

เอกสารแนบ

โครงการศูนย์บริการคอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center)

สำหรับบริการตอบรับทางโทรศัพท์ของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

๑. หลักการ และเหตุผล

ด้วยรัฐบาลมีนโยบายยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐในการบริการเชิงรุกทั้งในรูปแบบการเพิ่มศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนในต่างจังหวัดและศูนย์บริการสาธารณะแบบครบวงจรหรือแบบระบบศูนย์บริการร่วม ณ จุดเดียว (One Stop Service) เช่น โครงการศูนย์ดำรงธรรม โดย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวงหรือเทียบเท่า ครั้งที่ ๑/๒๕๕๗ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๗ ขอให้ทุกกระทรวงตั้ง (๑) ศูนย์ประชาสัมพันธ์ (๒) ศูนย์รับข้อร้องเรียน และ (๓) ศูนย์แก้ไขปัญหา เพื่อให้หน่วยงานของรัฐเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีระบบข้อมูลแบบบูรณาการ

กรมการกงสุลในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจในการคุ้มครองดูแลผลประโยชน์ของคนไทยโดยตรง จึงได้ตั้งศูนย์บริการแบบ ๒๔ ชั่วโมงตามนโยบายของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีเพื่อเพิ่มช่องทาง และประสิทธิภาพในการดูแล และคุ้มครองผลประโยชน์คนไทยในต่างประเทศ โดยการประสานงาน และติดต่อกับสถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลใหญ่ทั่วโลก

๒. แนวทางการดำเนินการของศูนย์

๒.๑ ในภาวะปกติ ศูนย์ดังกล่าวมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลด้านการกงสุลทุกมิติแก่ประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมทั้งการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการเชิงรุก กล่าวคือ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ควรรู้สำหรับคนไทยที่จะเดินทางไปต่างประเทศผ่านกลไกต่าง ๆ ของศูนย์บริการประกอบด้วยการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ๓๐ คู่สาย หมายเลข (๖๖) ๒๕๗๒ ๘๔๔๒ และการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน โทรศัพท์ (Mobile Application) เช่น LINE WeChat และ Application สำหรับระบบโทรศัพท์ Android และ iOS ซึ่งออกแบบสำหรับงานด้านการกงสุลของกระทรวงการต่างประเทศโดยเฉพาะ และสามารถเชื่อมโยงเว็บไซต์ รวมถึงเป็นช่องทางการให้บริการข้อมูลทั่วไปของกระทรวงการต่างประเทศ

๒.๒ ในภาวะวิกฤติ ศูนย์ดังกล่าวจะถูกยกระดับขึ้นเป็นศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤติที่มีผลกระทบต่อชุมชนไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ และคนไทยที่เดินทางไปต่างประเทศ ในแต่ละช่วงเวลา อาทิ การเกิดภัยพิบัติในต่างประเทศ สงครามความขัดแย้ง และโรคระบาด เป็นต้น

สถานะ ณ วันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๕๘