

Being E-Citizen by E-Government

โฉมหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ...เพื่อคนไทย



สมชัย อักษรารักษ์ และ อศิษา พรวลิน (2547). Being E-Citizen by E-Government: โฉมหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ...เพื่อคนไทย. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government

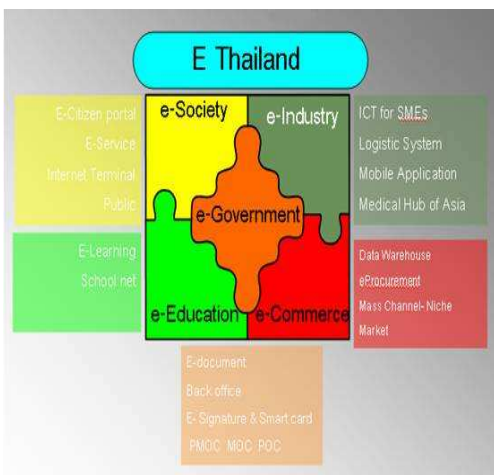


เป็นแนวคิดที่ทั่วโลกกำลังให้ความสนใจ โดยเฉพาะภาครัฐในฐานะผู้ที่ให้บริการประชาชน ที่ต้องทำงานให้สอดคล้องกับสถานะที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ทันสมัย และรวดเร็วยิ่งขึ้น “e-Government คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น

ขณะเดียวกัน ก็ทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้นด้วย” สำหรับการให้บริการแบบ e-Government นั้น จะนำหลักการ e-Service มาใช้ ซึ่งประกอบด้วย

- การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง
- การให้บริการผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยและทำให้องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันได้
- การพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงาน
- การพัฒนาระบบการบริการผ่านเครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมโยงกันระหว่างองค์กร
- การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop-Service)

ที่มารถัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย



การดำเนินการของรัฐบาลกับระบบการประมวลผลแบบอิเล็กทรอนิกส์ เกิดขึ้นมาหลายสิบปีแล้ว แต่การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ขนาดใหญ่นั้นมีเพียงไม่กี่องค์กร เช่น การทำสำมะโนประชากร ต่อมา ช่วงต้นทศวรรษที่ 1990 ระบบเครือข่ายท้องถิ่น (Local Area Network: LAN) ได้เข้ามามีบทบาทในภาครัฐอย่างมากเพื่อเข้าสู่แนวคิดการทำงาน แบบสำนักงานอัตโนมัติและระบบเครือข่าย ขณะเดียวกันสภาพเศรษฐกิจ และสังคมเริ่มก้าวไปสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้แนวคิดอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ หลั่งไหลมาสู่เมืองไทย เช่น e-Education, e-Commerce, e-Society, e-Industry ภาครัฐจึงได้ดำเนินการโครงการ e-Government เพื่อผลักดัน และสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐให้บริการต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

ขั้นตอนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องใหญ่ที่ต้องใช้การจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพราะเกี่ยวข้องกับ การจัดการปัจจัยต่างๆ มากมาย ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ วิธีปฏิบัติ กรอบระยะเวลา การประสานงาน การวางแผน ฯลฯ ดังนั้น ขั้นตอนที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงการบริการของรัฐให้ก้าวไปสู่การให้บริการที่ทันสมัย จึงควรประกอบไปด้วย

- **กำหนดวิสัยทัศน์ให้ชัดเจน** ก่อนการดำเนินการเปลี่ยนแปลง เราต้องมีความชัดเจนว่าเราต้องการอะไร การกำหนด วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะทำให้เรารู้ว่าเราจะต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อไปสู่เป้าหมาย
- **ตั้งคณะทำงานดูแลรับผิดชอบ** เนื่องจากการสร้าง e-Government จะเกี่ยวข้องกับการมีพันธะสัญญาในเรื่องของ แหล่งเงินทุน กำลังคน และแผนงาน ซึ่งเรื่องทั้งหมดนี้จะจัดการไม่ได้ หากปราศจากทีมงานที่กำกับดูแลกระบวนการ ของการพัฒนาทั้งหมดตั้งแต่แรกเริ่มจนจบกระบวนการ
- **พัฒนาแผนการดำเนินงานให้ชัดเจน** ในการดำเนินการจำเป็นต้องมีแผนงานที่ชัดเจน และมีการกำหนดลำดับ ความเร่งด่วนให้สอดคล้องกับความเป็นจริง โดยมีรายละเอียดที่จะช่วยเป็นแนวทางให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่นำไป กำหนดเป็นแผนนโยบายของตนต่อไป
- **สร้างกลไกเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง** การสร้าง e-Government ต้องได้รับความร่วมมือและ การสนับสนุนจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ ประชาชน และภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งผู้บริหารของแต่ละ หน่วยงานจะมีส่วนในการกำหนดแนวทางและแผนงานการพัฒนา e-Government ให้สอดคล้องกับภารกิจ และแผนการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน
- **ประเมินผลการทำงานเป็นระยะ** การปรับเปลี่ยนการบริการของภาครัฐต้องมีการประเมินผลเพื่อวัดความสำเร็จ หรือล้มเหลวของโครงการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไป

จาก e-Government สู่ e-Citizen

ด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย รัฐสามารถบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ โดยยึดหลักการบริการเดียวกัน มีเครือข่ายพนักงาน และฐานข้อมูลร่วมกัน โดยการบริการจะผสมผสานกันระหว่างบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่คอยอำนวยความสะดวกใน ด้านต่างๆ และให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop-Service) ภายใต้หลักการ 10 ท.

- ที่เดียว
- ทุกเรื่อง
- ทันใด
- เท่าเทียม
- ทั่วไทย
- ทุกที่
- ทั่วถึง
- ทุกเวลา
- เทียบธรรม
- ตั้งใจ



ประโยชน์ที่ได้รับจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

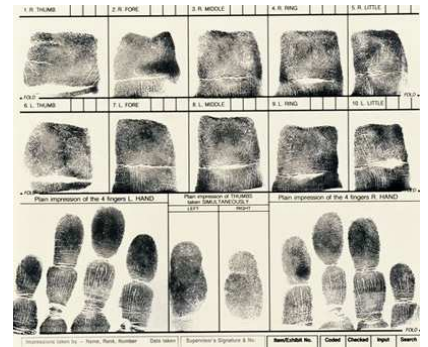
- **เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ** การปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานโดยลดขั้นตอนที่ยุ่งยากลงไป แล้วนำเทคโนโลยีมาเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพผลและรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นประโยชน์โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่และหน่วยงานนั้นๆ เนื่องจากทำให้ใช้เวลาในการทำงานลดลง สามารถนำเวลาที่เหลือไปใช้ประโยชน์และสร้างผลงานได้มากขึ้น
- **เพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชน** การบริการของรัฐส่วนใหญ่มีขั้นตอนมากมาย ยุ่งยาก และล่าช้า ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก และเสียเวลาอย่างมาก แต่การให้บริการด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่นั้น ทำให้สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ผู้รับบริการสามารถเลือกรับข้อมูลได้ทั้งแบบกระดาษหรือแบบอิเล็กทรอนิกส์ ค่าใช้จ่ายลดลงเกิดความเสมอภาคกับประชาชนในทุกพื้นที่ ทำให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น การให้บริการไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และยังสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชนมากขึ้นด้วย
- **ลดต้นทุนการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ** การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานจากระบบเอกสารกระดาษสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ภาครัฐลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารไปได้มาก แม้การใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยจะต้องลงทุนสูงในระยะแรก แต่ก็ให้ผลคุ้มค่าในระยะยาว หากดำเนินการไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- **สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ** การให้บริการแบบออนไลน์เป็นกระบวนการที่ไม่รับรู้เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ขั้นตอนการทำงานจะดำเนินไปตามระบบที่ได้ออกแบบไว้ ทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้นให้เลือกปฏิบัติ อีกทั้งประชาชนยังสามารถสืบค้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่ายขึ้นด้วย
- **เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ** ภาครัฐมีเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลและสนับสนุนการตัดสินใจที่ดีขึ้น การบริหารจัดการภาครัฐย่อมเข้มแข็งขึ้น เมื่อการบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพสูงขึ้นไปจะส่งเสริมการดำเนินการของภาคธุรกิจให้ดีขึ้นด้วย



กรณีศึกษา e-Government จากบริการที่เป็นจริง

กรณีศึกษาที่ 1 แกะรอยคนร้ายด้วยไฮเทค

กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานวิทยาการตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจหลักในการหาร่องรอยและหลักฐานเกี่ยวกับผู้กระทำความผิด สืบสวนเพื่อทราบตัวคนร้าย ติดตามคนร้ายที่ยังจับกุมไม่ได้ และยืนยันประวัติคนร้ายที่ถูกจับกุมได้แล้ว ด้วยภารกิจที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอาชญากรมากมายมหาศาล จึงได้นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ดังนี้



- **ระบบฐานข้อมูลประวัติอาชญากร (Criminals Database Operating System: CDOS)** มีข้อมูลผู้กระทำความผิดทั่วประเทศทั้งที่ถูกจับกุมแล้วและยังไม่ถูกจับกุม ประกอบด้วย ประกาศสืบจับ ประวัติอาชญากร ประวัติและตำหนิ รูปพรรณ แผนประทุษกรรม คนพันโทษ คนหาย ทรัพย์สินหาย รถหาย ฯลฯ โดยข้อมูลทั้งหมดเชื่อมโยงกันทั่วประเทศ และสืบค้นได้ 24 ชั่วโมง นอกจากนี้จะเป็นประโยชน์แก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว หน่วยงานอื่นๆ ยังนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ได้ เช่น การออกหนังสือเดินทางของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
- **ระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ (Automated Fingerprint Identification System: AFIS)** คอมพิวเตอร์จะแยกแยะและเปรียบเทียบลายนิ้วมือของอาชญากร และคำนวณค่าคณิตศาสตร์ของลายนิ้วมือแต่ละนิ้ว จากเดิมที่เคยใช้เวลามากกว่า 3 วันในการตรวจสอบลายนิ้วมือ แต่ปัจจุบันใช้เวลาไม่เกิน 10 วินาที และมีความแม่นยำสูง
- **ระบบคอมพิวเตอร์ประกอบภาพใบหน้าคนร้าย (Police Identikit Computer Associated Suspect Sketching Outfit: PICASSO)** เป็นระบบสเก็ทซ์ภาพใบหน้าคนร้าย โดยสร้างชิ้นส่วนที่สำคัญขึ้นมา 7 ส่วน คือ เค้าโครงหน้า ทรงผม ใบหู ตา คิ้ว จมูก ปาก เจ้าหน้าที่สามารถเลือกและปรับเปลี่ยนชิ้นส่วนบนใบหน้าได้อย่างรวดเร็ว

กรณีศึกษาที่ 2 จดมาตรน้ำและออกใบแจ้งหนี้แบบไฮเทค

การประปานครหลวงได้พัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการนำอุปกรณ์ไฮเทคและเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์กับการจดมาตรน้ำและออกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา โดยมีจุดเด่นคือ จดมาตรจำนวนการใช้น้ำ พิมพ์ใบแจ้งหนี้ และส่งให้ลูกค้าได้ทันที จากเดิมใช้เวลา 15 วัน แต่ปัจจุบันเจ้าหน้าที่สามารถออกจดมาตรวัดการใช้น้ำประปาด้วยคอมพิวเตอร์แบบพกพาและเครื่องปริ้นเตอร์ที่สามารถพิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาให้กับประชาชนได้ทันที โดยใช้เวลาทั้งหมดเพียงไม่กี่นาทีเท่านั้น

ในการจดมาตรน้ำนั้น เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องใส่รหัสผ่าน เพื่อให้สามารถตรวจเช็คได้ว่า เจ้าหน้าที่คนใดเป็นผู้จดมาตรน้ำของบ้านหลังไหน เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ทำให้สามารถตรวจสอบหาต้นตอความผิดพลาดและหาผู้รับผิดชอบได้ทันที นอกจากนี้ระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นยังสามารถช่วยให้การประมวลต้นทุนการดำเนินงานได้ด้วย เนื่องจากสามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ต้องออกไปจดมาตรน้ำได้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ การดำเนินการของการประปายังมีความโปร่งใสมากขึ้น เพราะระบบการออกใบแจ้งหนี้แล้วให้ไปชำระที่การประปาหรือตัวแทนผู้รับชำระ ทำให้เจ้าหน้าที่ของการประปาไม่ต้องเก็บเงินสดไว้ที่ตนเองครวระมากๆ ทำให้ภาพลักษณ์ของการประปาน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นด้วย

กรณีศึกษาที่ 3 ยื่นแบบแสดงและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

กรมสรรพากรได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาพัฒนาระบบงานภายในองค์กร เช่น ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะ ระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ระบบภาษีเงินได้นิติบุคคล ซึ่งระบบต่างๆ เชื่อมโยงกันทุกสำนักงาน เจ้าหน้าที่สรรพากรทั่วประเทศสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ อีกทั้งประชาชนยังสามารถยื่นแบบแสดงและชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์กรมสรรพากรได้อีกด้วย ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน ทางกรมสรรพากรสามารถลดต้นทุนการดำเนินการ ทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน กำกับดูแลได้ทั่วถึงสามารถให้คำแนะนำด้านภาษีแก่ผู้ประกอบการได้ทันที่ ลดปัญหาภาษีย้อนหลัง นอกจากนี้แล้ว กรมสรรพากรยังเชื่อมโยงระบบอิเล็กทรอนิกส์กับกรมศุลกากรและกรมสรรพาสमित เพื่อใช้ข้อมูลประกอบการดำเนินงานร่วมกันด้วย

กรณีศึกษาที่ 4 จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วย e-Procurement

กรมบัญชีกลางและสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี ได้พัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา การจัดซื้อผ่านทางออนไลน์ การจัดทำอิเล็กทรอนิกส์ การลงทะเบียนบริษัทผู้ค้า รวมถึงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ภาครัฐมากขึ้น โดยใช้ระยะเวลาในการจัดซื้อจัดจ้างน้อยลง ขณะเดียวกันยังได้พัสดุที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา รวมถึงสร้างความโปร่งใสในกระบวนการจัดหาสามารถตรวจสอบติดตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างได้ ลดขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง และช่วยให้ภาครัฐสามารถประหยัดงบประมาณได้มากขึ้น ในการจัดทำระบบ e-Procurement นั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ดังนี้

- ระบบ e-Catalog เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลรายละเอียดสินค้าและบริการ
- ระบบ e-RFP (Request for Proposal) หรือ e-RFQ (Request for Quotation) เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีสอบราคา หรือตกลงราคา
- ระบบ e-Auction หรือการประมูลซื้อขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต จะช่วยให้หน่วยงานสามารถประมูลสินค้าได้ในราคาขั้นต่ำ และเสนอขายสินค้าให้ได้ราคาขั้นสูงสุด
- ระบบ e-DataExchange เป็นระบบเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้า



กรณีศึกษาที่ 5 บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้ให้บริการค้นหาข้อมูลธุรกิจ และการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยพัฒนาการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างหลากหลาย เช่น การจองชื่อนิติบุคคล การตรวจค้นข้อมูลธุรกิจ การจดทะเบียนนิติบุคคล การจดทะเบียนแก้ไขเปลี่ยนแปลง การจดทะเบียนเลิกและเสร็จการชำระบัญชี การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาดำเนินการด้วยตนเอง ลดขั้นตอนความยุ่งยากในการใช้บริการจดทะเบียน และลดต้นทุนการดำเนินการ

กรณีศึกษาที่ 6 บริการต่อทะเบียนรถและชำระภาษีรถแบบไฮเทค



กรมขนส่งทางบกได้วางเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานขนส่งต่างๆ ทำให้กรมขนส่งทางบกสามารถให้บริการทะเบียนรถข้ามเขตและให้บริการออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เพราะเจ้าของรถไม่ต้องเดินทางมาต่อทะเบียนรถที่สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ที่ได้จดทะเบียนไว้แต่แรก นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบสืบค้นข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ โดยเฉพาะในรายที่ต้องค้นหาข้อมูลย้อนหลัง เช่น รายที่ทะเบียนรถหรือใบขับขี่ขาดการต่ออายุเป็นเวลานาน เป็นต้น เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาต้นฉบับของทะเบียนรถหรือต้นฉบับของใบขับขี่ได้ภายในไม่กี่นาที ระบบจะค้นหาจากฐานข้อมูลทั่วประเทศ ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเสียเวลาเพียงไม่กี่นาทีเท่านั้น นอกจากนี้ ยังเปิดสอบข้อเขียนเพื่อขอรับใบอนุญาตขับขี่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์อีกด้วย ซึ่งทำให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ทำให้กรมขนส่งทางบกสามารถเพิ่มคุณภาพการให้บริการได้มากขึ้น สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ลดความผิดพลาดในการทำงานและการให้บริการ ลดการปลอมแปลงเอกสาร ลดขั้นตอนการให้บริการ อีกทั้งระบบคอมพิวเตอร์เช่นนี้ช่วยให้สามารถบริการทุกขั้นตอนภายในเคอร์เตอร์บริการเดียวได้ (One-Stop-Service)

กรณีศึกษาที่ 7 บริการไฟฟ้ายุคใหม่ผ่าน Call Center ผสานเน็ต

Call Center ของการไฟฟ้านครหลวงเป็นระบบการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่พัฒนามาจากระบบให้ข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์และโทรสารทางเดียว มาเป็นระบบ Call Center ที่สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้ไฟฟ้า, บริการรับแจ้งเหตุ และสอบถามปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง, บริการสอบถามหนี้ค่าไฟฟ้าและอัตราค่าบริการ, บริการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการใช้ไฟฟ้า, รับผิดชอบประสานงานกับศูนย์บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า ซึ่งให้บริการขอไฟฟ้าเพิ่ม ออกแบบและเดินสายภายในติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ โดยจะมีพนักงานออกไปให้บริการถึงบ้าน นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าและให้บริการข่าวสารประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าอีกด้วย

ศูนย์ Call Center เป็นการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์และผสมผสานกัน 4 ระบบ ดังนี้

- ระบบโทรศัพท์ เช่น ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ตู้ชุมสายอัตโนมัติ (PABX) ระบบการทำงานร่วมกันระหว่างคอมพิวเตอร์กับโทรศัพท์โดยอัตโนมัติ (CTI) พร้อมทั้งจัดให้มีพนักงานตอบข้อซักถามที่ผ่านการอบรมในด้านต่างๆ มาเป็นอย่างดี คอยให้คำปรึกษาแนะนำงานบริการต่างๆ ด้านการไฟฟ้า ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1130 ตลอด 24 ชั่วโมง
- ระบบฐานข้อมูล Customer Information Service เป็นระบบฐานข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อนำเสนอในระบบตอบรับอัตโนมัติ
- ระบบ GIS เป็นการแสดงตำแหน่งที่ตั้งของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน เช่น การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
- ระบบ Intranet และ Web Application ช่วยให้ผู้เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลได้ยืดหยุ่นและรวดเร็ว



โทรศัพท์: 1130 กด 1 เลือกภาษาไทย

กด 4 เลือกตั้งโทรศัพท์

Email: mea1130@mea.or.th