

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 4564
วันที่ 4 มิ.ย. ๒๕๖2 10.06



ที่ ทก ๐๒๐๒/ ๑๕๖๘

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา

๑๒๐ หมู่ที่ ๓ ชั้น ๘ อาคาร B

ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

เลข 1/268
วันที่ 4 มิ.ย. 2562
เวลา 10.40 น.

๒ มิถุนายน ๒๕๖๒

23 มิ.ย. 2562

จัดเข้าวาระ.....

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของไตรมาสสอง

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของไตรมาสสอง

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ "โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน" (Government Contact Center) ภายใต้การดำเนินงานของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่ง "ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน" ได้ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน เพราะเป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ประชาชนเพียงติดต่อไป ๑๑๑๑ หมายเลขกลางเพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) อีกทั้งภาครัฐก็สามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลจากประชาชนได้โดยตรง และนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการ การบริการของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นโครงการดังกล่าวจึงเป็นเครื่องมือที่สนองนโยบายอิเล็กทรอนิกส์และสามารถลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ผลการดำเนินงานโครงการ

๑) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดทดลองให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๗ ให้บริการกับหน่วยงานนำร่อง ๓ หน่วยงานแรกที่มีความพร้อมด้านข้อมูล /ในระดับ.....

นรณ. 496
เข้า 15 มิ.ย. 62 14.40
ออก 15 มิ.ย. 62 18.25

ในระดับหนึ่งได้แก่ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (สำนักนายกรัฐมนตรี) กรมการกงสุล (กระทรวงการต่างประเทศ) และ สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ โดยให้บริการข้อมูลภาครัฐทั้ง ๒๐ กระทรวง และ ๙ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง

๒) ปีงบประมาณ ๒๕๕๒ GCC ๑๑๑๑ เปิดให้บริการเต็มจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการและมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC ๑๑๑๑ โดยใช้งบประมาณจำนวน ๑๐๘,๙๗๗,๐๐๐ บาท

๓) ปัจจุบันนอกจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑) จะให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง แล้วยังให้บริการอีก ๓ ส่วนงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งการให้บริการของ GCC ๑๑๑๑ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

๔) GCC ๑๑๑๑ ให้บริการแบบ Multi – Channel Contact Center โดยมีช่องทางในการติดต่อ คือ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์

๕) สิ่งที่ประชาชนจะได้รับจาก GCC ๑๑๑๑

- (ก) ประชาชนติดต่อได้สะดวกจำหมายเลขโทรศัพท์ทั้งง่ายเพราะมีหมายเลขเดียว ๑๑๑๑ โทรทั่วไทย
- (ข) สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง
- (ค) ประชาชนได้รับบริการทันทีและรวดเร็วติดต่อจุดเดียว(First Touch Point Service) เป็นการลดขั้นตอนการให้บริการ

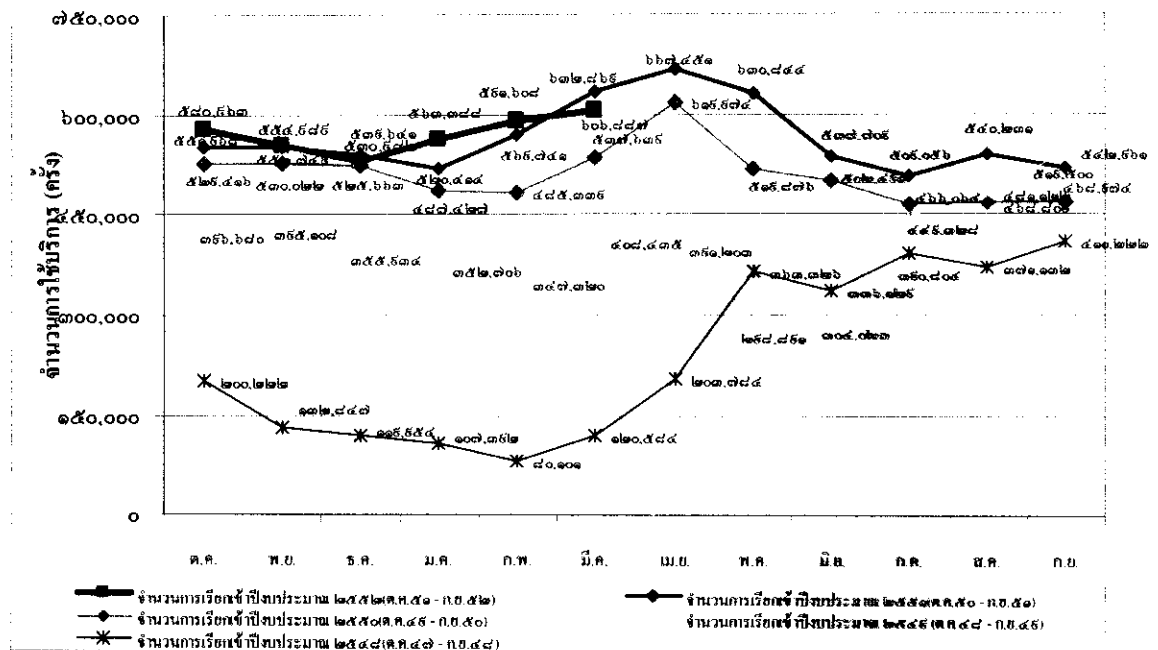
๖) สิ่งที่ภาครัฐจะได้รับจาก GCC ๑๑๑๑

- (ก) เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชนและสามารถรองรับภารกิจพิเศษของหน่วยงานได้
- (ข) การบริหารและจัดการแบบรวมศูนย์ จะมีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้อย่างต่อเนื่อง
- (ค) สามารถเก็บและรวบรวมข้อมูลภาครัฐไปสู่ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge-based)
- (ง) ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสอง สรุปได้ดังนี้

๒.๑ สถิติการใช้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ

แสดงการเปรียบเทียบการให้บริการซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจคือ การให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสอง มีจำนวนค่าเฉลี่ยต่อเดือน ๕๕๗,๒๕๔ ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับบริการของไตรมาสแรก มีจำนวนค่าเฉลี่ยการเรียกเข้าเพิ่มขึ้น ๓๑,๖๕๔ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕.๖๙ โดยข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ ได้แก่

๑) มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจต่าง ๆ ของรัฐบาล ประชาชนสนใจสอบถามมาตรการต่าง ๆ เช่น มาตรการลดภาระค่าครองชีพของประชาชน ๕ มาตรการ ๖ เดือน ๗ มาตรการภาษีกระตุ้นเศรษฐกิจ รวมทั้งนโยบายต่าง ๆ ได้แก่ การช่วยเหลือค่าครองชีพ ๒,๐๐๐ บาท โครงการสนับสนุนการจัดการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ๑๕ ปี โดยมาตรการและนโยบายต่าง ๆ จัดขึ้นเพื่อช่วยบรรเทาภาระค่าครองชีพ และแบ่งเบาภาระให้ประชาชน อีกทั้งมีส่วนช่วยกระตุ้น ให้เกิดอุปสงค์ เพื่อให้เกิดสภาพคล่องและแก้ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ

๒) การขอรับประโยชน์ทดแทนประกันสังคมกรณีว่างงานในช่วงที่ผ่านมามีข่าวตามสื่อต่าง ๆ ถึงการเลิกจ้างงานเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจถดถอยที่เริ่มรุนแรงและขยายตัวในวงกว้าง ซึ่งต้องรอให้เศรษฐกิจฟื้นตัวทำให้ผู้ประกอบการต้องลดจำนวนพนักงานหรือเลิกจ้างเพื่อลดค่าใช้จ่าย จึงทำให้มีผู้สนใจสอบถามข้อมูลเพื่อนำไปปรับใช้ในการวางแผนดำเนินชีวิตต่อไป

/๓) ภาษีเงินได้.....

๓) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เช่น การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ การขอคืนเงินภาษี การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี เป็นต้น เนื่องจากขณะนี้อยู่ในช่วงของการยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นอกจากนี้ยังมีกลุ่มมีจิตอาสาช่วยเหลือประชาชนโดยแอบอ้างว่าโทรมาจากกรมสรรพากร จะทำการคืนเงินภาษีและให้ประชาชนไปทำธุรกรรมที่ตู้เอทีเอ็มเพื่อโอนเงินไปให้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน

๔) โครงการต้นกล้าอาชีพ ประชาชนสนใจสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการต้นกล้าอาชีพ เช่น กำหนดการในการลงทะเบียนรอบแรกสำหรับผู้สนใจ ลักษณะของโครงการต้นกล้าอาชีพ การลงทะเบียนและการสมัครเข้าร่วมโครงการผ่านทางเว็บไซต์ คุณสมบัติของผู้สมัคร หลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งประชาชนสนใจในโครงการนี้ เนื่องจากโครงการดังกล่าวเป็นการฝึกฝีมือแรงงานให้แก่ผู้ว่างงานและผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ให้มีโอกาสมีงานทำมากขึ้น โดยผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ความสามารถกลับไปทำงานในท้องถิ่นบ้านเกิดของตนเอง ซึ่งเท่ากับเป็นการขับเคลื่อนและพัฒนาศักยภาพของชุมชนตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง

๕) โครงการช่วยเหลือค่าครองชีพประชาชน และบุคลากรภาครัฐ ๒,๐๐๐ บาท ประชาชนสนใจสอบถามรายละเอียดต่างๆ ของโครงการ เช่น ผู้มีสิทธิรับเงิน วิธีการและขั้นตอนการรับเช็ค กำหนดวิธีการเบิกจ่ายและการจ่ายเงิน เป็นต้น เป็นโครงการของรัฐบาลเพื่อช่วยบรรเทาปัญหาค่าครองชีพแก่ผู้มีรายได้น้อย นำไปใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ทำให้เกิดการกระตุ้นการใช้จ่ายโดยตรงของประชาชน เป็นการส่งผลเชิงบวกอย่างรวดเร็วต่อแผนกระตุ้นเศรษฐกิจ

๖) นโยบายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ จากนโยบายของรัฐบาลที่ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน จึงมีการให้เบี้ยยังชีพกับผู้สูงอายุส่งผลให้ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เช่น คุณสมบัติของผู้สูงอายุที่จะได้รับเบี้ยยังชีพ ระยะเวลาและเอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน สถานที่ที่จะไปลงทะเบียน จำนวนเงินของเบี้ยยังชีพที่จะได้รับ

๒.๒ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถาม ดังนี้

๒.๒.๑ การเมือง-การปกครอง เช่น การจัดการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน ครั้งที่ ๑๔ ผลการนับคะแนนการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร วิธีการส่งและติดตามผลเรื่องร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน การรับหมายเรียกเข้าราชการทหาร ฯลฯ

๒.๒.๒ เศรษฐกิจ เช่น มาตรการและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล มาตรการสนับสนุนการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ห้องชุดตามมติคณะรัฐมนตรี วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี ระยะเวลา และสถานที่ยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ราคาทองคำ ฯลฯ

๒.๒.๓ สังคมและสวัสดิการ เช่น โครงการต้นกล้าอาชีพ โครงการช่วยเหลือค่าครองชีพประชาชนและบุคลากรภาครัฐ ๒,๐๐๐ บาท นโยบายการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขอรับประโยชน์ทดแทนประกันสังคม กรณีว่างงาน โครงการสนับสนุนการมีงานทำของนักเรียนให้มีรายได้ระหว่างเรียน ปี ๒๕๕๒ ฯลฯ

๒.๒.๔ การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น การเปิดรับสมัครนักเรียน-นักศึกษาใหม่ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ กำหนดการตารางสอบการวัดผลทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน (O-NET) การสมัครทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิยม (A-NET) รายละเอียดของการสอบ GAT และ PAT เพื่อใช้เป็นคะแนนในการนำไปสอบระบบกลางการรับนิสิต นักศึกษา การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฯลฯ

๒.๒.๕ อื่น ๆ เช่น การจัดงาน Thailand Industrial Fair ๒๐๐๙ การจัดงาน Hands Bangkok Countdown ๒๐๐๙ ฯลฯ

๒.๓ บริการรับเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถาม ดังนี้

๒.๓.๑ สังคมและสวัสดิการ เช่น สาธารณูปโภค สังคมเสื่อมโทรม การพนัน

๒.๓.๒ การเมือง-การปกครอง เช่น กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล นโยบายของรัฐบาล การเมือง ฯลฯ

๒.๓.๓ เศรษฐกิจ เช่น การค้า การเกษตร ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ

๒.๓.๔ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาในพื้นที่ป่า ปัญหาของเสีย คุณภาพอากาศและเสียง ฯลฯ

๒.๓.๕ กฎหมาย เช่น การกระทำความผิดอาญา การเสนอและตรากฎหมาย การบังคับตามกฎหมาย ฯลฯ

๒.๔ การดำเนินการของโครงการ GCC ๑๑๑๑ ของไตรมาสสอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒

การตรวจสอบและยืนยันข้อมูล Contact Point GCC ๑๑๑๑ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวของแต่ละหน่วยงานภาครัฐให้เป็นปัจจุบัน เนื่องจากมีหลายหน่วยงานมีการโยกย้ายสังกัดและสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อความต่อเนื่องด้านการประสานงาน ซึ่งในไตรมาสสองได้รับการประสานงานเพิ่มเติมจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมเป็นจำนวน ๑๕ หน่วยงาน และมีการขอข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ในกรณีมีข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนเป็นจำนวนมาก

๒.๕ บทสรุป

นับแต่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ อนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินโครงการศูนย์บริการประชาชนโดยใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center – GCC ๑๑๑๑) ซึ่งเป็นที่รู้จักแพร่หลายในนามหมายเลขโทรศัพท์ "๑๑๑๑" และมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับไตรมาสสองมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ ๕.๖๙ การให้บริการข้อมูล ของ GCC ๑๑๑๑ มีหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่ตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในการแก้ไขวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้เห็นได้จากข้อมูลที่ประชาชนโทรสอบถามเกี่ยวกับมาตรการ การกระตุ้นเศรษฐกิจต่างๆของรัฐบาล การขอรับประโยชน์ทดแทนประกันสังคมกรณีว่างงาน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โครงการต้นกล้าอาชีพ

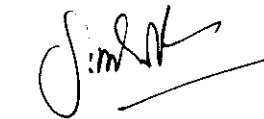
/โครงการ....

โครงการช่วยเหลือค่าครองชีพประชาชนและบุคลากรภาครัฐ ๒,๐๐๐ บาท นโยบายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นโยบายและโครงการของรัฐรวมถึงตอบข้อสอบถามจากประชาชนด้วย ทั้งนี้โครงการ GCC ๑๑๑๑ ได้พยายามพัฒนาคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ทั้งด้านข้อมูลและบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนผู้ให้บริการภาครัฐ และรวมถึงการรับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังสามารถ นำข้อมูลที่ประชาชนสอบถามหรือร้องเรียนไปใช้ในการวางแผนประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชนในการไปติดต่อกับหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่งผลให้การะ ของผู้ปฏิบัติงานและประชาชนลดลง ที่สำคัญที่สุดบริการ GCC ๑๑๑๑ เป็นการเปิดช่องทาง (Access) การเข้าถึงบริการข้อมูลภาครัฐ จึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐกับประชาชน รวมทั้งปัจจัยแห่งความสำเร็จของการให้บริการนี้ คือ GCC ๑๑๑๑ เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีเครือข่ายในการให้บริการโทรศัพท์อย่างกว้างขวาง ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ ไม่เว้นแม้แต่ชนบทที่ห่างไกล ประกอบกับความตั้งใจและเต็มใจของพนักงานผู้ให้บริการ โดยผลสำเร็จนี้อาจดูได้จากจำนวนผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเรียนเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ร้อยตรีหญิง



(ระนองรักษ์ สุวรรณฉวี)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๐๔๕๓



(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)

นายกรัฐมนตรี

๑๕ มี.ค. ๕๖

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

โทรศัพท์ ๐-๒๕๐๕-๗๑๕๕

โทรสาร ๐-๒๕๖๘-๒๕๓๒

๓๘
ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 23 มี.ย. 2552 ลงมติว่า

ทราบ



๑๕ มี.ค. ๕๖

กราบเรียน นรม.

ทก. ขอให้ นำรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสอง เสนอ ครม. ทราบ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องนี้เสนอ ครม. ทราบตามที่ ทก. เสนอ



(นายสุชัย ภูประเสริฐ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

15 มี.ย. 2552