

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
รับที่ 6738  
วันที่ 14 ต.ค. 2552

เวลา 11.30 น.  
วันที่ 14 ต.ค. 2552  
เลข 16.0516



ที่ ทก ๐๒๐๒/๑๕๑๗

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา  
อาคารบี ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่  
กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

25 ต.ค. 2552  
รับเข้าราชการ.....

๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสาม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสาม

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ 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 ทีไอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑) ให้กับทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดทดลองให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๗ ให้บริการกับ

หน่วยงานนำร่อง.....

หน่วยงานนำร่อง ๓ หน่วยงานแรกที่มีความพร้อมด้านข้อมูลในระดับหนึ่งได้แก่ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (สำนักนายกรัฐมนตรี) กรมการกงสุล (กระทรวงการต่างประเทศ) และสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการจำนวน ๑๕๕ จุดให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ โดยให้บริการข้อมูลภาครัฐทั้ง ๒๐ กระทรวง และ ๙ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง

๒) ปีงบประมาณ ๒๕๕๒ GCC ๑๑๑๑ เปิดให้บริการเต็มจำนวน ๑๕๕ 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 หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง การให้บริการของ 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) ประชาชนติดต่อได้สะดวกจำหมายเลขโทรศัพท์ง่ายเพราะมีหมายเลขเดียว ๑๑๑๑ โทรทั่วไทย
- (ข) สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง
- (ค) ประชาชนได้รับบริการทันทีและรวดเร็วติดต่อจุดเดียว (First Touch Point Service) เป็นการลดขั้นตอนการให้บริการ

๖) สิ่งที่ภาครัฐจะได้รับจาก GCC ๑๑๑๑

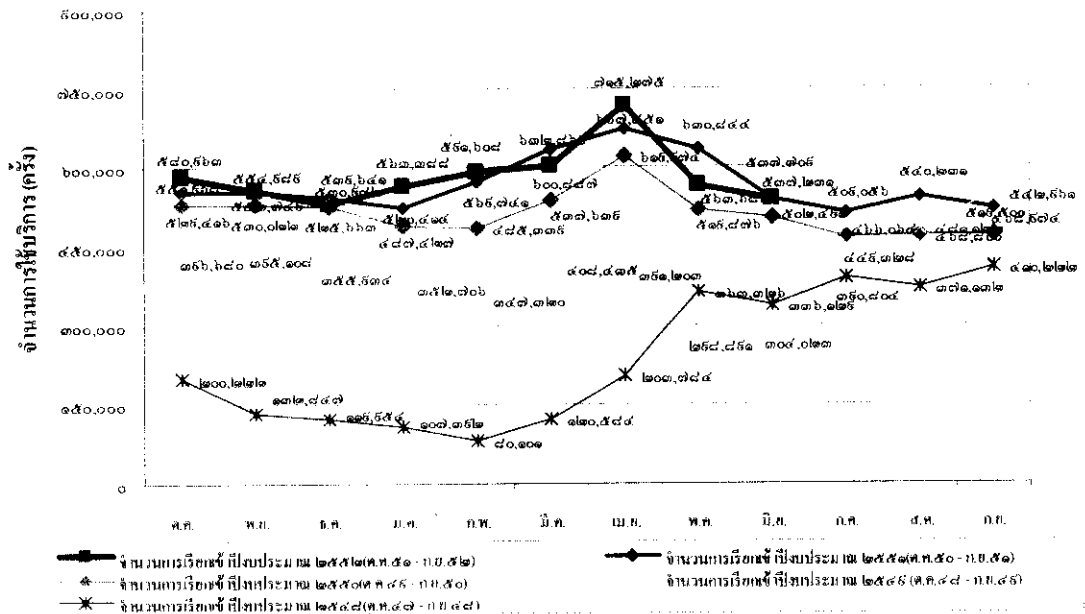
- (ก) เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชนและสามารถรองรับภารกิจพิเศษของกระทรวงได้
- (ข) การบริหารและจัดการแบบรวมศูนย์ จะมีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้อย่างต่อเนื่อง
- (ค) สามารถเก็บและรวบรวมข้อมูลภาครัฐไปสู่ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge-based)
- (ง) ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ

## ๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสาม สรุปได้ดังนี้

### ๒.๑ สถิติการใช้บริการ.....

๒.๑ สถิติการใช้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการ

แสดงการเปรียบเทียบการใช้บริการซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจคือ การใช้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสาม มีจำนวนค่าเฉลี่ยต่อเดือน ๖๐๕,๓๙๙ ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของไตรมาสสอง มีจำนวนค่าเฉลี่ยการเรียกเข้าเพิ่มขึ้น ๑๘,๑๐๕ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓.๐๘ โดยข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ ได้แก่

๑) โครงการต้นกล้าอาชีพ ประชาชนสนใจสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการต้นกล้าอาชีพ เช่น การประกาศรายชื่อผู้ได้เข้ารับการอบรมรอบแรก กำหนดการลงทะเบียนรอบสอง หลักสูตรฝึกอบรม การยืนยันการรายงานตัวของโครงการต้นกล้าอาชีพกับ GCC ๑๑๑๑ เป็นต้น โดยโครงการฯ ดังกล่าวเป็นมาตรการหนึ่งที่รัฐบาลนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้ว่างงาน เน้นการอบรมพัฒนาทักษะและเพิ่มศักยภาพของแรงงาน โดยเป็นการสนับสนุนให้ผู้ว่างงาน รวมทั้งบัณฑิตที่จบการศึกษาใหม่มีโอกาสได้งานทำมากขึ้น และเป็นการแก้ไขปัญหาการว่างงานในประเทศหลังจากได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจทั่วโลก

๒) การประกาศวันหยุดราชการพิเศษ จากการที่รัฐบาลได้ประกาศให้วันที่ ๑๐ เมษายน และ ๑๖-๑๗ เมษายน ๒๕๕๒ เป็นวันหยุดราชการพิเศษ จึงทำให้ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลว่ามีหน่วยงานใดบ้างที่เปิดให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับไปติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ

๓) การสอบถามเส้นทางจราจร จากการปิดเส้นทางจราจรต่างๆ ในเหตุการณ์การชุมนุมของกลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยต่อต้านเผด็จการแห่งชาติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเดินทางของประชาชนทำให้ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางจราจรต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการวางแผนในการเดินทาง

๔) การพยากรณ์อากาศ.....

๔) การพยากรณ์อากาศ จากการศึกษาความกดอากาศสูงจากประเทศจีนได้แผ่ลงมาปะทะกับมวลอากาศร้อนที่ปกคลุมประเทศไทยเป็นระยะ ๆ ในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้เกิดฝนตกและอุณหภูมิลดลง ประกอบกับเป็นช่วงวันหยุดติดต่อกัน ทำให้ประชาชนสนใจสอบถามการพยากรณ์อากาศดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการเดินทาง

๕) โครงการเรียนฟรี ๑๕ ปี ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูล เช่น ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านใดจากรัฐบาล โครงการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นความตั้งใจจริงของรัฐบาลในการส่งเสริมสนับสนุนด้านการศึกษาและการลงทุนด้านปัญญา อีกทั้งยังเป็นโครงการที่ช่วยลดภาระของผู้ปกครอง และเปิดโอกาสให้เด็กไทยทุกคนได้เข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงเท่าเทียม

๖) ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิดเอ ๒๐๐๙ (H1N1) จากที่มีการพบผู้ป่วยไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิดเอ ๒๐๐๙ (H1N1) ทำให้ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการป้องกันระวังรักษา เกี่ยวกับไข้หวัดใหญ่ดังกล่าว เช่น การแพร่กระจายและการติดต่อ อาการป่วย การรักษา การป้องกันไม่ให้ติดเชื้อ การระบาดในโรงเรียน ต่าง ๆ สายพันธุ์ไวรัส เป็นต้น

**๒.๒ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถาม ดังนี้**

**๒.๒.๑ การเมือง-การปกครอง** เช่น การประกาศวันหยุดราชการพิเศษ การระบายความเครียดเกี่ยวกับการเมือง-การปกครอง สังคมและสวัสดิการ การประกาศใช้และยกเลิกพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ การเปิดรับสมัครสอบภาค ก. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนปี ๒๕๕๒ การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว การขอโควตาการจ้างแรงงานต่างด้าว ฯลฯ

**๒.๒.๒ เศรษฐกิจ** เช่น มาตรการและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล โครงการเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน การปรับขึ้นภาษีสรรพสามิต (บุหรี่และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์) โครงการยืมสู้ กู้สร้างอาชีพ ปลอ่ยสินเชื่อให้ชาวกรุงเทพมหานคร โครงการรับจำนำสินค้าเกษตรของกระทรวงพาณิชย์ การจำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง โครงการเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน ฯลฯ

**๒.๒.๓ สังคมและสวัสดิการ** เช่น โครงการต้นกล้าอาชีพ โครงการคืนครูให้นักเรียน สิทธิการขอรับค่าครองชีพของสมาชิกกองทุนประกันสังคม โครงการเรียนฟรี ๑๕ ปี โครงการเรียนดี เรียนฟรี การประกาศลดการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมสำหรับลูกจ้างและนายจ้าง การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ ฯลฯ

**๒.๒.๔ การศึกษาและเทคโนโลยี** เช่น การเปิดรับสมัครสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการเป็นข้าราชการครู หลักสูตรการจัดการศึกษานอกโรงเรียน การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู รายละเอียดไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิดเอ ๒๐๐๙ (H1N1) การประกาศผลแอดมิชชั่นปีการศึกษา ๒๕๕๒ ข้อมูลเกี่ยวกับแพนด้าน้อย ฯลฯ

**๒.๒.๕ อื่น ๆ** เช่น การปิดเส้นทางจราจรเหตุการณ์ชุมนุมของกลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยต่อต้านเผด็จการแห่งชาติ คุณสมบัติผู้สมัครสอบคัดเลือกผู้ช่วยผู้พิพากษา การบริจาคโลหิต ฯลฯ

**๒.๓ บริการรับเรื่อง.....**

## 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 ปัญหาหนี้สิน การค้า การเกษตร ฯลฯ

๒.๓.๔ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาของเสีย ปัญหาในพื้นที่ป่า ปัญหาน้ำผิวดิน ฯลฯ

๒.๓.๕ กฎหมาย เช่น การกระทำความผิดอาญา การเสนอและตรากฎหมาย การบังคับตามกฎหมาย ฯลฯ

## ๒.๔ การดำเนินการของโครงการ GCC ๑๑๑๑ ของไตรมาสสาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒

การตรวจสอบและยืนยันข้อมูล Contact Point GCC ๑๑๑๑ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวของทุกหน่วยงานภาครัฐใหม่ทั้งหมด เพื่อให้การประสานงานมีความต่อเนื่องซึ่งในไตรมาสสามได้รับการประสานงานเพิ่มเติมจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมเป็นจำนวน ๙ หน่วยงาน และมีการขอข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ในกรณีมีข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนเป็นจำนวนมาก

การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๒ มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง พัฒนาอัจฉริยภาพทางความคิดเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๒ ณ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เพื่อสร้างความเข้าใจและร่วมหารือแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อประชาชนผู้ใช้บริการและโครงการ GCC ๑๑๑๑ ซึ่งจะได้นำผลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## ๒.๕ บทสรุป

การใช้บริการของ GCC ๑๑๑๑ในไตรมาสสามมีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ ๓.๐๖ โดยข้อมูลที่มีประชาชนสนใจ ส่วนหนึ่งเกิดจากมีเหตุการณ์และข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน เช่น โครงการต้นกล้าอาชีพ การประกาศวันหยุดราชการพิเศษ การสอบถามเส้นทางจราจร การพยากรณ์อากาศ โครงการเรียนฟรี ๑๕ ปี ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิดเอ ๒๐๐๙ (H1N1) การขึ้นทะเบียนต่ออายุแรงงานต่างด้าว เป็นต้น ซึ่งการให้บริการข้อมูล ของGCC ๑๑๑๑ มีหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูล ที่ตอบสนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ในการแก้ไขวิกฤตเศรษฐกิจ รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นโยบายและโครงการของรัฐ และการตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย

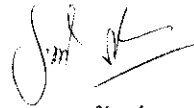
ของประชาชน.....

ของประชาชนผู้ใช้บริการภาครัฐ และรวมถึงการรับเรื่องร้องเรียน โดย GCC ๑๑๑๑ ได้พยายามพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านข้อมูลและบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ ดังสโลแกน "๑๑๑๑ เพื่อนที่รู้ใจ คนที่ใกล้ชิด"

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


ร้อยตรีหญิง



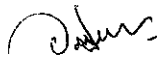
(ระนองรักษ์ สุวรรณฉวี)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง  
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์  
โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๖๘๐๒  
โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๐๒๒-๓

พ. 16  
พ. 16 ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี  
เมื่อวันที่ 25 ส.ค. 2552 ลงมติว่า  
ทราบ 

ฉันทน์ อวม ทวณ



(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)  
นายกรัฐมนตรี

๑๘ ส.ค. ๕๒

พ. ๑๕๐๕๐๖/๒๒๒๒/๓

กราบเรียน นรม.

ทก. ขอให้ นำรายงานผลการดำเนินงานโครงการ  
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสาม เสนอ ครม. ทราบ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องนี้  
เสนอ ครม. ทราบตามที่ ทก. เสนอ

พ. 1 -

(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

1 8 ส.ค. 2552

นรม. 476
เข้า 18 ส.ค. 52 17.00
ออก 19 ส.ค. 52 8.45