



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

รหัสเรื่อง : ศ5556 ส.ว.ค.

รับที่ : ศ5845/55 (๖๖) ๖๖๖

วันที่ : 25 พ.ค. 55 เวลา : 15:04

ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๕๒๐๔

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ  
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ  
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ของไตรมาส ๒

- 5 ส.ย. 2555

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ.....

อ้างถึง -

สิ่งที่ส่งมาด้วย -

ด้วย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขอเสนอ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ของไตรมาส ๒ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๑. เรื่องเดิม

##### ๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ "โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center)" ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน เนื่องจากเป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยติดต่อผ่านหมายเลขกลาง ๑๑๑๑ เพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) ขณะเดียวกันภาครัฐสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการการบริการของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น โครงการดังกล่าวจึงเป็นเครื่องมือที่สนองนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และสามารถลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

##### ๑.๒ ผลการดำเนินงานโครงการ

๑.๒.๑ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน พร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ จำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เป็นต้นมา ให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง และ ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

/๑.๒.๒ ปีงบประมาณ...

สสค๐๖(๐๖) .

๑.๒.๒ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ GCC 1111 เปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุด ให้บริการ และมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC 1111 โดยใช้งบประมาณจำนวน ๑๐๘,๙๗๗,๐๐๐ บาท

๑.๒.๓ การให้บริการของ GCC 1111 แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอรับบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) ทั้งนี้ GCC 1111 ให้บริการแบบ Multi – Channel Contact Center โดยมีช่องทางในการติดต่อ คือ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ รวมทั้งมีช่องทางเสริมทาง Facebook Twitter และยังสามารถมอบหมายภารกิจของรัฐบาลให้เป็น Call Center ของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) และโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อีกด้วย

๑.๒.๔ สิ่งที่ประชาชนจะได้รับจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

๑.๒.๔.๑ การติดต่อสะดวก หมายเลขโทรศัพท์จดจำง่ายเพราะมีหมายเลขเดียว ๑๑๑๑ โทรทั่วไทย นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

๑.๒.๔.๒ ได้รับบริการทันที รวดเร็ว และติดต่อจุดเดียว (First Touch Point Service) เป็นการลดขั้นตอนการติดต่อใช้บริการ

๑.๒.๕ สิ่งที่ภาครัฐจะได้รับจาก GCC 1111

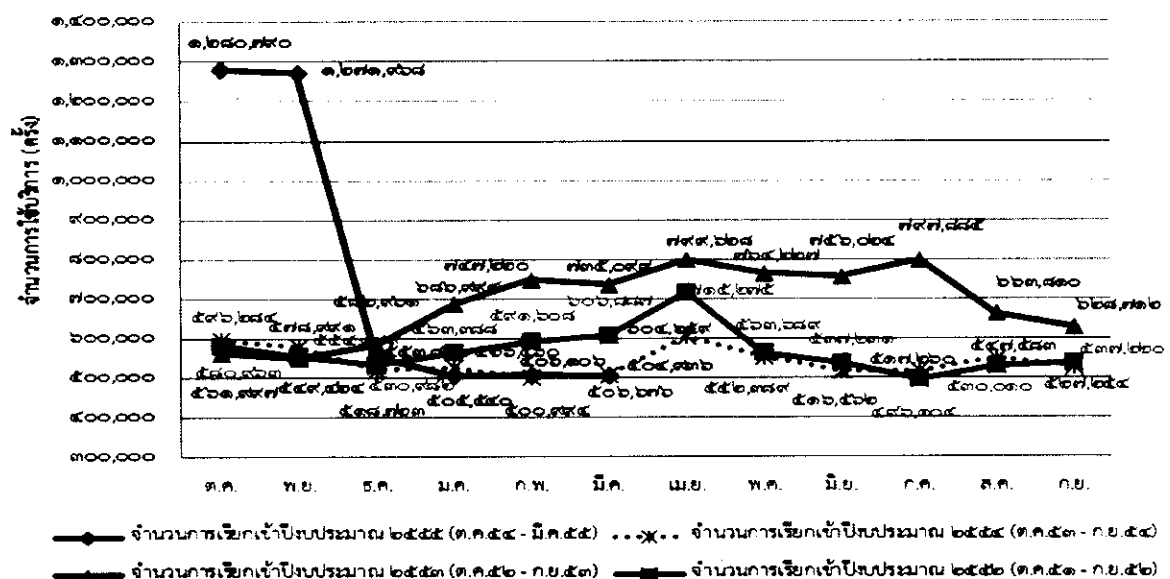
๑.๒.๕.๑ เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชนและสามารถรองรับภารกิจพิเศษของกระทรวงได้

๑.๒.๕.๒ เป็นการบริหารและจัดการแบบรวมศูนย์ มีศูนย์ข้อมูลกลางของภาครัฐ ทำให้มีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้อย่างต่อเนื่อง ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ

## ๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ไตรมาส ๒ ดังนี้

### ๒.๑ สถิติการใช้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ

## ๒.๒ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป แยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจ

### สอบถาม ดังนี้

๒.๒.๑ การเมือง-การปกครอง เช่น การปรับขึ้นเงินช่วยเหลือค่าครองชีพให้ข้าราชการ การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

๒.๒.๒ เศรษฐกิจ เช่น การพิจารณาปรับเพิ่มอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หลักเกณฑ์การเข้าร่วมโครงการบ้านหลังแรกของกระทรวงการคลัง ราคาน้ำมัน เป็นต้น

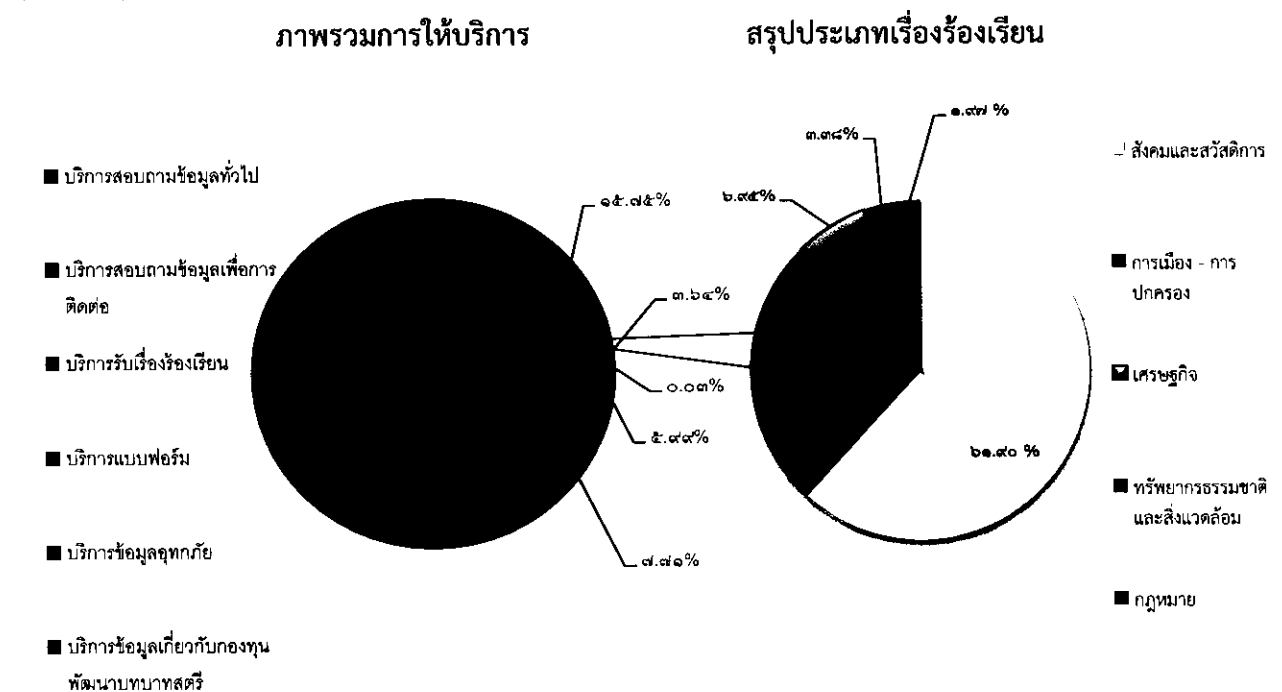
๒.๒.๓ สังคมและสวัสดิการ เช่น โครงการช่วยเหลือด้านพลังงานแก่ประชาชนและผู้ประกอบการที่ประสบอุทกภัย โครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมในกรณีต่างๆ เป็นต้น

๒.๒.๔ การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การเปิดรับสมัครนักเรียนนักศึกษาใหม่ของสถาบันการศึกษาต่างๆ โครงการจัดการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์พกพา (แท็บเล็ต) เป็นต้น

## ๒.๓ บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒.๓.๑ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลเลขหมาย ๑๑๑๑ โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงานเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

๒.๓.๒ สัดส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ประจำปี ๒๕๕๕



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการ

## ๒.๔ การดำเนินงานของ GCC 1111 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ด้านการพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent)

ในไตรมาส ๒ ได้มีการอบรมพนักงานรับสายใหม่ เพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน รวมถึงการให้องค์ความรู้และพัฒนากการให้บริการกับพนักงานรับสาย เช่น หลักสูตรทักษะการให้บริการงาน Call Center หลักสูตรคุณภาพในการให้บริการ หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวง หลักสูตรจิตวิทยาในการทำงาน เป็นต้น ส่วนหลักสูตรสำหรับพนักงานรับสายเดิม เช่น หลักสูตรการวิเคราะห์กระทรวงคาบเกี่ยว หลักสูตรภาษาทางการในงานร้องเรียน หลักสูตรโครงการเรียนฟรี ๑๕ ปี หลักสูตรการปรับโครงสร้างฐานเงินเดือนของข้าราชการ หลักสูตรโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เป็นต้น

## ๒.๕ บทวิเคราะห์

เนื่องจากในไตรมาส ๒ ของปีงบประมาณ ๒๕๕๕ นี้ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจของรัฐบาล ให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์โครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี โดยผ่านเลขหมาย ๑๑๑๑ กด ๖ เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ ปรากฏว่าประชาชนให้ความสนใจสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ตั้งแต่เปิดโครงการฯ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๕๕ ประมาณ ๑๒,๐๐๐ ครั้ง นอกจากโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแล้ว ยังมีการสอบถามถึงการช่วยเหลือด้านต่างๆ จากภาครัฐสำหรับผู้ประสบอุทกภัย กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ราคาน้ำมัน ฯลฯ ซึ่งการที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์ เกิดความเข้าใจที่ดีต่อภาครัฐ รวมทั้งสามารถเตรียมรับต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีขึ้น นอกจากนี้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังเป็นช่องทางหนึ่งที่ให้ความช่วยเหลือสังคม เช่น การรับเรื่องร้องเรียน รับแจ้งเบาะแส และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องต่างๆ เช่น รับแจ้งเบาะแสยาเสพติดและประสานงานกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รับแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ พนักงานรับสายของ GCC 1111 พร้อมให้บริการประชาชนด้วยความใส่ใจ ทั้งด้านน้ำเสียงที่มี ความกระตือรือร้น การค้นหาข้อมูล และการติดต่อประสานงานในกรณีต่างๆ เพื่อให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

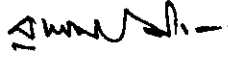
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

- อนุมัติให้เสนอ กรม.ทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สลค. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ - 5 มี.ย. ๒๕๕๕ ลงมติว่า

พล.อ.   
รอง นรม.

นาวาอากาศเอก

(อนุดิษฐ์ นาคทรัพย์)

ทราบ 

๒๕ พ.ค. ๕๕

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ที่ นร ๐๕๐๖/๑๔๘๗/ท ลว. ๒๕ พ.ค. ๕๕.  
เรียน รอง-นรม. (พลเอก ยุทธศักดิ์ ศศิประภา)

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๗๔๓

โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๔๖

ทก. ขอให้รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ  
เพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ของไตรมาส ๒  
เสนอ กรม. ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องนี้เสนอ กรม. ทราบ  
ตามที่ ทก. เสนอ

(นายอำพน กิตติอำพน)  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สลค๐๖(๐๖).

รอง นรม. (๔) รับที่..... 1408

วันที่ ๕ พ.ค. ๕๕ เวลา 10:46 น.