

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

พิชิต วรรณ กิติคุณ
วิทยากรชำนาญการ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

“GCC 1111 บริการเป็นเลิศ พัฒนาต่อเนื่อง สู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” เป็นสโลแกนใหม่ของ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ในยุคที่การเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยในปัจจุบันภาครัฐได้เดินหน้าพัฒนา ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนด้วยการผลักดันให้เป็นศูนย์กลางตอบข้อสงสัยของประชาชนที่มีต่อส่วน ราชการและหน่วยงานภาครัฐ พร้อมแนะนำวิธีแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ซึ่งเป็นการยกระดับการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วผ่านหลายช่องทางตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชนนับเป็นบริการภาครัฐประเภทหนึ่งที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาปฏิรูป ระบบการให้บริการภาครัฐด้านข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั้งถึง และเป็นธรรม

ความเป็นมาของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2546 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (กระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน) ได้จัดการประชุมปฏิบัติการเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น ซึ่งผลจาก การประชุมดังกล่าวเห็นควรให้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนขึ้นโดยมอบหมายให้ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการ โดยในวันที่ 23 ธันวาคม 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้ส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและ หน่วยงานภาครัฐเข้ากับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูล ข่าวสาร บริการ หรือร้องเรียนการบริการของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ และในวันที่ 1 เมษายน 2547 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้เปิดให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่ เรื่องที่ประชาชนโทรเข้ามาสอบถามจะเป็นข้อมูลหรือสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การทำบัตรประชาชนครั้งแรก กองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา โครงการรีไฟแนนซ์บัตรเครดิต การนำเงินบำนาญตกทอดไปเป็นหลักทรัพย์ ค่าประกันเงินกู้ หรือการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว เป็นต้น (ก.ไอซีที สร้างความแข็งแกร่งการปฏิบัติงาน GCC 1111 ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ, 2553; สายด่วน 1111 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน, 2559)

การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนมีภารกิจในการให้บริการข้อมูล การสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน และการให้บริการในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจุบันการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนมีการให้บริการ 4 ประเภท คือ

1. บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Questions&Answer) เป็นการให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนให้ความสนใจเกี่ยวกับส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ โดยข้อมูลทั่วไปแบ่งออกเป็น
 - ข้อมูลองค์กร ได้แก่ บทบาท หน้าที่ ภารกิจ โครงสร้างการบริหาร เป็นต้น
 - ข้อมูลบริการ ได้แก่ บริการต่าง ๆ ที่ส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐให้กับประชาชน
2. บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Contact Information) เป็นบริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลเพื่อติดต่อหน่วยงานของภาครัฐ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร สถานที่ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการให้ข้อมูลแก่ประชาชนในการติดต่อหรือขอใช้บริการกับส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ
3. บริการแบบฟอร์มคำขอรับบริการและเอกสารต่าง ๆ เป็นบริการด้านเอกสารเกี่ยวกับคำขอ บริการ โบชัวร์ เอกสารหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่บริการส่งให้ประชาชนผ่านทางโทรสารหรืออีเมล เป็นต้น
4. บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) เป็นบริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องขอความช่วยเหลือ ดิชม เสนอแนะ หรือให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ

ช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนเป็นบริการที่ภาครัฐได้ทำการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร และบริการจากส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐมาไว้ที่จุดเดียวกัน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น และเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายจากการเดินทางให้กับประชาชน โดยช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนที่ผ่านมานั้น มีด้วยกัน 4 ช่องทาง คือ

1. ช่องทางสายด่วน 1111
2. ช่องทางอีเมล contact_1111@gcc.co.th
3. ช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.co.th
4. ช่องทางโทรสารหมายเลข 1111

การยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

ภาครัฐได้ยกระดับการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ดังนี้

1. การขยายระยะเวลาการให้บริการ ภาครัฐได้พัฒนาการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 1111 ซึ่งประชาชนสามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2. การเพิ่มช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนทางสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นอีก 4 ช่องทาง (รัฐบาลไทย, 2560) คือ

- 1) www.facebook.com/GCC1111
- 2) twitter.com/GCC_1111
- 3) [Instagram/GCC_1111](https://www.instagram.com/GCC_1111)
- 4) กระพุ่มในเว็บไซต์ www.pantip.com

การมีช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนทางสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นจะเป็นช่องทางการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ประชาชน เช่น การจัดกิจกรรมนิทรรศการ การรายงานสภาพอากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน การรายงานสภาพการจราจร และสถานการณ์ต่าง ๆ

3. การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งได้มีการทำความตกลงสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เช่น

- การทำความตกลงร่วมกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในการเชื่อมโยงการให้บริการเบื้องต้น โดยประชาชนสามารถติดต่อผ่านหมายเลข 1178 ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หรือสามารถติดต่อมายังศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน เพื่อสอบถามข้อมูลข่าวสารและงานบริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้เช่นกัน สำหรับการให้บริการข้อมูลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ให้บริการผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน จะเป็นการให้บริการทั้งคนไทยและคนต่างด้าวที่ต้องการสอบถามถึงบริการต่าง ๆ ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เช่น หลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติของคนต่างด้าวซึ่งขอเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การออกใบสำคัญประกอบอาชีพของคนต่างด้าวในประเทศไทย (Work Permit) การแจ้งที่พักคนต่างด้าว การยื่นคำขออนุญาตกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก (Re-entry Permit) อัตราค่าธรรมเนียมการออกใบสำคัญต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นและเตรียมความพร้อมทางด้านเอกสารหรือหลักฐานในการติดต่อกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (คอลเซ็นเตอร์ภาครัฐ 1111 ยังนี้้ง หน่วยงานรัฐไม่สนทำร่วมที่ไอที, 2549)

- การทำความตกลงร่วมกับศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร (RD Call Center 1161) ในการให้บริการสอบถามข้อมูลการให้บริการด้านปัญหาภาษีสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการ และการคำนวณภาษีทางโทรศัพท์แก่ผู้เสียภาษีและประชาชน โดยเฉพาะในช่วงเวลาการยื่นชำระภาษีและการติดต่อในช่วงนอกเวลาทำการตลอด 24 ชั่วโมง (เดิมให้บริการถึงเวลา 18.00 น.) ไม่เว้นวันหยุดราชการ ซึ่งช่วยให้ผู้เสียภาษีและประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น (ไอซีที ขวนปชช.ใช้ GCC 1111 บริการข้อมูลภาครัฐ, 2554)

- การทำความตกลงร่วมกับสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ในการให้บริการสอบถามข้อมูลการให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ ได้แก่ การตรวจพิสูจน์พยานเอกสาร การตรวจสารเสพติดในเส้นผม และการตรวจ DNA เพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์พ่อ แม่ ลูก และเครือญาติสายตรง เป็นต้น (รัฐบาลไทย, 2560)

สภาพปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

แม้ว่าการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนจะเป็นการนำบริการสอบถามข้อมูลจากส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งมาจัดระบบเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการผ่านช่องทาง การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลภาครัฐได้ทุกเรื่องได้อย่างสะดวก และจดจำได้ง่าย โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องติดต่อหรือจดจำเลขหมายของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ก็ตาม แต่ยังคงมีปัญหาหลังจากการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนโดยเฉพาะจากช่องทางสายด่วน 1111 ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน การที่ส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ยังไม่พร้อมในการประสานและเชื่อมโยงข้อมูลเข้าหากันกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ทำให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์และขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้ขาดการบูรณาการที่สมบูรณ์ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

2. ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลทั้งจากระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งผลให้เกิดปัญหาหลายด้าน เช่น ด้านภาษาต่างประเทศซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังคงมีความรู้ความเข้าใจในภาษาต่างประเทศไม่ครอบคลุมด้านสภาพจิตใจและอารมณ์ในการให้บริการซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจจะใช้อารมณ์ในการตอบคำถามด้านการให้บริการข้อมูลซึ่งเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในข้อมูลเชิงลึก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกในการตอบข้อมูลให้แก่ประชาชนได้ดีเท่าที่ควร

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนเป็นอีกหนึ่งโครงการที่ภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการจัดการข้อมูลภาครัฐเพื่อให้บริการแก่ประชาชน โดยมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้ครอบคลุมส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ และได้มีการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนมาโดยตลอดนับตั้งแต่เปิดให้บริการจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงทั้งต่อประชาชนและภาครัฐ เพราะการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร และบริการจากส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐมาไว้ที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐจุดเดียวนั้น ส่งผลให้เกิดแหล่งบริการข้อมูลภาครัฐที่ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับประชาชน อีกทั้งภาครัฐสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลจากประชาชนโดยตรงและนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการการให้บริการของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถลดช่องว่างระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคของโลกการสื่อสารไร้พรมแดน

อย่างไรก็ตาม ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนต้องมีการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องผ่านการจัดอบรมในด้านที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านจิตวิทยาในการทำงาน ด้านองค์ความรู้ของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐในเชิงลึก เพื่อเพิ่มองค์ความรู้

ในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนต้องติดตามสถานการณ์ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เพื่อนำเข้าข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน เช่น ข่าวประจำวัน ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเศรษฐกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตลอดเวลา

นอกจากนี้ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนจะต้องมีการประสานกับส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐเจ้าของข้อมูลเพื่อพัฒนาปรับปรุงข้อมูลอย่างต่อเนื่อง โดยต้องเพิ่มความสัมพันธ์อันดีและสร้างความแข็งแกร่งระหว่างส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ กับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน เพราะความเข้าใจอันดีระหว่างกันจะช่วยทำให้การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และถือเป็นส่วนสำคัญในการบูรณาการการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนต่อไป

บรรณานุกรม

ก.ไอซีที สร้างความแข็งแกร่งการปฏิบัติงาน GCC 1111 ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ. (24 พฤษภาคม 2553).

สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2560 จาก <http://www.thaipr.net/government/289853>

คอลเซ็นเตอร์ภาครัฐ 1111 ยั่งยืน หน่วยงานรัฐไม่สนทำร่วมทีไอที. (11 มิถุนายน 2549). ผู้จัดการออนไลน์.

สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2560 จาก <https://www2.thaiadmin.org/board/index.php?topic=28182.0>

รัฐบาลไทย. (27 พฤศจิกายน 2560). กระทรวงดิจิทัลฯ ตอบสนองความต้องการประชาชน ยกกระดับ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ GCC 1111 ตลอด 24 ชั่วโมง. สืบค้น 30 พฤศจิกายน 2560 จาก

<http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/8373>

สายด่วน 1111 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน. (30 กรกฎาคม 2559). สืบค้น 30 พฤศจิกายน

2560 จาก <https://moneyhub.in.th/article/government-contact-center-hotline-1111/>

ไอซีที ชวนปชช.ใช้ GCC 1111 บริการข้อมูลภาครัฐ. (20 สิงหาคม. 2554). ไทยรัฐออนไลน์. สืบค้น

30 พฤศจิกายน 2560 จาก <https://www.thairath.co.th/content/195458>

ICT เพิ่มช่องบริการ ปชช. ผ่านสายด่วน GCC 1111. (18 มิถุนายน 2556). ผู้จัดการออนไลน์. สืบค้น

30 พฤศจิกายน 2560 จาก [http://www.thaiday.com/Home/ViewNews.aspx?NewsID=](http://www.thaiday.com/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9560000073483)

9560000073483