

ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๒๕๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๕ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำเดือน
ตุลาคม ๒๕๕๗

เรียน รอง - นรม. กระทรวง กรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ ทก ๐๒๐๑/๓๔๑๓
ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗

ด้วยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เสนอรายงานผลการดำเนินงาน
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๗ มาเพื่อ
คณะรัฐมนตรีทราบ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้ว เมื่อวันที่ ๗
ธันวาคม ๒๕๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรศักดิ์ อุวรรณโณ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร.๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๖ - ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๖๔

ที่ ทก 0201/3813



กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
89/2 หมู่ 3 บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น อาคาร 9
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

๑ ธันวาคม 2547

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำเดือนตุลาคม 2547

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

เอกสารแนบ ข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น) ขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC) ครั้งที่ 9/2547 ประจำเดือนตุลาคม 2547 ดังนี้

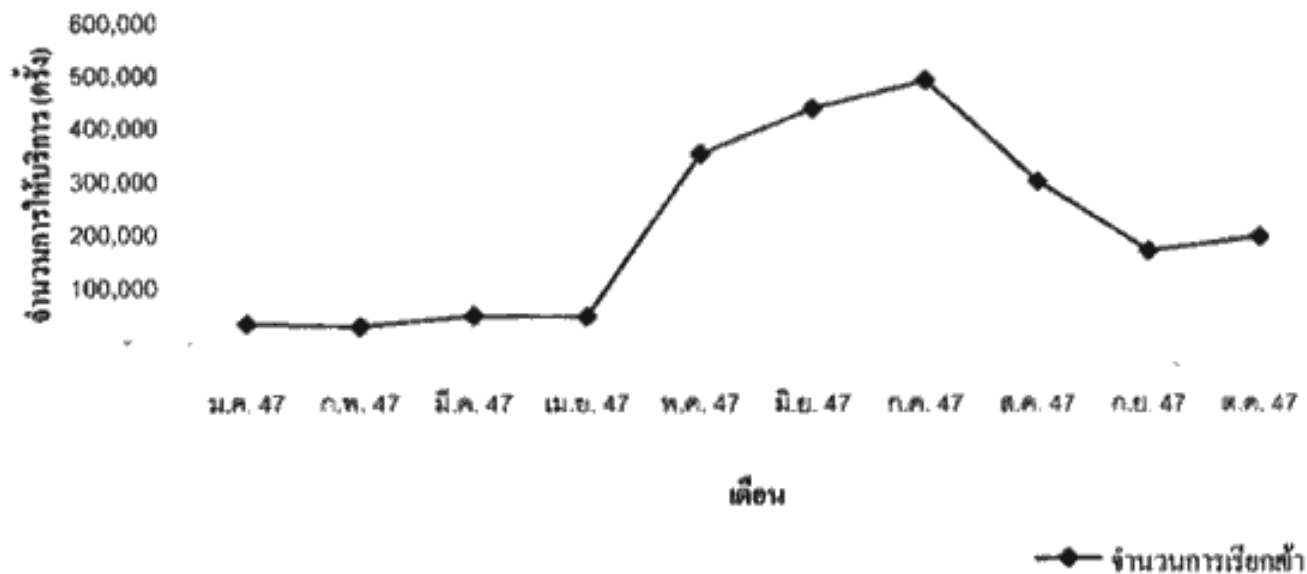
1. ผลการดำเนินงาน

1.1 สถิติการให้บริการ

เดือน	จำนวนการให้บริการ (ครั้ง)
มกราคม 2547	37,133
กุมภาพันธ์ 2547	32,272
มีนาคม 2547	52,505
เมษายน 2547	51,105
พฤษภาคม 2547	356,361
มิถุนายน 2547	441,367
กรกฎาคม 2547	494,969
สิงหาคม 2547	304,893
กันยายน 2547	174,011
ตุลาคม 2547	200,222

ตารางที่ 1 ตารางสถิติการให้บริการ

แผนภูมิสถิติการให้บริการ



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติการให้บริการ GCC แยกตามเดือน

- (1) ตั้งแต่เดือนมกราคม - เมษายน 2547 ประชาชนใช้บริการ GCC ซึ่งมีจำนวนการเรียกเข้าที่ไม่สูงมาก และค่อนข้างคงที่ เนื่องจากเดือนมกราคม - มีนาคม 2547 เป็นการให้บริการข้อมูลเฉพาะ 3 หน่วยงาน นාර่อง คือ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน ส่วนในเดือนเมษายน 2547 เป็นการเปิดให้บริการข้อมูลอย่างเป็นทางการ ซึ่งให้บริการข้อมูลครบทั้ง 20 กระทรวงและ 9 ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวง ซึ่งเริ่มประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนบางแขนง ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ Billboard แต่การรับรู้ยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร
- (2) ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - กรกฎาคม 2547 มีแนวโน้มที่ประชาชนสนใจใช้บริการ GCC สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ GCC 1111 ผ่านสื่อมวลชนทุกแขนงโดยเฉพาะทางโทรทัศน์ ซึ่งเป็นสื่อหลักที่เข้าถึงประชาชนทั่วถึงมากกว่า ทำให้มีการโทรเข้ามาสอบถาม ข้อมูลต่างๆ มากขึ้น
- (3) เดือน สิงหาคม - กันยายน 2547 การให้บริการมีจำนวนลดลง เนื่องจาก
 - ในเดือนสิงหาคม เพิ่งหมดระยะเวลาการดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ GCC ในสื่อหลัก เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดสิ่งกระตุ้นให้มาใช้บริการ หากมีสื่อของภาครัฐอื่นได้แก่ สถานีโทรทัศน์ช่อง 11 สถานีโทรทัศน์ช่อง 9 ป้ายวิ่งสี่แยกจางวร ป้ายโฆษณา Trivision ของ กทม. มาสนับสนุนอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้ปริมาณการให้บริการ GCC สูงขึ้น

- การตอบสนองประชาชนในเรื่องร้องเรียนของกระทรวงต่างๆ ที่ผ่านช่องทาง GCC มีน้อยมาก เนื่องจาก GCC ได้จัดส่งข้อมูลให้กระทรวงต่างๆ ทราบภายใน 1 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ GCC จะไม่ได้รับผลการชี้แจงตอบกลับจากกระทรวง ทำให้ประชาชนเสียมศรัทธาที่จะใช้ช่องทาง GCC แต่มีบางกระทรวงที่ให้ความร่วมมือกับ GCC อย่างดี คือ ติดตามเรื่องร้องเรียนแจ้งผลให้ GCC ตอบประชาชน และนำข้อมูลไปพัฒนางานการให้บริการเพื่อประชาชนต่อไป เช่น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(4) เดือน ตุลาคม 2547 การให้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจาก GCC ได้เข้าร่วมแสดงผลการดำเนินงานในงานแสดงผลงานทุกกระทรวง (20 กระทรวง) ณ หอประชุมกองทัพเรือ ถนนอรุณอมรินทร์ เมื่อวันที่ 2 ต.ค. 2547 และงานสัปดาห์วิทยาศาสตร์ ประจำปี 2547 ณ อิมแพค เมืองทองธานี เมื่อวันที่ 15 - 23 ตุลาคม 2547 ซึ่งทำให้ประชาชนทั่วไปรับรู้การดำเนินงานของ GCC เพิ่มขึ้น ประกอบกับ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีการประชาสัมพันธ์ GCC ผ่านระบบบริการสอบถาม (1133) เพิ่มอีกช่องทางหนึ่ง

1.2 หน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด 5 ลำดับแรกได้แก่

เดือน/ปี	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5
ม.ค.47	สำนักนายกรัฐมนตรี	ก.มหาดไทย	ก.เกษตรฯ	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.การคลัง
ก.พ.47	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	สำนักนายกรัฐมนตรี	สนง.ตำรวจแห่งชาติ	ก.มหาดไทย	ก.เกษตรฯ
มี.ค.47	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.มหาดไทย	สนง.ตำรวจแห่งชาติ	ก.พาณิชย์	สำนักนายกรัฐมนตรี
เม.ย.47	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.มหาดไทย	ก.ต่างประเทศ	ก.คมนาคม	สนง.ตำรวจแห่งชาติ
พ.ค.47	ก.มหาดไทย	ก.คมนาคม	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.การคลัง	สำนักนายกรัฐมนตรี
มิ.ย.47	ก.มหาดไทย	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.คมนาคม	ก.การคลัง	ก.แรงงาน
ก.ค.47	ก.มหาดไทย	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.คมนาคม	ก.แรงงาน	ก.การคลัง
ส.ค. 47	ก.มหาดไทย	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.คมนาคม	ก.แรงงาน	ก.การคลัง

เดือน/ปี	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5
ก.ย. 47	ก.มหาดไทย	ก.คมนาคม	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.แรงงาน	ก.การคลัง
ต.ค. 47	ก.มหาดไทย	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.คมนาคม	ก.การคลัง	ก.แรงงาน

1.3 บริการที่ประชาชนใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป Q&A (Questions&Answers), บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Contact Information), บริการร้องเรียน (Complain) และ บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature)

- ข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถาม ได้แก่ การทำบัตรประชาชน เวลาทำการของหน่วยงานต่างๆ วันเปิดจองเครื่องคอมพิวเตอร์ การทำใบอนุญาตขับขี่ การทำหนังสือเดินทาง การเปลี่ยนชื่อ – นามสกุล แจ้งโทรศัพท์ขัดข้อง การโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ การพยากรณ์อากาศ การให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย การต่ออายุหนังสือเดินทาง โครงการเงินกู้ซื้อบ้าน ประกันสังคม รายชื่อคณะรัฐมนตรี ค่าธรรมเนียมการโอนบ้านและที่ดิน เงินสงเคราะห์บุตร สิทธิการใช้บัตรทอง การจัดงานสัปดาห์วิทยาศาสตร์ การเสียด่านวีรชนตรีประจำปี การโอนและเปลี่ยนเจ้าของรถ เป็นต้น
- ทั้งนี้ เหตุการณ์ในแต่ละเดือนที่เป็นที่สนใจของประชาชน (Hot News) รวมถึงโครงการต่างๆ ที่ภาครัฐจัดทำแผนที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนและนำเสนอต่อสาธารณชนจะเป็นเหตุจูงใจทำให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลมากขึ้น เช่น ในเดือนตุลาคม 2547 กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดงานสัปดาห์วิทยาศาสตร์ เป็นต้น
- สำหรับเดือน ตุลาคม 2547 เรื่องที่ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลทั่วไปฯ แยกตามกระทรวงและ 9 หน่วยงานส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง รายละเอียดตามเอกสารแนบ

2. ประเด็นที่ต้องขอความร่วมมือจากกระทรวงต่างๆ

- 2.1 การส่งข้อมูลเพิ่มเติม และการแจ้งข้อมูลใหม่หรือข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบันให้ บมจ.ทศททราบล่วงหน้าก่อนการประชาสัมพันธ์เรื่องนั้นๆ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ศูนย์ปฏิบัติการใช้หวัดคนก เป็นศูนย์ที่ร่วมกันดำเนินงานโดยกระทรวงที่เกี่ยวข้อง 3 กระทรวง คือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ กระทรวงมหาดไทย ซึ่งศูนย์ปฏิบัติการใช้หวัดคนกมีการประสานงานให้ บมจ. ทศท เข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อรับข้อมูลล่วงหน้า และรับทราบความคืบหน้าของโครงการ โดยตลอด รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ GCC เป็นศูนย์กลางในการติดต่อเพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลรวมถึง

แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับใช้หัวหน้า ทั้งนี้ หน่วยงานระดับกรมซึ่งสังกัดกระทรวงต่างๆ มีหน่วยงาน ประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูลการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้กับสื่อต่างๆ อยู่แล้วจึงขอความร่วมมือในการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ให้กับ GCC เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง เว้นแต่ข้อมูลเหล่านั้นเผยแพร่ผ่าน Website ของกระทรวงเป็นการล่วงหน้าด้วย

- 2.2 การแจ้งผลการดำเนินการในเรื่องที่มีการร้องเรียนผ่าน GCC กลับมายัง บมจ.ทศท โดยเร็ว เพื่อสร้างความเชื่อถือกับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ประชาชนเห็นประโยชน์จากการใช้บริการ GCC เป็นช่องทางหลักในการร้องเรียนเรื่องต่างๆ ต่อไป ซึ่งจะเป็นการลดภาระของภาครัฐและใช้เป็นข้อมูลเพื่อการบริหารภายในต่อไป โดยจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ GCC ส่งให้กับหน่วยงานภาครัฐและจำนวนการแจ้งผลการดำเนินการในเดือนกันยายนและตุลาคม 2547 มีดังนี้
- เดือนกันยายน 2547 GCC ได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1,697 เรื่อง ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการจำนวน 3 เรื่อง
 - เดือนตุลาคม 2547 GCC ได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1,878 เรื่อง ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการจำนวน 6 เรื่อง
- 2.3 การบริหารเรื่องร้องเรียนและรับเรื่องการแจ้งเบาะแสที่ได้รับจาก GCC ขอให้ผู้เกี่ยวข้องมีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นชั้นความลับ เนื่องจากมีประชาชนบางรายแจ้งว่าถูกข่มขู่ภายหลังจากการร้องเรียนผ่าน 1111
- 2.4 ขอความร่วมมือกระทรวงต่างๆ และหน่วยงานอิสระ ประชาสัมพันธ์ GCC 1111 ผ่านสื่อต่างๆ ของภาครัฐ เช่น สถานีโทรทัศน์ช่อง 11 สถานีโทรทัศน์ช่อง 9 ป้ายวิ่งสีแสดจรรยาบรรณ ป้ายโฆษณา Trivision ของ กทม. มาตรฐานสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐเพิ่มอีกช่องทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอกณะรัฐมนตรีทราบต่อไปด้วย

ยึดอยู่ในประเภทเรื่อง ๑ ที่เสนอกณะรัฐมนตรีได้โดยตรง

ขอแสดงความนับถือ



(นายแพทย์สุรพงษ์ สืบวงศ์ลี)

รัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น

โทรศัพท์ 0 2574 9315, 0 2505 5644

โทรสาร 0 2574 9310