

ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.๑๐๓๐๐

๑๗ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำเดือน
พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรียน รองนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม ผู้ว่าราชการจังหวัด เอกอัครราชทูตแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ ทก ๐๒๐๑/๕๐๖๐
ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๗

ด้วยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เสนอรายงานผลการดำเนินงาน
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗ มาเพื่อ
ดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๘ ลงมติรับทราบรายงานผล
การดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗
ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ และให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสารประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงคุณภาพและข้อมูลต่าง ๆ ที่ให้บริการ
ให้สมบูรณ์ ครบถ้วนมากยิ่งขึ้นด้วย

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรศักดิ์ อุวรรณโณ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร.๐ ๒๒๕๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๖ - ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๕๐ ๕๐๖๔

ที่ ทก 0201/ Ac๒๐



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

๒๗ ธันวาคม 2547

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงาน โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำเดือนพฤศจิกายน 2547

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

เอกสารแนบ ข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น) ขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC) ครั้งที่ 10/2547 ประจำเดือนพฤศจิกายน 2547 ดังนี้

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
พฤศจิกายน 2547	132,847

ตารางที่ 1 ตารางสถิติการให้บริการ



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติการให้บริการ GCC แยกตามเดือน

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

- ประชาชนที่เคยใช้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน GCC บางส่วนขาดความเชื่อมั่นที่จะใช้ช่องทาง GCC ร้องเรียนไปยังภาครัฐ เนื่องจากไม่สามารถติดตามรับทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการได้ในช่องทางเดียวกัน ซึ่งผลการชี้แจงการดำเนินการดังกล่าว GCC ยังได้รับการตอบกลับจากกระทรวงน้อยมาก

1.4 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 ผ่านระบบบริการสอบถามเลขหมาย (1133) เพิ่มอีกช่องทางหนึ่ง ความเชื่อถือใน GCC เมื่อประชาชนได้รับการตอบสนองโดยเร็วในเรื่องที่ร้องเรียน ร้องขอ แจ้งเหตุ ผ่าน GCC และสามารถติดตามผลหรือความคืบหน้าได้ในช่องทางเดียวกัน นอกเหนือจากการใช้บริการสอบถามข้อมูลที่ GCC ดำเนินการ ได้ตามข้อมูลที่ได้จากการประสานงานกับแหล่งข้อมูล

1.5 เดือน พฤศจิกายน 2547 การให้บริการมีจำนวนลดลง สันนิษฐานได้หลายสาเหตุ เช่น ขาดการกระตุ้นการรับรู้การบริการของ GCC อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง และมีเหตุการณ์เด่นๆ ของภาครัฐในรอบเดือนเพียงเรื่องเดียว คือ งานนิทรรศการเฉลิมฉลองแลหน้า จากรากหญ้าสู่รากแก้ว

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
ก.ย. 47	ก.มหาดไทย	ก.คมนาคม	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.แรงงาน	ก.การคลัง
ค.ค. 47	ก.มหาดไทย	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ก.คมนาคม	ก.การคลัง	ก.แรงงาน
พ.ย. 47	ก.มหาดไทย	สำนักนายกรัฐมนตรี	ก.คมนาคม	ก.แรงงาน	ก.การคลัง

3. บริการที่ประชาชนใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปน้อย

3.1 บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป Q&A (Questions&Answers)

- ข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถาม ได้แก่

การทำบัตรประชาชน	จำนวน 1,264
การจัดนิทรรศการเทิดยวหลังแลหน้า จากรากหญ้าสู่รากแก้ว	จำนวน 1,024
การแจ้งย้ายทะเบียนบ้าน	จำนวน 874
การเปลี่ยนชื่อ – นามสกุล	จำนวน 491
การจองบ้านเอื้ออาทร	จำนวน 440
การเดินทางไปงานนิทรรศการเทิดยวหลังแลหน้า จากรากหญ้าสู่รากแก้ว	จำนวน 427
การทำใบอนุญาตขับขี่	จำนวน 339
การต่ออายุใบอนุญาตขับขี่	จำนวน 301
การจดทะเบียนสมรส	จำนวน 256
การสมัครสอบรับราชการตำรวจ	จำนวน 253
การ โอนบ้านและที่ดิน	จำนวน 249
การสมัครสอบนักเรียนตำรวจ	จำนวน 223
การทำบัตรทอง 30 บาท	จำนวน 218
ผู้รับเรื่องร้องเรียนทำนมาชกทักษิณ ชินวัตร	จำนวน 191
เส้นทางเดินรถประจำทางในกรุงเทพฯ	จำนวน 190
ราคาประเมินที่ดิน	จำนวน 172
การพืบนกกระดาดส่งไปภาคใต้	จำนวน 170
การจดทะเบียนการค้า	จำนวน 156

การโอนรถ	จำนวน 139
การเสียภาษีรถประจำปี	จำนวน 137

- ทั้งนี้ เหตุการณ์ในแต่ละเดือนที่เป็นที่สนใจของประชาชน (Hot News) รวมถึงโครงการต่างๆ ที่ภาครัฐจัดทำแผนที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนและนำเสนอต่อสาธารณชนจะเป็นเหตุจูงใจทำให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลมากขึ้น เช่น ในเดือนพฤศจิกายน 2547 GCC ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการจัดนิทรรศการผลการดำเนินงานของรัฐบาลตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ โดยใช้ชื่องาน "เหลียวหลังแลหน้า จากรากหญ้า สู่มหาสมุทร" ตั้งแต่วันที่ 6 – 10 พฤศจิกายน 2547 ณ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี อาคาร 1 – 8 สำหรับเดือน พฤศจิกายน 2547 เรื่องที่ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลทั่วไปๆ แยกตามกระทรวงและ 9 หน่วยงานส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง รายละเอียดตามเอกสารแนบ

3.2 บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Contact Information)

3.3 บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

ในเดือน พฤศจิกายน 2547 จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้กระทรวงต่างๆ จำนวน 2,200 เรื่อง ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากกระทรวงต่างๆ จำนวน 69 เรื่อง

3.4 บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature)

4. ผลการจัดสัมมนา GCC – 1111 TOGETHER และ การเยี่ยมชมงานของศูนย์ GCC

จากการประชุม ครม. เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2547 ซึ่ง บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ได้รายงานค่อที่ประชุมถึงผลการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) จากการประชุมงานด้านข้อมูลกับส่วนราชการและกระทรวงต่างๆ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีจึงเห็นควรให้ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น เชิญปลัดกระทรวงหรือ CEO ของหน่วยงานต่างๆ ไปเยี่ยมชม GCC เพื่อรับทราบความคืบหน้าและกระชับความสัมพันธ์อันจะเป็นประโยชน์ในการขอความร่วมมือส่งข้อมูลที่มีการปรับปรุงให้ GCC ค่อไป ซึ่ง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกับ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ได้จัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์กับกระทรวงต่างๆ โดยแบ่งเป็น 2 ระดับดังนี้

4.1 การจัดสัมมนา GCC – 1111 TOGETHER

รุ่นที่ 1 วันที่ 25 – 26 พฤศจิกายน 2547 และ รุ่นที่ 2 วันที่ 29 – 30 พฤศจิกายน 2547 ณ บรูคไรด์ วิลเลจ รีสอร์ท อ. ระยอง โดยเชิญเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโครงการ GCC ของทุกกระทรวง (Contact Point) เข้าร่วมสัมมนาแต่มีบางส่วนงานไม่สามารถเข้าร่วมสัมมนาได้เนื่องจากติดภารกิจเร่งด่วน เพื่อทำกิจกรรมร่วมกันและรับฟังรายงานผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพร้อมแลกเปลี่ยนความเห็น โดยได้รับความร่วมมือและการตอบรับให้การสนับสนุนการดำเนินงานของ GCC อย่างดียิ่ง ซึ่งถือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดสัมมนา

4.2 การจัดให้มีการเยี่ยมชมการปฏิบัติงานของศูนย์ GCC

จำนวน 2 รุ่น คือในวันที่ 1 และ 2 ธันวาคม 2547 เวลา 9.30 – 12.00 น. ณ ศูนย์บริการข้อมูล บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น คลองเตย ถนนพระราม 4 โดยเชิญปลัดกระทรวง 20 กระทรวง และ 9 ส่วนงานอิสระ พร้อมทั้งผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการ โครงการ GCC คณะผู้เยี่ยมชมได้รับฟังการบรรยายผลการดำเนินงานที่ผ่านมา แผนพัฒนาในอนาคตของ GCC และประเด็นขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ คือ

- การส่งข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน หรือที่เปลี่ยนแปลงให้ GCC ล่วงหน้า พร้อมทั้ง FAQ (ถ้ามี)
- การรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่ GCC ส่งให้สอบถาม
- การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในระดับกระทรวง
- การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ GCC ทราบ เพื่อสามารถแจ้งผลให้ประชาชนที่โทรมาติดตามเรื่องได้รับทราบ
- การประชาสัมพันธ์ GCC 1111 ผ่านสื่อต่างๆ ของภาครัฐ
- ขอรับการบรรยายพิเศษจากภาครัฐเพื่อทราบถึงขอบเขตของข้อมูลภารกิจและข้อพึงระวังในการปฏิบัติในการให้ข้อมูล

สรุปผลสำรวจความคิดเห็นจากการเยี่ยมชมงานได้ดังนี้

- ก่อนเข้าเยี่ยมชม มีความรู้ความเข้าใจโครงการ GCC ในระดับปานกลาง คิดเป็นอัตรา ร้อยละ 44
- เคยใช้บริการของ GCC 1111 ในระดับน้อย คิดเป็นอัตราร้อยละ 48
- มีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของ GCC 1111 ในระดับปานกลาง คิดเป็นอัตรา ร้อยละ 60
- ความเหมาะสมของที่ตั้งและบรรยากาศของสถานที่ทำงานของพนักงานรับสายในระดับมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 72
- การบรรยายสร้างความเข้าใจในระดับมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 76
- ประโยชน์ที่ได้รับหลังจากการเยี่ยมชม GCC ในระดับมาก คิดเป็นอัตราร้อยละ 84

นอกจากนี้มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพบริการของ GCC ดังนี้

- ควรมีการติดต่อประสานงานกับกระทรวงต่างๆ อย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ Contact Point จะทำให้ GCC สามารถ update ข้อมูลได้ทันการณ์และมีความถูกต้องมากขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่เปิดเผยได้ ไม่ลับและไม่ตลับ และเป็นเรื่องที่ประชาชนควรรู้ สำหรับเรื่องที่กระทรวงเห็นว่าไม่ควรเปิดเผย หรือเป็นชั้นความลับ ควรเป็นดุลยพินิจของแต่ละกระทรวงในการให้ข้อมูล

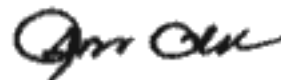
- ควรให้ทุกส่วนงานภาครัฐให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ GCC เพื่อให้ประชาชนทุกระดับเข้าใจถึงการให้บริการของ GCC ได้ทั่วถึงยิ่งขึ้น
- ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูล Call Center ของกระทรวงที่มีอยู่แล้วกับ GCC
- การที่กระทรวงมี Call Center เป็นของตนเองหลากหลายหมายเลข ในอนาคตควรมีการทบทวนเพื่อให้ Call Center ของทุกกระทรวงมีเอกภาพ โดยให้ GCC เป็น Call Center หลักของภาครัฐตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง และให้กระทรวงต่างๆ ประสานงานกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4.3 สรุปผลจากการประชุม

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะเป็นเจ้าของเรื่องในการจัด workshop ร่วมกับกระทรวงต่างๆ เพื่อพิจารณาหารือให้เกิดความชัดเจนในนโยบายเรื่อง Call Center ของกระทรวงต่างๆ ตลอดจนร่วมกันแก้ไขปัญหา และสร้างความเข้าใจกับทุกฝ่ายในการดำเนินงานเกี่ยวกับ GCC

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุรพงษ์ สืบวงศ์ดี)

รัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร