

ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๓



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.๑๐๓๐๐

๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) เดือนกุมภาพันธ์
ถึง พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรียน รองนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม ผู้ว่าราชการจังหวัด และเอกอัครราชทูตแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ ทก ๐๒๐๑/๒๐๓๓
ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๘

ด้วยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เสนอรายงานผลการดำเนินงาน
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) เดือนกุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม ๒๕๕๘ มาเพื่อ
คณะรัฐมนตรีทราบ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบเมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรศักดิ์ อุวรรณโณ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี
โทร.๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๕
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๖๕



ที่ ทก 0201/ 2033

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

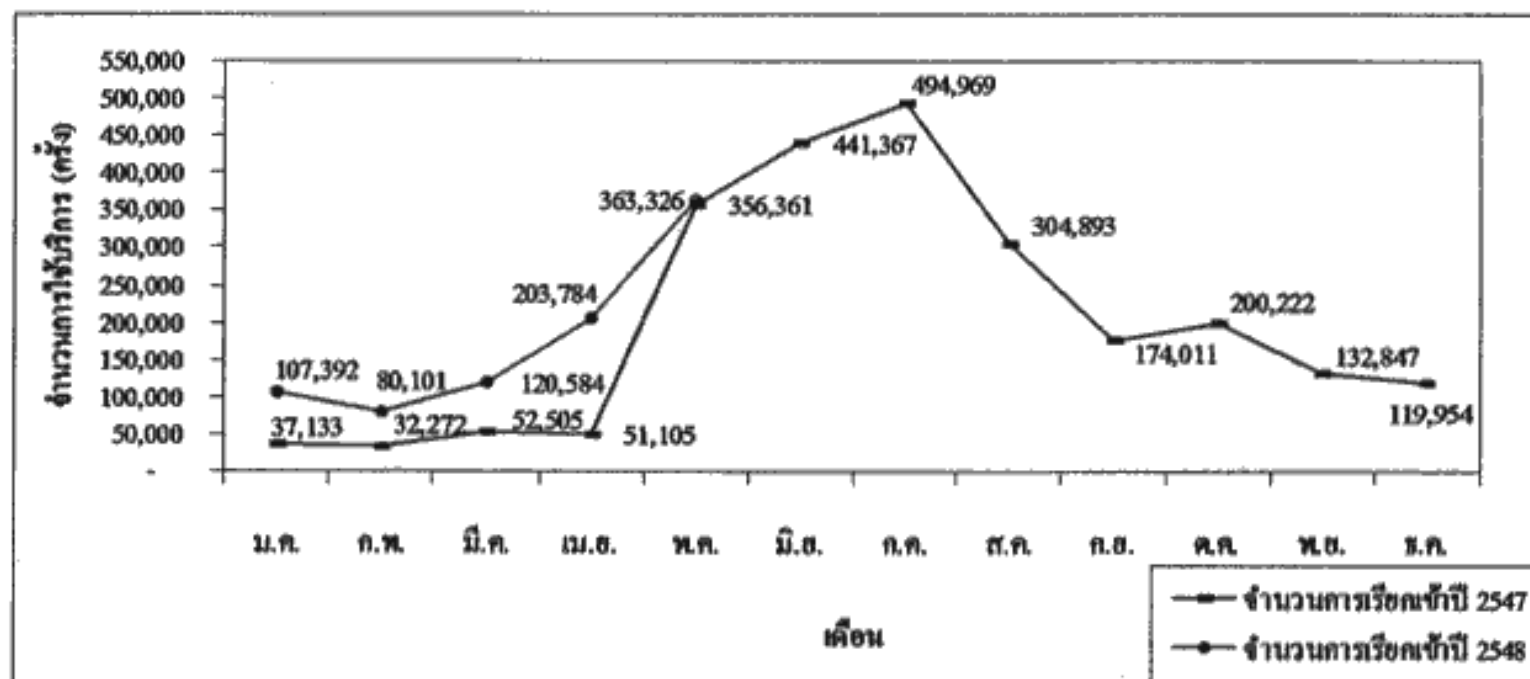
๖ กรกฎาคม 2548

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงาน โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) เดือน กุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม 2548

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น) ขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC) เดือนกุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม 2548 ดังนี้

1. สถิติการให้บริการ



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ

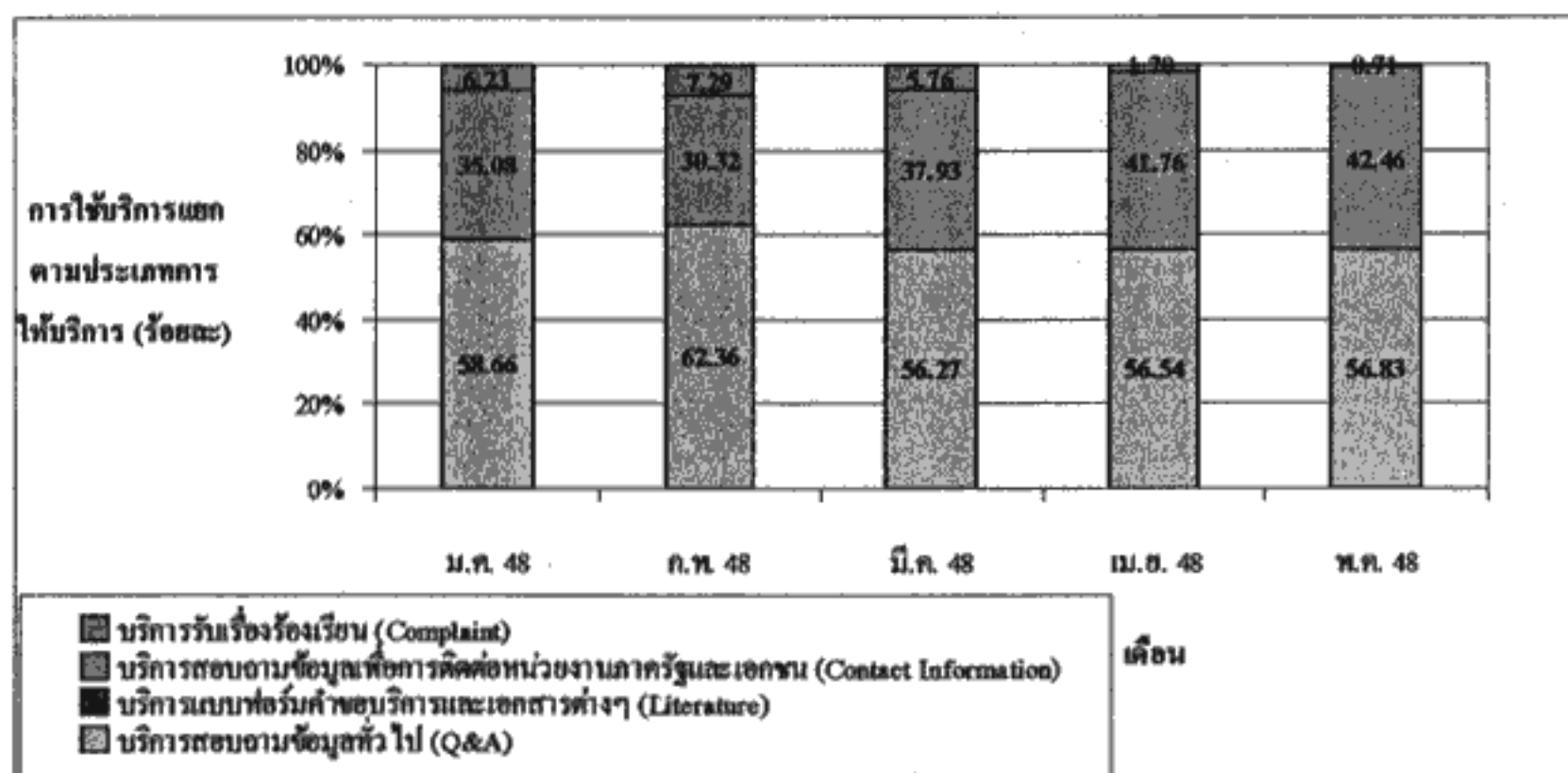
จากรูปที่ 1 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการเดือน กุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม 2548 จำนวนการให้บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 50.54 69.00 และ 78.29 ตามลำดับ สาเหตุที่เพิ่มขึ้นเนื่องจาก GCC ได้ให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากขึ้น ซึ่งเป็นบริการที่ประชาชนให้ความสนใจใช้บริการ ประกอบกับ บมจ. ทศท ได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการควบคู่กับการประชาสัมพันธ์บริการของ GCC ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร Website ป้ายโฆษณา อย่างต่อเนื่อง

2. หน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

เดือน/ปี	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5
กุมภาพันธ์ 2548	ก.มหาดไทย	ก.การคลัง	ก.คมนาคม	ก.การต่างประเทศ	สำนัก นายกรัฐมนตรี
มีนาคม 2548	ก.มหาดไทย	ก.การคลัง	ก.คมนาคม	ก.เทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร	ก.การ ต่างประเทศ
เมษายน 2548	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	ก.มหาดไทย	ก.คมนาคม	ก.การคลัง	ก.การ ต่างประเทศ
พฤษภาคม 2548	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	ก.ศึกษาธิการ	ก.มหาดไทย	ก.คมนาคม	ก.การคลัง

ตารางที่ 1 ตารางหน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก

3. บริการที่ประชาชนใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปน้อย



รูปที่ 2 แผนภูมิประเภทการให้บริการเป็นอัตราร้อยละ

จากรูปที่ 2 แสดงให้เห็นถึงสัดส่วนที่ประชาชนใช้บริการประเภทต่างๆ โดยเรียงลำดับการให้บริการจากมากไปน้อย ดังนี้

3.1 บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)

3.1.1 เดือน พฤษภาคม 2548 ประชาชนใช้บริการประเภทนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 56.83 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดือน เมษายน 2548 อัตราร้อยละที่เพิ่มขึ้น 0.29

3.1.2 ข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม 2548 ได้แก่

สอบถามเรื่อง	สอบถามเรื่อง
การแจ้งย้ายปลายทาง	การทำบัตรประชาชน กรณีสูญหาย
ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	การทำบัตรและการใช้สิทธิของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
การเปลี่ยนชื่อ - นามสกุล	เวลาทำการหน่วยงาน
สภาพภูมิอากาศในประเทศ	การทำใบอนุญาตขับขี่รถยนต์
การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรหมดอายุ	การต่ออายุหนังสือเดินทาง
การโอนที่ดิน	การขอทำหนังสือเดินทาง
การประเมินราคาที่ดิน	

ตารางที่ 2 ตารางข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถาม

3.2 บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Contact Information)

3.2.1 เดือน พฤษภาคม 2548 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 42.46 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดือน เมษายน 2548 อัตราร้อยละที่เพิ่มขึ้น 0.7

3.2.2 หน่วยงานที่ประชาชนสนใจสอบถาม 5 อันดับแรก ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม 2548 ได้แก่ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง

3.3 บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

3.3.1 เดือน พฤษภาคม 2548 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 0.71 ซึ่งลดลงจากเดือน เมษายน 2548 อัตราร้อยละที่ลดลง 0.99

3.3.2 เดือน พฤษภาคม 2548 จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้กระทรวงต่างๆ จำนวน 1,831 เรื่อง และ GCC ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นอัตราร้อยละ 0.22 ซึ่งลดลงจากเดือน เมษายน ที่อัตราร้อยละ 4.41 ซึ่งลดลงร้อยละ 2.36 ทั้งนี้เมื่อรวมเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้กระทรวงต่างๆ ตั้งแต่เปิดให้บริการเดือน เมษายน 2547 ถึงเดือน พฤษภาคม 2548 มีจำนวนเรื่องทั้งสิ้น 38,616 เรื่อง ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนที่รอกการแจ้งผลการดำเนินการจำนวน 18,495 เรื่อง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการแล้วจำนวน 518 เรื่อง คิดเป็นอัตราร้อยละ 2.80

3.3.3 เรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ส่งให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ 5 อันดับแรก ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม 2548 ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข

3.4 บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature)

ประชาชนใช้บริการประเภทนี้น้อยมาก เนื่องจากประชาชนอาจคุ้นเคยกับการเดินทางไปติดต่อขอรับบริการและกรอกแบบฟอร์มด้วยตนเองมากกว่า โดยเดือน พฤษภาคม 2548 ประชาชนใช้บริการประเภทนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 0.00 (ประชาชนใช้บริการ 3 รายการ เมื่อเทียบกับบริการอื่นๆ แล้วทำให้เป็นสัดส่วนที่น้อยมาก)

4. รายงานเปรียบเทียบสถานภาพการสอบถามข้อมูลของแต่ละหน่วยงานที่เป็นโครงการของภาครัฐ

ตัวอย่างการสอบถามข้อมูลของแต่ละหน่วยงานที่เป็นโครงการของภาครัฐประจำเดือน พฤษภาคม 2548

หน่วยงาน	โครงการ	จำนวน Call	เปรียบเทียบกับ การสอบถาม ข้อมูลทั่วไป ของกระทรวง (ร้อยละ)	เปรียบเทียบกับ การสอบถาม ข้อมูลทั่วไป ทั้งหมด (ร้อยละ)
1. กระทรวงสาธารณสุข	โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	263	15.66	0.091
2. กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	โครงการบ้านเอื้ออาทร	79	17.87	0.027
3. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	โครงการฝนหลวง	46	12.71	0.016
4. กระทรวงพาณิชย์	โครงการประกันภัยเอื้ออาทร	27	2.46	0.009
5. สำนักนายกรัฐมนตรี	โครงการกองทุนหมู่บ้าน	24	1.22	0.008

ตารางที่ 3 ตัวอย่างรายงานเปรียบเทียบสถานภาพการสอบถามข้อมูลของแต่ละหน่วยงานที่เป็นโครงการของภาครัฐประจำเดือน พฤษภาคม 2548

จากตารางที่ 3 อัตราร้อยละของแต่ละโครงการที่เปรียบเทียบกับ การสอบถามข้อมูลทั่วไปของแต่ละกระทรวง และ อัตราร้อยละของแต่ละโครงการที่เปรียบเทียบกับ การสอบถามข้อมูลทั่วไปของทุกกระทรวงแสดงให้เห็นว่า ประชาชนใช้บริการสอบถามข้อมูลโครงการต่างๆ ของภาครัฐผ่านช่องทาง GCC น้อยมาก เนื่องจากแต่ละกระทรวง มีการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ พร้อมหมายเลข Call Center หรือหมายเลขตรงของกระทรวง เพื่อให้ประชาชนติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง

5. สถานภาพการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐสำหรับผู้ประสบภัยพิบัติภาคใต้

เรื่องที่ประชาชนใช้บริการ	จำนวนเรื่อง		
	กุมภาพันธ์ 48	มีนาคม 48	เมษายน 48
สอบถามข้อมูลทั่วไปหลังเหตุการณ์แผ่นดินไหว และ น้ำท่วม	232	179	82
สอบถามรายชื่อผู้ได้รับบาดเจ็บ ผู้เสียชีวิต และผู้สูญหาย	11	22	6
สอบถามสถานที่รับบริจาคสิ่งของ ทรัพย์สิน และ โลหิต เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย	69	52	17
อาสาสมัครเป็นล่ามเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย	6	1	1
สอบถามเลขหมายหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัย	34	38	12
แจ้งรายชื่อผู้สูญหาย	7	1	-
รวมเรื่อง	359	293	118

ตารางที่ 4 ตารางสถานภาพการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐสำหรับผู้ประสบภัยพิบัติภาคใต้ ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึง เมษายน 2548

6. Call Center ของการจัดงานการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมและความยุติธรรมทางอาญารั้งที่ 11

เรื่องที่ประชาชนใช้บริการ	จำนวนเรื่อง	
	เดือนมีนาคม	เดือนเมษายน
การลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมงาน	15	4
คุณสมบัติของผู้เข้าร่วมประชุม	3	2
ชื่อย่อและชื่อภาษาอังกฤษของการประชุม	7	5
รายละเอียดของการประชุม	39	84
จำนวนประเทศที่เข้าร่วมประชุม	-	2
รวมเรื่อง	64	97
รวมทั้งสิ้น	161	

ตารางที่ 5 ตารางสถานภาพการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อการจัดงานการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการป้องกันอาชญากรรมและความยุติธรรมทางอาญารั้งที่ 11

7. สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) พ.ศ. 2548 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ
- สำรวจกลุ่มรวมประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปทั่วประเทศ จำนวน 5,800 คน ระหว่างวันที่ 21 ถึง 28 มีนาคม 2548 พร้อมทั้งนำเสนอผลการสำรวจระดับภาคและทั่วประเทศในรูปของร้อยละ และสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล ดังนี้
- 7.1 การรู้จักศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ส่วนใหญ่ระบุว่าไม่รู้จักร้อยละ 74.2 ส่วนอีกร้อยละ 25.8 ระบุว่ารู้จักโดยส่วนใหญ่รู้จักจากสื่อโทรทัศน์ร้อยละ 22.1 หนังสือพิมพ์ร้อยละ 6.9 วิทยุร้อยละ 6.5 ป้ายโฆษณาร้อยละ 3.2 เพื่อน/คนรู้จักร้อยละ 2.8 อินเทอร์เน็ตร้อยละ 1.8 อื่นๆ ร้อยละ 0.6
- 7.2 การเคยใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการศูนย์บริการฯ ร้อยละ 91.7 และ เคยใช้บริการศูนย์บริการฯ ร้อยละ 8.3 ได้แก่ สอบถามข้อมูลทั่วไปร้อยละ 6.1 สอบถามข้อมูลเพื่อติดต่อบุคคล/หน่วยงานภาครัฐร้อยละ 3.5 สอบถามสถานการณ์ที่น่าสนใจร้อยละ 1.7 ขอแบบฟอร์มร้อยละ 1.2 ร้องเรียนร้อยละ 1.0
- 7.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผลการสำรวจในระดับปานกลางถึงมากอยู่ในสัดส่วนสูงสุด คือ หมายเลขโทรศัพท์ง่าย ใช้สะดวกร้อยละ 94.3 รองลงมา พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการร้อยละ 90.3 การให้บริการข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็วและตรงตามความต้องการร้อยละ 77.1 การติดตามผลและแจ้งกลับ พึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากอยู่ในสัดส่วนที่น้อยที่สุดร้อยละ 56.1
- 7.4 ความต้องการใช้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนร้อยละ 82.9 และไม่ต้องการใช้ร้อยละ 17.1 โดยเหตุผลที่ไม่ต้องการใช้ คือ ไม่ทราบวิธีการใช้ ไม่มีเรื่องราวร้องเรียน ไม่มั่นใจว่าจะได้ผล บริการล่าช้า และติดต่อหน่วยงานโดยตรงมีความสะดวกมากกว่า
- 7.5 ข้อเสนอแนะต่อศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน เช่น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเพิ่มมากขึ้นร้อยละ 24.4 ควรบริการด้วยความจริงใจร้อยละ 2.9 ไม่ควรเก็บค่าบริการโทรติดต่อร้อยละ 1.4 ติดตั้งโทรศัพท์ให้ครบทุกหมู่บ้านร้อยละ 1.2 ศูนย์บริการฯ ควรมีข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือร้อยละ 0.9
8. ความคืบหน้าการดำเนินการตามแผนบูรณาการ GCC ไตรมาสสองของปี 2548
- 8.1 ความคืบหน้าการดำเนินงานร่วมกับภาครัฐ
- 8.1.1 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2548 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกับ บมจ. ทศท จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อหารือนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการ โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ซึ่งมีเรื่องเพื่อทราบและพิจารณาโดยสรุป ดังนี้

8.1.1.1 รายงานผลการดำเนินงานครบรอบ 1 ปี และผลการดำเนินงานปัจจุบัน
มติที่ประชุม รับทราบ

8.1.1.2 Call Center หน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ

(1) รายงานสถานภาพการให้บริการ Call Center ของภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวน 162
เลขหมาย

มติที่ประชุม รับทราบ

(2)ชี้แจงหลักเกณฑ์การจัดตั้ง Sub Call Center ของหน่วยงานภาครัฐ ตามมติคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2547

- กรณีที่หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการอยู่แล้ว เห็นควรให้มีการปรับปรุงระบบบริหาร
จัดการภายในให้มีประสิทธิภาพ

- กรณีที่หน่วยงานภาครัฐต้องการจัดตั้ง Sub Call Center ใหม่ ให้พิจารณาจากหลักเกณฑ์
ตามที่แจ้ง กล่าวคือต้องเป็นการให้บริการประชาชนที่มีรายละเอียดจำเพาะด้าน
เช่น เรื่องความมั่นคงของประเทศ เรื่องการเงิน/การบัญชี/การคลัง เรื่องวิชาชีพเฉพาะ
เช่น กฎหมาย การแพทย์ จิตเวช และเรื่องวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น ผลการวิจัยทาง
วิทยาศาสตร์ เทคนิคด้านฝีมือช่างต่างๆ

- ให้ GCC พิจารณากำหนดขอบเขตการให้บริการข้อมูลให้ชัดเจน ซึ่งจะไม่ซ้ำซ้อน
กับ Call Center ของหน่วยงานภาครัฐที่จะให้บริการข้อมูลเชิงลึก เพื่อจะได้
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงการให้บริการของ GCC ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

8.1.1.3 แผนเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของ GCC ปี 2548 ด้านบริการ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร
การจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจในบริการ GCC 1111 การสำรวจความพึงพอใจ
ของประชาชนร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ตลอดจนการจัดประชุมเพื่อติดตามการ
ดำเนินงานร่วมกับทุกกระทรวง และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน
มติที่ประชุม รับทราบ

8.1.1.4 การขอความร่วมมือในด้านข้อมูลและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโดยขอให้ทุก
กระทรวงช่วยติดตามแจ้งผลให้ GCC 1111 ทราบ และในการกำหนด KPI ให้แยกเรื่อง
การสอบถามข้อมูลทั่วไปออกจากเรื่องร้องเรียน

มติที่ประชุม รับทราบและเสนอให้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง

8.1.2 บมจ. ทศท ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ และเผยแพร่สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์
นิตยสาร Website ป้ายโฆษณา ในส่วนของสื่อประเภทอื่น ได้แก่ สด็กเกอร์ได้จัดทำเสร็จแล้ว
อยู่ระหว่างการแจกจ่ายให้ส่วนงานต่างๆ นำไปประชาสัมพันธ์ต่อไป ส่วนโปสเตอร์อยู่ระหว่าง
ดำเนินการ

8.2 ความคืบหน้าการดำเนินงานภายในของ GCC 1111

8.2.1 ในไตรมาสสองได้ติดตามผลการดำเนินงานจากไตรมาสแรกโดย GCC ได้ประสานงานกับส่วนราชการเพื่อขอความร่วมมือในการนำส่งข้อมูล และขอให้กระทรวงช่วยประชาสัมพันธ์ GCC ผ่านสื่อต่างๆ ของกระทรวงร่วมด้วย ซึ่งขณะนี้ได้รับความร่วมมือ ประชาสัมพันธ์ผ่าน Website ของกระทรวงแล้วจำนวน 4 กระทรวง คือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงพลังงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ รวมทั้งได้ประชุมหารือร่วมเพื่อสอบถามปัญหาและอุปสรรคทั้ง 2 ฝ่าย เพื่อนำเสนอขอ นโยบายค่อที่ประชุมผู้บริหารต่อไป

8.2.2 การพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของ GCC

8.2.2.1 มีการพัฒนาทักษะพนักงานรับสายอย่างต่อเนื่องและประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อขอรับการบรรยายพิเศษกรณีที่มีโครงการใหม่ๆ เป็นการเสริมทักษะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการกับประชาชน

8.2.2.2 จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) พ.ศ. 2548 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น GCC ได้ปรับแผนประชาสัมพันธ์ และได้มีการประสานงานกับคณะทำงานประชาสัมพันธ์โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้ประชาชนที่ไม่เคยใช้บริการได้เข้าใจถึงการให้บริการของ GCC และกระตุ้นการให้บริการของประชาชนที่เคยใช้บริการ GCC แล้ว

8.2.2.3 จัดส่งรายงานสถิติผลการดำเนินงานของ GCC ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง พฤษภาคม 2548 โดยแยกการให้บริการประเภทต่างๆ เป็นรายกระทรวงให้กับ 20 กระทรวง และ 9 ส่วนราชการ ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีกระทรวงหรือทบวง เพื่อใช้ในการบริหารจัดการต่อไป และจะส่งรายงานดังกล่าวเป็นประจำทุกเดือน

9. ประเด็นที่ขอรับการสนับสนุน

9.1 กำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC เช่น มีการส่งมอบข้อมูลล่วงหน้า การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

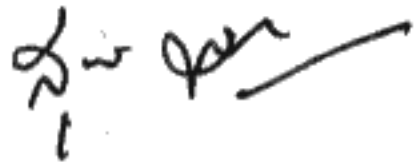
9.2 มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของกระทรวงกับ GCC 1111

9.3 ให้ GCC 1111 เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมภาครัฐ และความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ GCC 1111 จากทุกส่วนงานภาครัฐ

9.4 สํารวจความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดนำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุวิทย์ คุณกิตติ)

รัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ 0-2568-2515, 0-2505-8626

โทรสาร 0-2568-2518