



ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๐๗

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.๑๐๓๐๐

๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสาม

เรียน รอง - นรม., รัฐ - นร. และกระทรวง กรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ด่วนมาก ที่ ทก ๐๒๐๐.๑๑ (ปคร)/๔๒๕๓ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๐

ด้วยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เสนอเรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสาม ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๐ รับทราบและให้ส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ GCC รวมทั้งให้บริการสอบถามข้อมูลผ่าน GCC : ๑๑๑๑ อย่างต่อเนื่องต่อไป ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ

จึงเรียนขึ้นชั้นมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธุ์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร.๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๖๔

www.cabinet.thaigo.gov.go.th

ด่วนมาก

ที่ ทก ๐๒๐๐-๑๑(๒๕๖) / ๒๕๖๓



กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๘๙/๒ หมู่ ๓ บมจ. ทีโอที อาคาร ๙
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสาม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสาม

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เปิดให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC) ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๗ โดยได้ให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดดำเนินการและได้เสนอรายงานผลการดำเนินงานโครงการ GCC ต่อคณะรัฐมนตรีเป็นประจำทุกไตรมาส และเมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๕๐ คณะรัฐมนตรีรับทราบผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสแรก และขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐดำเนินการ ดังนี้

(๑) จัดส่งข้อมูลที่สามารเปิดเผยได้ให้ ส่วหน้า ๑-๕ วัน ก่อนการเผยแพร่เรื่องนั้น ๆ สู่ประชาชน

(๒) การรับแจ้งร้องเรียนกรณีเรื่องเร่งด่วน ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งกลับ GCC ให้ทันสถานการณ์นั้น ๆ หากเรื่องที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อประชาชนเป็นส่วนใหญ่ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องตอบกลับภายใน ๗ วัน นั้น

๒. เรื่องที่เสนอ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสาม สรุปได้ดังนี้

๒.๑ การดำเนินงานของ GCC

๒.๑.๑ ให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุด แยกเป็นจุดให้บริการภาครัฐ จำนวน ๑๒๕ จุด และรับเรื่องราวร้องทุกข์จำนวน ๓๐ จุดให้บริการ มีจำนวนผู้ใช้ ๔,๗๓๗,๘๔๗ Calls โดยมีข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถามมาก ได้แก่

๑) ข้อมูลเพื่อการติดต่อทั่วไป การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/สูญหาย ข้าราชการ วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ การพยากรณ์อากาศ การแจ้งย้ายเข้า – ออกจากทะเบียนบ้าน การทำหนังสือเดินทาง การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/ข้าราชการ/สูญหาย รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การชำระภาษีเงินได้ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นต้น

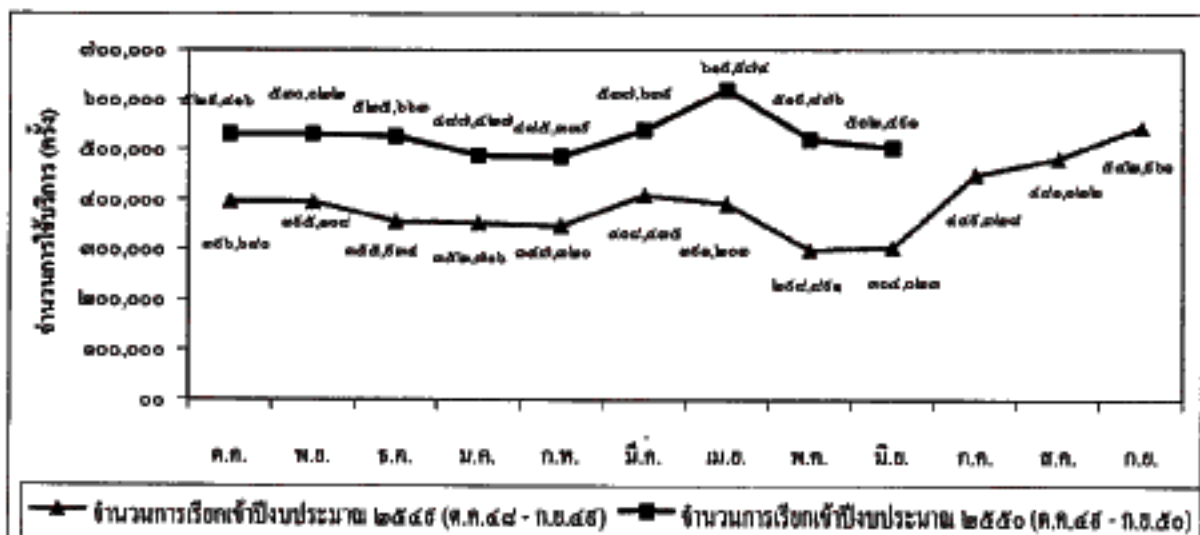
๒) หน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด ๕ ลำดับแรก กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี และกระทรวงการคลัง

๒.๑.๒ โครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมายให้ GCC เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน โดยเปิดให้บริการเรื่องการรับแจ้งเหตุเบาะแส หรือ Website หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ หมิ่นศาสนา เว็บบอร์ด รวมถึงให้บริการรับแจ้งปัญหาต่างๆ จากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงสถิติการให้บริการรับข้อเสนอแนะในการร่างรัฐธรรมนูญจากประชาชน ต่อคณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์ในคณะกรรมการอำนวยการที่มีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับถาวร

๒.๑.๓ สถิติการให้บริการในช่วงไตรมาสที่ ๓ (เม.ย. - มิ.ย. ๒๕๕๐) มีปริมาณ Calls เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ ๒ (ม.ค. - มี.ค. ๒๕๕๐) เป็นจำนวน ๑๓๑,๙๓๖ Calls คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๔ และเมื่อรวมทั้ง ๓ ไตรมาส เฉลี่ยต่อ/เดือน มีปริมาณการใช้เท่ากับ จำนวน ๔๒๖,๔๒๗ Calls

ผลการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ ๒๕๕๐
ไตรมาสที่ ๑ (ค.ค. - ธ.ค. ๔๙)	๑,๕๘๕,๑๐๑
ไตรมาสที่ ๒ (ม.ค. - มี.ค. ๕๐)	๑,๕๑๐,๕๐๕
ไตรมาสที่ ๓ (เม.ย. - มิ.ย. ๕๐)	๑,๖๕๖,๓๒๑
รวม ๙ เดือน	๔,๗๕๑,๙๒๗

รูปแผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ



แสดงการเปรียบเทียบการใช้บริการซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจคือ จำนวนการเรียกเข้าใน ปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของโทรมาสาม มีจำนวนค่าเฉลี่ยต่อเดือน ๕๔๗,๔๔๗ ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับ โทรมาสองมีจำนวนการเรียกเข้าเพิ่มขึ้น ๕๓,๕๗๕ คิดเป็นอัตราร้อยละ ๘.๗๕ สาเหตุเนื่องจากการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ของสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งให้ GCC เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ รัฐบาล และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของสภาว่างรัฐธรรมนูญเกี่ยวกับการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การร่างรัฐธรรมนูญ โดยให้ GCC เป็นช่องทางหนึ่งในการรับข้อคิดเห็นของการร่างรัฐธรรมนูญ

๒.๒ การพัฒนาฐานข้อมูล GCC

การตรวจสอบและยืนยันข้อมูล Contact Information กับ กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ , สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฯ

๒.๓ การพัฒนาการให้บริการของ GCC

การให้บริการส่งข้อมูลข่าวสารผ่าน SMS (Short Message Service) เพื่อเพิ่ม ความสะดวกรวดเร็วในการส่งข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างพิจารณาปรับปรุง หลักเกณฑ์การให้บริการ

๒.๔ บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

GCC ได้รวบรวมเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้กระทรวงต่าง ๆ ตั้งแต่เปิดให้บริการ เดือนเมษายน ๒๕๔๗ ถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๐ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๕,๒๘๗ เรื่อง ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนที่รอ การแจ้งผลการดำเนินการจำนวน ๖๐,๑๗๕ เรื่อง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการแล้วจำนวน ๖,๒๐๗ เรื่อง และมีเรื่องที่หน่วยงานภาครัฐยังไม่ตอบกลับข้อมูลกลับมายัง GCC อีกจำนวนมาก

๓. เรื่องเพื่อพิจารณา

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การ ดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เห็น ควรให้คณะรัฐมนตรีได้โปรดมีมติให้ส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับ GCC รวมทั้งให้บริการสอบถามข้อมูลผ่าน GCC : ๑๑๑๑ อย่างต่อเนื่องต่อไป

อนุมัติ จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณาต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายสิทธิชัย โภไคยอุดม)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

โทรศัพท์ ๐-๒๕๐๕-๗๑๕๕ , ๗๑๗๗

โทรสาร ๐-๒๕๖๘-๒๕๓๒