



ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

พฤศจิกายน ๒๕๕๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานประจำไตรมาสที่สี่ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
เพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ปี ๒๕๕๐

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

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๐๗ ลงวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ ทก ๐๒๐๒/๖๔๙๘
ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๐

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๐) เรื่อง รายงานผลการ
ดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐
ของไตรมาสสาม ซึ่งรับทราบและให้ส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล
ที่เกี่ยวข้องกับ GCC รวมทั้งใช้บริการสอบถามข้อมูลผ่าน GCC : ๑๑๑๑ อย่างต่อเนื่องต่อไป ตามที่
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบ
รายงานผลการดำเนินงานประจำไตรมาสที่สี่ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(GCC ๑๑๑๑) ปี ๒๕๕๐ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบเมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ภูประเสริฐ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๗๑๙๓ โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๗๑๙๓
www.cabinet.thaigov.go.th



ที่ ทก ๐๒๐๒/ว ๕๕๘

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

๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานประจำไตรมาสที่สี่ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(GCC ๑๑๑๑) ปี ๒๕๕๐

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

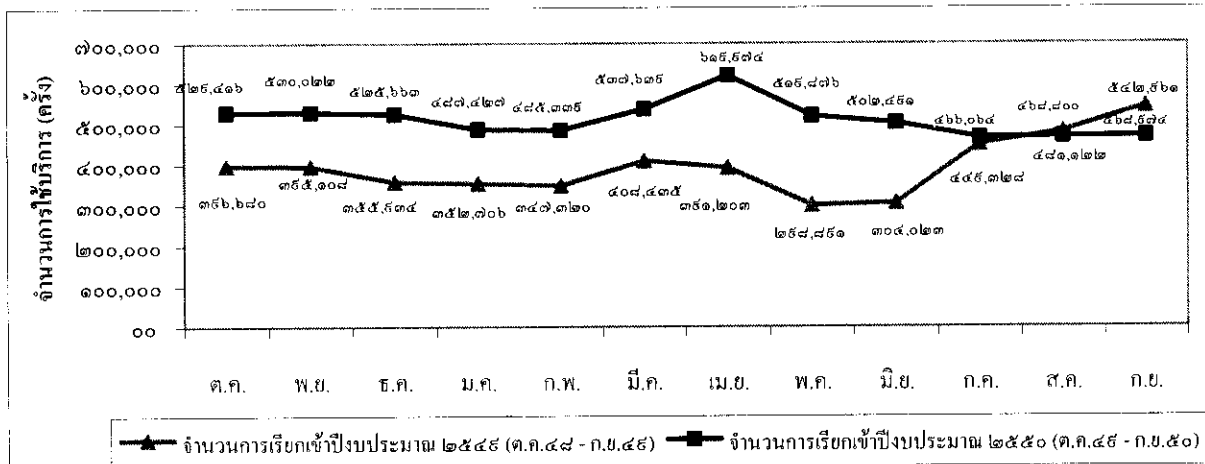
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานไตรมาสที่สี่ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(GCC ๑๑๑๑) ปี ๒๕๕๐

๑. เรื่องเดิม

ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ อนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ "โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน" (Government Contact Center : GCC 1111) ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)) เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งเปิดทดลองให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๗ โดยมีหน่วยงานนำร่อง ๓ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักเลขานุการนายกรัฐมนตรี กรมการกงสุล และสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ โดยให้บริการข้อมูลภาครัฐทั้ง ๒๐ กระทรวง และ ๙ ส่วนงาน นั้น

๒. เรื่องเพื่อทราบ

๒.๑ สถิติการให้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ

/ จำนวนการ ...

จำนวนการเรียกเข้าในปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของโทรมาสสี่ มีจำนวนค่าเฉลี่ยการเรียกเข้าต่อเดือน ๔๖๓,๙๔๖ ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับโทรมาสสามมีจำนวนค่าเฉลี่ยการเรียกเข้าลดลง ๗๙,๕๐๑ ครั้ง คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๑๕.๓๕ ผลสืบเนื่องจากภาวะความตึงเครียดทางสังคมและภาวะความผันผวนทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยจำนวนเรียกเข้าอยู่ในช่วงระหว่าง ๔๖๕,๐๐๐ ถึง ๔๖๙,๐๐๐ ครั้ง

๒.๒ ข้อมูลและหน่วยงานที่ประชาชนสนใจสอบถาม

๑) ข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถามมาก ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการติดต่อทั่วไป การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีทำบัตรครั้งแรก/หมดอายุ/สูญหาย/ชำรุด การพยากรณ์อากาศ การแจ้งย้ายเข้า – ออกจากทะเบียนบ้าน รายชื่อและประวัติของนายกรัฐมนตรีลำดับต่าง ๆ การทำหนังสือเดินทาง การทำใบอนุญาตขับขี่รถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/ชำรุด/สูญหาย ค่าขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ ในปี ๒๕๕๐ รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

๒) หน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด ๕ ลำดับแรก สำนักงานนายกรัฐมนตรี กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๓) การรับแจ้งเหตุ/เบาะแส/ชมชูลอบวางระเบิด การแจ้งเบาะแสหรือข้อมูลในกรณีพิพ website หมิ่นพระบรมวงศานุวงศ์ หมิ่นศาสนา หรือ เว็บโป๊ และ การรับแจ้งปัญหาต่างๆ จากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในไตรมาสที่สี่มีสถิติการให้บริการจำนวน ๘๑ ครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสเว็บโป๊ และปัญหาต่างๆ จากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

๒.๓ สถิติการให้บริการรับข้อเสนอแนะในการร่างรัฐธรรมนูญจากประชาชน ซึ่งได้จัดส่งรายงานให้กับคณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์ในคณะกรรมการอำนวยการการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับถาวร ในไตรมาสสี่ จำนวนทั้งสิ้น ๖,๘๖๘ ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสสาม มีจำนวน ๒,๔๒๑ ครั้ง ซึ่งเพิ่มขึ้นในอัตราการร้อยละ ๑๘๓.๖๘ และได้มีการลงประชามติเป็นที่เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๐

๒.๔ การดำเนินงานตามแผนบูรณาการ GCC ๑๑๑๑

๑) โครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จากการที่ได้มีการทดลองปฏิบัติงานผ่านระบบการดำเนินการเรื่องราวยุติทุกข์ที่เป็นระบบกลาง โดยให้หน่วยงานแจ้งรายชื่อหัวหน้าหน่วยงาน ชื่อผู้รับผิดชอบการประสานงาน และชื่อผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อกำหนดรหัสการเข้าถึงระบบการดำเนินการเรื่องราวยุติทุกข์ของรัฐบาล ผ่าน Web Portal ทั้งนี้ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เริ่มทดลองส่งงานเรื่องทั่วไปให้กับหน่วยงานต่างๆ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๐ เป็นต้นไป และได้มีการประสานงานโดยตรง รวมทั้งได้จัดสัมมนาโครงการพัฒนาบุคลากรเชิงความสามารถให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชนและหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่องอีกด้วย

๒) การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการ GCC ๑๑๑๑ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติได้สำรวจจากการสุ่มตัวอย่างประชาชนอายุ ๑๘ ปีขึ้นไปทั่วประเทศ ผลการสำรวจมีดังนี้

ก. ประชาชนรู้จักศูนย์บริการฯ GCC ๑๑๑๑ เพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาเป็นร้อยละ ๔๓.๒

ข. ประเภทบริการที่ประชาชนใช้สูงสุดใน ๓ ลำดับแรก คือ

- การสอบถามข้อมูลภาครัฐ
- สอบถามข้อมูลเพื่อติดต่อหน่วยงานภาครัฐ
- ร้องเรียน/เสนอแนะหน่วยงานภาครัฐ และเบาะแส แจ้งเหตุต่าง ๆ

ค. ระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าค่ากลางของคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ที่ระดับ ๓.๗๑ คะแนน หรือร้อยละ ๗๔.๒

๓) การให้บริการส่งข้อมูลข่าวสารผ่าน SMS (Short Message Service) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดสรรให้หน่วยงานต่าง ๆ โดยเน้นเรื่องที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ผู้บริหารระดับสูงในส่วนราชการควรทราบ เช่น การแจ้งเตือนเหตุเตือนภัย และการแจ้งเหตุการณ์สำคัญเร่งด่วนต่าง ๆ

(รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

๓) สรุปผลการดำเนินงาน

๓.๑ การสอบถามข้อมูลในไตรมาสที่สี่ ประชาชนส่วนใหญ่สนใจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการติดต่อทั่วไป การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/สูญหาย/ ขำรุุด การพยากรณ์อากาศ การแจ้งย้ายเข้า – ออกจากทะเบียนบ้าน รายชื่อและประวัติของนายกรัฐมนตรีลำดับต่าง ๆ การทำหนังสือเดินทาง เป็นต้น

๓.๒ การใช้บริการของศูนย์บริการฯ GCC ๑๑๑๑ ในปี ๒๕๕๐ มีสถิติผู้ใช้บริการในช่วงไตรมาสที่สี่ ลดลงจากในช่วงไตรมาสที่สาม จำนวน ๒๓๘,๕๐๓ Calls หรือคิดเป็นการใช้บริการลดลงร้อยละ ๑๔.๕๒ แต่เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการในช่วงเดียวกันของปี ๒๕๔๙ นับว่ามีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๑

๓.๓ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ได้มีผลต่อความต้องการของประชาชนในการใช้บริการ GCC ๑๑๑๑ โดยเฉพาะการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์มีผลต่อการรับรู้ของประชาชนสูงถึงร้อยละ ๙๓.๙

๓. ความเห็นของกระทรวงฯ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์บริการฯ GCC ๑๑๑๑ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด และมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นบริการภาครัฐเพื่อประชาชนได้ในทุกระดับแล้ว เห็นควรมีการติดตามประเมินผล

การให้บริการอยู่เป็นระยะรวมทั้งขอให้หน่วยงานภาครัฐได้ให้ความร่วมมือในการให้เป็นศูนย์บริการร่วม
ในรูปแบบการบูรณาการที่ไม่ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและประหยัดงบประมาณของรัฐได้
อย่างแท้จริงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเรียนคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายเมสิต ปั้นเปี่ยมรัษฎ์)

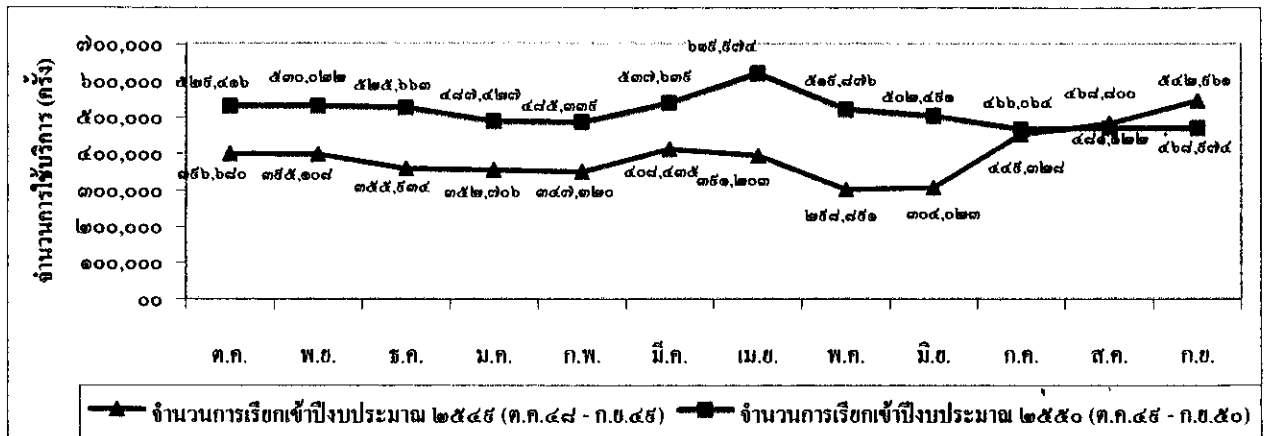
รองนายกรัฐมนตรี รักษาราชการแทน
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๒๕๐๕-๗๓๕๕
โทรสาร ๐-๒๕๖๘-๒๕๓๒

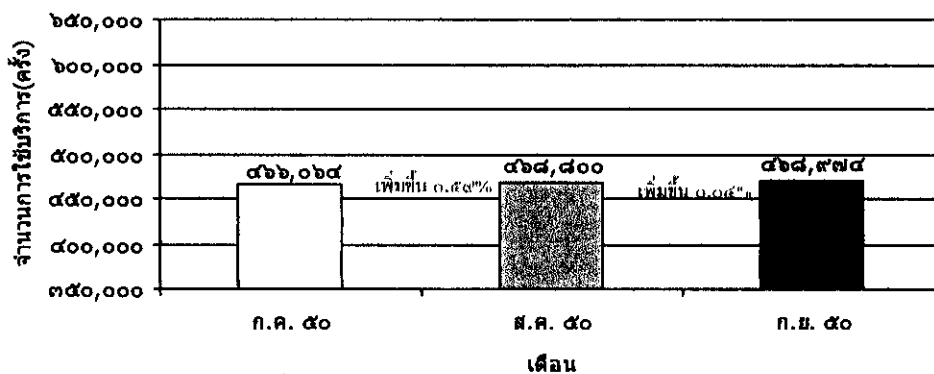
รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสี่

รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสี่ ดังนี้

๑. สถิติการให้บริการ

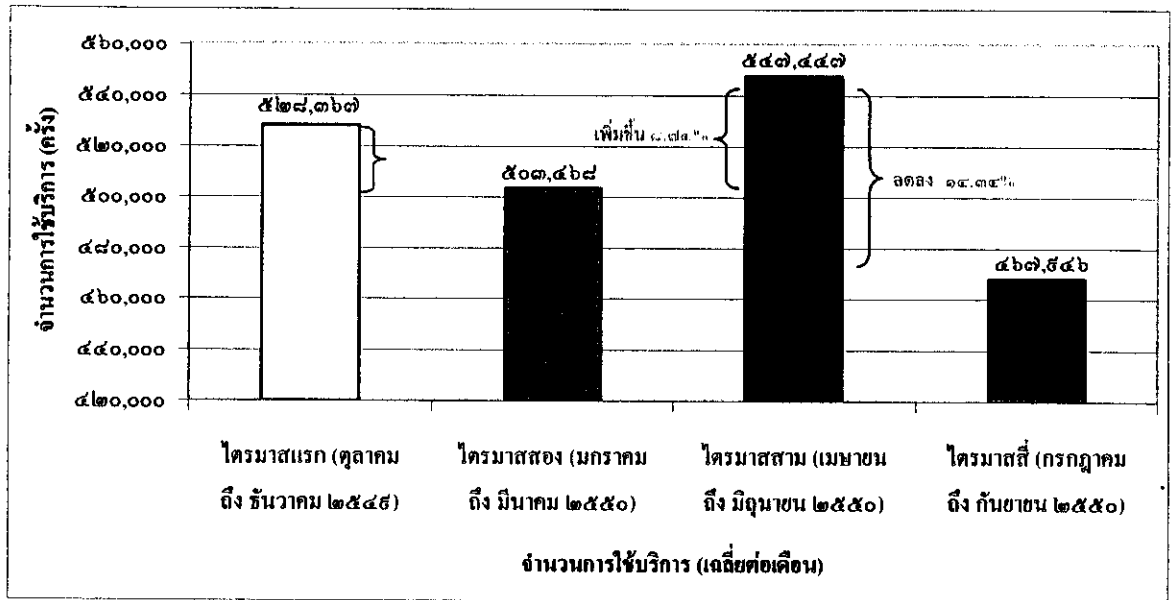


รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ



รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการงวดกรกฎาคม ถึง กันยายน ๒๕๕๐

๑.๑ จากรูปที่ ๑ และ ๒ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ มีประเด็นที่น่าสนใจของไตรมาสสี่ ดังนี้ จำนวนการให้บริการอยู่ระหว่าง ๔๖๕,๐๐๐ ถึง ๔๖๙,๐๐๐ ครั้ง โดยงวดสิงหาคม ๒๕๕๐ เพิ่มขึ้นจากงวดกรกฎาคม ๒๕๕๐ ในอัตราร้อยละ ๐.๕๙ เนื่องจากเป็นช่วงการออกเสียงประชามติ ร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ทำให้ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการออกเสียงประชามติร่างรัฐธรรมนูญเป็นจำนวนมาก และงวดกันยายน ๒๕๕๐ เพิ่มขึ้นจากงวดสิงหาคม ๒๕๕๐ ในอัตราร้อยละ ๐.๐๔



รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการเฉลี่ยต่อเดือนปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสแรก ไตรมาสสอง ไตรมาสสาม และไตรมาสสี่

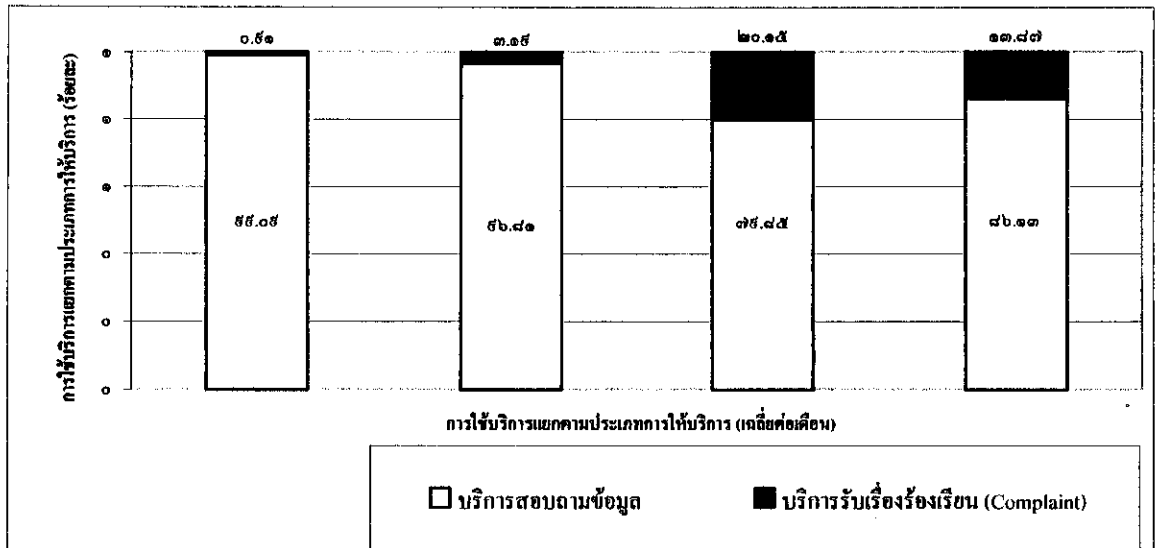
๑.๒ จากรูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการเฉลี่ยต่อเดือนปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสแรก ไตรมาสสอง ไตรมาสสาม และไตรมาสสี่ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของไตรมาสสองลดลงจากไตรมาสแรก ในอัตราร้อยละ ๔.๗๑ แต่ในไตรมาสสามมีจำนวนการให้บริการเฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้นจากไตรมาสสอง โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ ๘.๗๕ สำหรับในไตรมาสสี่มีจำนวนการให้บริการเฉลี่ยต่อเดือนลดลงจากไตรมาสสามในอัตราร้อยละ ๑๔.๓๔ อาจเนื่องจากภาวะความตึงเครียดทางสังคมและความผันผวนทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงทำให้จำนวนการให้บริการของประชาชนลดน้อยลง

๒. หน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด ๕ อันดับแรกประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสี่ ได้แก่

| ไตรมาสของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ | ลำดับที่ ๑ | ลำดับที่ ๒ | ลำดับที่ ๓ | ลำดับที่ ๔ | ลำดับที่ ๕ |
|--------------------------|----------------------------------|------------|-------------------|------------|-----------------------|
| ไตรมาสสี่ | ก.เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | ก.มหาดไทย | สำนักนายกรัฐมนตรี | ก.คมนาคม | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ |

ตารางที่ ๑ ตารางหน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด ๕ อันดับแรก

๓. บริการที่ประชาชนใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปน้อย



รูปที่ ๔ แผนภูมิประเภทการให้บริการ ๒ ประเภทหลักเป็นอัตราร้อยละ

๓.๑ บริการสอบถามข้อมูล เป็นการให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชน (Contact Information) และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)

๓.๑.๑ ไตรมาสสี่ของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ประชาชนใช้บริการสอบถามข้อมูล คิดเป็นอัตราร้อยละเฉลี่ย ๘๖.๑๓ เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสสามของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ การใช้บริการเพิ่มขึ้น ในอัตราร้อยละ ๖.๒๘

๓.๑.๒ ข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสี่ได้แก่

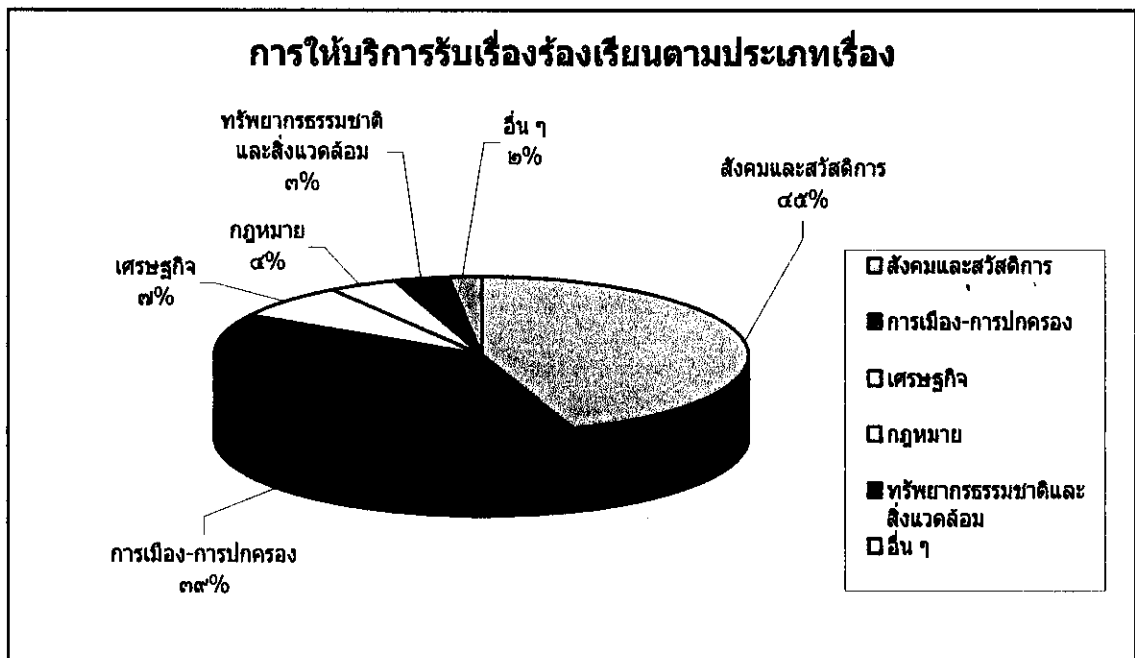
| สอบถามเรื่อง | สอบถามเรื่อง |
|---|---|
| ๑. ข้อมูลเพื่อการติดต่อทั่วไป | ๑๑. ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดต่าง ๆ |
| ๒. การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/สูญหาย/ชำรุด | ๑๒. การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน |
| ๓. การพยากรณ์อากาศ | ๑๓. การขอตรวจสอบและคัดสำเนาเอกสารทางทะเบียนราษฎร |
| ๔. การแจ้งย้ายเข้า-ออกจากทะเบียนบ้าน | ๑๔. การเปลี่ยนชื่อ - นามสกุล |
| ๕. รายชื่อและประวัติของนายกรัฐมนตรีลำดับต่าง ๆ | ๑๕. การชำระภาษีเงินได้ |
| ๖. การทำหนังสือเดินทาง | ๑๖. การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ |
| ๗. การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/ชำรุด/สูญหาย | ๑๗. การขอวีซ่า |
| ๘. คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ | ๑๘. การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/ชำรุด/สูญหาย |
| ๙. วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ ในปี ๒๕๕๐ | ๑๙. การโอนกรรมสิทธิ์รถ |
| ๑๐. รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) | ๒๐. รายละเอียดข้อกฎหมายต่าง ๆ |

ตารางที่ ๒ ตารางข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถาม

๓.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

๓.๒.๑ จากการที่ GCC ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล เลขหมาย ๑๑๑๑ โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงานเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสสี่ของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ประชาชนใช้บริการคิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๓.๘๗ เมื่อเปรียบเทียบกับบริการของไตรมาสสามของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ อัตราร้อยละลดลง ๖.๒๘

๓.๒.๒ สัดส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสี่มีดังนี้



รูปที่ ๕ แผนภูมิประเภทการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การรายงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะเป็นผู้สรุปรายงานนำเสนอคณะรัฐมนตรี

๔. การให้บริการเรื่องการรับแจ้งเหตุ/เบาะแส/ข่มขู่ลอบวางระเบิด การแจ้งเบาะแสหรือข้อมูลในกรณีที่พบ website หมิ่นพระบรมวงศานุวงศ์ หมิ่นศาสนา หรือ เว็บไซต์ และ การแจ้งปัญหาต่างๆ จากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทีโอที) ได้มอบหมายให้เป็นศูนย์รับเรื่องเพื่อให้บริการประชาชน แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลในกรณีที่พบ website หมิ่นพระบรมวงศานุวงศ์ หมิ่นศาสนา หรือ เว็บไซต์ รวมทั้งให้บริการรับแจ้งปัญหาต่างๆ จากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น ในไตรมาสที่สี่มีการให้บริการจำนวน ๘๑ ครั้ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสเว็บไซต์ และปัญหาต่างๆ จากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

๕. สถิติการให้บริการรับข้อเสนอแนะในการร่างรัฐธรรมนูญจากประชาชน

คณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์ ในคณะกรรมการอำนวยการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับถาวรและสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ขอความอนุเคราะห์จาก

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการรับข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นจากประชาชนผ่าน GCC โดยให้ GCC ๑๑๑๑ จัดทำรายงานสถิติการให้บริการ ซึ่งรายงานสถิติในภาพรวมจำนวนการเรียกใช้บริการในไตรมาสสี่ จำนวนทั้งสิ้น ๖,๘๖๘ ครั้งเพิ่มขึ้นจากไตรมาสสาม ซึ่งมีจำนวน ๒,๔๒๑ ครั้ง เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ๑๘๓.๖๘เนื่องจากในไตรมาสสี่เป็นช่วงการออกเสียงประชามติร่างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ โดยกำหนดให้มีการออกเสียงประชามติในวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๐ ทำให้ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการออกเสียงประชามติร่างรัฐธรรมนูญเป็นจำนวนมาก

๖. ความคืบหน้าการดำเนินการตามแผนบูรณาการ GCC ๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ของไตรมาสสี่

๖.๑ ความคืบหน้าการดำเนินงานร่วมกับภาครัฐ

๖.๑.๑ โครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จากการศึกษาการทดลองปฏิบัติงานผ่านระบบการดำเนินการเรื่องราวย่อยทุกขที่ที่เป็นระบบกลาง โดยให้หน่วยงานแจ้งรายชื่อหัวหน้าหน่วยงาน ชื่อผู้รับผิดชอบการประสานงาน และชื่อผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อกำหนดรหัสการเข้าถึงระบบการดำเนินการเรื่องราวย่อยทุกขของรัฐบาล ผ่าน Web Portal ซึ่งศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เริ่มทยอยทดลองส่งงานเรื่องทั่วไปให้กับหน่วยงานต่าง ๆ โดยเริ่มทดลองตั้งแต่วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๐ เป็นต้นไป โดยได้มีการประสานงานโดยตรง และยังได้จัดสัมมนาโครงการพัฒนาบุคลากรเชิงความสามารถให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องอีกด้วย

ต่อจากนั้นได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราวย่อยทุกข ครั้งที่ ๓/๒๕๕๐ ในวันพฤหัสบดีที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถบูรณาการการดำเนินการเรื่องราวย่อยทุกข และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวมในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๒๙ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๐) และนายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบ โดยมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อมอบหมายให้กระทรวงต่าง ๆ กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งผลให้การปฏิบัติงานในภาพรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

๖.๑.๒ การตรวจสอบและยืนยันข้อมูล Contact Point และ Contact Information ได้ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

๖.๑.๒.๑ กระทรวงการคลัง

- ๑) ธนาคารออมสิน
- ๒) โรงงานยาสูบ
- ๓) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
- ๔) ธนาคารอาคารสงเคราะห์
- ๕) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

๖.๑.๒.๒ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

- ๑) สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
- ๒) กรมประมง

๓) กรมส่งเสริม . . .

๓) กรมส่งเสริมสหกรณ์

๖.๑.๒.๓ กระทรวงพลังงาน

- บมจ.บางจาก

๖.๑.๓ การขอข้อมูลการให้บริการ โดยได้ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

๖.๑.๓.๑ กระทรวงศึกษาธิการ

๖.๑.๓.๒ กระทรวงวัฒนธรรม

๖.๑.๓.๓ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๖.๑.๓.๔ กระทรวงคมนาคม

๖.๑.๓.๕ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๖.๑.๓.๖ กระทรวงมหาดไทย

๖.๑.๓.๗ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๖.๑.๓.๘ กระทรวงพลังงาน

๖.๑.๓.๙ กระทรวงกลาโหม

สำหรับหน่วยงานที่เหลือ ได้มีการสืบค้นข้อมูลโดยผ่าน Website ของหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

๖.๑.๔ การหาหรือแนวทางการดำเนินงานโครงการ GCC ๑๑๑๑ ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ GCC ๑๑๑๑ ได้เข้าหารือและประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินงานโครงการกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนี้

๖.๑.๔.๑ ประสานงานกับสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และได้รับความอนุเคราะห์จากหน่วยงานจัดวิทยากรในการฝึกอบรมองค์ความรู้ดังกล่าวให้กับพนักงานรับสายของ GCC ๑๑๑๑ เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง

๖.๑.๔.๒ ประสานงานกับกระทรวงพลังงานเรื่องการจัดส่งผลการดำเนินงานประจำเดือนที่ประชาชนใช้บริการผ่าน GCC เพิ่มอีก ๑ หน่วยงาน คือ ศูนย์บริการร่วมของกระทรวงโดยจะเริ่มจัดส่งรายงานดังกล่าวให้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ๒๕๕๐ เป็นต้นไป

๖.๑.๔.๓ ประสานงานกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เรื่องกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์และจำแนกเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าเพื่อการอุปโภค บริโภค ที่เป็นผลผลิตทางการเกษตรซึ่งเกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และกระทรวงพาณิชย์

๖.๑.๔.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีโครงการร่วมกับราชบัณฑิตยสถาน ในการให้บริการข้อมูลด้านการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้องแก่ประชาชน และได้ขอความร่วมมือจาก GCC ๑๑๑๑ เพื่อให้บริการดังกล่าว ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ GCC ๑๑๑๑ จึงได้ประสานงานกับราชบัณฑิตยสถาน ในการจัดเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้ารับการ ฝึกอบรมการให้บริการข้อมูลการใช้ภาษาไทยให้

/ ถูกต้อง . . .

ถูกต้องแก่ประชาชน ซึ่งขณะนี้ได้ ดำเนินการเข้าฝึกอบรมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๖.๑.๕ กิจกรรมการเยี่ยมชมศูนย์ GCC และร่วมออกบู๊ตเผยแพร่งานดำเนินงานของ GCC

๖.๑.๕.๑ วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๐ นักเรียนชั้นปีที่ ๓ (ปวช.๓) รุ่นที่ ๒ สาขางาน อิเล็กทรอนิกส์ โรงเรียนจิตรลดา ขอเข้าศึกษาดูการทำงานที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑) ณ บมจ.ทีโอที คลองเตย วัตถุประสงค์เพื่อให้นักเรียนได้เตรียมความพร้อมด้านวิชาชีพและสร้าง สมประสบการณ์การเรียนรู้ ทักษะการทำงาน ให้ก้าวทันยุคสมัยของเทคโนโลยีจาก สภาพความเป็นจริงในสถานประกอบการ

๖.๑.๕.๒ ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้จัดสัมมนาเรื่อง “ผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) กับโครงการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government)” ครั้งที่ ๑ ในวันที่ ๑๒ – ๑๓ กันยายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมจอมเทียน ปาล์มบีช ไฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท พัทยา จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) และผู้อำนวยการเทคโนโลยีสารสนเทศประจำกระทรวง กรม ได้มีความเข้าใจแนวทางการ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และ นำมาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานราชการและ พัฒนาประเทศต่อไป ซึ่งได้เชิญ บมจ. ทีโอที เข้าร่วมแสดงผลงานการดำเนินงานต่าง ๆ ในการสัมมนาดังกล่าว ซึ่งโครงการ GCC ๑๑๑๑ ได้มีส่วนร่วมออกบู๊ตเพื่อเป็นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้มีการรู้จัก โครงการ GCC ๑๑๑๑ มากยิ่งขึ้น

๖.๑.๖ การให้บริการส่งข้อมูลข่าวสารผ่าน SMS (Short Message Service) กระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดสรร ให้หน่วยงานต่าง ๆ โดยเน้นเรื่องที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ผู้บริการระดับสูง ทุกกระทรวงควรทราบ เช่น การแจ้งเหตุเตือนภัยและการแจ้งเหตุการณ์สำคัญ เร่งด่วนต่าง ๆ จำนวน ๗๐๐,๐๐๐ ข้อความ ซึ่งหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรร ได้แก่ กรมอุตุนิยมวิทยา ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขณะนี้แต่ละ หน่วยงานอยู่ระหว่างการให้บริการ SMS ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

๖.๒ ความคืบหน้าการดำเนินงานภายในของ GCC ๑๑๑๑

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานสาย (Agent) จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รับผิดชอบโทรมาสามอยู่ในอัตราเฉลี่ยร้อยละ ๘๔.๗๔ ซึ่งดีกว่าที่กำหนดไว้ที่อัตราร้อยละ ๘๐

๖.๓ การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการ GCC ๑๑๑๑

GCC ๑๑๑๑ ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการ GCC ๑๑๑๑ โดย สำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งสำรวจจากการสุ่มตัวอย่างประชาชนอายุ ๑๘ ปีขึ้นไปทั่วประเทศ ผลการสำรวจสรุป ประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- ๖.๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ GCC ๑๑๑๑ ในภาพรวมด้วยคะแนนเฉลี่ย ๓.๗๑
- ๖.๓.๒ ประชาชนรู้จักการให้บริการ GCC ๑๑๑๑ ร้อยละ ๔๓.๒
- ๖.๓.๓ ประชาชนไม่เคยใช้บริการ GCC ๑๑๑๑ ร้อยละ ๘๔.๓ เคยใช้บริการร้อยละ ๑๕.๗
- ๖.๓.๔ ประชาชนมีความต้องการบริการอื่นเพิ่มเติม คือ การให้บริการจัดหางาน (Job Matching) ร้อยละ ๙๕.๑ และการให้บริการตอบกลับผ่าน SMS ร้อยละ ๙๑.๙
- ๖.๓.๕ ประชาชนเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะร้อยละ ๓๓.๒ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ GCC ๑๑๑๑ เพิ่มขึ้น เป็นศูนย์ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัยและรวดเร็ว ควรมีการแนะนำวิธีการใช้บริการ และควรขยายบริการให้มีข้อมูลข่าวสารภาคเอกชนเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ บมจ.ทีโอที ยังได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจโดยการสำรวจผ่านเว็บไซต์ GCC ๑๑๑๑ (www.gcc.go.th) ซึ่งผลการสำรวจมีประชาชนรู้จักการให้บริการ GCC ๑๑๑๑ อัตราร้อยละ ๘๒.๓ และเคยใช้บริการ GCC ๑๑๑๑ อัตราร้อยละ ๖๕.๑ สำหรับบริการอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ การให้บริการสอบถามเส้นทาง การแจ้งเปิดรับสมัครงานของหน่วยงานราชการ ซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการ GCC ๑๑๑๑ ในภาพรวมด้วยคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑

๗. บทวิเคราะห์

๗.๑ การสอบถามข้อมูลในไตรมาสสี่ ประชาชนส่วนใหญ่สนใจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการติดต่อทั่วไป การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/สูญหาย / ขำรุด การพยากรณ์อากาศ การแจ้งย้ายเข้า – ออกจากทะเบียนบ้าน ลำดับชื่อและประวัติของนายกรัฐมนตรี การทำหนังสือเดินทาง เป็นต้น

๗.๒ การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๕๐ มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น นับตั้งแต่ GCC ๑๑๑๑ ได้เปิดให้บริการเป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยเริ่มตั้งแต่ไตรมาสสองถึงไตรมาสสี่ มีสัดส่วนการใช้บริการโดยเฉลี่ยร้อยละ ๑๒.๕๐ ซึ่งก่อนการเปิดให้บริการในไตรมาสแรก มีสัดส่วนการใช้บริการโดยเฉลี่ยร้อยละ ๐.๙๑ เพิ่มขึ้นอัตราร้อยละ ๑๑.๕๙

๗.๓ แผนการโฆษณาประชาสัมพันธ์อาจมีผลต่อประชาชนในการใช้บริการโครงการ GCC ๑๑๑๑ จากสถิติการให้บริการและผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการ GCC ๑๑๑๑ จะเห็นได้ว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์มีผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับ GCC ๑๑๑๑ ทำให้ประชาชนรู้จักและใช้บริการ GCC ๑๑๑๑ เพิ่มมากขึ้น

๘. ประเด็นที่ขอรับการสนับสนุน

ขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์โครงการ GCC ๑๑๑๑ ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ของทุกหน่วยงานภาครัฐ