



ที่ ทค 0200.11/ 3170

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

1/201
27/8/49
14/3/49

๒๒ มิถุนายน 2549

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ 2549 ของ
ไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ เดือนเมษายน 2549

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

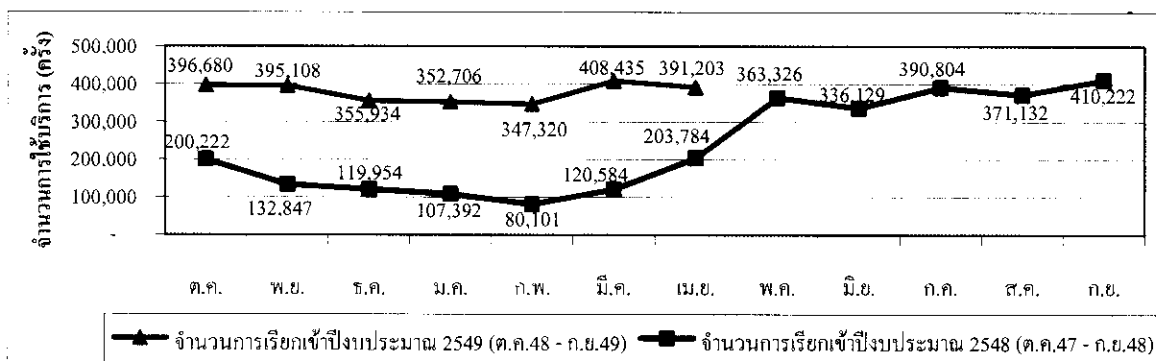
จัดเข้าวาระ 27 มิ.ย. 2549

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ 2549
ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ เดือนเมษายน 2549

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC) ประจำปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ เดือนเมษายน 2549 ดังนี้

1. สถิติการให้บริการ

แสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ จำนวนการเรียกเข้าปีงบประมาณ 2549
ในช่วงไตรมาสแรก และ ไตรมาสที่สอง มีจำนวนที่มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า และ ค่าเฉลี่ย
จำนวนการเรียกเข้าของปีงบประมาณ 2549 ที่มีค่าเฉลี่ยต่อเดือน 378,198 มากกว่าค่าเฉลี่ยของปีงบประมาณ 2548 ที่มีค่าเฉลี่ย
ต่อเดือน 236,375 โดยค่าเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าคิดเป็นอัตราร้อยละ 60 โดยจำนวนการเรียกเข้าปีงบประมาณ 2549 มีจำนวนเรียก
เข้าอยู่ในช่วงระหว่าง 300,000 ถึง 400,000 ทั้งนี้ จำนวนการเรียกเข้าใช้บริการจะเพิ่มขึ้นก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมมือจาก
หน่วยงานราชการต่างๆ ที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่งมอบข้อมูลที่มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้
รวมถึงความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ GCC 1111 ที่เป็นศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ โดยมีรายละเอียดตามแผนภูมิต่อไปนี้



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ

2. ข้อมูลและหน่วยงานที่ประชาชนสนใจสอบถาม

2.1 ข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถามเข้ามาได้แก่ การจดทะเบียนซิมการ์ด การแจ้งย้ายเข้า-ออกจากทะเบียน
บ้านและเอกสารที่ใช้ การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีสูญหาย หมดอายุ ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่ง
รัฐบาล การทำหนังสือเดินทางและเอกสารที่ใช้ ราคาประเมินที่ดิน เป็นต้น

2.2 หน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด 5 ลำดับแรก กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม และ กระทรวงพลังงาน

3. สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการใช้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนปี 2549 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประชาชนที่เคยใช้บริการ GCC มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องต่างๆ ในระดับปานกลางถึงมากซึ่งอยู่ในสัดส่วนที่สูงที่สุด คือ หมายเลขโทรศัพท์ง่ายใช้สะดวก พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ การให้บริการข้อมูลได้ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล และจากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ให้รู้จัก GCC พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์น้อย ดังนั้นหากมีการส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ อาจทำให้ประชาชนได้รู้จักและใช้บริการ GCC มากขึ้น

4. ความคืบหน้าการดำเนินการตามแผนบูรณาการ GCC ประจำปีงบประมาณ 2549

4.1 สำนักนายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้ศูนย์ GCC 1111 ประสานงานกับศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สพ.น.) เพื่อดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทาง Contact Center ของ GCC 1111 โดยการกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี และให้มีการปรับปรุงฐานข้อมูลและบุคลากรให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลด้วย รวมทั้งให้มีการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายข้อมูลระหว่าง PMOC ศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี และ GCC 1111 ซึ่งได้มีการจัดทำแผนบูรณาการ โครงการศูนย์รวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 แผนพัฒนาการให้บริการเร่งด่วน ซึ่งเริ่มดำเนินการแล้วตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2548

ระยะที่ 2 แผนการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินงานขออนุมัติหลักการจัดจ้างของ สพ.น.

4.2 การดำเนินงานให้บริการข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐเพิ่มเติม ดังนี้ สมาชิกวุฒิสภา (สว.) โครงการศึกษาวิจัยชิ้นเอกส์ ทดลองระยะที่ 3 กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (สพ.) และโครงการศูนย์อำนวยความสะดวกเพื่อเอาชนะความยากจนแห่งชาติ (ศตจ.)

4.3 การพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ โดยอยู่ระหว่างการเตรียมให้บริการ ได้แก่ บริการ Short Message Service (SMS) และ บริการข้อมูลเส้นทางคมนาคมโดยใช้ระบบ Geographic Information System (GIS) ซึ่งคาดว่าจะสามารถเปิดให้บริการได้ภายในเดือน มิถุนายน 2549

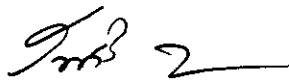
5. ข้อเสนอของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5.1 ขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์โครงการ GCC จากทุกหน่วยงานภาครัฐ

5.2 การดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้จัดทำเป็นชั้นความลับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

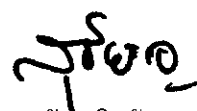
จัดอยู่ในประเภทเรื่องทราบเพื่อเป็นข้อมูล



(นางโจนศรี อารยะวิจิ)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุชัย เจริญรัตนกุล)

รองนายกรัฐมนตรี รักษาการแทน

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๒๐/๕ (สพ.น.)
ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 27 ส.พ. 2549

(ทราบเพื่อเป็นข้อมูล)



สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักบริหารกลาง

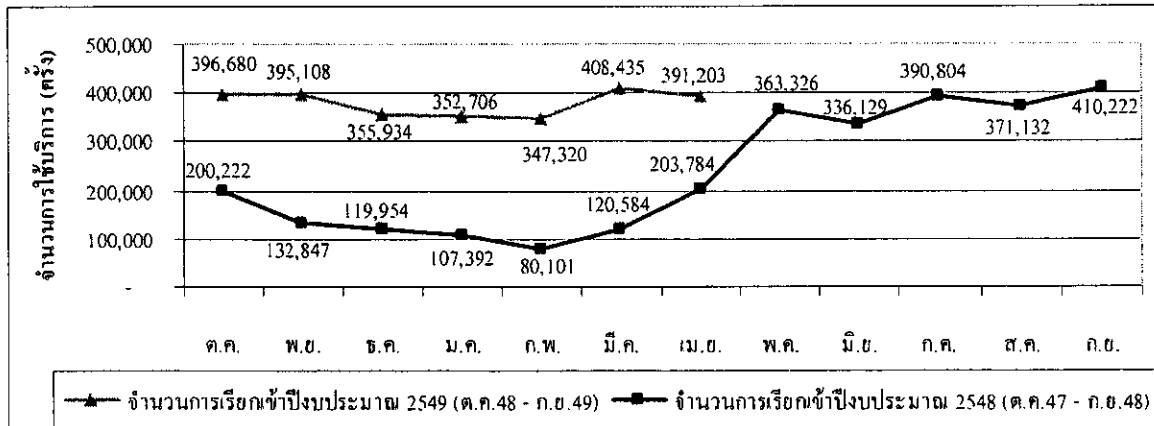
โทรศัพท์ 0-2568-2515, 0-2505-8626

โทรสาร 0-2568-2518

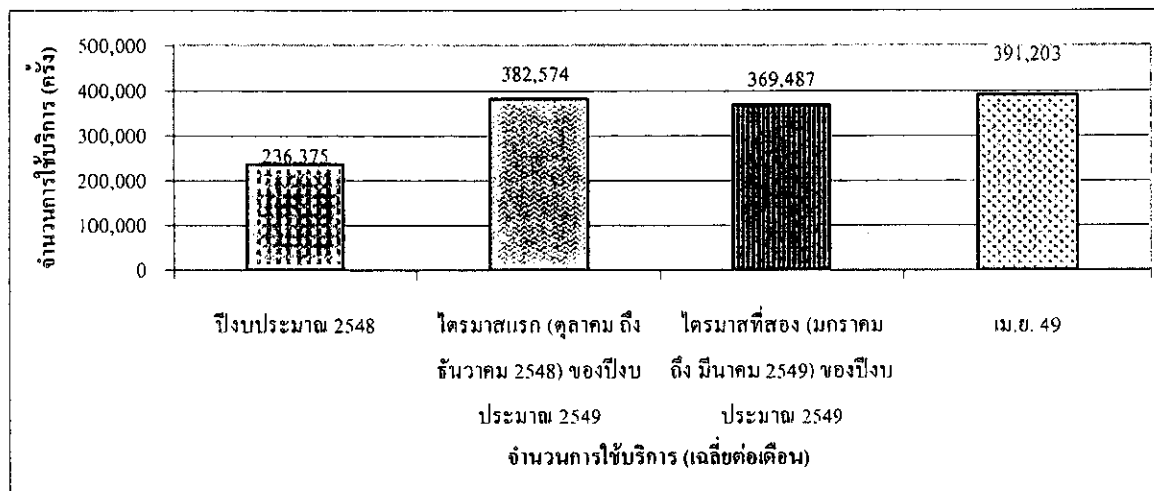
รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ประจำปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และเดือนเมษายน 2549

รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC) ประจำปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และเดือนเมษายน 2549 ดังนี้

1. สถิติการให้บริการ



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ



รูปที่ 2 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการเฉลี่ยต่อเดือนปีงบประมาณ 2548 จำนวนการให้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ เมษายน 2549

1.1 จากรูปที่ 1 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการ มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

- 1.1.1 ไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 แนวโน้มจำนวนการให้บริการลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยลดลงในอัตราร้อยละ 0.40 และ 9.91 ตามลำดับ สาเหตุที่ลดลงเนื่องจากประชาชนให้ความสนใจสอบถามข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนลดลง
- 1.1.2 ไตรมาสที่สองของปีงบประมาณ 2549 แนวโน้มจำนวนการให้บริการไม่คงที่ โดยเดือนกุมภาพันธ์ 2549 ลดลงจากเดือน มกราคม 2549 ในอัตราร้อยละ 1.53 สาเหตุที่ลดลงเนื่องจาก

เดือน กุมภาพันธ์ 2549 เป็นเดือนที่มีจำนวนวันน้อยกว่าเดือนอื่นๆ รวมถึง GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้การสนับสนุนการให้บริการศูนย์อำนวยความสะดวกเพื่อเอาชนะความยากจนแห่งชาติ (ศตจ.) โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2549 ซึ่งมีการออกสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ ทำให้ประชาชนสนใจโทรเข้ามาใช้บริการเพื่อขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหา ที่ดินทำกิน การว่างงาน ที่อยู่อาศัย หนี้สินทั้งนี้ในการให้บริการในแต่ละครั้งใช้เวลาสนทนาค่อนข้างนานเพื่อเก็บรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลและประเด็นของแต่ละเรื่องมากกว่าการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป โดยเฉลี่ยการให้บริการในแต่ละครั้งประมาณ 10 ถึง 15 นาที และ เดือน มีนาคม 2549 เพิ่มขึ้นจากเดือน กุมภาพันธ์ 2549 ในอัตราร้อยละ 17.60 สาเหตุที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากเดือน มีนาคม 2549 ประชาชนให้ความสนใจสอบถามเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา และ บริการสอบถามข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพิ่มขึ้น รวมถึงให้ความสนใจสอบถามโครงการพลังไทย สะอาดใช้พลังงานความร้อน ของกระทรวงพลังงานโดยกระทรวงพลังงานได้ประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อโทรทัศน์ซึ่งสามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่ GCC 1111

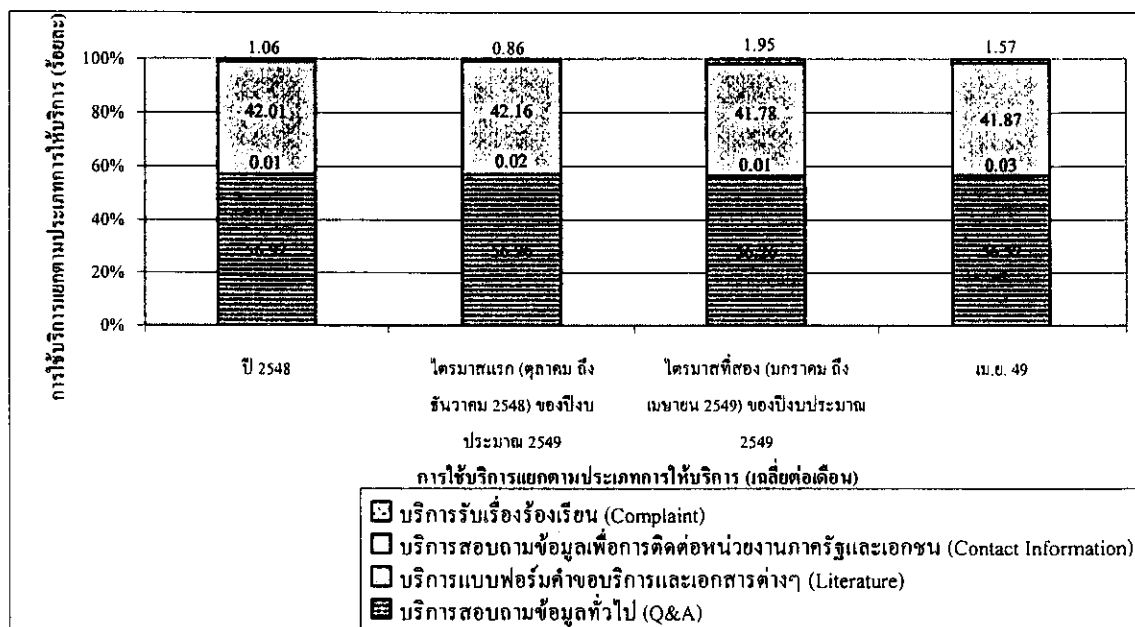
- 1.1.3 เดือน เมษายน 2549 ซึ่งเป็นเดือนแรกของไตรมาสที่สามของปีงบประมาณ 2549 จำนวนการใช้บริการลดลงเมื่อเทียบกับเดือน มีนาคม 2549 โดยลดลงในอัตราร้อยละ 4.22 สาเหตุที่ลดลงเนื่องจากเดือน เมษายน 2549 มีวันหยุดต่อเนื่องหลายวันในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่กลับภูมิลำเนาเพื่อทำกิจกรรมตามประเพณี รวมถึง มีการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนด้วย ทำให้ประชาชนใช้บริการลดลง
- 1.2 จากรูปที่ 2 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนปีงบประมาณ 2548 จำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ เมษายน 2549 มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้
 - 1.2.1 เปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 กับจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของปีงบประมาณ 2548 พบว่า มีจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 61.85
 - 1.2.2 เปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของไตรมาสที่สอง กับ ไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 มีจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนที่ลดลง โดยลดลงในอัตราร้อยละ 3.42 และเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของปีงบประมาณ 2548 พบว่า มีจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 56.31
 - 1.2.3 เปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของเดือน เมษายน 2549 กับ ไตรมาสที่สองของปีงบประมาณ 2549 มีจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 5.88 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของไตรมาสแรกพบว่า มีจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 2.26 และ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของปีงบประมาณ 2548 พบว่า มีจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 65.50

2. หน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรกประจำปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ เมษายน 2549 ได้แก่

ไตรมาสของปีงบประมาณ 2549	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5
ไตรมาสแรก	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ก.มหาดไทย	ก.การคลัง	ก.คมนาคม	ก.แรงงาน
ไตรมาสที่สอง	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ก.มหาดไทย	ก.การคลัง	สำนักนายกรัฐมนตรี	ก.คมนาคม
เมษายน 2549	ก.เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ก.มหาดไทย	ก.พลังงาน	ก.การคลัง	ศูนย์อำนวยการต่อสู้เพื่อเอาชนะความยากจนแห่งชาติ (ศตจ.)

ตารางที่ 1 ตารางหน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก

3. บริการที่ประชาชนใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปน้อย



รูปที่ 3 แผนภูมิประเภทการให้บริการเป็นอัตราร้อยละ

จากรูปที่ 3 แสดงให้เห็นถึงสัดส่วนที่ประชาชนใช้บริการประเภทต่างๆ โดยเรียงลำดับการใช้บริการจากมากไปน้อย ดังนี้

3.1 บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)

- 3.1.1 ไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละเฉลี่ย 56.96 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ในปี 2548 อัตราร้อยละเฉลี่ย 56.92 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น 0.04
- 3.1.2 ไตรมาสที่สองของปีงบประมาณ 2549 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละเฉลี่ย 56.26 ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 อัตราร้อยละเฉลี่ยลดลง 0.70 และลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ในปี 2548 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่ลดลง 0.66
- 3.1.3 เดือน เมษายน 2549 ของปีงบประมาณ 2549 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 56.52 เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของไตรมาสที่สองของปีงบประมาณ 2549 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น 0.26 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ของไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 ลดลงโดยอัตราร้อยละเฉลี่ยลดลง 0.44 และ ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ในปี 2548 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่ลดลง 0.40
- 3.1.4 ข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามประจำปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ เดือน เมษายน 2549 ได้แก่

สอบถามเรื่อง	สอบถามเรื่อง
การขึ้นทะเบียนชิมการ์ด	การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา
โครงการพลังไทยฉลาดใช้พลังงานน้ำร้อน (ล้างแอร์)	การแจ้งย้ายเข้า – ออกจากทะเบียนบ้าน และเอกสารที่ใช้
การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีสูญหาย	ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล
โครงการพลังไทยฉลาดใช้พลังงานน้ำร้อน (Tune up)	การทำหนังสือเดินทางและเอกสารที่ใช้ทำหนังสือเดินทาง
การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีหมดอายุ	ราคาประเมินที่ดิน
การเปลี่ยนชื่อ – สกุล และเอกสารที่ใช้	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย
การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้กรณีหมดอายุ
การพยากรณ์อากาศ	การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว
รายละเอียดโครงการบ้านเอื้ออาทร	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้
การแจ้งไฟฟ้า – น้ำประปาขัดข้อง	การจดทะเบียนสมรส และเอกสารที่ใช้

ตารางที่ 2 ตารางข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถาม

3.2 บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information)

- 3.2.1 ไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 42.16 เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ในปี 2548 อัตราร้อยละ 42.01 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น 0.15
- 3.2.2 ไตรมาสที่สองของปีงบประมาณ 2549 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละเฉลี่ย 41.78 ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 อัตราร้อยละเฉลี่ยลดลง 0.38 และลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ในปี 2548 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่ลดลง 0.23
- 3.2.3 เดือน เมษายน 2549 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 41.87 เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของไตรมาสที่สองของปีงบประมาณ 2549 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น 0.09 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ของไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 ลดลงโดยอัตราร้อยละเฉลี่ยลดลง 0.29 และ ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ในปี 2548 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่ลดลง 0.14
- 3.2.4 หน่วยงานที่ประชาชนสนใจสอบถาม 5 อันดับแรกรวมประจำปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ เดือน เมษายน 2549 ได้แก่ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ

3.3 บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

- 3.3.1 ไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละเฉลี่ย 0.86 ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ในปี 2548 อัตราร้อยละเฉลี่ย 1.06 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่ลดลง 0.20
- 3.3.2 ไตรมาสที่สองของปีงบประมาณ 2549 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละเฉลี่ย 1.95 เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 อัตราร้อยละเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 1.09 และเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ในปี 2548 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น 0.89
- 3.3.3 เดือน เมษายน 2549 ประชาชนใช้บริการประเภนี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 1.57 ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของไตรมาสที่สองของปีงบประมาณ 2549 อัตราร้อยละเฉลี่ยลดลง 0.38 เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ของไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549 เพิ่มขึ้นโดยอัตราร้อยละเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.74 และ เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการใช้บริการประเภนี้ในปี 2548 อัตราร้อยละเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น 0.51
- 3.3.4 สัดส่วนประเภเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ ไตรมาสที่สาม (เดือนเมษายน 2549) ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	อัตราร้อยละ
1	ปัญหาความยากจน	31.49
2	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	20.33
3	ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่รัฐ	12.00
4	ความผิดอาญา	9.04
5	ให้กำลังใจ และสนับสนุน (คำอวยพร)	7.14
6	ด้านสาธารณสุข	5.95
7	กลุ่มประกอบอาชีพ	2.62
8	สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข	2.18
9	สิ่งแวดล้อม	1.77
10	แรงงาน	1.60
11	เบ็ดเตล็ด	1.28
12	หนังสือ	1.03
13	ที่ดินทำกิน	0.92
14	กฎหมายและคดี	0.74
15	การศึกษา ศาสนา และศิลป	0.59
16	เศรษฐกิจ อุตสาหกรรมและการบริการ	0.38
17	การเกษตร	0.37
18	ไม่ระบุประเภทเรื่อง	0.16
19	การเมือง	0.16
20	ด้านความมั่นคง	0.14
21	คัดค้านโครงการของรัฐ	0.09

ตารางที่ 3 อัตราร้อยละของประเภทเรื่องร้องเรียนแยกตามหมวดหมู่

3.3.5 รวมเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้กระทรวงต่างๆ ตั้งแต่เปิดให้บริการเดือน เมษายน 2547 ถึงเดือน เมษายน 2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 74,124 เรื่อง ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนที่รอการแจ้งผลการดำเนินการ จำนวน 41,656 เรื่อง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการแล้วจำนวน 1,943 เรื่อง คิดเป็นอัตราร้อยละ 4.66

3.3.6 เรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ส่งให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ 5 อันดับแรกรวมประจำปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ เดือน เมษายน 2549 ได้แก่ ศูนย์อำนวยความสะดวกต่อสู้เพื่อเอาชนะความยากจนแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ กระทรวงคมนาคม

3.4 บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature)

ประชาชนใช้บริการประเภทนี้น้อยมาก

4. ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการใช้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนปี 2549 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

ผลการสำรวจสรุปประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ความคาดหวัง/ต้องการใช้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC โทร 1111)

ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความคาดหวัง/ความต้องการใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลฯ ในการสอบถามข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเรื่องร้องทุกข์ไปที่หน่วยงานภาครัฐผ่านทางโทรศัพท์สูงถึงร้อยละ 73.8 และ ประมาณร้อยละ 26.2 ที่ยังไม่ต้องการใช้ โดยให้เหตุผลที่ไม่ต้องการใช้ เช่น ไม่ทราบวิธีการใช้ ใช้บริการกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ไม่มั่นใจในคุณภาพการให้บริการ ไม่มีอุปกรณ์สื่อสารในการติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลฯ เป็นต้น สำหรับความต้องการรูปแบบการให้บริการสอบถามข้อมูลข่าวสารภาครัฐ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.7 ต้องการให้รัฐจัดในลักษณะของการมีหมายเลขเดียวที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการสอบถามข้อมูลหรือแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้อยละ 36.1 ต้องการให้แต่ละส่วนราชการมีเบอร์ติดต่อโดยตรง ส่วนอีกร้อยละ 1.2 ต้องการแบบอื่นๆ

4.2 การรู้จักศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC โทร 1111)

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการรู้จักศูนย์บริการข้อมูลฯ ดังกล่าว พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.8 ระบุว่าไม่รู้จัก ส่วนอีกประมาณ ร้อยละ 29.2 ระบุว่ารู้จัก โดยกลุ่มประชาชนที่รู้จัก เคยใช้บริการ ร้อยละ 24.0 ส่วนร้อยละ 76.0 ไม่เคยใช้ เหตุผลที่ไม่เคยใช้ เพราะยังไม่มีเวลาที่จะสอบถามหรือร้องทุกข์ ร้อยละ 59.2 สามารถติดต่อกับหน่วยงานโดยตรง ร้อยละ 4.2 ไม่ทราบวิธีการใช้บริการ ร้อยละ 3.1 ไม่มั่นใจในคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.8 ไม่มีอุปกรณ์สื่อสารที่จะใช้ติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลฯ ร้อยละ 1.5 อื่นๆ ร้อยละ 0.5 และไม่มีความเห็น ร้อยละ 4.7

4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC โทร 1111)

ประชาชนที่เคยใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องต่างๆ ของศูนย์บริการข้อมูลฯ ในระดับปานกลางถึงมากอยู่ในสัดส่วนที่สูงที่สุด คือ หมายเลขโทรศัพท์ง่ายใช้ สะดวก ร้อยละ 97.3 รองลงมา พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ร้อยละ 95.1 ความคมชัดของเสียง (ไม่มีเสียงสัญญาณรบกวน) ร้อยละ 92.0 การให้บริการข้อมูลได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการ ร้อยละ 89.3 และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการข้อมูล ร้อยละ 85.3 ส่วนการติดตามผลและแจ้งกลับน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 63.9

4.4 ความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

จากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ให้รู้จักศูนย์บริการข้อมูลฯ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 79.4 เห็นว่ามีการประชาสัมพันธ์น้อยถึงไม่มีการประชาสัมพันธ์ ส่วนผู้ที่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงมาก มีเพียงร้อยละ 20.6 ดังนั้นหากมีการส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ อาจทำให้ประชาชนได้รู้จักและใช้ศูนย์บริการข้อมูลฯ มากขึ้น

4.5 ความต้องการใช้/แนะนำการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลฯ เกี่ยวกับปัญหาความยากจน/เดือดร้อน

จากการสอบถามประชาชนหากประสบปัญหาความยากจน/ความเดือดร้อน คิดจะใช้/แนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลฯ หรือไม่ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.7 ระบุว่าใช้/แนะนำ มีเพียงร้อยละ 17.3 ระบุว่าไม่ใช้/ไม่แนะนำ เมื่อพิจารณาเป็นรายภาค พบว่า ประชาชนในภาคตะวันออก เฉียงเหนือระบุว่าต้องการจะใช้/แนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการดังกล่าวสูงกว่าภาคอื่นๆ คือ ร้อยละ 87.0 รองลงมา ภาคเหนือ ร้อยละ 83.0 ภาคกลาง ร้อยละ 82.0 กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 79.4 และ ภาคใต้ ร้อยละ 76.3 ตามลำดับ

4.6 ข้อมูล/บริการที่ต้องการเพิ่มเติมนอกเหนือจากบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.1 ระบุว่ายังไม่ต้องการเพิ่มเติม มีเพียงร้อยละ 5.9 ระบุว่าต้องการให้เพิ่มเติม โดยเรื่องที่ต้องการให้เพิ่มเติม เช่น การแจ้งเหตุฉุกเฉิน นโยบายของรัฐบาลที่ได้ดำเนินการ รายละเอียดของวิธีการใช้บริการ/การติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลฯ ข้อมูลข่าวสารแหล่งงาน/การรับสมัครงาน ข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมายที่ประชาชนควรรู้ ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลข่าวสารด้านการสาธารณสุข ข่าวสารการเมือง และข้อมูลข่าวสารการเกษตร เป็นต้น

4.7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ประชาชน ร้อยละ 42.8 ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลฯ เช่น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เพิ่มมากขึ้น ไม่ควรเสียค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ติดต่อกับศูนย์บริการข้อมูลฯ ควรมีการแนะนำวิธีการใช้บริการ ควรเป็นศูนย์บริการที่สามารถแก้ไขปัญหาย่างแท้จริง ควรมีระบบการแจ้งผลและการติดตาม และจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะที่สามารถโทรเบอร์ได้โดยตรง เป็นต้น

5. ความคืบหน้าการดำเนินการตามแผนบูรณาการ GCC ประจำปีงบประมาณ 2549 ของไตรมาสแรก ไตรมาสที่สอง และ เดือน เมษายน 2549

5.1 ความคืบหน้าการดำเนินงานร่วมกับภาครัฐ

5.1.1 การดำเนินงานเพื่อการบริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

5.1.1.1 GCC ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อหารือนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2548 โดยเชิญผู้ประสานงานจัดการโครงการ GCC จากทุกหน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมประชุมและร่วมกิจกรรมเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม ณ บมจ.ทีโอที แจ้งวัฒนะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานในภาพรวมของ GCC ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง บมจ.ทีโอที กับทุกหน่วยงานภาครัฐซึ่งผลการประชุมในครั้งนี้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้เป็นอย่างดี

- 5.1.1.2 เมื่อวันที่ 17 – 20 ธันวาคม 2548 GCC ได้เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานจัดการโครงการจากภาครัฐเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อศึกษาดูงาน Call Center ของ Telecom Yunan พร้อมรับฟังการบรรยายสรุปแนวทางการดำเนินงานโครงการ e-Government โดยวิทยากรจากบริษัท หัวเว่ย ประเทศจีน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เห็นรูปแบบการจัดการ Call Center ของต่างประเทศและสามารถนำส่วนดีของการบริหารจัดการขององค์กรต่างประเทศมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของ GCC และโครงการ e-Government ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นการใช้ ICT เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการบริการของภาครัฐอย่างจริงจังจึงจะสามารถพัฒนาเศรษฐกิจแบบก้าวกระโดดได้
- 5.1.1.3 ร่วมหารือกับผู้อำนวยการเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงแรงงาน เพื่อประเมินทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อ GCC ทั้งนี้กระทรวงฯ มีความคิดเห็นว่า ควรเร่งทำการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนรู้จักและจดจำ GCC 1111 ให้มากขึ้น ทั้งนี้ GCC ได้ขอความอนุเคราะห์ให้กระทรวงฯ ช่วยประชาสัมพันธ์ GCC 1111 ควบคู่กับ Call Center ของกระทรวงฯ ซึ่งใช้หมายเลข 1506
- 5.1.2 การดำเนินงานให้บริการข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐเพิ่มเติม
- 5.1.2.1 ให้บริการข้อมูลของวุฒิสภา (สว.) ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2548
- 5.1.2.2 ให้บริการกับโครงการศึกษาวัคซีนเอดส์ทดลองระยะที่ 3 กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2548
- 5.1.2.3 ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สพน.) ได้ให้ GCC ดำเนินการพัฒนาระบบการแก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดย GCC ได้พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และรับถ่ายทอดองค์ความรู้จากทีมงานของ สพน. เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน แก้ไขปัญหาและติดตามผลการแก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ในเบื้องต้น ซึ่งเริ่มดำเนินงานแล้วตั้งแต่เดือนตุลาคม 2548 เป็นต้นมา ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชน และ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้มีการดำเนินการหารือร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อออกแบบและพัฒนากระบวนการให้สามารถบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้อย่างเต็มรูปแบบซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินงานขออนุมัติหลักการจัดจ้างของ สพน.
- 5.1.2.4 ให้บริการข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (สส.) ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนธันวาคม 2548
- 5.1.2.5 เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2549 GCC 1111 ได้เปิดให้บริการโครงการศูนย์อำนวยการต่อสู้เพื่อเอาชนะความยากจนแห่งชาติ (ศตจ.)

5.1.3 การดำเนินการด้านข้อมูล

- 5.1.3.1 ปี 2549 GCC มีแผนการดำเนินงานที่จะพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลของ 20 กระทรวง 11 ส่วนงานอิสระ และ 1 โครงการ คือ โครงการศึกษาวัคซีนเอดส์ทดลอง ระยะที่ 3 ทั้งนี้เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็นระยะ ตลอดทั้งปี ซึ่งจะเริ่มดำเนินการเรียงลำดับจากหน่วยงานที่อยู่ในความสนใจของประชาชนมากที่สุดก่อน
- 5.1.3.2 ประสานงานกับกระทรวงต่างๆ เพื่อ Update Contact Point และ Update รายชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ รวมถึงเพิ่มเติมข้อมูลโครงการต่างๆ โดยนำข้อมูลมาจาก Web site และขอข้อมูลโดยตรงจากหน่วยงาน
- 5.1.3.3 เนื่องจากการปรับโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ทำให้มีหน่วยงานเพิ่มขึ้น ได้แก่ กรมการข้าว สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ GCC จึงได้เตรียมพัฒนาฐานข้อมูลและอยู่ระหว่างดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อเปิดให้บริการข้อมูลของหน่วยงานราชการดังกล่าว
- 5.1.3.4 เตรียมพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อรองรับโครงการตามนโยบายรัฐบาล ได้แก่ โครงการศูนย์อำนวยการต่อสู้เพื่อเอาชนะความยากจนแห่งชาติ (ศตจ.) เพื่อเป็นศูนย์กลางการรับเรื่องและให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาความยากจนต่างๆ
- 5.1.3.5 วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2549 กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังหารือเกี่ยวกับขอบเขตการให้บริการของ GCC ในปัจจุบันและจะขอเพิ่มเติมการให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดกลุ่มสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ
- 5.1.3.6 วันที่ 7 มีนาคม 2549 เข้าพบสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) เพื่อเสนอรายละเอียดการดำเนินงาน บทบาทและหน้าที่ของ GCC ซึ่งทาง อย. ยินดีให้ข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และจัดเจ้าหน้าที่อบรมให้คำแนะนำแก่ GCC รวมทั้งช่วยประชาสัมพันธ์ GCC ให้อีกช่องทางหนึ่ง โดยการนำ Banner ของ GCC ลงบนเว็บไซต์ของ อย.
- 5.1.3.7 วันที่ 8 มีนาคม 2549 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้เข้าร่วมประชุมกับ GCC และดูงานที่ศูนย์บริการข้อมูล ทีโอที สรุปประเด็นที่สำนักตรวจคนเข้าเมืองจะดำเนินการ ดังนี้
 - (1) จะจัดทำข้อมูล 100 คำถาม และคู่มือให้ GCC
 - (2) จะแจ้งรายชื่อ Contact Point เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึก และเรื่องร้องเรียนกับ GCC
 - (3) จะจัดเจ้าหน้าที่มาฝึกอบรมการให้บริการข้อมูลของสำนักตรวจคนเข้าเมืองให้กับ GCC หลังจากมีการทดสอบการให้บริการของ GCC รวมถึงจะช่วยประชาสัมพันธ์ GCC ผ่านทางสื่อมวลชนและทาง Website ให้อีกช่องทางหนึ่ง

5.1.3.8 วันที่ 16 มีนาคม 2549 ประสานงานกับสำนักอนามัย กทม. เนื่องจากมีโครงการพัฒนาส่งเสริมเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ และต้องการติดตั้งสายด่วนที่ศูนย์บริการสาธารณสุขทั้ง 65 แห่ง GCC ได้เสนอให้ใช้บริการหมายเลข 1111 โดยจะพัฒนาข้อมูลเพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลทั่วไปของโครงการฯ สำหรับการติดตั้งสายด่วนก็จะเป็นการให้บริการสำหรับข้อมูลเชิงลึกหรือข้อมูลเฉพาะด้าน ซึ่ง GCC จะโอนสายในกรณี ดังกล่าวไปให้ผู้เชี่ยวชาญประจำศูนย์ ทั้งนี้จะได้ประสานงานเพื่อขอรายชื่อ Contact Point และความชัดเจนของขอบเขตการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขต่อไป

5.1.3.9 พัฒนฐานข้อมูลเพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลของ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.)

5.1.4 การพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ โดยอยู่ระหว่างการเตรียมให้บริการ ได้แก่

5.1.4.1 บริการ Short Message Service (SMS) คาดว่าจะเปิดให้บริการได้ภายในเดือน มิถุนายน 2549

5.1.4.2 บริการข้อมูลเส้นทางคมนาคมโดยใช้ระบบ Geographic Information System (GIS) คาดว่าจะเปิดให้บริการได้ภายในเดือน มิถุนายน 2549

5.2 ความคืบหน้าการดำเนินงานภายในของ GCC

5.2.1 การดำเนินงานภายในของ GCC ไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2549

5.2.1.1 ด้านการพัฒนาข้อมูล GCC ได้รวบรวมผลการใช้งานของ 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการ กลุ่มพนักงานรับสาย และข้อเสนอแนะที่ได้จากหน่วยงานภาครัฐ เพื่อนำมาประเมินและปรับปรุงพัฒนาหมวดหมู่ข้อมูลให้ตรงตามความต้องการใช้บริการของประชาชน

5.2.1.2 GCC ได้พัฒนากระบวนการทำงานภายในและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานรับสายมีความเข้าใจและสามารถสืบค้นข้อมูลได้เร็วขึ้น

5.2.2 การดำเนินงานภายในของ GCC ในไตรมาสที่สองของปีงบประมาณ 2549

5.2.2.1 การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent) จัดให้มีการอบรมพนักงานรับสายที่รับผิดชอบให้บริการข้อมูลของแต่ละกระทรวง ตลอดทั้งปี โดยทุกครั้งที่มีการปรับปรุงหรือพัฒนาฐานข้อมูลใหม่ GCC จะมีการอบรมพนักงานรับสาย เพื่อเพิ่มทักษะองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับการพัฒนาข้อมูลควบคู่กันไป รวมทั้งพัฒนาพนักงานรับสายให้มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อให้ปฏิบัติงานที่ดีไปในแนวทางเดียวกัน นอกจากนี้มีการเพิ่มความถี่ของหลักสูตรการฝึกอบรมให้มากขึ้นสำหรับพนักงานรับสายที่ยังต้องมีการปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นในด้าน การพัฒนาทักษะ องค์ความรู้ นำเสียการให้บริการ การจับประเด็น ไหวพริบ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และเพิ่มความถี่ในการประเมินผลการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ ได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพการให้บริการและมอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และจูงใจให้พนักงานมีใจรักในการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้เกิดผลสำเร็จในการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายต้อง

ไม่น้อยกว่าอัตราร้อยละ 80 และจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายของ ไตรมาสที่สองของปีงบประมาณ 2549 อยู่ในอัตรालด้อยร้อยละ 83.67 ซึ่งดีกว่าที่กำหนดไว้

5.2.2.2 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนกับการใช้บริการ GCC โดยมีเป้าหมายจะทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในปี 2549 โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่องทาง ดังนี้

(1) โดยหน่วยงานภายนอก มีเป้าหมายจะทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งสำรวจสำนักงานสถิติแห่งชาติจะทำการสำรวจ มีแผนการดำเนินการระหว่างเดือน มกราคม ถึง มิถุนายน 2549 ในเดือน มกราคม 2549 ได้ดำเนินการร่างแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการจาก GCC เรียบร้อยแล้วตามแผน นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการกำหนดวิธีการสำรวจและกำหนดขนาดตัวอย่างแล้ว ซึ่งเป็นงานตามแผนของเดือน กุมภาพันธ์ 2549 ที่ทำเสร็จในเดือน มกราคม 2549 ขณะนี้สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ส่งรายงานผลการสำรวจดังกล่าวแล้ว โดยมีผลการสำรวจตามข้อ 4 ข้างต้น

(2) โดยระบบการให้บริการของ GCC มีเป้าหมายจะทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งมีแผนการดำเนินการในเดือน เมษายน 2549 และ เดือน กันยายน 2549 ทั้งนี้ GCC ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจแล้วตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2548 เป็นต้นมา จากผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ GCC สรุปได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจากการใช้บริการ GCC ซึ่งส่วนใหญ่จะมีความประทับใจในการให้บริการของพนักงานรับสายที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ใช้น้ำเสียงและจังหวะในการสนทนาที่เหมาะสม ส่วนเรื่องการใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลของพนักงานรับสายพอใจปานกลาง ทั้งนี้ความถี่ในการใช้บริการของประชาชนส่วนใหญ่จะเป็นการใช้นานๆ ครั้ง โดยมีข้อเสนอแนะจากประชาชนให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

(3) โดย บมจ. ทีโอที มีเป้าหมายจะทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งมีแผนการดำเนินการระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง เดือน กันยายน 2549

5.2.3 การดำเนินงานภายในของ GCC เดือน เมษายน 2549 ของปีงบประมาณ 2549

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent) จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายของ เดือน เมษายน 2549 ของปีงบประมาณ 2549 อยู่ในอัตราลด้อยร้อยละ 86 ซึ่งดีกว่าที่กำหนดไว้ที่อัตราร้อยละ 80 และ ดีกว่าไตรมาสที่สองที่อยู่ในอัตราลด้อยร้อยละ 83.67

6. บทวิเคราะห์

จากการสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่ให้บริการกับ GCC พบว่า เมื่อมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ของภาครัฐผ่านสื่อต่างๆ โดยเฉพาะสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้เป็นอย่างดี เช่น โทรทัศน์ และ มีการระบุหมายเลขของ GCC 1111 เป็น Call Center ที่สามารถให้ข้อมูลโครงการต่างๆ เหล่านั้นได้ ประชาชนก็จะเข้ามาใช้บริการกับ GCC เป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จาก โครงการพลังไทย

ฉลาดใช้พลังงาน หน้าร้อน ซึ่งมีกิจกรรมล้างแอร์ “แอร์สะอาดเพิ่มเงินบาทให้คุณ” และ กิจกรรม Tune up “สงกรานต์สดใส ร่วมใจ Tune up” โดยกระทรวงพลังงานได้จัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อโทรทัศน์ซึ่งสามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่สายด่วน 1111 ซึ่งจากผลของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ดังกล่าวได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้จากการจัดทำสถิติการใช้บริการข้อมูลของประชาชนที่ใช้บริการข้อมูลของกระทรวงต่างๆ ผ่านการให้บริการของ GCC ในเดือน กุมภาพันธ์ 2549 กระทรวงพลังงานอยู่ในลำดับที่ 19 เดือน มีนาคม 2549 อยู่ในลำดับที่ 7 และ เดือน เมษายน 2549 อยู่ในลำดับที่ 3 ซึ่งจะเห็นว่าลำดับของกระทรวงที่ประชาชนสนใจใช้บริการของกระทรวงพลังงานเลื่อนขึ้นมามีอยู่ในลำดับต้นๆ

7. ประเด็นที่ขอรับการสนับสนุน

- 7.1 ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์โครงการ GCC จากทุกส่วนงานภาครัฐ
- 7.2 การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นชั้นความลับ กรณีผู้ร้องแจ้งข้อประกอบคำร้อง เนื่องจากมีผู้ร้องบางรายแจ้งมายัง GCC ด้วยความไม่พอใจถึงการถูกเปิดเผยชื่อเป็นการทั่วไปและบางรายถูกข่มขู่