

ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๒๓๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ครั้งที่ ๔/๒๕๕๗  
ประจำเดือนกันยายน ๒๕๕๗

เรียน รอง - นรม. กระทรวง กรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ ทก ๐๒๐๒/๓๕๒๕  
ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

ด้วยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เสนอรายงานผลการดำเนินงาน  
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ครั้งที่ ๔/๒๕๕๗ ประจำเดือนกันยายน ๒๕๕๗ มาเพื่อ  
คณะรัฐมนตรีทราบ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๔  
พฤศจิกายน ๒๕๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรศักดิ์ อุวรรณโณ)  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๓๒ - ๓

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๖๕



ที่ ทก 0202/ ๒5๕๕

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง  
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

8 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC) ครั้งที่ 8/2547  
ประจำเดือนกันยายน 2547

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

เอกสารแนบ ข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม

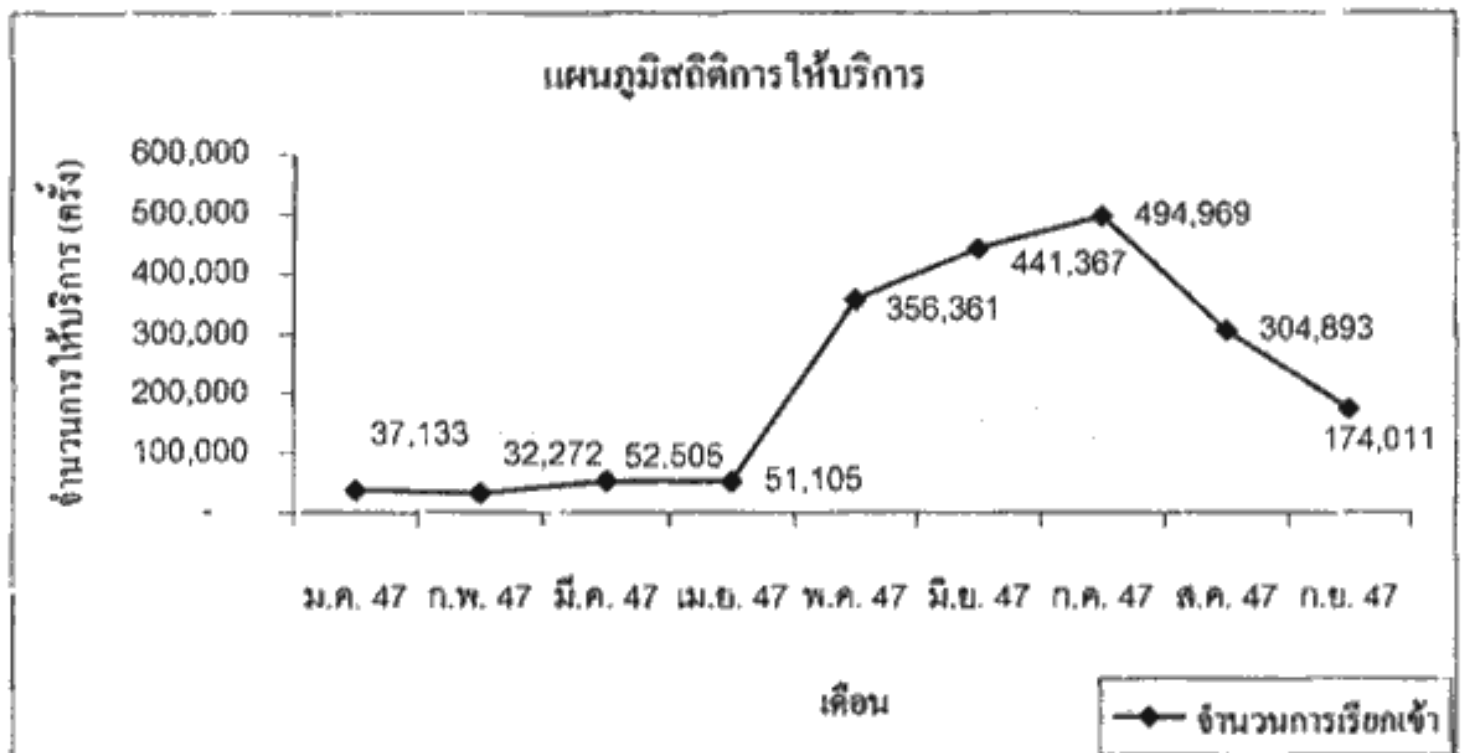
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น) ขอรายงานผล  
การดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC)  
ครั้งที่ 8/2547 ประจำเดือน กันยายน 2547 ดังนี้

## 1. ผลการดำเนินงาน

### 1.1 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                   |

ตารางที่ 1 ตารางสถิติการให้บริการ



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติการให้บริการ GCC แยกตามเดือน

- (1) ตั้งแต่เดือนมกราคม – เมษายน 2547 ประชาชนใช้บริการ GCC ซึ่งมีจำนวนการเรียกเข้าที่ไม่สูงมากและค่อนข้างคงที่ เนื่องจากเดือนมกราคม – มีนาคม 2547 เป็นการให้บริการข้อมูลเฉพาะ 3 หน่วยงานนำร่อง คือ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน ส่วนในเดือนเมษายน 2547 เป็นการเปิดให้บริการข้อมูลอย่างเป็นทางการ ซึ่งให้บริการข้อมูลครบทั้ง 20 กระทรวงและ 9 ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง ซึ่งเริ่มประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนบางแขนง ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ Billboard แต่การรับรู้ยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร
- (2) ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม 2547 มีแนวโน้มที่ประชาชนสนใจใช้บริการ GCC สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ GCC 1111 ผ่านสื่อมวลชนทุกแขนงโดยเฉพาะทางโทรทัศน์ซึ่งเป็นสื่อหลักที่เข้าถึงประชาชนทั่วถึงมากกว่า ทำให้มีการโทรเข้ามาสอบถาม ข้อมูลต่างๆ มากขึ้น
- (3) เดือน สิงหาคม - กันยายน 2547 การให้บริการมีจำนวนลดลง เนื่องจาก
  - ในเดือนสิงหาคมถึงหมดระยะเวลาการดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ GCC ในสื่อหลัก เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดสิ่งกระตุ้นให้มาใช้บริการ หากมีสื่อของภาครัฐอื่นได้แก่ สถานีโทรทัศน์ช่อง 11, สถานีโทรทัศน์ช่อง 9, ป้ายวิ่งสี่แยกจราจร, ป้ายโฆษณา Trivision ของ กทม. มาสนับสนุนอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้ปริมาณการให้บริการ GCC สูงขึ้น

- การตอบสนองประชาชนในเรื่องร้องเรียนของกระทรวงต่างๆ ที่ผ่านช่องทาง GCC มีน้อยมากเนื่องจาก GCC ได้จัดส่งข้อมูลให้กระทรวงต่างๆ ทราบภายใน 1 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ GCC จะไม่ได้รับผลการชี้แจงตอบกลับจาก กระทรวง ทำให้ประชาชนเสื่อมศรัทธาที่จะใช้ช่องทาง GCC แต่มีบางกระทรวงที่ให้ความร่วมมือกับ GCC อย่างดี คือ ติดตามเรื่องร้องเรียนแจ้งผลให้ GCC ตอบประชาชน และนำข้อมูลไปพัฒนางานการให้บริการเพื่อประชาชนต่อไป เช่น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงพลังงาน กระทรวงคมนาคม

### 1.2 หน่วยงานที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด 5 ลำดับแรกได้แก่

| เดือน/ปี | ลำดับที่ 1           | ลำดับที่ 2           | ลำดับที่ 3           | ลำดับที่ 4           | ลำดับที่ 5        |
|----------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|
| ม.ค.47   | สำนักงานกฤษฎีกา      | ก.มหาดไทย            | ก.เกษตรฯ             | ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ | ก.การคลัง         |
| ก.พ.47   | ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ | สำนักงานกฤษฎีกา      | สนง.ตำรวจแห่งชาติ    | ก.มหาดไทย            | ก.เกษตรฯ          |
| มี.ค.47  | ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ | ก.มหาดไทย            | สนง.ตำรวจแห่งชาติ    | ก.พาณิชย์            | สำนักงานกฤษฎีกา   |
| เม.ย.47  | ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ | ก.มหาดไทย            | ก.ต่างประเทศ         | ก.คมนาคม             | สนง.ตำรวจแห่งชาติ |
| พ.ค.47   | ก.มหาดไทย            | ก.คมนาคม             | ก.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ | ก.การคลัง            | สำนักงานกฤษฎีกา   |
| 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         |

### 1.3 บริการที่ประชาชนใช้บริการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป Q&A (Questions&Answers), บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Contact Information), บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) และ บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature)

- ข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถาม ได้แก่ การทำบัตรประชาชน การทำใบอนุญาตขับขี่ การทำหนังสือเดินทาง เวลาทำการของหน่วยงานต่างๆ การเปลี่ยนชื่อ - นามสกุล การจดทะเบียนสมรส สถาปนามีอากาศ แจ้งโทรศัพท์ขัดข้อง การสมัครสอบบรรจุข้าราชการ การต่ออายุหนังสือเดินทาง รายชื่อคณะรัฐมนตรี เส้นทางเดินรถ การโอนรถ รายชื่อกระทรวงต่างๆ รหัสไปรษณีย์ในประเทศไทย ผลการออกสลากกินแบ่งรัฐบาล การจดทะเบียนรถ ผลการเลือกตั้งผู้ว่า กทม. เป็นต้น

- ทั้งนี้ เหตุการณ์ในแต่ละเดือนที่เป็นที่สนใจของประชาชน (Hot News) รวมถึงโครงการต่างๆ ที่ภาครัฐจัดทำแผนที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนและนำเสนอต่อสาธารณชนจะเป็นเหตุจูงใจทำให้ประชาชนเข้ามาให้บริการสอบถามข้อมูลมากขึ้น เช่น ในเดือนกรกฎาคมและสิงหาคม 2547 กระทรวงแรงงานได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวในเดือนกันยายน 2547 มีการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก เป็นต้น
- สำหรับเดือน กันยายน 2547 เรื่องที่ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลทั่วไปๆ แยกตามกระทรวงและ 9 หน่วยงานส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวงรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

## 2. ผลจากการดำเนินงานศูนย์บริการประชาชน NYC 311

NYC 311 เป็นศูนย์ Contact Center ของรัฐบาลนิวยอร์ก ให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนแทนหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความคับคั่งของสายเรียกเข้า 911 (Emergency Service) และช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนชาวนิวยอร์ก นักท่องเที่ยวและหน่วยงานภาคธุรกิจ โดยกระทรวง ICT ของรัฐนิวยอร์ก เป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการปัจจัยความสำเร็จของการบริการข้อมูลภาครัฐของ NYC 311 ที่ต้องขอความร่วมมือจากกระทรวงต่างๆ ของรัฐนิวยอร์ก คือ

- 2.1 ผู้บริหารระดับสูงของรัฐนิวยอร์กได้กำหนดเป็นนโยบายชัดเจนให้มีตัวชี้วัดของหน่วยงานภาครัฐในการบริการของกระทรวงต่าง ๆ เช่น บริการข้อมูลหรือการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านทาง NYC 311
- 2.2 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ NYC 311 คำนิยามการ โดยรัฐบาลนิวยอร์กเพราะถือเป็นช่องทางหนึ่งในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ ป้าย บิลบอร์ด และสติ๊กเกอร์ ที่มีประสิทธิภาพต่อประชาชน
- 2.3 มีทีมงานที่จะทำหน้าที่ ประสานงานและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่าง NYC 311 กับหน่วยงานของรัฐ โดยทีมงานจะต้อง ทำหน้าที่ติดตามประเมินผลตามตัวชี้วัดทั้งภายในและภายนอก

## 3. ประเด็นที่ต้องขอความร่วมมือจากกระทรวงต่างๆ

- 3.1 การยืนยันความถูกต้องของข้อมูลและให้ข้อมูลเพิ่มเติมส่งให้ บมจ.ทศท ภายในกำหนดที่ร้องขอ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลนำเข้าระบบ และการแจ้งข้อมูลใหม่หรือข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบันให้ บมจ.ทศท ทราบล่วงหน้าก่อนการประชาสัมพันธ์เรื่องนั้นๆ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โครงการคอมพิวเตอร์ ICT เพื่อน้องเล็กของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

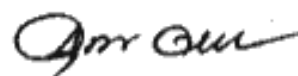
ซึ่งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการประสานงานให้ บมจ.ทศท เข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อรับข้อมูลล่วงหน้า และรับทราบความคืบหน้าของโครงการ โดยตลอด รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ GCC เป็นศูนย์กลางในการติดต่อเพื่อการบริการของประชาชน โรงเรียน และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ หน่วยงานระดับกรมซึ่งสังกัดกระทรวงต่างๆ มีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูลการประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้กับสื่อต่างๆ อยู่แล้ว จึงขอความร่วมมือในการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ให้กับ GCC เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

3.2 การแจ้งผลการดำเนินการในเรื่องที่มีการร้องเรียนผ่าน GCC กลับมายัง บมจ.ทศท โดยเร็ว เพื่อสร้างความเชื่อถือกับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ประชาชนเห็นประโยชน์จากการใช้บริการ GCC เป็นช่องทางหลักในการร้องเรียนเรื่องต่างๆ ต่อไป ซึ่งจะเป็นการลดภาระของภาครัฐและใช้เป็นข้อมูลเพื่อการบริหารภายในต่อไป

3.3 ขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ GCC 1111 ผ่านสื่อต่างๆ ของภาครัฐ ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ช่อง 11 สถานีโทรทัศน์ช่อง 9 ป้ายวิ่งสีแฉกราจร ป้ายโฆษณา Trivision ของ กทม. มาสนับสนุนอย่างค่อเนื่องก็จะทำให้ปริมาณการให้บริการ GCC สูงขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายแพทย์สุรพงษ์ สืบวงศ์ลี)

รัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น

โทร. 0 574 9315, 0 2505 5644

โทรสาร 0 2574 9310