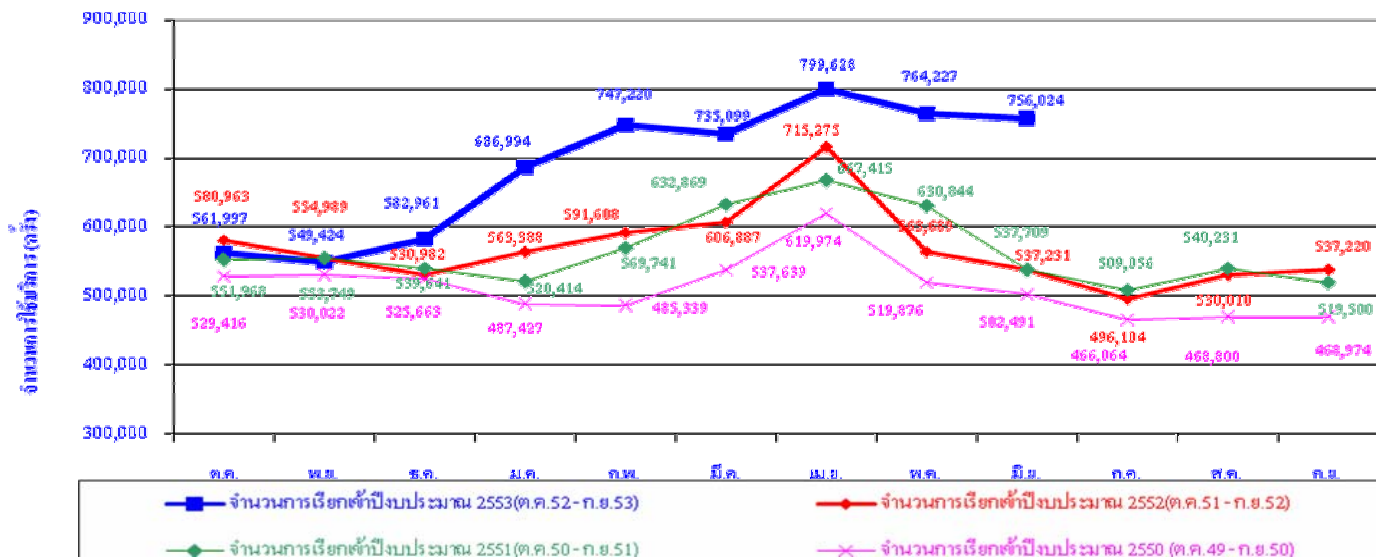


มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 21 กันยายน 2553

22. เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

คณะรัฐมนตรีรับทราบรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ ดังนี้

1. สถิติการใช้บริการ



รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการ

2. บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถามดังนี้

2.1 การเมือง – การปกครอง เช่น สถานการณ์การชุมนุมทางการเมืองการประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี การประกาศห้ามออกนอกเคลาสถานในพื้นที่ต่างๆ การลงทะเบียนผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง การเลือกตั้งสมาชิกสภาเขตกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

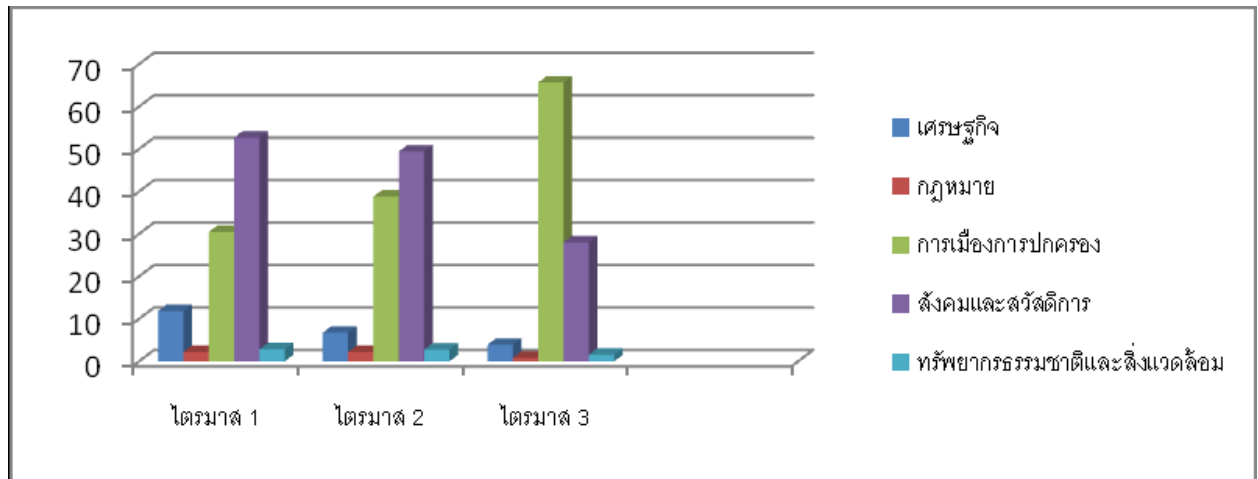
2.2 เศรษฐกิจ เช่น โครงการสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ประกันตน ประจำปี 2553 โครงการปลดหนี้ในระบบ โครงการประกันรายได้เกษตรกรปีการผลิต 2552-2553 การจำหน่ายและการเปิดขายพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง ปี 2553 มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการซึ่งได้รับผลกระทบเกี่ยวเนื่องจากเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง เป็นต้น ฯลฯ

2.3 สังคมและสวัสดิการ เช่น การตรวจสอบสถานะของการขอรับเงินอุดหนุนหลังการฝึกอบรม โครงการดันกล้าอาชีพรายชื่อผู้ประกอบการที่ผ่านการพิจารณาการให้ความช่วยเหลือของคณะกรรมการช่วยเหลือผู้ประกอบการของ สอจ. โครงการจัดสวัสดิการเบี่ยงความพิการ ฯลฯ

2.4 การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น การเปิดรับสมัครนักเรียน – นักศึกษาใหม่ ของสถาบันการศึกษาต่างๆ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การเลื่อนเปิดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โครงการเรียนฟรี 15 ปี หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) เป็นต้น ฯลฯ

3. บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint)

3.1 จากการที่โครงการ GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลเลขหมาย 1111 โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงานเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยมีสัดส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มีดังนี้



4. การดำเนินงานอื่นๆ ของโครงการ GCC 1111 ประจำปีงบประมาณ 2553

4.1 การดำเนินงานร่วมกับภาครัฐ

วันที่ 5-7 ตุลาคม 2552 ได้ร่วมออกฐานจัดนิทรรศการในงานวันคล้ายวันสถาปนากระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในโอกาสครบรอบ 7 ปี ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา กรุงเทพมหานคร

วันที่ 15-16 ตุลาคม 2552 ได้ร่วมออกฐานจัดนิทรรศการในงานสัมมนาวิชาการ Biz IT ณ อาคารสารนิเทศ 50 ปี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

วันที่ 6-11 ธันวาคม 2552 ได้ร่วมจัดนิทรรศการในงานเอ็มไอซีทีสร้างคนสร้างชาติ ณ จังหวัดหนองคาย และจังหวัดเชียงใหม่ ในวันที่ 26-28 ธันวาคม 2552

วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2553 ได้นำเสนอผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ต่อการประชุมผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง CIO ของทุกกระทรวง

วันที่ 14 พฤษภาคม 2553 ได้มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่องการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC 1111 ณ โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ คอนเวนชั่น ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพมหานคร

วันที่ 25 มิถุนายน 2553 ข้าราชการสำนักบริหารกลาง สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (สสม.) ได้เข้าเยี่ยมชมศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111

4.2 การดำเนินงานภายในโครงการ GCC 1111

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent)

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสายได้มีการอบรมพนักงานเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนรวมถึงการให้องค์ความรู้ให้กับพนักงานรับสายที่เข้าทำงานใหม่และพนักงานรับสายเดิม เช่น หลักสูตรการใช้ทักษะการให้บริการงาน Call Center หลักสูตรจิตวิทยาในการทำงาน หลักสูตรสนทนาภาษาอังกฤษพื้นฐาน หลักสูตรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หลักสูตรการควบคุมอารมณ์ในการทำงาน หลักสูตรกฎหมายในชีวิตประจำวัน หลักสูตรการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว อีกทั้ง มีการให้ข้อมูลความรู้เหตุการณ์ปัจจุบันด้วย

5. บทวิเคราะห์

ตั้งแต่เริ่มปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ข้อมูลที่ประชาชนโทรสอบถาม เช่น สถานการณ์การชุมนุมทางการเมือง การประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน การตรวจสอบสถานะของการขอรับเงินอุดหนุนหลังการฝึกอบรมโครงการต้นกล้าอาชีพ โครงการสินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ประกันตน ประจำปี 2553 โครงการปลดหนี้ในระบบ โครงการประกันรายได้เกษตรกร ปีการผลิต 2552-2553 สถานที่จำหน่ายสินค้าเพื่อช่วยเหลือผู้ค้าที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ชุมนุม มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการซึ่งได้รับผลกระทบเกี่ยวเนื่องจากเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง การเปิดรับสมัครนักเรียน – นักศึกษาใหม่ของสถาบันการศึกษาต่างๆ เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 เป็นช่องทางหนึ่งที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นโยบายและโครงการต่างๆ ของภาครัฐสู่ประชาชน รวมทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สนใจข้อมูล และโครงการพิเศษต่างๆ ของภาครัฐ จึงนับได้ว่าโครงการ GCC 1111 เป็นเครื่องมือหนึ่งของภาครัฐ สำหรับติดต่อและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐกับประชาชน

.....