มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 9 พฤศจิกายน 2553

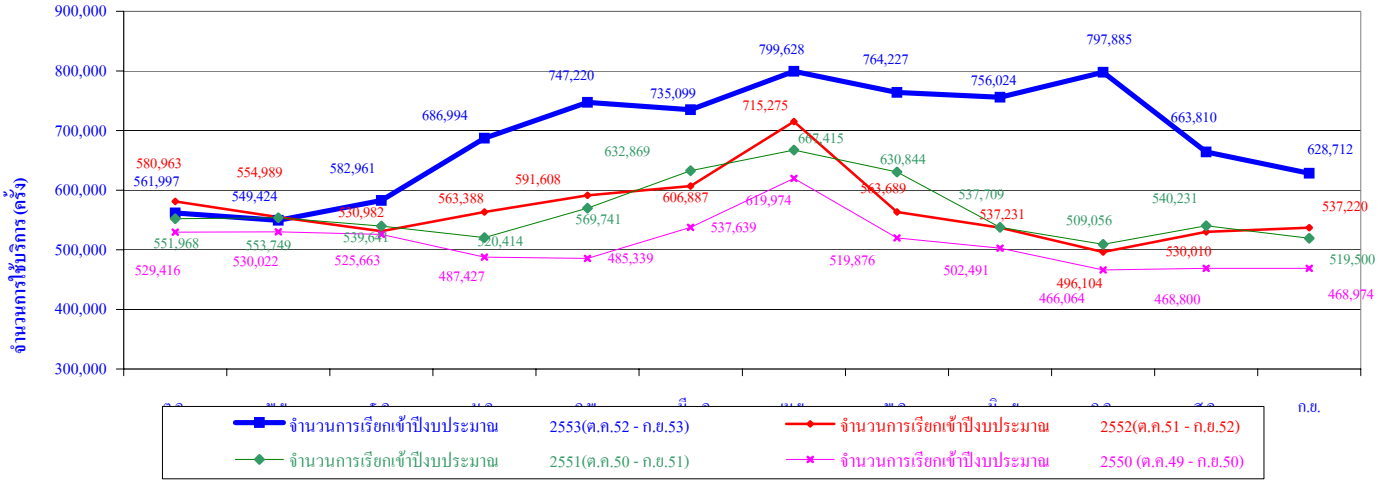
26. เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ 2553 ของไตรมาสสี่

คณะรัฐมนตรีรับทราบรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ 2553 ของไตรมาสสี่ ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ

สาระสำคัญของเรื่อง

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทก.) รายงานผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ 2553 ของไตรมาสสี่ ดังนี้

1. สถิติการใช้บริการ



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการใช้บริการ

2. บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถาม ดังนี้

2.1 การเมือง-การปกครอง เช่น การจัดกิจกรรมเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดกรุงเทพมหานคร เขตเลือกตั้งที่ 6 การเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครและสมาชิกสภาเขต การทำบัตรประจำตัวประชาชนเอนกประสงค์ (Smart Card) การขอตรวจคัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ เป็นต้น ฯลฯ

2.2 เศรษฐกิจ เช่น มาตรการและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล การปรับโครงสร้างเงินเดือนข้าราชการ โครงการบัตรลดหนี้ วินัยดี มีวงเงินราคาทองคำ โครงการขึ้นทะเบียนเกษตรกรเพื่อเข้าโครงการประกันรายได้ อัตราค่าแรงขั้นต่ำ เป็นต้น ฯลฯ

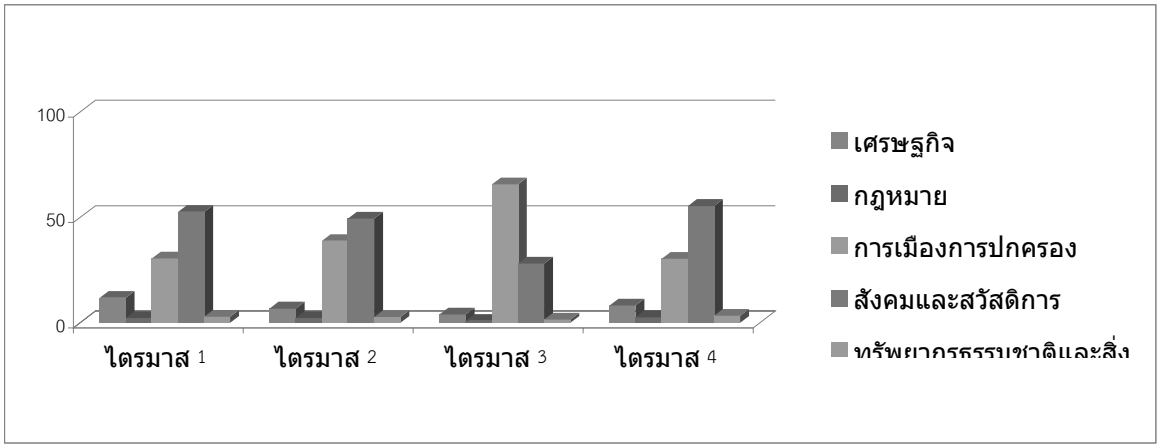
2.3 สังคมและสวัสดิการ เช่น โครงการ 6 วัน 63 ล้านความคิด ร่วมเดินหน้าปฏิรูปประเทศไทย โครงการแอร์พอร์ตลิงค์ การใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วยการจัดทำสำมะโนประชากรและเคหะ 2553 โครงการให้เช่าที่ราชพัสดุ 1 ล้านไร่ เป็นต้น ฯลฯ

2.4 การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา คำขวัญวันแม่แห่งชาติประจำปีต่าง ๆ คำขวัญวันวิทยาศาสตร์แห่งชาติประจำปีต่าง ๆ รายละเอียดของการสอบ GAT และ PAT เป็นต้น ฯลฯ

3. บริการรับเรื่องร้องเรียน(Complaint)

3.1 จากการที่โครงการ GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล เลขหมาย 1111 โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงานเพื่อบูรณาการ การทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสสี่มีเรื่องร้องเรียนและติดตามผลเฉลี่ยจำนวน 10,338 เรื่อง คิดเป็นอัตราร้อยละ 3.45

3.2 สัดส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ประจำปี 2553 ของไตรมาสสี่ มีดังนี้



4. การดำเนินงานอื่นๆ ของโครงการ GCC1111 ประจำปีงบประมาณ 2553

4.1 การดำเนินงานร่วมกับภาครัฐ

กิจกรรมเยี่ยมชมและร่วมออกร้านจัดนิทรรศการเผยแพร่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111

วันที่ 17 สิงหาคม 2553 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111

- วันที่ 18 สิงหาคม 2553 กรมประชาสัมพันธ์ ได้เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111

วันที่ 19 สิงหาคม 2553 กระทรวงวัฒนธรรม ได้เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเฝ้าระวังทางวัฒนธรรม เข้าใจถึงระบบการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นเครื่องมือในงานเฝ้าระวังฯ โดยเฉพาะการบริหารจัดการระบบที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน

วันที่ 27 สิงหาคม 2553 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ได้รับเชิญให้เข้าร่วมงานพิธีมอบรางวัล และสรุปผลโครงการต้นกล้าอาชีพ ณ โรงแรม เซ็นทารา แกรนด์ ลาดพร้าว กรุงเทพฯ

วันที่ 20 กันยายน 2553 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111

วันที่ 22 – 23 กันยายน 2553 ได้ร่วมออกร้านจัดนิทรรศการใน “ICT ชุมชนร่วมใจ จับมือก้าวไกล สู่สากล” ณ อาคารทรงเหลี่ยม ชั้น 4 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ 80 พรรษา กรุงเทพฯ

วันที่ 22 –24 กันยายน 2553 ได้ร่วมออกร้านจัดนิทรรศการในงานมหกรรมทรัพยากรชีวภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่นประจำปี 2553 อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ 80 พรรษา กรุงเทพฯ

4.2 การดำเนินงานภายในโครงการ GCC 1111

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย (Agent)

ในไตรมาสสี่ได้มีการอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนรวมถึงการให้องค์ความรู้และพัฒนาการให้กับพนักงานรับสาย เช่น หลักสูตรองค์ความรู้ของกระทรวง หลักสูตรทักษะการค้นหาข้อมูล หลักสูตรทักษะการให้บริการงาน Call Center หลักสูตรคุณภาพในการให้บริการ เป็นต้น ส่วนหลักสูตรสำหรับพนักงานรับสายเดิม เช่น หลักสูตรกฎหมายน่ารู้เกี่ยวกับการจราจรเพื่องานร้องเรียน ทำงานอย่างไรให้มีความสุข อีกทั้งมีการให้ข้อมูลความรู้เหตุการณ์ปัจจุบัน เช่น การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติสมเด็จพระสังฆราช เนื่องในโอกาสคล้ายวันประสูติวันที่ 3 ตุลาคม โครงการทันตกรรมรากฟันเทียมเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ งานแสดงและประกวดพลุนานาชาติเฉลิมพระเกียรติ โครงการ บขส. ลดครึ่งราคาพาแม่เที่ยว การจัดงาน SME Thailand Expo 2010

5. บทวิเคราะห์

สำหรับไตรมาสสี่ภาพรวมของข้อมูลที่ประชาชนสนใจโทรสอบถาม ได้แก่การจัดกิจกรรมเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดกรุงเทพมหานคร เขตเลือกตั้งที่ 6 การเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครและสมาชิกสภาเขต มาตรการและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล การลงทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ มาตรการและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการสำรวจ สำมะโนประชากรและเคหะ พ.ศ. 2553 ข้อมูลเกี่ยวกับไข้หวัดใหญ่พันธุ์ใหม่ 2009 ชนิด (H1N1) โดย GCC 1111 ได้พยายามพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องทั้งด้านข้อมูลและบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนผู้ใช้บริการภาครัฐรวมถึงการรับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐยังสามารถนำข้อมูลที่ประชาชนสอบถามหรือร้องเรียนไปใช้ในการวางแผนในการแก้ปัญหาการพัฒนาและประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดแก่ประชาชน

……