

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2554

3. เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ 2554 ของไตรมาสสอง

คณะรัฐมนตรีรับทราบรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ 2554 ของไตรมาสสอง ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทก.) เสนอ

สาระสำคัญของเรื่อง

ทก. รายงานว่า

1. ทก. ได้มอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการด้านโทรคมนาคมเป็นผู้บริหารจัดการโครงการ GCC 1111 ให้กับทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน พร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ จำนวน 154 จุดให้บริการ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2547 เป็นต้นมา ให้บริการข้อมูลภาครัฐ 20 กระทรวง และ 10 ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ 3 หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

2. การให้บริการของโครงการ GCC 1111 แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) ทั้งนี้ โครงการ GCC 1111 ให้บริการแบบ Multi – Channel Contact Center โดยมีช่องทางในการติดต่อ คือ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และ เว็บไซต์

3. ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ 2554 ไตรมาสสอง ดังนี้

3.1 บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถาม ดังนี้

3.1.1 การเมือง – การปกครอง เช่น ยุทธศาสตร์ปฏิรูปประเทศไทย 9 ข้อ (ประชารัฐ) รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การทำบัตรประจำตัวประชาชน อเนกประสงค์ (Smart Card) การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า – ออกจากทะเบียนบ้าน เป็นต้น

3.1.2 เศรษฐกิจ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โครงการประกันรายได้เกษตรกร ราคาข้าวพารา ราคาน้ำมัน ราคาสินค้าอุปโภค – บริโภค โครงการประชานิยมเพื่อสินเชื่อรายย่อย ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น

3.1.3 สังคมและสวัสดิการ เช่น การตรวจสุขภาพและประกันสุขภาพแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ประจำปี 2554 การเปลี่ยนแปลงสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม การจัดกิจกรรมรณรงค์ไหว้พระ 9 วัด 9 วัน ของกรุงเทพมหานคร การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการใช้สิทธิการลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและสวัสดิการต่าง ๆ การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี โครงการตันกล้าอาชีพ การพยากรณ์อากาศ ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นต้น

3.1.4 การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น การเปิดรับสมัครนักเรียน – นักศึกษาใหม่ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน ค่าขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การศึกษาภาคบังคับของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ความหมายของคำศัพท์ภาษาไทยต่าง ๆ ชื่อและความหมายของชื่อ เป็นต้น

3.2 บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

3.2.1 จากการที่โครงการ GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลเลขหมาย 1111 โดยเป็นช่องทางหนึ่งในสี่ช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้มีแผนการดำเนินงานเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

3.2.2 ประเภทเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ประจำปี 2554 ไตรมาสสอง มีดังนี้

1) การให้บริการ ได้แก่ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อ บริการรับเรื่องร้องเรียน บริการแบบฟอร์ม

2) สรุปประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การเมือง – การปกครอง เศรษฐกิจ กฎหมาย สังคมและสวัสดิการ

4. สำหรับไตรมาสสอง ประเด็นที่ประชาชนสนใจสอบถามได้เปลี่ยนไปตามสถานการณ์ขณะนั้น กล่าวคือ มีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ปฏิรูปประเทศไทย 9 ข้อ (ประชาวิวัฒน์) การทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกประเทศ (Smart Card) โครงการประชานิยมเพื่อสินเชื่อรายย่อย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โครงการประกันรายได้เกษตรกร การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ โครงการต้นกล้าอาชีพ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การพยากรณ์อากาศ สถานการณ์แผ่นดินไหวและสึนามิในประเทศญี่ปุ่น ราคายางพารา และราคาน้ำมัน เป็นต้น ซึ่งการที่ GCC 1111 สามารถให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม ทำให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์ เกิดความเข้าใจที่ดีต่อภาครัฐ รวมทั้งสามารถเตรียมรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ดีขึ้น นอกจากนี้ โครงการ GCC 1111 ยังเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ความช่วยเหลือประชาชน เห็นได้จากการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์ภัยพิบัติทางภาคใต้ รวมทั้งได้มีการให้ข้อมูลความช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กรณีการขอคัดค้านการประกันตัวของจำเลยคดีฉ้อโกง โดยอ้างเหตุจำเลยมีพฤติกรรมจะหลบหนี ซึ่งพนักงานรับสายได้อธิบายแนะนำขั้นตอน และประชาชนได้ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ จนสามารถตามจับจำเลยและได้ของกลางคืน ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการ
