



ที่ ทก ๐๒๐๒/๒๖๔๘

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารบี
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

ว. ๑/๑๕๘
ร. ๒๖๔๘
ว. ๒.๐.๑๑.๑. 2552 10.4๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสี่

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสี่

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ "โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน" (Government Contact Center) ภายใต้การดำเนินงานของ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่ง "ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน" ได้ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน เพราะเป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ประชาชนเพียงติดต่อไป ๑๑๑๑ หมายเลขกลางเพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) อีกทั้งภาครัฐก็สามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลจากประชาชนได้โดยตรงและนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการ การบริการของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น โครงการดังกล่าวจึงเป็นเครื่องมือที่สนองนโยบายอิเล็กทรอนิกส์และสามารถลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ผลการดำเนินงานโครงการ

๑) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านโทรคมนาคม เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดทดลองให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๗ ให้บริการกับหน่วยงานนำร่อง ๓ หน่วยงานแรกที่มีความพร้อมด้านข้อมูลในระดับหนึ่งได้แก่ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (สำนักนายกรัฐมนตรี) กรมการกงสุล (กระทรวงการต่างประเทศ) และสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ...

ให้บริการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ โดยให้บริการข้อมูลภาครัฐทั้ง ๒๐ กระทรวง และ ๙ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือ ทบวง

๒) ปีงบประมาณ ๒๕๕๒ GCC ๑๑๑๑ เปิดให้บริการจำนวน ๑๕๕ จุดให้บริการและมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC ๑๑๑๑ โดยใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้น ๑๐๘,๙๗๗,๐๐๐ บาท

๓) ปัจจุบันนอกจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑) จะให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง แล้วยังให้บริการอีก ๓ ส่วนงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

๔) การให้บริการของโครงการ GCC ๑๑๑๑ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint) ทั้งนี้ GCC ๑๑๑๑ ให้บริการแบบ Multi – Channel Contact Center โดยมีช่องทางในการติดต่อ คือ โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์

๕) สิ่งที่ประชาชนจะได้รับจาก GCC ๑๑๑๑

(ก) ติดต่อได้สะดวกจำหมายเลขโทรศัพท์ง่ายเพราะมีหมายเลขเดียว ๑๑๑๑ โทรทั่วไทย

(ข) สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง

(ค) ได้รับบริการทันทีและรวดเร็วติดต่อจุดเดียว(First Touch Point Service) เป็นการลดขั้นตอนการติดต่อใช้บริการ

๖) สิ่งที่ภาครัฐจะได้รับจาก GCC ๑๑๑๑

(ก) เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ต้องติดต่อกับประชาชน และสามารถรองรับภารกิจพิเศษของกระทรวงได้

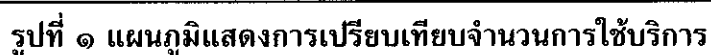
(ข) เป็นการบริหารและจัดการแบบรวมศูนย์ ทำให้มีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้อย่างต่อเนื่อง

(ค) สามารถเก็บและรวบรวมข้อมูลภาครัฐไปสู่ฐานข้อมูลองค์ความรู้ (Knowledge – based)

(ง) ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสที่ สรุปลดดังนี้



๔) โครงการสร้างโอกาสเข้าสู่ที่ดินทำกินรองรับแรงงานที่ถูกเลิกจ้าง ซึ่งเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนให้ผู้ถูกเลิกจ้างงานเข้าพัฒนาองค์ความรู้ด้านเกษตรให้ทดลองประกอบอาชีพเกษตรกรรมและถ้ามีความตั้งใจจะเป็นเกษตรกร จะพิจารณาจัดสรรที่ดินในเขตปฏิรูปที่ดินให้ทำกิน ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้อง...

เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลให้แรงงานที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรมและบริการต้องตกงานเป็นจำนวนมากเหล่านี้ ซึ่งแรงงานเหล่านี้ส่วนหนึ่งจะกลับคืนถิ่นฐานบ้านเกิดซึ่งมีอาชีพเป็นเกษตรกร จึงส่งผลให้มีประชาชนสนใจสอบถามข้อมูล

๕) กองทุนชราภาพ ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูลกองทุนชราภาพ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีอาชีพอิสระและไม่ได้เป็นสมาชิกของกองทุนอื่น ๆ ที่รัฐบาลอุดหนุนเงินอยู่ ได้เข้ามาเป็นสมาชิกของกองทุน เพื่อให้กลุ่มคนที่มีอาชีพอิสระได้มีสวัสดิการ มีรายได้ในการยังชีพเมื่อชราภาพ

๖) โครงการต้นกล้าอาชีพ การขยายเวลาของโครงการต้นกล้าอาชีพ ซึ่งโครงการดังกล่าวผู้เข้าร่วมอบรมสามารถนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะหากนำกลับไปใช้ในท้องถิ่นของตัวเองจะเท่ากับเป็นการพัฒนาศักยภาพของชุมชนนั้น ๆ ตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง รัฐบาลจึงได้ขยายเวลาของโครงการดังกล่าวออกไป จากเดิมโครงการต้นกล้าอาชีพจะเปิดการอบรมจำนวน ๗ รุ่น ส่งผลให้ประชาชนสนใจสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการสมัครเข้าร่วมโครงการ และการประกาศรายชื่อผู้ได้รับการอบรมรุ่นที่ ๘

๒.๒ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถามดังนี้

๒.๒.๑ การเมือง-การปกครอง เช่น การขอโควตาการจ้างแรงงานต่างด้าว การสั่งปิดโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครจากสถานการณ์ของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิดเอ ๒๐๐๙ (H๑N๑) การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร์ คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ

๒.๒.๒ เศรษฐกิจ เช่น การจำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง โครงการสร้างโอกาสเข้าสู่ที่ดินทำกินรองรับแรงงานที่ถูกเลิกจ้าง อัตราค่าแรงขั้นต่ำ การจัดตั้งกองทุนการออมชราภาพ การขยายระยะเวลา ๕ มาตรการ ช่วยค่าครองชีพของรัฐบาล ราคาขายพารา ราคาทองคำ โครงการเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน ฯลฯ

๒.๒.๓ สังคมและสวัสดิการ เช่น โครงการต้นกล้าอาชีพ การพยากรณ์อากาศ การประกาศ ลดการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมสำหรับลูกจ้างและนายจ้าง โครงการเพาะกล้าคนข่าวโทรทัศน์ผู้มีอาชีพ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์สนับสนุนข้อมูลการทำงาน (GCC job matching) การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีว่างงาน ฯลฯ

๒.๒.๔ การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น ข้อมูลรายละเอียดใช้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิดเอ ๒๐๐๙ (H๑N๑) กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา รายละเอียดการสอบ GAT และ PAT ปრაกฏการณ์สุริยุปราคา การจัดงานมหกรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๕๒ การกำหนดเดือนรอมฎอนของสำนักจุฬาราชมนตรี สาเหตุและผลกระทบการเกิดภาวะโลกร้อน ฯลฯ

๒.๒.๕ อื่น ๆ เช่น การแข่งขันฟุตบอลระหว่างทีมชาติไทยกับทีมลิเวอร์พูล การเข้าชมเรือห้องสมุดดุโลส การหล่อพระพิฆเนศ ณ มณฑลพิธีท้องสนามหลวง การประกวดมิสยูนิเวิร์สประจำปี ๒๕๕๒ การจัดงานสัปดาห์ประกันภัยแห่งชาติ ฯลฯ

๒.๓ บริการรับเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องที่มีประชาชนสนใจสอบถาม ดังนี้

๒.๓.๑ สังคมและสวัสดิการ เช่น สาธารณูปโภค สังคมเสื่อมโทรม การพนัน

๒.๓.๒ การเมือง...

๒.๓.๒ การเมือง-การปกครอง เช่น กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ นโยบายของรัฐบาล การเมือง ฯลฯ

๒.๓.๓ เศรษฐกิจ เช่น ปัญหาหนี้สิน การค้า การเกษตร ฯลฯ

๒.๓.๔ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาของเสีย ปัญหาในพื้นที่ป่า ปัญหาน้ำผิวดิน ฯลฯ

๒.๓.๕ กฎหมาย เช่น การกระทำความผิดอาญา การเสนอและตรากฎหมาย การบังคับตามกฎหมาย ฯลฯ

๒.๔ การดำเนินการของโครงการ GCC ๑๑๑๑ ของไตรมาสที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒

การตรวจสอบและยืนยันข้อมูล Contact Point GCC ๑๑๑๑ ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล ผู้ประสานงานของทุกหน่วยงานภาครัฐใหม่ทั้งหมด เพื่อให้การประสานงาน มีความต่อเนื่อง ซึ่งในไตรมาสที่ ๑ ได้รับการประสานงานเพิ่มเติมจากหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน ๓ หน่วยงาน กรณีมีข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนจำนวนมาก

กิจกรรมเยี่ยมชมศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑

วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๕๒ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๒ ดร.ไตรรงค์ สุวรรณคีรี ประธานคณะกรรมการการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ ได้เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ เพื่อประกอบการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑

กิจกรรมร่วมออกฐานจัดนิทรรศการเผยแพร่การดำเนินงานของ GCC ๑๑๑๑

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๒ และ วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๒ ได้ร่วมออกฐานจัดนิทรรศการ ในงานการประชุมชี้แจงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ ๒) ของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๖ เพื่อการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม : หน่วยงานภาคเอกชนภาคการศึกษา และภาคประชาสังคม ณ โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ

การให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ Program Open Office

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ให้การสนับสนุน แก่สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (SIPA) ในการจัดให้มีบริการช่วยเหลือและตอบปัญหาการใช้งานเบื้องต้นสำหรับผู้ผู้ใช้โปรแกรม OpenOffice.org ผ่าน Call Center ๑๑๑๑ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สให้แก่เจ้าหน้าที่หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ ได้เปิดให้บริการสอบถามข้อมูลดังกล่าวเมื่อ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๒

การให้บริการ...

การให้บริการสอบถามข้อมูลโครงการพัฒนารอบแนวทางมาตรฐาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (Thailand e-Government Interoperability Framework)

ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เห็นชอบในการให้ GCC ๑๑๑๑ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำหรับการตอบคำถามเพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ UDDI Registry ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ ได้เปิดให้บริการสอบถามข้อมูลโครงการพัฒนารอบแนวทางมาตรฐานแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ ระยะที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๒

สำหรับการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนตลอดปีงบประมาณ ๒๕๕๒ สามารถดำเนินงานตอบสนองต่อประชาชนผู้ใช้บริการได้ทีละระดับหนึ่ง ซึ่งจากผลสรุปการประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่ง GCC ๑๑๑๑ ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชน โดยการสัมภาษณ์ประชาชนที่เคยใช้บริการ จำนวน ๔๐๙ ราย ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้ มีประชาชนสอบถามข้อมูลภาครัฐ ร้อยละ ๖๙.๗ ร้องเรียน เสนอแนะ ดิชม แจ้งเบาะแส ร้อยละ ๒๓.๐ สอบถามข้อมูลเพื่อติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ ๑๔.๙ สอบถามเกี่ยวกับโครงการตามนโยบายของรัฐบาล ร้อยละ ๘.๘ สอบถามข้อมูลแผนที่ สถานที่สำคัญ ร้อยละ ๔.๖ ขอแบบฟอร์มเอกสารของหน่วยงานภาครัฐร้อยละ ๓.๗ และบริการข้อมูลจัดหางาน (Job Matching) ร้อยละ ๑.๗ โดยระดับคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบของการให้บริการ ได้แก่ หมายเลข ๑๑๑๑ จัดจ้ง่ายและสะดวกในการติดต่อ คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๖ ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้บริการ (การกดยหมายเลขเพื่อทำการการแต่ละบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน) คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๑ มารยาทและความเต็มใจในการสนทนาของพนักงานรับสาย คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ GCC ในภาพรวมคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๒ ความรวดเร็วในการให้ข้อมูลของพนักงานรับสาย คะแนนเฉลี่ย ๔.๐๘ และความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยรวมคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๘

๒. ๕ บทสรุป

นับแต่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๔๖ อนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินโครงการศูนย์บริการประชาชนโดยใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC ๑๑๑๑) ซึ่งเป็นที่รู้จักแพร่หลายในนามหมายเลขโทรศัพท์ "๑๑๑๑" และมีประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับไตรมาสสี่มีข้อมูลที่ประชาชนโทรสอบถาม เช่น การขยายเวลา ๕ มาตรการ ช่วยค่าครองชีพของรัฐบาล โครงการสร้างโอกาสเข้าสู่ที่ดินทำกินรองรับแรงงานที่ถูกเลิกจ้าง กองทุนชราภาพ การจำหน่ายพันธบัตรออมทรัพย์ไทยเข้มแข็ง ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ชนิดเอ ๒๐๐๙ (H๑N๑) เป็นต้น จึงเห็นได้ว่า โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ เป็นช่องทางหนึ่งที่ช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นโยบายและโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐสู่ประชาชน รวมทั้งตอบสนองความต้องการประชาชนที่สนใจข้อมูลและโครงการพิเศษต่าง ๆ ของภาครัฐ

ปัจจุบัน GCC ๑๑๑๑ ได้พยายามพัฒนาคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอทั้งด้านข้อมูลและบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนผู้ใช้บริการภาครัฐ และรวมถึงการรับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังสามารถนำข้อมูลที่ประชาชนสอบถาม

หรือร้องเรียน...

ร้องเรียนไปใช้ในการวางแผนในการแก้ปัญหา การพัฒนาและประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนในการไปติดต่อกับหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นการลดภาระทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชน ที่สำคัญที่สุดบริการ GCC ๑๑๑๑ เป็นการเปิดช่องทาง (Access) การเข้าถึงบริการข้อมูลภาครัฐ จึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐกับประชาชน รวมทั้งปัจจัยแห่งความสำเร็จของการให้บริการนี้ คือ GCC ๑๑๑๑ เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีเครือข่ายในการให้บริการโทรศัพท์อย่างกว้างขวาง ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ ไม่เว้นแม้ในชนบทที่ห่างไกล

ทั้งนี้หากโครงการ GCC ๑๑๑๑ ได้รับการสนับสนุนเพิ่มเติมจากหน่วยงานภาครัฐ จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC ๑๑๑๑ ได้รับความร่วมมือและการสนับสนุน จากภาครัฐ ช่วยดำเนินการด้านประชาสัมพันธ์โครงการ GCC ๑๑๑๑ ผ่านสื่อต่างๆของรัฐ เช่น สื่อโทรทัศน์ของรัฐ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างคุณค่าของโครงการที่รัฐให้กับประชาชน นอกจากนี้หากมีการประชาสัมพันธ์โครงการ GCC ๑๑๑๑ ผ่านหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย อาทิ ระดับจังหวัด อำเภอ หรือองค์การบริหารส่วนตำบล จะทำให้ประชาชนในระดับรากหญ้าได้ทราบถึงบริการ และใช้บริการ เป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจถึงช่องทางที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์อย่างมากจากบริการหนึ่งของภาครัฐอีกด้วย

๓. เรื่องเพื่อพิจารณา

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการโครงการ GCC ๑๑๑๑ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เห็นควรนำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

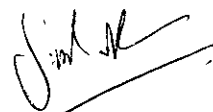
๓.๑ รับทราบผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ของไตรมาสสี่

๓.๒ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น ช่วยดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการ GCC ๑๑๑๑ ผ่านสื่อของหน่วยงานภาครัฐ เช่น สื่อโทรทัศน์ของรัฐ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ รวมทั้งให้จัดส่งข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันสมัยให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งนี้ เพื่อให้ฐานข้อมูลเป็นปัจจุบันพร้อมรองรับบริการแก่ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรีตามข้อ ๓ ต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ร้อยตรีหญิง



(ระนองรักษ์ สุวรรณฉวี)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๘๐๒

โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๒๓