



สวค. 26	สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
วันที่ 2 พ.ค. 57	รับที่ 11229
เวลา 10.35 น.	วันที่ 2 พ.ค. 57 เวลา 8.30

ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๕๗๖๕

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๑ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี

ด้วยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขอเสนอ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (หม่อมราชวงศ์ปรีดิยาธร เทวกุล) ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ “โครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center)” ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน” ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เป็นต้นมา โดยให้บริการข้อมูลภาครัฐ ๒๐ กระทรวง และ ๑๐ ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือ ทบวง และหน่วยงานอิสระ ๓ หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งต่อมาในปี ๒๕๕๘ ได้มีการบูรณาการช่องทางการติดต่อร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุด้วย

๑.๒ การดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๗

๑.๒.๑ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการ GCC 1111 โดยเปิดให้บริการจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ พร้อมช่องทางการติดต่อแบบ Multi - Channel Contact Center ซึ่งประชาชนสามารถติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล และเว็บไซต์ รวมทั้ง ได้มีการเพิ่มช่องทางเสริมทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook และ Twitter เป็นต้น พัฒนาการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ และมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ GCC 1111 ทั้งนี้ ใช้งบประมาณปี ๒๕๕๗ จำนวน ๑๐๘,๙๗๗,๐๐๐ บาท

/๑.๒.๒ การให้บริการ...

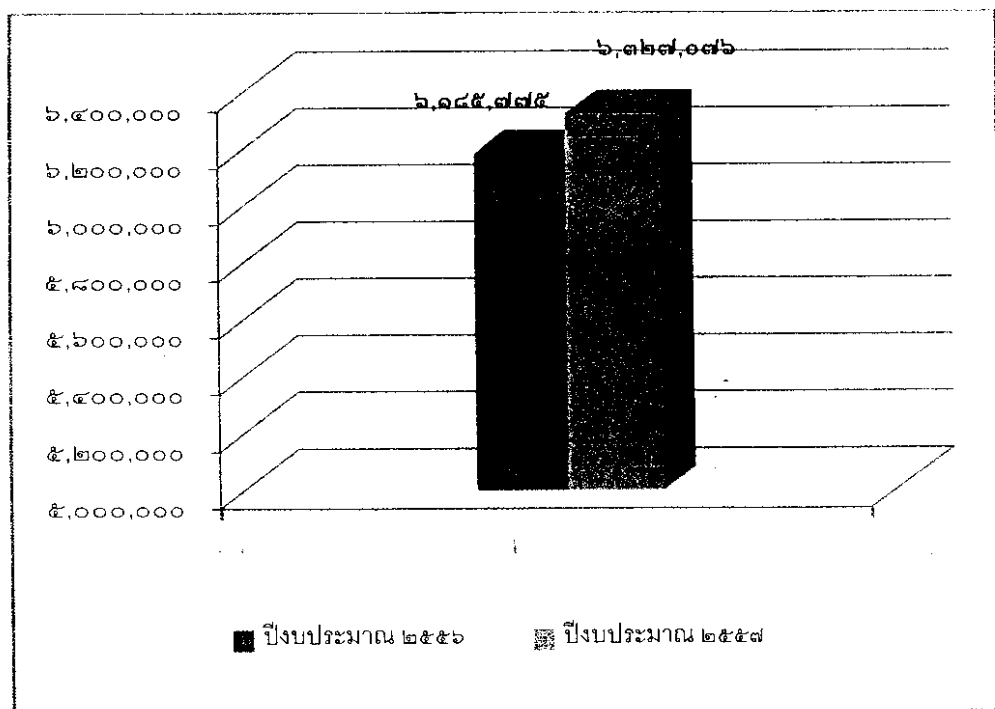
๑.๒.๒ การให้บริการของโครงการ GCC 1111 แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่างๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

๒. เรื่องเพื่อทราบ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขอรายงานผลการดำเนินงานของ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ โดยเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ดังนี้

๒.๑ ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ

๒.๑.๑ สถิติการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๗

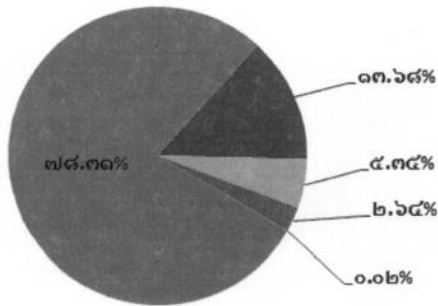


รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบจำนวนการให้บริการปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๗

จากรูปที่ ๑ จำนวนการให้บริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ มีจำนวน ๖,๓๒๗,๐๗๖ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จำนวน ๑๔๑,๓๐๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๘

๒.๑.๒ สัดส่วนการใช้บริการแยกตามประเภทในปีงบประมาณ ๒๕๕๗

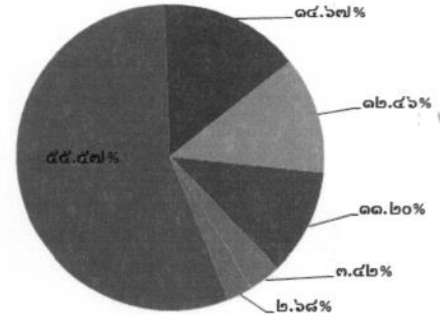
เรื่องสอบถาม



- บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป
- บริการรับเรื่องร้องเรียน
- บริการแบบฟอร์ม

- บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อ
- บริการข้อมูลโครงการพิเศษของรัฐบาล

เรื่องร้องเรียน



- สังคมและสวัสดิการ
- การเมือง-การปกครอง
- การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- เศรษฐกิจ
- ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- กฎหมาย

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภท ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗

จากรูปที่ ๒ ปริมาณสัดส่วนการให้บริการแยกตามประเภทในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ โดยเรียงจากมากที่สุด ได้แก่

- ๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ร้อยละ ๗๘.๓๑
- ๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) ร้อยละ ๑๓.๖๘
- ๓) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) ร้อยละ ๕.๓๕ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้สามารถจัดเป็นหมวดต่างๆ ได้แก่ หมวดสังคมและสวัสดิการ ร้อยละ ๔๔.๕๗ หมวดการเมือง - การปกครอง ร้อยละ ๑๔.๖๗ หมวดการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๑๒.๔๖ หมวดเศรษฐกิจ ร้อยละ ๑๑.๒๐ หมวดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๓.๔๒ และหมวดกฎหมาย ร้อยละ ๒.๖๔
- ๔) บริการข้อมูลโครงการพิเศษของรัฐบาล ร้อยละ ๒.๖๔
- ๕) บริการแบบฟอร์ม (Literature) ร้อยละ ๐.๐๒

๒.๑.๓ ประเภทเรื่องของการบริการข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนสนใจสอบถาม

(๑) การเมือง - การปกครอง เช่น การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนาทะเบียนราษฎร์ การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว การจดทะเบียนคนพิการ การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ การขอวีซ่า การทำหนังสือเดินทาง การรองรับแรงงานกัมพูชากลับเข้ามาทำงานอย่างถูกกฎหมาย เป็นต้น

(๒) เศรษฐกิจ เช่น การชำระภาษีประจำปี ๒๕๕๗ การรับจํานําข้าวเปลือกประจำปีการผลิต ๒๕๕๖/๒๕๕๗ การรับจํานําพืชผลทางการเกษตร การดำเนินนโยบายของคสช. เกี่ยวกับหนี้ในระบบ การกำหนดราคาสลากกินแบ่งรัฐบาล ราคาสินค้าอุปโภค บริโภค เป็นต้น

(๓) สังคมและสวัสดิการ เช่น การทำบัตรประกันสังคมและการใช้สิทธิประกันสังคม การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว การขอรับเบี้ยยังชีพและสวัสดิการต่างๆ ของผู้สูงอายุ โครงการคืนความสุขให้คนในชาติ การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) เป็นต้น

(๔) การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กำหนดการสอบ GAT , PAT และ O-NET หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นต้น

๒.๒ ผลการดำเนินงานด้านคุณภาพบริการ

๒.๒.๑ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ สามารถให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๖.๙๑

๒.๒.๒ การพัฒนาคุณภาพพนักงานรับสาย

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้พัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสายเพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการ โดยจัดอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม อาทิ หลักสูตรการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หลักสูตรโครงการสำคัญเกี่ยวกับเกษตรกร หลักสูตรการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หลักสูตรการวิเคราะห์กระทรวงคาบเกี่ยว หลักสูตรการให้บริการแบบ Smile Style คุณ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และหลักสูตรทักษะการจับประเด็นเพื่อการบริการที่ดี เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาการรับสายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒.๓ การสนับสนุนโครงการตามนโยบายของรัฐบาล และส่วนงานภาครัฐ

ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังรับภารกิจต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการพิเศษตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้

(๑) ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัยพิบัติต่างๆ รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียน และขอความช่วยเหลือผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ กด ๕

(๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ

(๓) การสนับสนุนส่วนงานภาครัฐในการบูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ ได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗

๒.๓ การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ในช่วงเดือนมิถุนายน – กันยายน ๒๕๕๗ ได้สนับสนุนการดำเนินงานที่สำคัญ ๒ ประการ คือ งานด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยทั่วราชอาณาจักร และงานการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดิน ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการ ดังนี้

/(๑) เป็นสื่อกลาง...

(๑) เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูลนโยบาย แผนการดำเนินงาน (Road Map) คำสั่ง และประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

(๒) เป็นช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชนในด้านต่างๆ ทั้งในกรณีข้อคิดเห็นที่มีต่อนโยบาย แผนการดำเนินงาน (Road Map) คำสั่ง และประกาศต่างๆ ของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ และในกรณีการเสนอแนะข้อคิดเห็นต่อแนวทางการปรองดองสมานฉันท์ ความคิดเห็นต่อการปฏิรูปในด้านต่างๆ

(๓) เป็นช่องทางในการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส โดยเฉพาะกรณีผู้กระทำการ ยั่วยุ ปลุกปั่น เผยแพร่ ข้อมูลอันจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง และความไม่สงบสุขของคนในชาติ

(๔) เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน และขอความช่วยเหลือจากเหตุเดือดร้อนต่างๆ ทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน

ทั้งนี้ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน(GCC 1111) ได้ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน รับเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ ในประเด็นที่เกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ให้ความสำคัญในช่วงเวลานั้น อาทิ

- ปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย โดยได้ให้บริการข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินการกับแรงงานต่างด้าว ข้อมูลการเปิดจุดให้บริการรับจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว รวมทั้งการรับแจ้งเบาะแสการลักลอบเข้าประเทศอย่างผิดกฎหมาย รับข้อเสนอแนะการขยายระยะเวลาการขึ้นทะเบียนของแรงงานต่างด้าว เป็นต้น
- นโยบายการจัดระเบียบรถบริการสาธารณะ ได้ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนให้ปรับปรุงการให้บริการรถสาธารณะ รับแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลเรียกเก็บเงินค่าคุ้มครอง เป็นต้น
- ให้บริการข้อมูลมาตรการช่วยเหลือชาวนาให้ได้รับเงินจากโครงการรับจำนำข้าว ตลอดจนรับแจ้งเรื่องร้องเรียน และรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่พืชผลการเกษตร
- การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ โดยมีประชาชนติดต่อแจ้งขอความช่วยเหลือในการนำหนี้ในระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารต่างๆ และแจ้งเบาะแสการปล่อยเงินกู้ในระบบอัตราดอกเบี้ยเกินกฎหมายกำหนด
- การแก้ไขปัญหาบ่อนการพนัน และสลากกินแบ่งรัฐบาล ซึ่งมีประชาชนได้แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนการพนัน แจ้งเรื่องร้องเรียนให้มีการตรวจสอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคา ขอให้พิจารณาจัดสรรเพิ่มโควต้าสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นต้น

๒.๔ การดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาล

นับจากที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายเมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ เป็นต้นมา ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการเพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในด้านต่างๆ อาทิ

(๑) ด้านการปกป้องเขตชุมชนพระมหากษัตริย์ ได้เผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ พระราชกรณียกิจ ตลอดจนโครงการในพระราชดำริต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริง นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่เป็นช่องทางในการรับแจ้งเบาะแส กรณีประชาชนพบเห็นผู้กระทำการหมิ่นสถาบันด้วย

(๒) ด้านการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ได้เปิดช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการของภาครัฐในหลากหลายช่องทาง ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงสู่บริการออนไลน์ของภาครัฐได้โดยสะดวก นอกจากนี้ ยังเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการปรองดอง การพัฒนาประเทศ ตลอดจนการพัฒนาบริการของภาครัฐได้ ทั้งนี้ ประชาชนสามารถติดต่อทุกช่องทางได้ตลอดเวลา โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

(๓) ด้านการศาสนา ได้บูรณาการความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนา ในการเป็นช่องทางให้บริการข้อมูลด้านพระพุทธศาสนา และเป็นศูนย์รับแจ้งภัยเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา ซึ่งสนับสนุนให้กระบวนการในการให้บริการ และประสานการแก้ไขปัญหาด้านพระพุทธศาสนา มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(๔) ด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐนั้น ได้มีการบูรณาการช่องทางร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในการรับเรื่องร้องเรียน กรณีส่วนราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของภาครัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือไม่มีความเต็มใจ ไม่มีความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชน ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จะรับเรื่องและส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในการประสานงานการแก้ไขต่อไป

(๕) ด้านคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน ได้มีการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาลและการบริการด้านสุขภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพ การทำบัตรและขอใช้สิทธิประกันสุขภาพกรณีต่างๆ ซึ่งทำให้ประชาชนมีความเข้าใจ และเข้ารับบริการด้านสาธารณสุขได้อย่างเหมาะสม เท่าเทียมกัน

๒.๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการดังนี้

(๑) การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนได้มีการบูรณาการช่องทางการติดต่อร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุ รวมทั้งรับฟังข้อคิดเห็นการปฏิรูปประเทศ การสร้างความปรองดอง และการป้องกันการทุจริต ทั้งนี้ มีจุดให้บริการรองรับจำนวน ๓๐ จุดให้บริการผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ กด ๒

(๒) ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรมในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และกำหนดช่องทางสำหรับศูนย์ดำรงธรรมและหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบันและมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้ ประเด็นที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รับเรื่อง และส่งต่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เช่น

ประเภทเรื่อง	ประเด็นเรื่อง
ร้องเรียน	ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุงถนน
	เหตุเดือดร้อนรำคาญจากกลิ่นเหม็นรบกวน
	ปัญหารุกล้ำบาทวิถี
	เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงดังรบกวน
แจ้งเบาะแส	การลักลอบเสพและจำหน่ายยาเสพติด
	การลักลอบเล่นและเปิดบ่อนการพนัน
	การลักลอบจำหน่ายสลากกินรวบ(หวยใต้ดิน)
	การลักลอบตัดไม้ทำลายป่า
เสนอความเห็น	การจัดระเบียบบาทวิถี
	ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการปราบปรามยาเสพติด
	เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา น้ำท่วมจากฝนตก
	เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการก่อสร้างสะพานลอยคนข้ามถนน

(๓) การประสานส่งเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรม ณ ปัจจุบัน ศูนย์ดำรงธรรมสามารถเปิดรับเรื่องและบันทึกผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (Application) ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เท่านั้น แต่ยังไม่สามารถเข้าไปสร้างเรื่องร้องเรียนใหม่ได้เอง ซึ่งหากมีการบูรณาการการใช้ระบบฐานข้อมูลร่วมกัน ศูนย์ดำรงธรรม ก็จะสามารถบันทึกเรื่องในระบบและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เช่นเดียวกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งจะเป็นการลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบูรณาการการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้ ทั้งนี้ แนวทางที่จะใช้ระบบฐานข้อมูลกลางร่วมกันนั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักจะมีการประสานหารือในรายละเอียดต่อไป

๒.๖ บทสรุป

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองการดำเนินโครงการต่างๆ ของรัฐบาลได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมของส่วนงานภาครัฐอื่นๆ ซึ่งทำให้การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย

นอกเหนือจากการบริหารจัดการคุณภาพแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การออกบูธเพื่อแนะนำบริการในงานกิจกรรมต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งปัจจุบันเป็นที่นิยมใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์กันอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการบริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนมากขึ้น จะทำให้ประชาชนมีโอกาสใช้บริการและได้รับประโยชน์จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายพรชัย รุจิประภา)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๗๔๓

โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๔๖

E-mail : janpen.k@mict.go.th