

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111

สรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2563

และประจำปีงบประมาณ 2564 (ต.ค.63-มี.ค.64)

สืบเนื่องจากนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2546 ให้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center หรือ GCC 1111)” โดยมอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (เดิม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)) เป็นผู้ดำเนินโครงการภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด้วยวิสัยทัศน์ “เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ” ทั้งหมด

GCC 1111 ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2547 เพื่อให้บริการข้อมูลภาครัฐ ทั้ง 20 กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ และ ในปี 2548 ได้บูรณาการช่องทางการติดต่อร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน GCC 1111 มีภารกิจสำคัญ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและบริการของภาครัฐ ข้อมูลเพื่อการติดต่อของหน่วยงาน แบบฟอร์มคำขอรับบริการและเอกสารต่าง ๆ รวมทั้ง รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเหตุ ตลอดจนรับข้อเสนอแนะจากประชาชนทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

นอกเหนือจากภารกิจหลักแล้ว GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษเพื่อรองรับโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล อาทิ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ศูนย์ข้อมูลภัยพิบัติแห่งชาติ ศูนย์บริการข้อมูลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หรือ Tourist Help line ศูนย์บริการข้อมูลและรับแจ้งเหตุขัดข้องโครงการเน็ตประชารัฐ นอกจากนี้ ในปี 2563 GCC 1111 ยังเป็นช่องทางในการติดต่อของศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center) อีกด้วย

การประสานความร่วมมือในการให้บริการ GCC 1111 ได้จัดทำ MOU ร่วมกับกรมสรรพากร ในการให้บริการข้อมูลด้านภาษี การเชื่อมโยงการบริการกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และการประสานการดำเนินงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชนกรณีรับเรื่องราวร้องเรียนและขอความช่วยเหลือ โดยรับเรื่องและประสานงานส่งต่อไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข และให้ความช่วยเหลือกับประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง

GCC 1111 มีการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานโดยผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพในระดับสากล ISO 9001 : 2015 ด้วยพนักงานรับสาย และเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้บริการโดยยึดมั่นในนโยบาย “บริการเป็นเลิศ พัฒนาต่อเนื่อง ใส่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ”

GCC 1111 ได้ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนอยู่ตลอดเวลา มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบอัตโนมัติ และนำผลที่ได้รับมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในด้านของความครบถ้วนของข้อมูล และการให้บริการของพนักงาน

GCC 1111 มุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการ โดยผสมผสานข้อมูลการติดต่อของประชาชนจากทุกช่องทาง และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม และเว็บไซต์พันทิพ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สอดรับกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นที่น่าภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง ในปี 2561 GCC 1111 ได้รับรางวัล **Best Brand Performance by Platform Pantip** ประเภทรางวัล “Highest Quality” เนื่องด้วยการตอบคำถามผ่านช่องทาง Pantip ในนาม “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111” ได้อย่างมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ตั้งกระทู้ ในงาน Thailand Zocial Awards 2018 งานประกาศรางวัลอันทรงเกียรติและเชิดชูผลงานแก่หน่วยงานด้านออนไลน์ และการใช้โซเชียลมีเดียอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งในปี 2562 ได้รับรางวัล “Pantip Dedicated Brand of the Year 2019” ซึ่งเป็นรางวัลพิเศษสำหรับองค์กรหรือหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการตอบกระทู้เพื่อให้ความรู้กับสมาชิกและบุคคลทั่วไป ส่งผลให้เกิดประโยชน์โดยรวมกับภาคประชาชน จากการตอบคำถามผ่านช่องทางเว็บไซต์ Pantip.com

GCC 1111 ได้ยกระดับการให้บริการเป็น GCC 1111 อัจฉริยะ ด้วยการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) มาให้บริการในรูปแบบ Voice Bot (ผ่านหมายเลข 1111 กด 0) และ Chat Bot (ผ่านช่องทาง www.gcc.go.th) โดยการพัฒนา Bot ปัจจุบันอยู่ใน ระยะที่ 3 ซึ่งเป็นการพัฒนาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ในส่วนของปริมาณ ได้ทำการเพิ่มจำนวน Intent ในหัวข้อที่สอบถามให้ครอบคลุมการตอบคำถามให้มากที่สุด และในกรณีที่มีการโอนสายไปยังพนักงานรับสาย ระบบจะแสดงข้อมูลการสนทนาก่อนหน้ากับ Bot ให้พนักงานรับสายทราบ เพื่อลดขั้นตอนการสอบถามข้อมูลซ้ำจากประชาชน นอกจากนี้เรายังได้เพิ่มความเข้าใจในการสื่อสารผ่าน Rich media เช่น ภาพ เสียง และคลิปวิดีโอ ทั้งนี้ เป้าหมายสูงสุดของการนำ Bot มาใช้ เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาสอบถามข้อมูลได้รับคำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์ภายในเวลาอันรวดเร็วจาก Bot รวมทั้งสามารถลดอัตราการโอนสายไปยังพนักงานรับสายด้วย

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูล COVID-19 เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ และมาตรการความช่วยเหลือข้อปฏิบัติต่าง ๆ แก่ประชาชน สืบเนื่องจากช่วงเดือนธันวาคม 2562 เกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน ซึ่งได้แพร่ระบาดไปทั่วโลกในเวลาต่อมา สำหรับประเทศไทยได้แพร่ระบาดในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 และ

พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ศบค.) โดยกำหนดรายชื่อหน่วยงานรับผิดชอบการดำเนินการด้านข้อมูลการชี้แจงและการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่ง GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูล COVID-19 เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ และมาตรการความช่วยเหลือข้อปฏิบัติต่าง ๆ แก่ประชาชน

ผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ประจำปีงบประมาณ 2563 มีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมด 3,082,964 ครั้ง สัดส่วนประเภทเรื่องการให้บริการ ได้แก่ สอบถามข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 89.25 รับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 10.75 โดยประเภทคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น มาตรการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรค COVID-19 การบริการด้านภาษี โครงการเน็ตประชารัฐ การลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น สำหรับหน่วยงานที่ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูล 5 ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น ทั้งนี้ GCC 1111 สามารถดำเนินงานได้ตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โดยมีอัตราเรียกสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 85.88 ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า 15 วินาที และมีระดับความพึงพอใจรวม คิดเป็น 4.77

ผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ประจำปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564) มีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมด 1,255,673 ครั้ง สัดส่วนประเภทเรื่องการให้บริการ ได้แก่ สอบถามข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 87.95 รับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 12.05 โดยประเภทคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น โครงการเราชนะ การบริการด้านภาษี การลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการคนละครึ่ง การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น สำหรับหน่วยงานที่ประชาชนสนใจสอบถามข้อมูล 5 ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น ทั้งนี้ GCC 1111 สามารถดำเนินงานได้ตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โดยมีอัตราเรียกสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 97.09 ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า 5 วินาที และมีระดับความพึงพอใจรวม คิดเป็น 4.81

เนื่องด้วยความร่วมมือของทุกหน่วยงานภาครัฐ คือพลังสำคัญในการขับเคลื่อน GCC 1111 ให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ GCC 1111 จึงได้จัดสัมมนา “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ” เป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการบูรณาการความร่วมมือระหว่างกันและการเป็นตัวแทนของภาครัฐในการพัฒนางานบริการให้กับประชาชน

GCC 1111 ได้บริหารจัดการคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เป็นช่องทางหลักให้ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐ ตอบสนองนโยบายการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมตามนโยบายของรัฐบาล นับเป็นเครื่องมือของภาครัฐในการขับเคลื่อนประเทศให้พัฒนาก้าวหน้าต่อไป

“GCC 1111 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน”

