

โดย

ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(นางสาวอัจฉรินทร์ พัฒนพันธ์ชัย)

เรียน ท่านผู้บริหารบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)/ท่านผู้ประสานงาน
Contact point จากกระทรวงต่าง ๆ /ท่านวิทยากร ท่านผู้มีเกียรติทุกท่าน

- ดิฉัน รู้สึกยินดีและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้มาเป็นประธานในพิธีเปิดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี 2565” ก่อนอื่นขอขอบคุณทุกท่าน ทุกหน่วยงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญและให้ความร่วมมือต่อโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center หรือ GCC1111) เป็นอย่างดีเสมอมา ทั้งในการสนับสนุนข้อมูลเชิงลึกสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน และการจัดส่งผู้แทนเข้าร่วมกิจกรรมการสัมมนาเป็นประจำทุกปี

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลและรับผิดชอบโครงการ GCC1111 ที่ดำเนินการโดยบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ดิฉันเชื่อมั่นว่า ความสำคัญในการบูรณาการความร่วมมือระหว่างเครือข่ายภาครัฐ นั้น จะเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญยิ่งในการดำเนินงาน เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการได้สูงสุดต่อไป

- GCC 1111 มีการดำเนินการอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 เป็นต้นมา ทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในสอบถาม และสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด โดยผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางระบบโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เว็บไซต์ (website) และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการ ประกอบด้วยข้อมูลของ 20 กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ

- และต่อมาตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้ GCC 1111 เป็นช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

- นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้ว GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษที่สำคัญในการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูล COVID-19 โดยได้ให้บริการข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ และมาตรการความช่วยเหลือข้อปฏิบัติต่าง ๆ แก่ประชาชน ทั้งนี้ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการในเดือนมีนาคม 2563 ถึงปัจจุบันคือ เดือนมิถุนายน 2565 มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 1,029,866 แบ่งเป็นเรื่องสอบถามข้อมูลภาครัฐ จำนวน 964,838 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 93 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 24,537 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2 เรื่องเกี่ยวกับเสนอข้อคิดเห็น จำนวน 37,173 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4 และเรื่องแจ้งเหตุ จำนวน 9,918 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1

- ยอดสะสมสถิติประชาชนติดต่อใช้บริการตั้งแต่ช่วงปีงบประมาณ 2562 ถึง ปีงบประมาณ มิถุนายน 2565 มีจำนวนรวม 8,885,079 สาย แบ่งเป็นสอบถามข้อมูล จำนวน 5,568,722 สาย คิดเป็นร้อยละ 62.68 และรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 3,316,717 สาย คิดเป็นร้อยละ 37.32 และค่าเฉลี่ยเดือนละประมาณมากกว่า 216,244 สาย **เนื่องจากเป็นช่วงที่เกิดสถานการณ์ COVID-19 ประกอบกับมีนโยบายรัฐบาลเกี่ยวกับการเยียวยาประชาชน ยอดเฉลี่ยจึงสูงมาก** ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบริการสอบถามข้อมูล

- โดย GCC1111 จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญเป็นช่องทางในการติดต่องานให้กับประชาชน อาทิ ปี 2561 เป็นช่องทางในการติดต่องานโครงการเน็ตประชารัฐ GCC1111 กต 88 เพื่อประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป แนะนำการใช้งาน แจ้งเหตุขัดข้อง เสนอแนะข้อคิดเห็น ขอความช่วยเหลือ ชมเชย ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียน และบริการติดตามผล มียอดสะสมสถิติให้บริการในเรื่องดังกล่าว ตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการ ถึงปัจจุบันเดือนมิถุนายน 2565 มีจำนวนรวมมากกว่า 150,000 เรื่อง

- ปี 2563 ยังเป็นช่องทางในการติดต่อของศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม (Anti Fake News Center) GCC1111 กต 87 เป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหามั่ววปลอม (AFNC) ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2563 มีสถิติ การใช้บริการถึงปัจจุบันเดือนมิถุนายน 2565 มีสถิติ มากกว่า 2 พันเรื่อง

- กระทรวงฯ มุ่งพัฒนางานบริการของ GCC1111 ในปี 2564 และ 2565 GCC 1111 ได้ดำเนินการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนให้เป็น GCC 1111 อัจฉริยะ เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมุ่งเน้นความสำคัญในการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้นโดยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Voice bot ผ่านช่องทางโทรศัพท์ และ Chat bot พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยจัดให้มีระบบการค้นหาข้อมูล (Search Engine) ผ่านทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th อีกด้วย เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปและสอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน GCC1111

- ยอดสะสมสถิติการให้บริการผ่าน Voicebot และ Chatbot ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2563 ถึง มิถุนายน 2565 สามารถให้บริการผ่าน Voicebot จำนวน 1,265,414 ครั้ง และผ่าน Chatbot จำนวน 8,750 ครั้ง

- ดิฉันจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการสัมมนาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ รวมทั้งเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทของผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

- ท้ายนี้ขอขอบคุณคณะผู้บริหารโครงการฯ ผู้จัดการสัมมนา ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมสัมมนาทุกท่านทั้งใน Online และที่มาในสถานที่จริงวันนี้และขอขอบคุณท่านวิทยากรดิฉันขอให้การจัดสัมมนา ในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ

บัดนี้ ได้เวลาอันสมควรแล้ว ขอเปิดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “**สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี 2565**” อย่างเป็นทางการ ขอขอบคุณค่ะ