

เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี 2558
ระหว่างวันที่ 9 - 10 กรกฎาคม 2558
ณ รอยัลฮิลล์ กอล์ฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดนครนายก

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของคน ในยุคปัจจุบันรัฐบาลได้ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนระบบราชการแบบเดิมๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชน ซึ่งในปี 2546 คณะรัฐมนตรี ได้มีมติจัดตั้ง “ศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางการติดต่อ สอบถามข้อมูลภาครัฐ ประกอบด้วย 20 กระทรวง 10 หน่วยงาน ที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง และส่วนราชการ อีก 3 หน่วยงาน

โดยมี วิสัยทัศน์ “เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ (The official Gateway)”

ประชาชนสามารถติดต่อ GCC 1111 ผ่านช่องทาง

- โทรศัพท์ หมายเลข 1111
- โทรสาร หมายเลข 1111
- E-mail Address : contact_1111@gcc.go.th
- เว็บไซต์ <http://www.gcc.go.th>
- นอกจากนี้ GCC 1111 ได้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อรองรับการเข้าถึงการใช้ บริการในยุคปัจจุบัน ผ่าน Social Network ได้แก่ Facebook Twitter และ เว็บไซต์ pantip.com

GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษ เพื่อรองรับโครงการต่างๆของรัฐบาล ได้แก่

- Call Center ของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ในช่วงที่เกิดวิกฤต มหาอุทกภัย
- โครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี
- โครงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา (One Tablet PC Per Child)
- Tourist help line ร่วมกับสายด่วน 1155 ดำรวจท่องเที่ยว

การควบคุมคุณภาพการให้บริการ

GCC 1111 ได้ยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยได้ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001 : 2008) “การบริหารจัดการงานการให้บริการ Call Center” GCC 1111 มีพนักงานรับสาย และเจ้าหน้าที่ประสานงานข้อมูล ที่พร้อมให้บริการประชาชน ด้วยความใส่ใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ พร้อมทั้ง ปรับปรุงพัฒนาข้อมูล ข่าวสาร ให้ทันสมัยตลอดเวลา ในปีที่ผ่านมา มีประชาชนใช้บริการ GCC 1111 ผ่านช่องทางต่างๆอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงที่มีโครงการสำคัญต่างๆของภาครัฐ เช่น โครงการต้นกล้าอาชีพ โครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี โครงการรถคันแรก เป็นต้น

เพื่อการรักษามาตรฐานคุณภาพของการให้บริการ GCC 1111 จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 ได้รับ

- ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในภาพรวม
 - ปี 2557 เท่ากับ 4.73
 - ปี 2558 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2557 ถึง พฤษภาคม 2558 เท่ากับ 4.72
- ผลความพึงพอใจด้านบริการ
 - ปี 2557 เท่ากับ 4.75
 - ปี 2558 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2557 ถึง พฤษภาคม 2558 เท่ากับ 4.74
- ผลความพึงพอใจด้านข้อมูล
 - ปี 2557 เท่ากับ 4.72
 - ปี 2558 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2557 ถึง พฤษภาคม 2558 เท่ากับ 4.70
- ค่าเฉลี่ยในการรับสายเรียกเข้าของพนักงาน
 - ปี 2557 เท่ากับ 1 วินาที
 - ปี 2558 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2557 ถึง พฤษภาคม 2558 เท่ากับ 6 วินาที
- อัตราเรียกสำเร็จของการให้บริการ
 - ปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 97.81%
 - ปี 2558 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2557 ถึง พฤษภาคม 2558 คิดเป็นร้อยละ 97.14%

การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและสังคม

GCC 1111 ได้เข้าร่วมกิจกรรมประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ เช่น

- GCC 1111 ได้เข้าร่วมจัดนิทรรศการในงานประชุมสัมมนาทางวิชาการประจำปีของการประกาศใช้ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการฯ 2550
- ร่วมออกบูธในงานประชาสัมพันธ์สายด่วน Tourist Hot line & Help line ร่วมกับตำรวจท่องเที่ยว ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ร่วมออกบูธในงาน “e-Gov Day 2015 by EGA” ภายใต้แนวคิด Digital Government : The Road to Digital Economy รัฐบาลดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจแห่งอนาคต

นอกจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกิจหลักแล้ว GCC 1111 ยังได้จัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของ GCC 1111 ได้แก่ กิจกรรมบริจาคสิ่งของให้กับมูลนิธิมหาไถ่เพื่อคนพิการ เมืองพัทยา กิจกรรมอนุรักษ์ธรรมชาติ ปลูกป่าชายเลน ที่ ตำบลคลองโคน จังหวัดสมุทรสงคราม

ในปี 2557 GCC 1111 ได้จัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” ณ เดอะเกรซ อัมพวา รีสอร์ท จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานภาครัฐ และในการจัดงานครั้งนี้ GCC 1111 ได้รับผลประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมสัมมนาในภาพรวม 4.60

การเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

จากการที่ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนนั้น GCC 1111 ได้เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตามแนวคิด Smart Service Smart Content และ Smart Step to AEC ดังนั้น GCC 1111 จึงได้จัดเตรียมพนักงานรับสายที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ (English Skill) และการจัดทำข้อมูลภาษาอังกฤษไว้รองรับการให้บริการของชาวต่างชาติ ที่เข้ามาเพื่อการท่องเที่ยว หรือแม้แต่การทำธุรกิจภายในประเทศและพร้อมที่จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการ ช่วยเสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมถึงบทบาทของประเทศไทย ให้กับประชาชนทั่วไปที่สนใจผ่านทาง เว็บไซต์และยังสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ผ่านทาง Social Network ได้ ทั้ง Facebook และ Twitter

บทบาทของ GCC 1111 กับนโยบาย Digital Economy

จากนโยบายของรัฐบาลปัจจุบัน ที่แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2557 รัฐบาลได้กำหนดนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศอย่างจริงจังเพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศ

ภาครัฐ ได้มีการดำเนินการเพื่อการก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ E- Government และสนองตอบนโยบาย Digital Economy ของรัฐบาล โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการแก่ประชาชน ให้ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนการทำงานและการลงทุนที่ซ้ำซ้อนของภาครัฐ ทำให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการทางธุรกิจ สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบัน GCC 1111 ได้มีการบูรณาการข้อมูลของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ และให้บริการประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ นอกจากนี้ ยังได้เปิดให้บริการผ่านสื่อดิจิทัล ที่เป็นที่ยอมรับในยุคปัจจุบัน ได้แก่

- บริการ e-Service
- บริการ G-Online และ Live Chat

GCC 1111 พร้อมที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) ของรัฐบาล โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อการขับเคลื่อนเข้าสู่ความเป็น Digital Economy ในอนาคต

- โดยการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ผ่าน Mobile Application
- และการพัฒนาเว็บไซต์รองรับการใช้งานผ่าน Mobile Device
- พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่าน Line@ Application

GCC 1111 หวังเป็นอย่างยิ่งว่า เราจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีเช่นที่ผ่านมาจากทุกๆ หน่วยงานของภาครัฐ เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และร่วมกันขับเคลื่อนนโยบาย Digital Economy ต่อไป

**“GCC 1111 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center)”**