

รายงานผลการดำเนินงาน โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

สืบเนื่องจากนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ของรัฐบาล ในปี 2546 คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center หรือ GCC 1111)” ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้วยวิสัยทัศน์ “เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ (The Official Gateway)”

ทั้งนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบหมายให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านหมายเลข 1111 เพื่อให้บริการข้อมูลภาครัฐ ทั้ง 20 กระทรวง 14 หน่วยงานอิสระ โดยเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 มาจนถึงปัจจุบัน ในปี 2548 GCC 1111 ได้บูรณาการช่องทางการติดต่อกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลหรือสายด่วน 1111 ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุ โดยปัจจุบัน GCC 1111 มีจุดให้บริการจำนวน 154 จุดบริการ เปิดให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีภาระหน้าที่ในการให้บริการสอบถามข้อมูลข่าวสารและบริการของภาครัฐ ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงาน แบบฟอร์มคำขอรับบริการ และเอกสารต่างๆ รวมทั้งแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือเสนอแนะติชม โดยช่องทางการติดต่อแบบ Multi - Chanel Contact Center เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สามารถติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ รวมทั้งช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม และเว็บไซต์พันทิพ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีการบริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพในระดับสากล (ISO 9001 2008) ด้วยพนักงานรับสายและเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ให้บริการด้วยความใส่ใจและความรวดเร็ว พร้อมทั้งไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย ตอบสนองกับความต้องการของประชาชน

โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มีประชาชนสนใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากสถิติการใช้บริการ ในปี 2558 GCC มีปริมาณสายเรียกเข้าจำนวนทั้งสิ้น 6,191,113 ครั้ง เฉลี่ยเดือนละ 515,926 ครั้ง สามารถให้บริการสำเร็จร้อยละ 97.48 แบ่งออกเป็น บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป ร้อยละ 73.02 และบริการรับเรื่องร้องเรียนร้อยละ 26.98 โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามมากที่สุดคือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน และสถานการณ์ปัจจุบัน อาทิ การทำบัตรประชาชนครั้งแรก การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว การจดทะเบียนคนพิการ การชำระภาษีประจำปี 2558 เป็นต้น และเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น GCC ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยในปี 2558 ผลสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการในภาพรวมได้ 4.72

นอกเหนือจากภารกิจหลักแล้ว GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

- **ภารกิจพิเศษเพื่อรองรับโครงการต่างๆ ของรัฐบาล** อาทิ โครงการ Bike for Mom / โครงการ Bike for Dad / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- **การประสานความร่วมมือการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ** โดยการ MOU ร่วมกับกรมสรรพากร ในการให้บริการข้อมูลด้านภาษี การเชื่อมโยงการบริการกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และการประสานการดำเนินการร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน ขอความช่วยเหลือ โดยได้รับเรื่องและประสานงานส่งต่อไปยังจังหวัดต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขและให้ความช่วยเหลือกับประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง
- **เพิ่มช่องทางการให้บริการ** โดยจากแนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นในทุกปี ส่งผลให้พฤติกรรมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้บริโภคเริ่มเปลี่ยนแปลงไป สื่อสังคมออนไลน์ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของเราอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ GCC 1111 ได้เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรมและเว็บไซต์พันทิพ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ อาทิ การจัดกิจกรรม นิทรรศการ การรายงานสภาพอากาศ รายงานสภาพการจราจรและสถานการณ์ต่างๆ นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของแฟนเพจ ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี มีจำนวนผู้ติดตามเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เพราะเราเชื่อว่า ความร่วมมือของทุกหน่วยงานภาครัฐ คือพลังสำคัญในการขับเคลื่อน GCC 1111 ให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ GCC 1111 จึงได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “**สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ**” เป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของภารกิจการเป็นตัวแทนของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ โดยในปี 2558 GCC 1111 ได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ที่โรงแรมรอยัลฮิลล์ กอล์ฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดนครนายก และผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมสัมมนาที่มีต่อการจัดสัมมนาในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก

วันนี้ GCC 1111 ได้บริหารจัดการคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยเป็นช่องทางหลักให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ ตอบสนองนโยบายและการดำเนินโครงการต่างๆของรัฐบาล ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมของภาครัฐอื่นๆ นับเป็นเครื่องมือของภาครัฐในการขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวสู่ Digital Thailand ต่อไป

“GCC 1111.... ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน”

