

สรุปรายงานผลการดำเนินงานของ GCC 1111 ปีงบประมาณ 2567

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2546 และได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2547 ทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้แก่ประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด 20 กระทรวง และส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง รวมทั้งส่วนราชการอื่น ๆ อีกทั้งยังเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ GCC 1111 สามารถให้บริการได้ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยมีช่องทางการติดต่อผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ในหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางระบบโทรศัพท์ (Call Center) และ Voice Bot หมายเลข 1111 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ contact_1111@gcc.go.th ทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook (facebook.com/GCC1111), X (x.com/GCC_1111), Instagram (instagram.com/GCC_1111), TikTok (tiktok.com/@gcc_1111), Pantip ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 และ Chatbot / Live chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ทั้งนี้ การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ ในกรณีที่เป็นการแจ้งข้อสงสัย พนักงานรับสายสามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ (Contact Point) ในการให้บริการต่อไป หากกรณีที่พนักงานรับสายไม่พบข้อมูลในระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่ พนักงานรับสายจะแจ้งทีมสนับสนุน หรือ Support Team เพื่อติดต่อสอบถามไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน หรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เว็บไซต์ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เมื่อได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตรงตามความต้องการของประชาชนผู้สอบถามแล้ว Support Team จะทำการตอบกลับ หรือ Call Back ไปยังประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

จากกระบวนการให้บริการ จะเห็นว่า Contact Point หรือ ผู้ประสานงานโครงการ มีหน้าที่และความสำคัญต่อ GCC 1111 เป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น ในทุก ๆ ปี กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือ MDES จะขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานภาครัฐทุกกระทรวงให้จัดส่งรายชื่อผู้ประสานงานโครงการ เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของ GCC 1111 ใน 2 การกิจ

ภารกิจแรก คือ การเป็นผู้ประสานงานด้านข้อมูล โดยการเตรียมข้อมูลของหน่วยงานที่ต้องการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ รวมถึงปรับปรุงข้อมูลเหล่านั้นให้ทันสมัย ตอบสนองการใช้งานอยู่เสมอ และส่งข้อมูลให้กับ GCC 1111 ตามช่องทางที่กำหนด

และภารกิจในส่วนที่ 2 คือ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำหน้าที่ตอบคำถามเชิงลึก และคำถามที่หน่วยงานภาครัฐมิได้จัดส่งข้อมูลให้กับ GCC 1111 ซึ่งความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ ในการประสานงาน

ด้านข้อมูล และการสนับสนุนบริการข้อมูลในเชิงลึกนี้ เป็นปัจจัยความสำเร็จในการให้บริการทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์เสมอมา

ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2567 ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หรือ GCC 1111 มีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมด 2,107,207 ครั้ง คิดเป็นค่าเฉลี่ยต่อเดือนได้ 175,601 ครั้งต่อเดือน โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนสนใจสอบถามหลัก ๆ แบ่งเป็น การสอบถามข้อมูลทั่วไป ร้อยละ 87.98 และการรับเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 12.02 ประเภทคำถามที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ แจกเงินดิจิทัล 10,000 บาท ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal) การบริการด้านภาษี โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โครงการเน็ตประชารัฐ และการลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ เป็นต้น ข้อมูลของหน่วยงานระดับกระทรวงที่ประชาชนขอใช้บริการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สรุปผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2567 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ โดยอัตราการให้บริการสำเร็จ อยู่ที่ร้อยละ 92.95 และค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ 17 วินาที ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด และผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ด้วยระบบอัตโนมัติหลังจบการสนทนาอยู่ที่ คะแนน 4.89 จากระดับคะแนนสูงสุดที่ 5 คะแนน ซึ่งสูงกว่าค่ามาตรฐานโดยทั่วไป

นอกจากนี้ GCC 1111 ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น โดยในปีงบประมาณ 2567 มีสัดส่วนการให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot ร้อยละ 47.43 Live chat ร้อยละ 34.32 Facebook ร้อยละ 12.00 Pantip ร้อยละ 4.49 Email ร้อยละ 1.27 Website ร้อยละ 0.28 X ร้อยละ 0.17 Instagram ร้อยละ 0.03 และ TikTok ร้อยละ 0.01 โดยในการตอบข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ GCC 1111 สามารถให้บริการได้รวดเร็วภายในเวลา 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 93.00 ของจำนวนกระทู้ที่ให้บริการทั้งหมด สำหรับข้อมูลของกระทรวงที่มีประชาชนสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย ร้อยละ 35.54 กระทรวงการคลัง ร้อยละ 22.40 กระทรวงคมนาคม ร้อยละ 18.90 สำนักนายกรัฐมนตรี ร้อยละ 14.25 หน่วยงานอิสระ ร้อยละ 8.91 ตัวอย่างคำถามที่มีการสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การแจ้งย้ายที่อยู่ นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล 10,000 บาท การทำใบอนุญาตขับรถ การโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์ ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal) และการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

เนื่องจากในยุคดิจิทัลมีการพัฒนาวิธีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ซึ่ง GCC 1111 ได้นำระบบบริการแบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) มาใช้ในรูปแบบของ Chatbot และ Voice Bot ซึ่งเป็นบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์และสื่อออนไลน์ ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมา สำหรับสถิติ

การให้บริการผ่าน Bot ในปีงบประมาณ 2567 สามารถให้บริการได้ 432,309 ครั้ง คิดเป็นค่าเฉลี่ยต่อเดือนได้ 36,026 ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการโดย Voice Bot 422,005 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 97.62 และเป็นการให้บริการโดย Chatbot 10,304 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 2.38

และในปีงบประมาณ 2567 นี้ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ได้มีการขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ให้กับหน่วยงานภาครัฐที่มีความพร้อมทางด้านข้อมูล จำนวนไม่น้อยกว่า 18 หน่วยงาน ประกอบด้วย 15 หน่วยงานนำร่อง ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และได้มีการขยายฐานข้อมูลเพิ่มอีก 3 ประเด็นสำคัญ ที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใหม่ 3 หน่วยงาน ได้แก่ 1.ปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน 2. สินค้าอุปโภคและบริโภค กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 3. ยุทธศาสตร์ซอฟต์แวร์แห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น จัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) เพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน มุ่งเน้นการลดใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น

GCC 1111 พร้อมให้บริการข้อมูลภาครัฐในทุกสถานการณ์ตามนโยบายคุณภาพ “บริการเป็นเลิศ พัฒนาต่อเนื่อง สู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ”