



คู่มือสำหรับประชาชน
สำหรับการขอเข้ารับบริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

บทนำ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ ที่อนุมัติให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลางบริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ ๒๕๕๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงานและดำเนินการร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย จึงได้จัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวทางสำหรับประชาชนในการใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ
๒. เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการรับทราบถึงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



๓. เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐ รวมถึงแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง และให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

๔. เพื่ออำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทางมาติดต่อกับส่วนราชการ โดยตรง

การให้บริการ

๑. สอบถามข้อมูลภาครัฐ
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ช่องทางการให้บริการ

- (๑) โทรศัพท์หมายเลข 1111
- (๒) เว็บไซต์ www.gcc.go.th
- (๓) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) contact_1111@gcc.go.th
- (๔) Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (<https://www.facebook.com/GCC1111>)
- (๕) X : GCC_1111 (https://twitter.com/GCC_1111)
- (๖) Instagram (https://instagram.com/GCC_1111)
- (๗) Pantip : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน 1111
- (๘) เว็บบแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th
- (๙) และ Facebook Messenger ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการแชทผ่าน Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 (<https://www.facebook.com/GCC1111>)

สถานที่ให้บริการ

สามารถให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1111 และช่องทางออนไลน์อื่นๆ ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

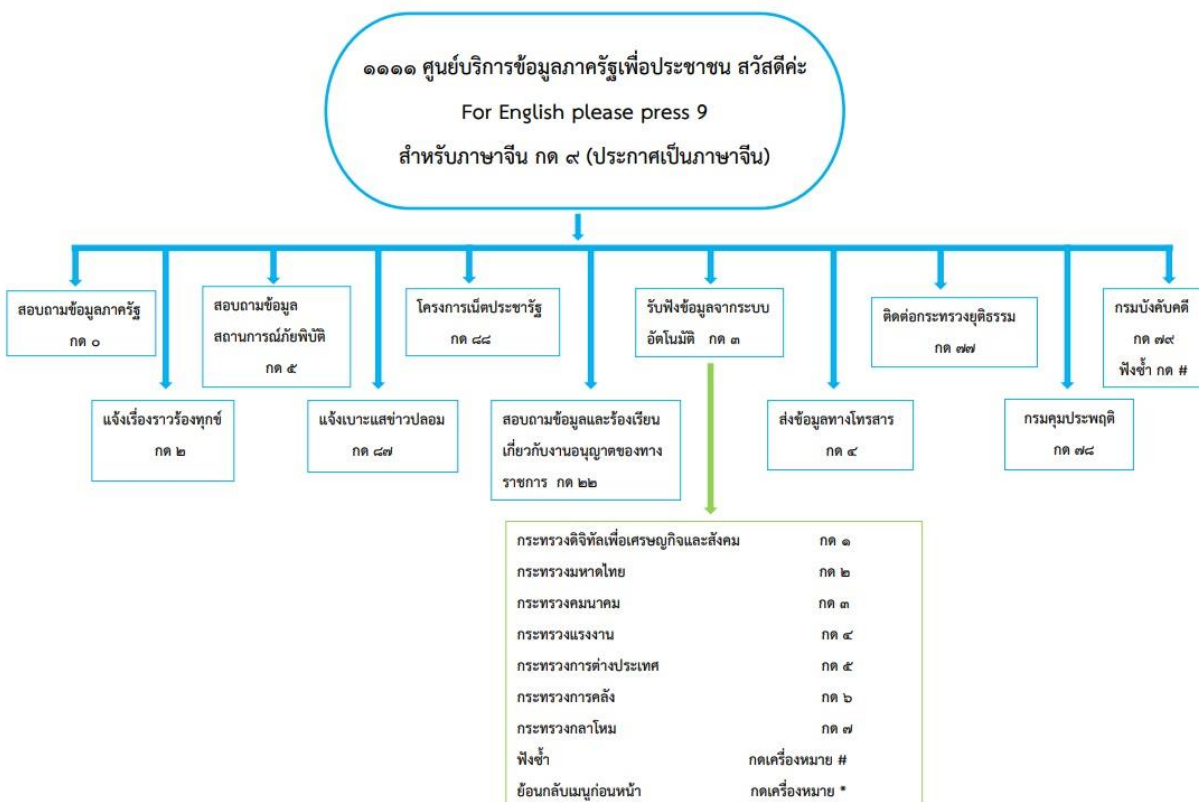
ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

หน่วยงานให้บริการ

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

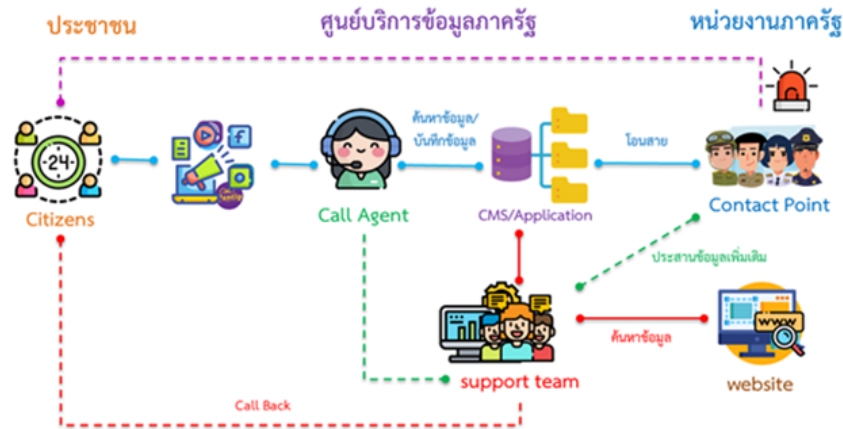
ขั้นตอนการใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



รูปที่ ๑ แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ โดยจัดทำข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนสนใจ และเป็นข้อมูลที่ทันสมัย ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้ง

กระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล



รูปที่ ๒ แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111

เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) ได้รับการติดต่อจากช่องทางต่างๆ จะทำการค้นหาข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ (Content Management System) แล้วแจ้งข้อมูลให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบเพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ ในกรณีที่เป็นการแจ้ง Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการต่อไป สำหรับกรณีที่พนักงานรับสายไม่พบข้อมูลในระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่ พนักงานรับสายจะแจ้งทีมสนับสนุน (Support Team) เพื่อทำการติดต่อสอบถามไปยัง ผู้ประสานงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน (Contact Point) หรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เว็บไซต์ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เมื่อได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตรงตามความต้องการของประชาชนผู้สอบถามแล้ว Support Team จะทำการตอบกลับ (Call Back) ไปยังประชาชนอีกครั้งหนึ่ง