



รายงานผลการดำเนินงาน
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
(Government Contact Center : GCC 1111)



ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๑. ความเป็นมา

สืบเนื่องจากเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีอนุมัติให้ ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ “โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center)” ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน” ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เป็นต้นมา เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการ ประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ซึ่งต่อมาในปี ๒๕๕๘ ได้มีการบูรณาการช่องทาง การติดต่อร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเหตุด้วย ทั้งนี้ ในปี ๒๕๕๗ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการ เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๗ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเชื่อมโยงการทำงานกับศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นไปอย่างครบวงจรและรวดเร็ว โดยมีสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นเจ้าภาพในการประสานการดำเนินงาน ทั้งนี้ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรมในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่องและประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องข้อมูล ข่าวสาร และบริการของภาครัฐ รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยมีช่องทางการติดต่อผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางระบบโทรศัพท์ (Call Center) จำนวน ๙๕ จุดให้บริการ ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) ให้บริการแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสารและการบริการที่เชื่อมโยงกันแก่ผู้รับบริการ (Omni Channel Contact Center) โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เว็บไซต์ (Website) และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Twitter Instagram Pantip Web Chat) นอกจากนี้ยังให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนด้วยระบบ Voicebot ผ่านทาง Call Center และระบบ Chatbot ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถโดยจัดให้มีการพัฒนาระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์ โดยดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ให้กับภาครัฐ พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) เพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

มุ่งเน้นการลดใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การบริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทั้งหมด ใช้งบประมาณปี พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐๐,๙๑๓,๙๐๐ บาท

การให้บริการของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท คือ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Contact Information) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

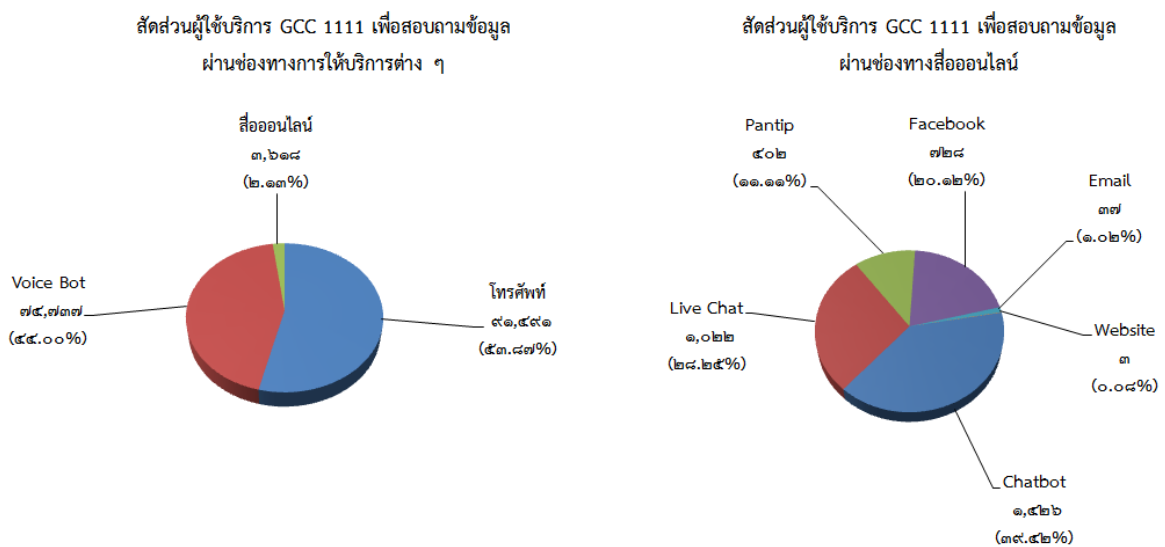
๒. ผลการดำเนินงาน

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขอรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดังนี้

๒.๑ ด้านการใช้บริการ

๒.๑.๑ ปริมาณการติดต่อใช้บริการ GCC 1111 ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๒.๑.๑.๑ ปริมาณการติดต่อใช้บริการ GCC 1111 เพื่อสอบถามข้อมูล จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ คิดเป็นสัดส่วน ดังแสดงในรูปที่ ๑



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	สื่อออนไลน์	รวม	รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	รวม
จำนวน	๙๑,๔๙๑	๗๔,๗๓๗	๓,๖๑๘	๑๖๙,๘๔๖	จำนวน	๑,๔๒๖	๑,๐๒๒	๔๐๒	๗๒๘	๓๗	๓	๓,๖๑๘
ร้อยละ	๕๓.๘๗	๔๔.๐๐	๒.๑๓	๑๐๐	ร้อยละ	๓๙.๔๒	๒๘.๒๕	๑๑.๑๑	๒๐.๑๒	๑.๐๒	๐.๐๘	๑๐๐

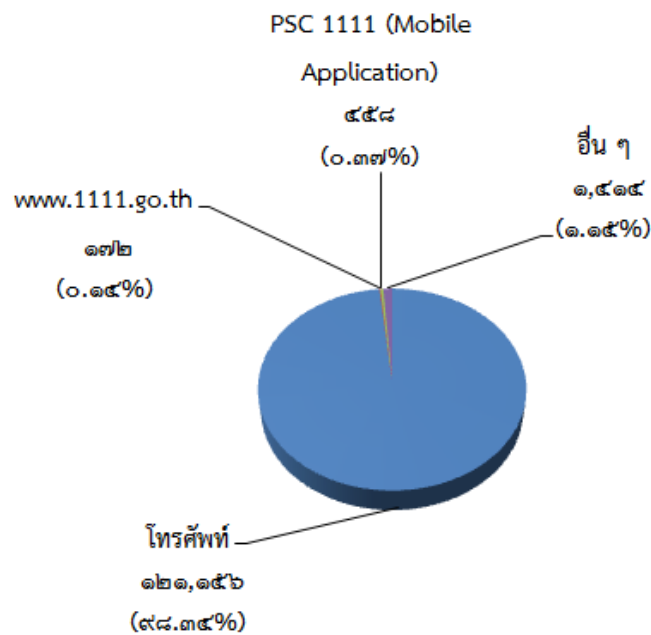
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการ GCC 1111 เพื่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางให้บริการต่าง ๆ

จากรูปที่ ๑ แสดงสัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการ GCC 1111 เพื่อสอบถามข้อมูล จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ได้แก่ ช่องทางโทรศัพท์จำนวน ๙๑,๔๙๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๗ ช่องทาง Voicebot จำนวน ๗๔,๗๓๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ช่องทางสื่อออนไลน์ จำนวน ๓,๖๑๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๓ ซึ่งในช่องทางสื่อออนไลน์ แบ่งเป็นการสอบถามผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๑,๔๒๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๒ ช่องทาง Live Chat จำนวน ๑,๐๒๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๕ ช่องทาง Pantip จำนวน ๔๐๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ช่องทาง Facebook

จำนวน ๗๒๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๒ ช่องทาง Email จำนวน ๓๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๒ และ
 ช่องทาง Website จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๘

๒.๑.๑.๒ ปริมาณการติดต่อใช้บริการ GCC 1111 เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตาม
 ช่องทางต่าง ๆ คิดเป็นสัดส่วน ดังแสดงในรูปที่ ๒

**สัดส่วนผู้ใช้บริการ GCC 1111 เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน
 ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ**



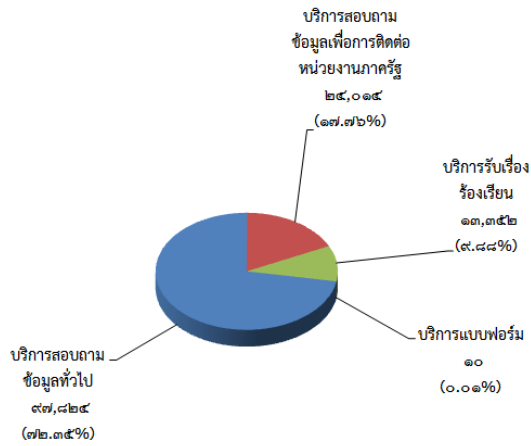
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๑๒๑,๑๕๖	๑๗๒	๔๕๘	๑,๔๑๔	๑๒๓,๒๐๐
ร้อยละ	๘๘.๓๔	๐.๑๔	๐.๓๗	๑.๑๕	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ

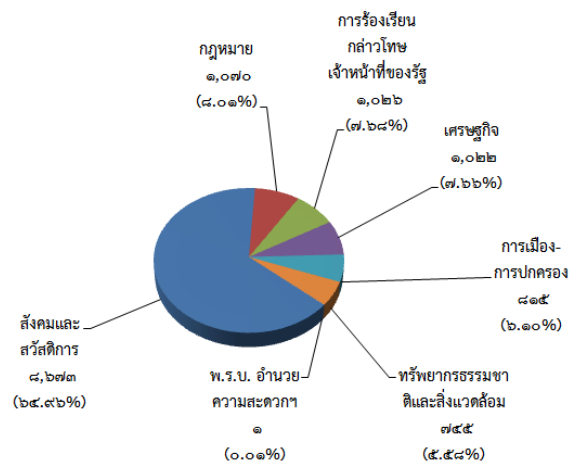
จากรูปที่ ๒ แสดงสัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการ GCC 1111 เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตาม
 ช่องทางต่าง ๆ ในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ได้แก่ ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๒๑,๑๕๖ ครั้ง
 คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๔ ช่องทาง www.1111.go.th จำนวน ๑๗๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๔ ช่องทาง PSC 1111
 (Mobile Application) จำนวน ๔๕๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๗ และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๔๑๔ ครั้ง
 คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๕ ทั้งนี้ ช่องทาง www.1111.go.th ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) และ
 ช่องทางอื่น ๆ เป็นช่องทางที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดให้บริการแก่ประชาชน และ
 เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลเอง

๒.๑.๒ การใช้บริการ GCC 1111 สามารถจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังแสดงในรูปที่ ๓

ภาพรวมบริการ



บริการรับเรื่องร้องเรียน



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	บริการรับเรื่องร้องเรียน	บริการแบบฟอร์ม	รวม	รายการ	สังคมและสวัสดิการ	กฎหมาย	การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	เศรษฐกิจ	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกฯ	รวม
จำนวน	๔๗,๘๒๔	๒๔,๐๑๔	๑๓,๓๕๒	๑๐	๑๓๕,๒๐๐	จำนวน	๒๘,๓๗๓	๑,๐๗๐	๑,๐๒๖	๑,๐๒๒	๘๑๕	๗๔๕	๑	๑๓,๓๕๒
ร้อยละ	๓๗.๓๕	๑๘.๗๖	๑๐.๒๕	๐.๐๑	๑๐๐	ร้อยละ	๒๑.๕๖	๐.๘๑	๐.๗๘	๐.๗๘	๐.๖๑	๐.๕๘	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการจำแนกตามประเภทเรื่อง ในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากรูปที่ ๓ ปริมาณสัดส่วนการให้บริการจำแนกตามประเภทเรื่อง ในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยเรียงจากมากที่สุด ได้แก่

๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๗,๘๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๕

๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๒๔,๐๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๖

๓) บริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) จำนวน ๑๓,๓๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๕ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวนี้ สามารถจัดเป็นหมวดต่าง ๆ ได้แก่ หมวดสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒๘,๓๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๖ หมวดกฎหมาย จำนวน ๑,๐๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๑ หมวดการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๑,๐๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘ หมวดเศรษฐกิจ จำนวน ๑,๐๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘ หมวดการเมือง-การปกครอง จำนวน ๘๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ หมวดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๗๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๘ หมวดพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกฯ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ สำหรับบริการรับเรื่องร้องเรียนนั้น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน ๓๑,๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดำเนินการประสานเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งหมด จำนวน ๑๐,๕๕๓ เรื่อง โดยส่งเรื่องให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๔,๒๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๑ และส่งเรื่องให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการจำนวน ๖,๒๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๙ ซึ่งการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) นั้น เป็นเพียงช่องทางหนึ่งในการรับเรื่องให้กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำหรับการบริหารจัดการในภาพรวมรวมทั้งการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบดำเนินการเอง

๔) บริการแบบฟอร์ม (Literature) จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑

จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของประชาชน ระหว่าง ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กับไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีสัดส่วนการสอบถามข้อมูลทั่วไป ลดลง ร้อยละ ๒.๗๖ สอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๑.๘๕ มีการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๐.๙๑ และมีผู้ใช้บริการขอแบบฟอร์มคงเดิมที่ ร้อยละ ๐.๐๑ ดังแสดงข้อมูลเปรียบเทียบ ดังนี้

บริการ	ไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	เพิ่มขึ้น/ลดลง (+/-)
สอบถามข้อมูลทั่วไป	๗๕.๑๑	๗๒.๓๕	-๒.๗๖
บริการสอบถามข้อมูลการติดต่อบุคคลของภาครัฐ	๑๕.๙๑	๑๗.๗๖	+๑.๘๕
บริการรับเรื่องร้องเรียน	๘.๙๗	๙.๘๘	+๐.๙๑
บริการแบบฟอร์ม	๐.๐๑	๐.๐๑	-

ตารางเปรียบเทียบการให้บริการของ GCC 1111 ระหว่างไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กับไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

และจากการเปรียบเทียบสัดส่วนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ระหว่าง ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กับไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประชาชนสนใจร้องเรียนหมวดสังคมและสวัสดิการ เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๒.๕๔ หมวดเศรษฐกิจ ลดลง ร้อยละ ๑.๔๙ หมวดกฎหมาย เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๐.๑๓ หมวดการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ลดลง ร้อยละ ๐.๒๖ หมวดการเมือง-การปกครอง เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๐.๒๕ หมวดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ลดลง ร้อยละ ๑.๑๘ พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกฯ เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๐.๐๑ ดังแสดงข้อมูลเปรียบเทียบ ดังนี้

หมวด	ไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	เพิ่มขึ้น/ลดลง (+/-)
สังคมและสวัสดิการ	๖๒.๔๒	๖๔.๙๖	+๒.๕๔
เศรษฐกิจ	๙.๑๕	๗.๖๖	-๑.๔๙
กฎหมาย	๗.๘๘	๘.๐๑	+๐.๑๓
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๗.๙๔	๗.๖๘	-๐.๒๖
การเมือง-การปกครอง	๕.๘๕	๖.๑๐	+๐.๒๕
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖.๗๖	๕.๕๘	-๑.๑๘
พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ	๐.๐๐	๐.๐๑	+๐.๐๑

ตารางเปรียบเทียบการบริการรับเรื่องร้องเรียน ระหว่าง ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กับไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๒.๑.๓ ประเภทเรื่องของการบริการข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนสนใจสอบถาม ได้แก่

๑) การเมือง การปกครอง เช่น วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ การจ่ายเงินโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวปี ๒๕๖๕/๖๖ การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร ระบบตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ เป็นต้น

๒) เศรษฐกิจ เช่น อัตราค่าแรงขั้นต่ำ การจัดการประชุมเอเปค (APEC) การโอนเงินรางวัลสลากดิจิทัลเข้าบัญชีได้ทุกธนาคาร โครงการเราเที่ยวด้วยกัน มาตรการรักษาระดับการบริโภคภายในประเทศ ปี ๒๕๖๕ เป็นต้น

๓) สังคมและสวัสดิการ เช่น การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐ มาตรการลดเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมของนายจ้างและลูกจ้าง มาตรการช่วยเหลือผู้พิการที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า การยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน เป็นต้น

๔) การศึกษาและเทคโนโลยี เช่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู การเปิดพิพิธภัณฑ์ในยามค่ำคืน (Night at the Museum) เป็นต้น

๒.๒ ผลการดำเนินงานด้านคุณภาพบริการ

๒.๒.๑ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามเป้าหมาย โดยได้แสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบ ระหว่าง ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กับไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามตาราง ดังนี้

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
		ไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๕ วินาที	๕ วินาที
ร้อยละการให้บริการสำเร็จ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๗.๓๐	๙๘.๑๕

ตารางแสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบระหว่าง ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กับไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า และร้อยละการให้บริการสำเร็จของไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กับไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า เท่ากันกับ ในไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ที่ ๕ วินาที และมีอัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๐.๘๕ ซึ่งค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า และร้อยละการให้บริการสำเร็จ ของไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ อยู่ในเกณฑ์ค่ามาตรฐานที่กำหนด

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้จัดเตรียมข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และอบรมทักษะความรู้เพิ่มเติมแก่พนักงานรับสายอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้วนำผลการสำรวจดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อบริหารจัดการ ทำให้สามารถให้บริการได้ครบถ้วนในการติดต่อเพียงครั้งเดียว

นอกจากคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังได้มีการควบคุมคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ อีก ได้แก่

๑) การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการใช้บริการทันทีผ่านระบบอัตโนมัติ โดยผู้ให้บริการสามารถเลือกกดประเมินระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดจนถึงความพึงพอใจมากที่สุด จากคะแนน ๑ - ๕ ซึ่งผลการประเมินในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ที่ระดับ ๔.๘๕

๒) การประเมินผลการให้บริการข้อมูลได้สำเร็จในสายแรก หรือในการติดต่อครั้งเดียว (First Call Resolution) ซึ่งผลการประเมินในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พนักงานรับสายสามารถให้บริการข้อมูลได้สำเร็จร้อยละ ๙๙.๘๓ มีเพียงร้อยละ ๐.๑๗ ซึ่งเป็นกรณีข้อมูลเชิงลึกที่พนักงานรับสายต้องประสานข้อมูลก่อนติดต่อกลับประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

๒.๒.๒ การพัฒนาคุณภาพพนักงานรับสาย

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้พัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสาย เพื่อเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการ โดยจัดอบรมหลักสูตรเพิ่มเติมในแต่ละเดือน อาทิ หลักสูตรระบบเก็บค่าผ่านทางแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพงาน Call Center (ทักษะในการสนทนา) หลักสูตร ภาษาทางการในการสนทนา โดยเป็นการอบรม Online ผ่านเว็บไซต์การอบรม และอบรมในห้องอบรม (Onsite)

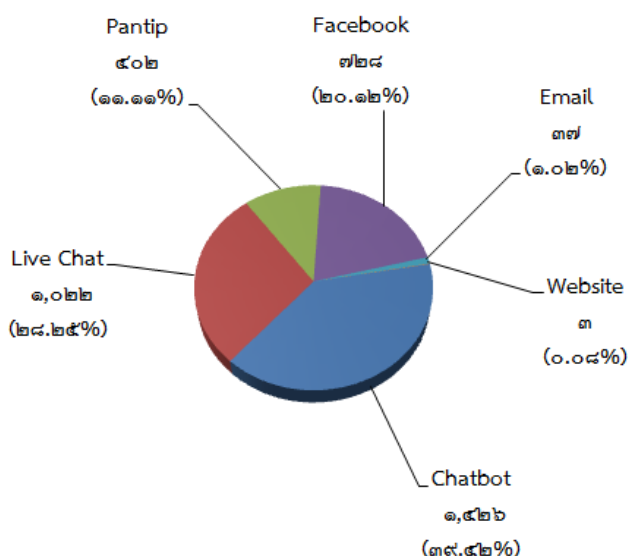
๒.๒.๓ การพัฒนาการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งการให้บริการผ่านเว็บไซต์ www.gcc.go.th และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ได้แก่ Facebook Twitter และ เว็บไซต์ Pantip.com เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้ สำหรับ Facebook และ twitter เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๕๔ ถึงปัจจุบันคือ เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ มีผู้ชอบหน้าเพจ (Like Page) Facebook จำนวน ๓๑,๙๕๑ ครั้ง มีผู้ติดตาม (Follower) Twitter จำนวน ๑๓๐,๗๑๑ ครั้ง และเริ่มดำเนินการตอบคำถามที่สอบถามข้อมูลในเว็บไซต์ Pantip ตั้งแต่ เดือนมีนาคม ๒๕๕๖ ถึงปัจจุบันคือ เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๓๐,๐๑๑ กระทู้ โดยสามารถตอบได้ ๔๐,๙๑๗ เรื่อง

๒.๒.๔ การบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐบนสื่อออนไลน์

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้นำเทคโนโลยีบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐบนสื่อออนไลน์ มาใช้ในการติดตามสังเกตและเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการข้อมูลภาครัฐจากสื่อออนไลน์เพื่อรับทราบความต้องการใช้บริการข้อมูลภาครัฐของประชาชน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริหารจัดการด้านการตอบกลับ และการบริการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีการสอบถามผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๑,๔๒๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๒ ช่องทาง Live Chat จำนวน ๑,๐๒๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๕ ช่องทาง Pantip จำนวน ๔๐๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ช่องทาง Facebook จำนวน ๗๒๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๒ ช่องทาง Email จำนวน ๓๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๒ และช่องทาง Website จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๘ ดังแสดงในรูปแบบที่ ๔

สัดส่วนผู้ใช้บริการ GCC 1111 เพื่อสอบถามข้อมูล
ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	รวม
จำนวน	1,426	1,022	402	728	37	3	3,618
ร้อยละ	39.42	28.25	11.11	20.12	1.02	0.08	100

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนจำนวนเรื่องของการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ ในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากการเปรียบเทียบสัดส่วนผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ระหว่างไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กับไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประชาชนสนใจใช้บริการ GCC 1111 เพื่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทาง Chatbot เพิ่มขึ้น ๑๔๔ ครั้ง Live Chat ลดลง ๓๘ ครั้ง Pantip ลดลง ๘ ครั้ง Facebook เพิ่มขึ้น ๒๒ ครั้ง Email เพิ่มขึ้น ๖ ครั้ง และ Website ลดลง ๒ ครั้ง ดังแสดงข้อมูลเปรียบเทียบดังนี้

สื่อออนไลน์	ไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	เพิ่มขึ้น/ลดลง (+/-)
Chatbot	1,282	1,426	+144
Live Chat	1,060	1,022	-38
Pantip	410	402	-8
Facebook	706	728	+22
Email	31	37	+6
Website	5	3	-2

ตารางเปรียบเทียบสัดส่วนผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านสื่อสังคมออนไลน์
ระหว่างไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กับไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โดยในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีคำถามเกี่ยวกับกระทรวงต่าง ๆ ๕ อันดับแรก
ที่ประชาชนให้ความสนใจ ดังนี้

ลำดับที่ ๑ กระทรวงมหาดไทย ตัวอย่างคำถาม ได้แก่ การลงทะเบียนเพื่อขอรับ
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจดทะเบียนสมรส การขอตรวจคัดและรับรองสำเนาทะเบียนราษฎร การขอคัด
เอกสารราชการ ๒ ภาษา การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน การขอใช้ไฟฟ้าสำหรับบ้านอยู่อาศัย
การขอติดตั้งประปาใหม่ ฯลฯ

ลำดับที่ ๒ กระทรวงคมนาคม ตัวอย่างคำถาม ได้แก่ รถไฟฟ้าสายสีเหลือง เตรียมเปิดให้
ประชาชนทดลองใช้บริการฟรี ๓ เดือน การใช้บริการทางด่วนพิเศษช่วงการประชุม APEC 2022 กรมการขนส่ง
ทางบก มีมติเก็บค่าโดยสารแท็กซี่ เริ่มต้น ๑ กิโลเมตรแรก ๔๐ บาท การจดทะเบียนรถใหม่ การใช้เครื่องหมาย
พิเศษ (ป้ายแดง) ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒ ฯลฯ

ลำดับที่ ๓ กระทรวงการคลัง ตัวอย่างคำถาม ได้แก่ การตรวจสอบสิทธิประกันรายได้
เกษตรกรผู้ปลูกข้าวปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การจ่ายเงินเยียวยา
ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วม การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการข้าราชการพยาบาลข้าราชการ
และบุคคลในครอบครัว การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ ฯลฯ

ลำดับที่ ๔ กระทรวงสาธารณสุข ตัวอย่างคำถาม ได้แก่ บริการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด ๑๙
สำหรับเด็กอายุตั้งแต่ ๖ เดือน-๔ ปี ในโรงพยาบาลทั่วประเทศ การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้า กระทรวงสาธารณสุข เปิด walk in ฉีดวัคซีนโควิด ๑๙ ทุกเข็ม การจดทะเบียนปลูกกล้วยา กัญชง ฯลฯ

ลำดับที่ ๕ สำนักนายกรัฐมนตรี ตัวอย่างคำถาม ได้แก่ การจัดกิจกรรมวันพ่อแห่งชาติ
ที่สนามหลวง วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรีจัดงานแฟชั่นวีคผ้าไหมไทย
นานาชาติ วันหยุดและวันสำคัญปี ๒๕๖๖ ฯลฯ

ในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
ได้บริหารจัดการข้อมูลด้านการตอบกลับ และการบริการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยพบว่า มีประชาชนเข้ามา
ขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๙๖ เรื่อง และเข้ามาชมเชยการตอบคำถามของ GCC 1111
จำนวน ๑๑ เรื่อง โดยประเด็นที่ชมเชย ได้แก่ สามารถให้ข้อมูลที่ละเอียด รวดเร็ว และให้ข้อมูลเพิ่มเติม
ที่เป็นประโยชน์ทำให้เข้าใจประเด็นที่สอบถามชัดเจนยิ่งขึ้น และ GCC 1111 เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้
ประชาชนรับรู้ข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐเร็วขึ้น เป็นต้น

๒.๒.๕ การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ยกระดับการให้บริการเป็น GCC 1111
อัจฉริยะ ด้วยการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) มาให้บริการในรูปแบบ
Voicebot (ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ กด ๐) และ Chatbot (ผ่านช่องทาง www.gcc.go.th) โดยการพัฒนา
Bot ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ในส่วนของปริมาณ ได้ทำการเพิ่มจำนวน Intent ในหัวข้อที่สอบถาม
ให้ครอบคลุมการตอบคำถามให้มากที่สุด และในกรณีที่มีการโอนสายไปยังพนักงานรับสาย ระบบจะแสดง
ข้อมูลการสนทนาก่อนหน้ากับ Bot ให้พนักงานรับสายทราบ เพื่อลดขั้นตอนการสอบถามข้อมูลซ้ำ
จากประชาชน พัฒนาระบบการสำรวจ (Survey) เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Voicebot
หลังสิ้นสุดการสนทนา นอกจากนี้ ยังเพิ่มความเข้าใจในการสื่อสารผ่าน Rich media เช่น ภาพ เสียง และ
คลิปวิดีโอ ทั้งนี้ เป้าหมายสูงสุดของการนำ Bot มาใช้ เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาสอบถามข้อมูลได้รับ
คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์ภายในเวลาอันรวดเร็ว

ในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบจำนวน ๒,๑๗๑ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๒,๑๕๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๒ และ BOT ไม่สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๑๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘ ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูล การให้บริการดังกล่าว ได้ดำเนินการปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูล จำนวน ๙๐๐ รายการ ประกอบด้วย

๒.๒.๕.๑ การปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูลเพื่อให้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๙๐๐ รายการ โดยแบ่งเป็น Intent จำนวน ๑๑๔ รายการ Response จำนวน ๒ รายการ Training Phrase จำนวน ๗๘๔ รายการ กระทรวงที่มีการปรับปรุง/เพิ่มเติมมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม และกระทรวงอุตสาหกรรม

๒.๒.๕.๒ การปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูลเพื่อให้บริการผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๙๐๐ รายการ โดยแบ่งเป็น Intent จำนวน ๒๔ รายการ Response จำนวน ๒ รายการ Training Phrase จำนวน ๘๗๔ รายการ กระทรวงที่มีการปรับปรุง/เพิ่มเติมมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒.๓ การดำเนินงานเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ

๒.๓.๑ การประสานการดำเนินการร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม

ตามที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยได้มีข้อสั่งการให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เชื่อมโยงการทำงานกับศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ รวมทั้งมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งสั่งการให้ส่วนราชการ สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมด้วยในการนี้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่องและประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุง ข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึง เป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน

ในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และประสานงานส่งต่อให้กับศูนย์ดำรงธรรม จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๐๑ เรื่อง โดยแยกเป็น หมวดสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๑,๗๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕ หมวดทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ หมวดเศรษฐกิจ จำนวน ๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๕ หมวดกฎหมาย จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕ หมวดการเมือง-การปกครอง จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๐.๑๕ ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ประสานส่งต่อไปยังศูนย์ดำรงธรรม ของจังหวัดต่าง ๆ ๕ ลำดับแรก คือ กรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๔ นนทบุรี จำนวน ๑๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๕ สมุทรปราการ จำนวน ๑๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๐ ปทุมธานี จำนวน ๑๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๕ และนครราชสีมา จำนวน ๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ ของจำนวนเรื่องทั้งสิ้น

๒.๓.๒ การประสานการดำเนินการกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ

ในไตรมาส ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังรับภารกิจต่อเนื่องในการสนับสนุนโครงการพิเศษตามนโยบายของภาครัฐที่ผ่านมา ดังนี้

๑) ให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ได้แก่ กรมสรรพากร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภัยพิบัติต่าง ๆ รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนและขอความช่วยเหลือ ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ กต ๕

๓) การสนับสนุนส่วนงานภาครัฐในการบูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ ได้แก่ สายด่วนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ และได้บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาลวงปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

๔) เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ และนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ในกรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) ใช้ช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง และประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ กรณีเหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง

๕) เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กต ๒๒

๖) ได้รับมอบหมายจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมให้เป็นช่องทางในการให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป แนะนำและแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้น และรับแจ้งเหตุขัดข้องแก่ผู้ใช้บริการในโครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ กิจกรรมการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ) โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘

๗) GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นศูนย์ข้อมูล COVID-19 ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๖๓ จนกระทั่งปัจจุบันสถานการณ์ได้คลี่คลายลง ซึ่ง GCC 1111 ยังคงเป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับ COVID-19 อย่างต่อเนื่อง โดยให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ มาตรการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอข้อคิดเห็น แจ้งเบาะแส/แจ้งเหตุ เกี่ยวกับมาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง/พื้นที่ระบาด การควบคุมราคา และการจัดจำหน่ายสินค้า ยา และเวชภัณฑ์ รวมทั้งการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ

๘) เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๖๕

๒.๔ กิจกรรมส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์

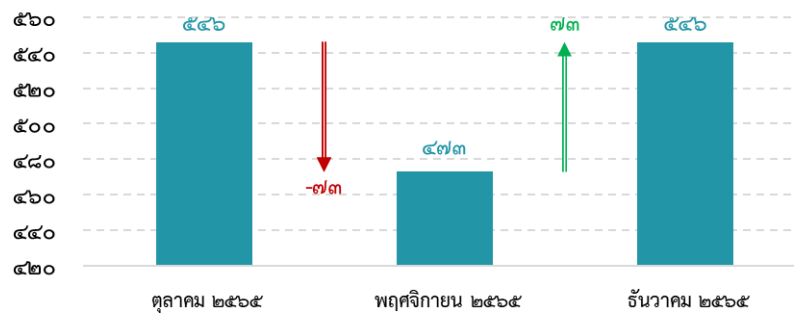
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วและแพร่หลาย ทั้งนี้ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๕ มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบข้อความและภาพประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ www.gcc.go.th จำนวน ๑,๕๖๕ ครั้ง Twitter จำนวน ๓,๒๕๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๓,๒๕๗ ครั้ง Instagram จำนวน ๑,๗๕๓ ครั้ง และ

ดำเนินการตอบกระทู้เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐ ในเว็บไซต์ Pantip.com จำนวน ๔๐๒ กระทู้ ซึ่งในแต่ละกระทู้ อาจมีการตอบมากกว่า ๑ เรื่อง (ทั้งนี้ GCC 1111 เริ่มดำเนินการเข้าไปตอบกระทู้ในเว็บไซต์ Pantip.com ตั้งแต่ มีนาคม ๒๕๕๖ เป็นต้นมา ซึ่งจนถึงปัจจุบัน ณ สิ้นเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ มีการตอบกระทู้ทั้งสิ้น จำนวน ๓๐,๐๑๑ กระทู้ เป็นจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ๔๐,๙๑๗ เรื่อง)

สำหรับสถิติจำนวนข้อความและภาพประชาสัมพันธ์ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดังแสดงตามตารางต่อไปนี้

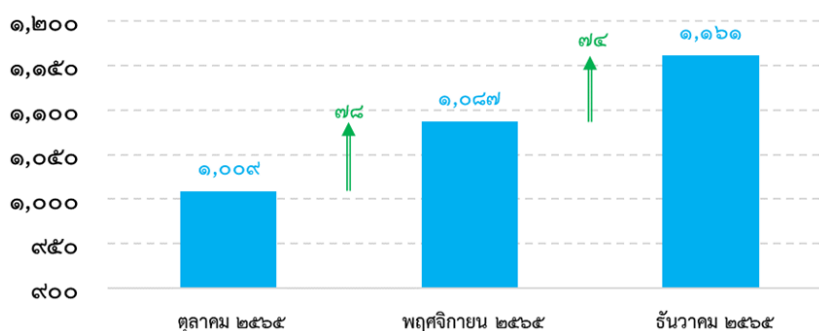
เดือน	www.gcc.go.th		Twitter		Facebook		Instagram		Pantip	
	จำนวน ข้อความ และภาพ	เพิ่มขึ้น (+) ลดลง (-)	จำนวน ข้อความ และภาพ	เพิ่มขึ้น (+) ลดลง (-)	จำนวน ข้อความ และภาพ	เพิ่มขึ้น (+) ลดลง (-)	จำนวน ข้อความ และภาพ	เพิ่มขึ้น (+) ลดลง (-)	จำนวน กระทู้ที่ตอบ	เพิ่มขึ้น (+) ลดลง (-)
ตุลาคม ๒๕๖๕	๕๔๖		๑,๐๐๙		๑,๐๐๙		๕๐๓		๑๖๓	
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๔๗๓	-๗๓	๑,๐๘๗	+๗๘	๑,๐๘๗	+๗๘	๕๖๑	+๕๘	๑๒๓	-๔๐
ธันวาคม ๒๕๖๕	๕๔๖	+๗๓	๑,๑๖๑	+๗๔	๑,๑๖๑	+๗๔	๖๘๙	+๑๒๘	๑๑๖	-๗
รวม	๑,๕๖๕		๓,๒๕๗		๓,๒๕๗		๑,๗๕๓		๔๐๒	

ตารางแสดงสถิติการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ตั้งแต่ ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕



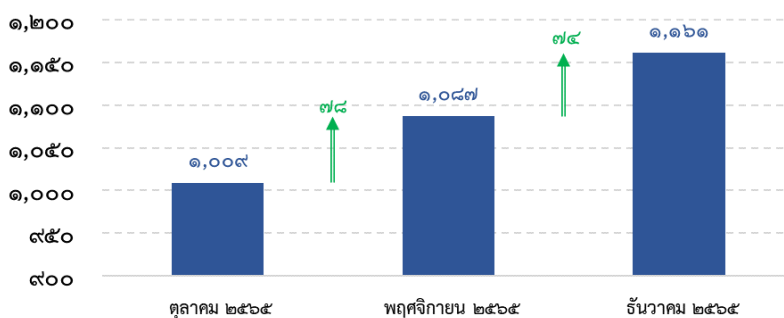
กราฟแสดงสถิติจำนวนข้อความและภาพประชาสัมพันธ์ผ่าน www.gcc.go.th

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕) มีการประชาสัมพันธ์ข้อความและภาพผ่าน www.gcc.go.th จำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๖๕ ครั้ง



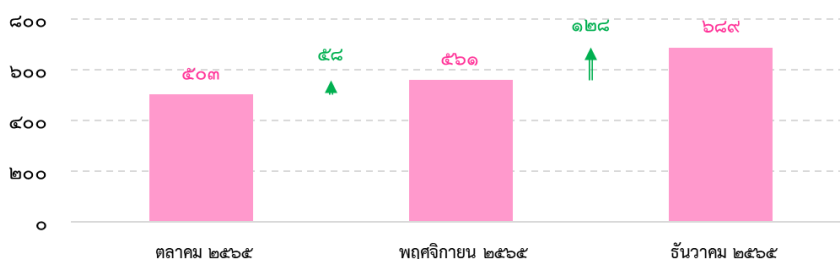
กราฟแสดงสถิติจำนวนข้อความและภาพประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕) มีการประชาสัมพันธ์ข้อความและภาพผ่าน Twitter จำนวน ๓,๒๕๗ ครั้ง มีผู้เห็น Post (Reach) จำนวน ๑,๖๑๑,๐๔๑ ครั้ง มีผู้กด like post จำนวน ๕,๒๗๒ ครั้ง และมีผู้รีทวีต (Retweet) จำนวน ๕,๙๙๙ ครั้ง



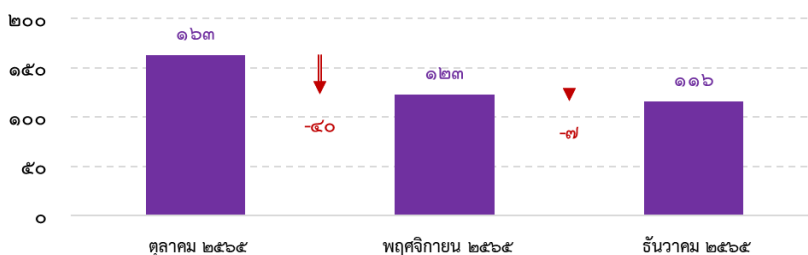
กราฟแสดงสถิติจำนวนข้อความและภาพประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕) มีการประชาสัมพันธ์ข้อความและภาพผ่าน Facebook จำนวน ๓,๒๕๗ ครั้ง มีผู้เห็น Post (Reach) จำนวน ๑๑๐,๗๖๙ ครั้ง มีผู้กด like post จำนวน ๓,๘๘๔ ครั้ง และมีผู้แชร์ (Share) จำนวน ๑,๐๗๐ ครั้ง



กราฟแสดงสถิติจำนวนข้อความและภาพประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕) มีการประชาสัมพันธ์ข้อความและภาพผ่าน Instagram จำนวน ๑,๗๕๓ ครั้ง มีผู้เห็น Post (Reach) จำนวน ๘๙,๐๖๓ ครั้ง มีผู้กด like post จำนวน ๔,๔๑๕ ครั้ง และมีผู้แชร์ (Share) จำนวน ๒๗๔ ครั้ง



กราฟแสดงจำนวนกระทู้ที่ตอบผ่านเว็บไซต์ Pantip

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕) ดำเนินการตอบกระทู้เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐ ในเว็บไซต์ Pantip.com จำนวน ๔๐๒ กระทู้ เป็นจำนวนเรื่องที่ให้บริการ จำนวน ๕๐๘ เรื่อง

๒.๕ ประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

- ๑) ประชาชนติดต่อได้สะดวก จำหมายเลขโทรศัพท์ง่าย ๑๑๑๑ โทรทั่วไทย สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน ให้บริการข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ
- ๒) ประชาชนได้รับบริการทันที และรวดเร็วติดต่อจุดเดียว (First Touch Point Service) และเป็นการลดขั้นตอนการให้บริการ หรือกรณีมีการ Transfer Call ไปยังผู้เชี่ยวชาญของกระทรวง หรือ Sub Call Center ประชาชนจะได้รับบริการจากพนักงานรับสายอย่างต่อเนื่อง โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม
- ๓) ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทางเพื่อติดต่อราชการตามพื้นที่ และช่วยลดความคับคั่งการจราจร
- ๔) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการของภาครัฐได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม โดยผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางระบบ Call Center, E-Mail, Website, GCC-Online, Webchat และ Social Media
- ๕) ประชาชนสามารถติดต่อใช้บริการได้ตลอดเวลา สะดวก รวดเร็ว และจากช่องทางที่หลากหลาย

ประโยชน์ที่ภาครัฐจะได้รับ

- ๑) เป็นการแบ่งเบาภาระการทำงานของภาครัฐที่ติดต่อกับประชาชน ทำให้ประหยัดบุคลากรและงบประมาณการลงทุนในภาพรวมของภาครัฐ
- ๒) การบริหารและจัดการแบบรวมศูนย์จะมีประสิทธิภาพในการขยายบริการได้ต่อเนื่อง ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการลงทุนของหน่วยงานภาครัฐ
- ๓) สามารถนำข้อมูลผ่านการรวบรวมและวิเคราะห์โดยเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สาธารณะ
- ๔) สามารถรองรับภารกิจพิเศษของภาครัฐได้ และสามารถติดตามแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนแจ้งข้อร้องเรียน

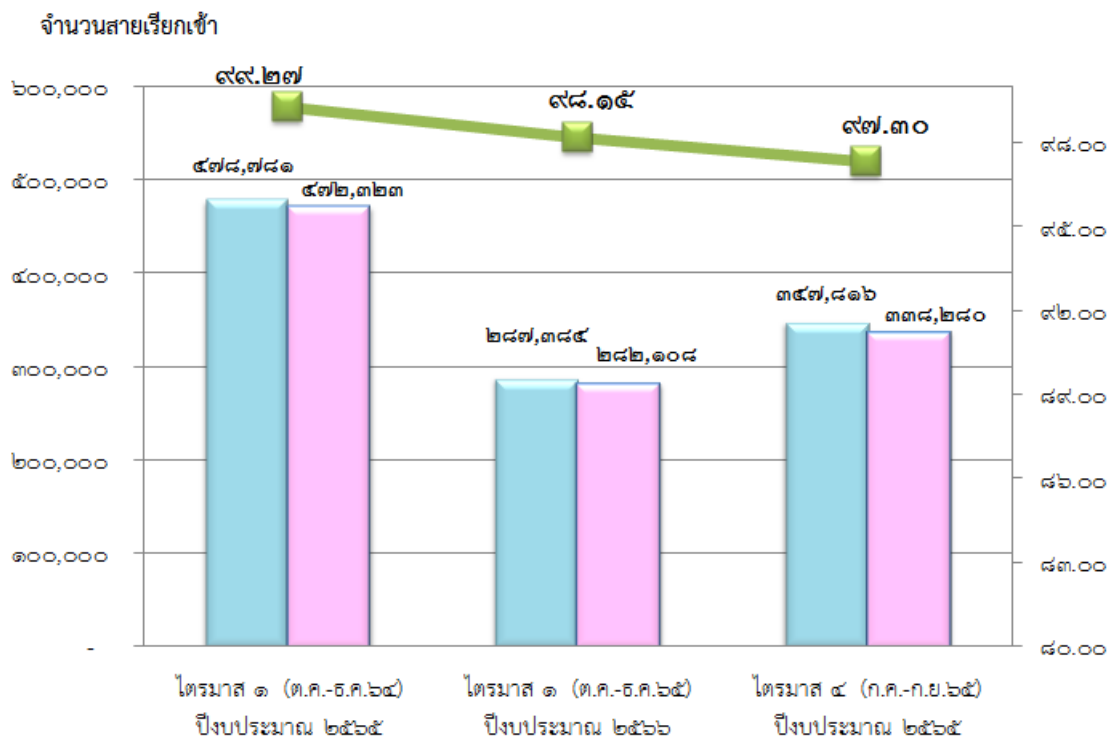
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อควบคุมคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว อีกทั้งยังได้มีการพัฒนาคุณภาพของพนักงานรับสายอย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดอบรมเพื่อมุ่งเน้นการเพิ่มองค์ความรู้ และพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ตลอดจนงานที่เกี่ยวข้องของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้พัฒนาทักษะพนักงานรับสายภาษาอังกฤษ และภาษาจีนให้มีประสิทธิภาพความพร้อมสูงขึ้นเพื่อรองรับการที่ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งจัดข้อมูลที่จำเป็นให้เป็นภาษาอังกฤษ และภาษาจีนเพื่อรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ ซึ่งอาจเป็นกลุ่มนักลงทุน นักธุรกิจ นักศึกษา หรือบุคคลทั่วไป ที่เข้ามาติดต่อ ประกอบกิจการ หรืออยู่อาศัยในประเทศไทย ให้ได้รับความสะดวกในการรับบริการข้อมูลทั่วไป การขอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนสามารถเสนอข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ได้อย่างเท่าเทียมเช่นเดียวกับประชาชนคนไทย และ GCC 1111 ยังได้มีการบริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของภาครัฐผ่านเว็บไซต์ และช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook Twitter และเว็บไซต์ Pantip เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น

นอกจากนี้ GCC 1111 ได้นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center และ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนในการตอบคำถามผ่านระบบ Chatbot บนเว็บไซต์ www.gcc.go.th รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phrase Intent) ซึ่งเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบ ให้รองรับภาษาพูดและภาษาเขียนของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot และ Chatbot เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ GCC 1111

๒.๖ บทสรุป

จากผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่ามีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งสิ้น ๒๘๗,๓๘๔ ครั้ง คิดเป็นจำนวนสายเรียกเข้าเฉลี่ย ๙๕,๗๙๕ ครั้ง ต่อเดือน และจำนวนสายที่ลูกค้าได้รับบริการมีจำนวน ๒๘๒,๑๐๘ ครั้ง คิดเป็นจำนวนสายที่ลูกค้าได้รับบริการเฉลี่ย ๙๔,๐๓๖ ครั้ง ต่อเดือน คิดเป็นอัตราเรียกสำเร็จ ร้อยละ ๙๘.๑๕ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่ามีอัตราการเรียกสำเร็จเพิ่มขึ้น ร้อยละ ๐.๘๕ และหากเปรียบเทียบกับไตรมาส ๑ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่ามีอัตราการเรียกสำเร็จลดลง ร้อยละ ๑.๑๒ ดังแสดงตามรูปที่ ๕

ตารางแสดงผลการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เปรียบเทียบระหว่างไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และ ไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕



รูปที่ ๕ กราฟแสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบระหว่างไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ กับ ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) ก่อให้เกิดการดำรงชีวิตที่ผ่านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นช่องทางดิจิทัลที่สะดวก รวดเร็ว แล้วยังส่งผลให้เกิดการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การค้าขายสินค้าออนไลน์ (e-commerce) จะเป็นข้อมูลระดับจุลภาค (Micro Data) ที่สามารถร้อยเรียงต่อกันเป็นร่องรอยการใช้งานผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Footprint) ของบุคคล หรือหน่วยธุรกิจได้ ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นสามารถนำมารวบรวมเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อเป็นฐานข้อมูลที่มีประโยชน์ในการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชนในอนาคต

ทั้งนี้ จากการศึกษาที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บริหารจัดการคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน สามารถตอบสนองการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถประสานความร่วมมือกับภาครัฐอื่น ๆ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว รวมทั้งสามารถสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั่วไปให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ผ่านระบบ Voicebot และ Chatbot มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ทำให้เป็นที่ยอมรับของคนรุ่นใหม่ที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านสื่อออนไลน์ สามารถลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ทั้งทางด้านสังคม ด้านความมั่นคง ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข และด้านอื่น ๆ อันเป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ในฐานะที่เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Service ของภาครัฐ

