



# รายงานผลการดำเนินงาน

## โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖



เอกสาร

ประกอบรายงานผลการดำเนินงาน





## รายการเอกสาร ตามขอบเขตของงาน (TOR)

	หน้า
ส่วนที่ ๑ รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๑ - ๗
ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)	๘ - ๒๐
ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)	๒๑ - ๕๐
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)	๕๑ - ๕๗
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๕๘ - ๑๑๒
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๑๓ - ๑๑๕
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนาารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๑๖ - ๑๒๓
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๒๔ - ๑๓๐
ส่วนที่ ๙ ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๓๑ - ๑๓๒



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๑

### บทสรุปผู้บริหาร

## ส่วนที่ ๑ : บทสรุปผู้บริหาร

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

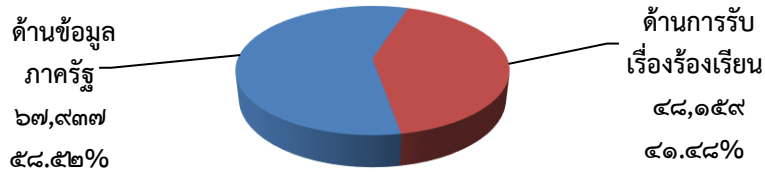
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลางบริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงาน และดำเนินการร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ อาทิ การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ การให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกของทางราชการ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ) และในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้รับมอบหมายภารกิจเพิ่มเติมจากศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ให้สำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รับผิดชอบการดำเนินการด้านการชี้แจง และการรับเรื่องร้องเรียน โดยให้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูล COVID-19 นอกจากนี้ GCC 1111 ยังเป็นช่องทางในการติดต่อของศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาลวงปลอม (Anti Fake News Center) และเป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) อีกด้วย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้จัดให้มีจุดให้บริการจำนวน ๙๕ จุดให้บริการต่อเดือน ให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยมีช่องทางการติดต่อผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางระบบโทรศัพท์ (CallCenter) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เว็บไซต์ (Website) และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook X Instagram Pantip Webchat) รวมทั้งการบริการผ่านทาง Voicebot และ Chatbot เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๑๖,๐๙๖ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๖๗,๙๓๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๒ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๘,๑๕๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๘ ดังแสดงในรูปที่ ๑

### สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๖๗,๙๓๗	๔๘,๑๕๙	๑๑๖,๐๙๖
ร้อยละ	๕๘.๕๒	๔๑.๔๘	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111

ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

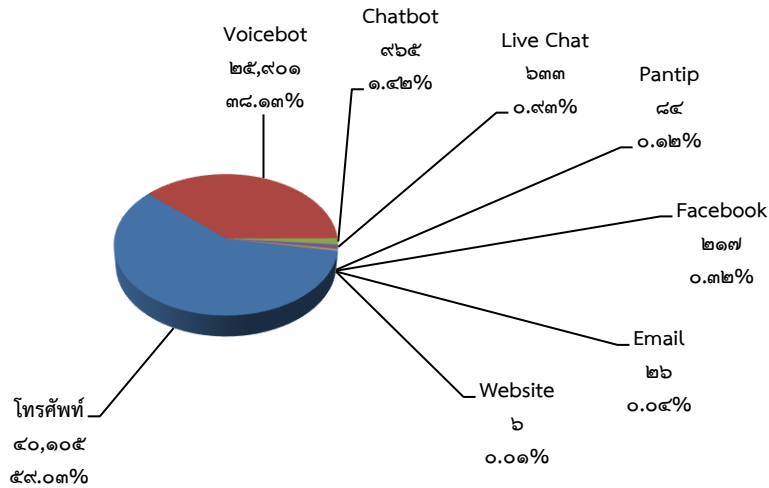
๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๖๗,๙๓๗ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๑๐๕ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๕,๙๐๑ ครั้ง Chatbot จำนวน ๙๖๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๓๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๔ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๖ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ**

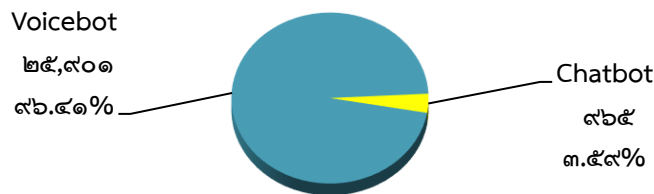


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	Tiktok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๐,๑๐๕	๒๕,๙๐๑	๙๖๕	๖๓๓	๘๔	๒๑๗	๒๖	๖	๐	๐	๐	๖๗,๙๓๗
ร้อยละ	๕๙.๐๓	๓๘.๑๓	๑.๔๒	๐.๙๓	๐.๑๒	๐.๓๒	๐.๐๔	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๖,๘๖๖ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๕,๙๐๑ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๙๖๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

**สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot**



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๕,๙๐๑	๙๖๕	๒๖,๘๖๖
ร้อยละ	๙๖.๔๑	๓.๕๙	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

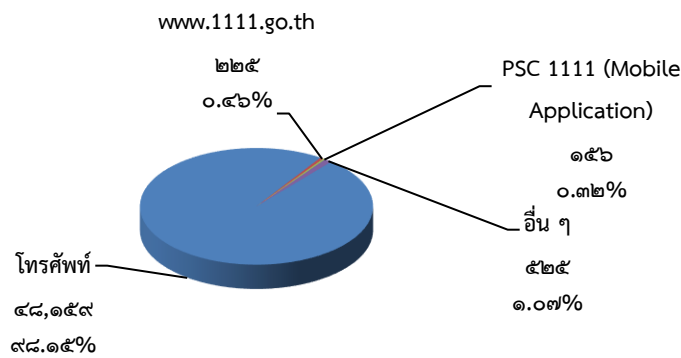
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ให้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการคลัง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนสูญหาย การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง ภูเงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร และโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ให้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม และกระทรวงมหาดไทย ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การแจ้งायัดบัญชีม้า ระบบตัดแต้มใบอนุญาตขับรถสาธารณะและรถขนส่ง และการลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๙,๐๖๕ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๘,๑๕๙ ครั้ง การให้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) จำนวน ๒๒๕ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๖ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๕๒๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

**สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ**



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๘,๑๕๙	๒๒๕	๑๕๖	๕๒๕	๔๙,๐๖๕
ร้อยละ	๙๘.๑๕	๐.๔๖	๐.๓๒	๑.๐๗	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๖๔๖ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๖ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๓๔ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจกสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๐ จากระดับคะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website Facebook X Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๑

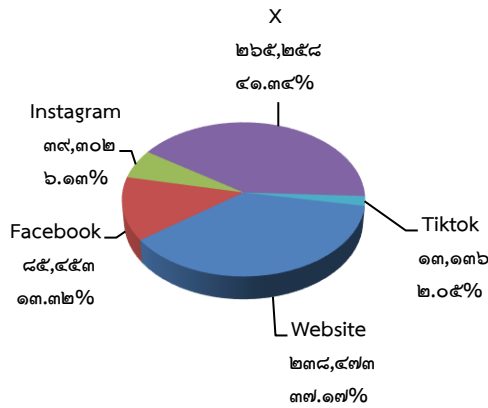
ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ มีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๖๔๑,๖๒๒ แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๓๘,๔๗๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๘๕,๔๕๓ ครั้ง Instagram จำนวน ๓๙,๓๐๒ ครั้ง X จำนวน ๒๖๕,๒๕๘ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๑๓,๑๓๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	Tiktok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๓๘,๔๗๓	๘๕,๔๕๓	๓๙,๓๐๒	๒๖๕,๒๕๘	๑๓,๑๓๖	๖๔๑,๖๒๒
ร้อยละ	๓๗.๑๗	๑๓.๓๒	๖.๑๒	๔๑.๓๔	๒.๐๕	๑๐๐.๐๐

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขมเขย การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขมเขยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๗ เรื่อง ขมเขยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓ เรื่อง และขอบคุดการให้บริการ ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๗ เรื่อง

สรุปลผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๗๗ ซึ่งเป็นไปตามคามาตรฐานที่กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๒

ด้านรูปแบบการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)

## ขอบเขตการดำเนินงาน

### ข้อ ๓.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

พัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) โดยจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเชื่อมโยงกันแก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งสามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการ เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) พร้อมทั้งจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเชื่อมโยงกันแก่ผู้รับบริการ โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการตามแผนภูมิ ดังนี้



แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยจัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการ รองรับการใช้บริการ โดยให้บริการด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีน ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีสถิติการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สำหรับในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๔๘ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น **๑) สอบถาม การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate - E.C.)** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : เอกสารประกอบการยื่นคำร้อง ดังนี้ ๑) แบบฟอร์มคำร้องกรอกข้อความสมบูรณ์ ๒) หนังสือแจ้งความ พร้อมสำเนา ๒ ชุด ๓) บัตรโดยสารเครื่องบินระบุวันที่จะเดินทางออกจากประเทศไทยพร้อมสำเนา ๒ ชุด ๔) รูปถ่ายขนาด ๒.๒ นิ้วครึ่ง จำนวน ๓ รูป หน้าตรง ไม่สวมหมวก ไม่สวมแว่นตา ดำ ถ่ายนานไม่เกิน ๖ เดือน ๕) สูติบัตร (กรณีเด็กเกิดใหม่) พร้อมสำเนา ๒ ชุด ๖) ค่าธรรมเนียม ๓๐๐ บาท สถานที่ยื่นคำร้อง กรมการกงสุล กองตรวจลงตราและกิจการคนต่างด้าว ชั้น ๓ (ช่อง ๑๐๒ และ ๑๐๙)

**๒) สอบถาม การขอรับบริการสุขภาพของคนต่างด้าวในโรงพยาบาลรัฐ** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ในกรณีที่คนต่างด้าวถือวีซ่าทำงานในประเทศไทย และต้องการรับบริการสุขภาพกับทางโรงพยาบาลรัฐ ให้สอบถามกับนายจ้างของตนว่ามีสวัสดิการในส่วนนี้หรือไม่ หากในกรณีที่เจ็บป่วยหรือต้องการรับบริการสุขภาพให้กับครอบครัวคนต่างด้าวสามารถขอรับบริการสุขภาพของรัฐได้ตามปกติ แต่หากต้องการรับบริการประเภทแพ็คเกจสุขภาพต้องติดต่อกับโรงพยาบาลเอกชน หรือประกันสุขภาพได้โดยตรง

ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข 1111

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1111 โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง



ภาพการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1111

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

- ให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) ซึ่งสามารถรับสายเรียกเข้า (Inbound) และการโทรเรียกออก (Outbound)

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) ได้รับการติดต่อจากช่องทางต่าง ๆ จะทำการค้นหาข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ (Content Management System : CMS) แล้วแจ้งข้อมูลให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบเพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ในกรณีที่เป็นคำถามเชิงลึก Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการต่อไป สำหรับกรณีที่พนักงานรับสายไม่พบข้อมูลในระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่พนักงานรับสายจะแจ้งทีมสนับสนุน (Support Team) เพื่อทำการติดต่อสอบถามไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน (Contact Point) หรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เว็บไซต์ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เมื่อได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตรงตามความต้องการของประชาชนผู้สอบถามแล้ว Support Team จะทำการตอบกลับ (Call Back) ไปยังประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

- ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน และมีรายละเอียดอย่างน้อย ได้แก่ ผังและขั้นตอนการให้บริการ (Menu Structure & Call flow) การบันทึกเสียง (Audio Text) และจัดให้มีเสียงเพลงรอสายเพื่อเป็นการผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการ

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : MR) รองรับผู้รอสายได้ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ดังแสดงตามแผนภาพแสดงผัง และขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : MR

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

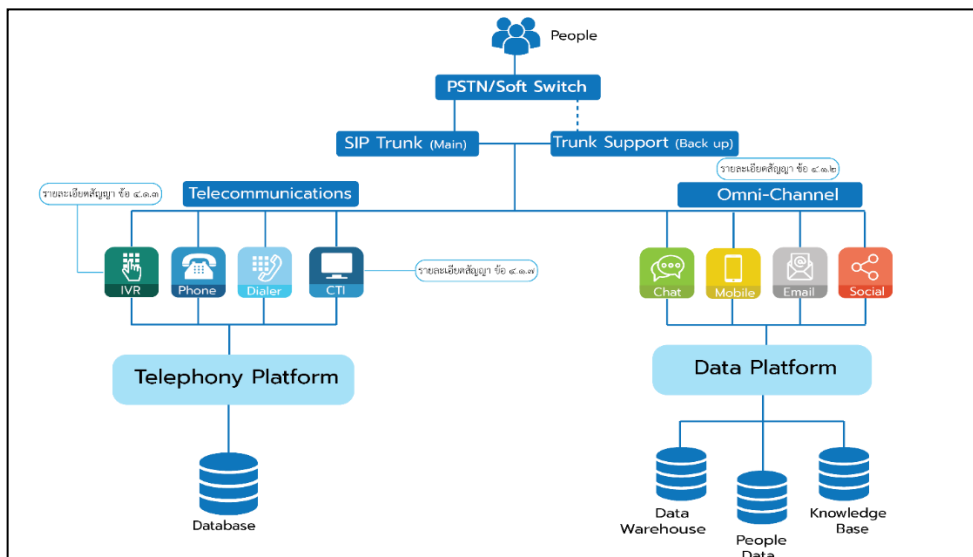
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

- ใช้เทคโนโลยีที่เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) ให้สามารถแสดงข้อมูลของผู้ใช้บริการ GCC 1111 บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นพร้อมกับการรับโทรศัพท์ได้ในเวลาเดียวกัน และจัดทำระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) ซึ่งสามารถขยายและรองรับการบริการในอนาคตได้อีกตามความจำเป็นในการใช้งาน

การดำเนินการ



แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ เว็บไซต์ (Website) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน เว็บไซต์ [www.pantip.com](http://www.pantip.com) การสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ในรูปแบบเว็บไซต์ (Website) ที่รองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และช่องทางข้อความของเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger) ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ GCC 1111 พร้อมทั้งให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR ) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR ) มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) และระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) เพื่อขยายและรองรับการบริการแก่ประชาชนที่สนใจใช้บริการที่มากยิ่งขึ้นในอนาคต

ข้อ ๓.๑.๒ เว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) โดยบริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ จะต้องให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) โดยจะต้องรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือ เทคนิคอื่น

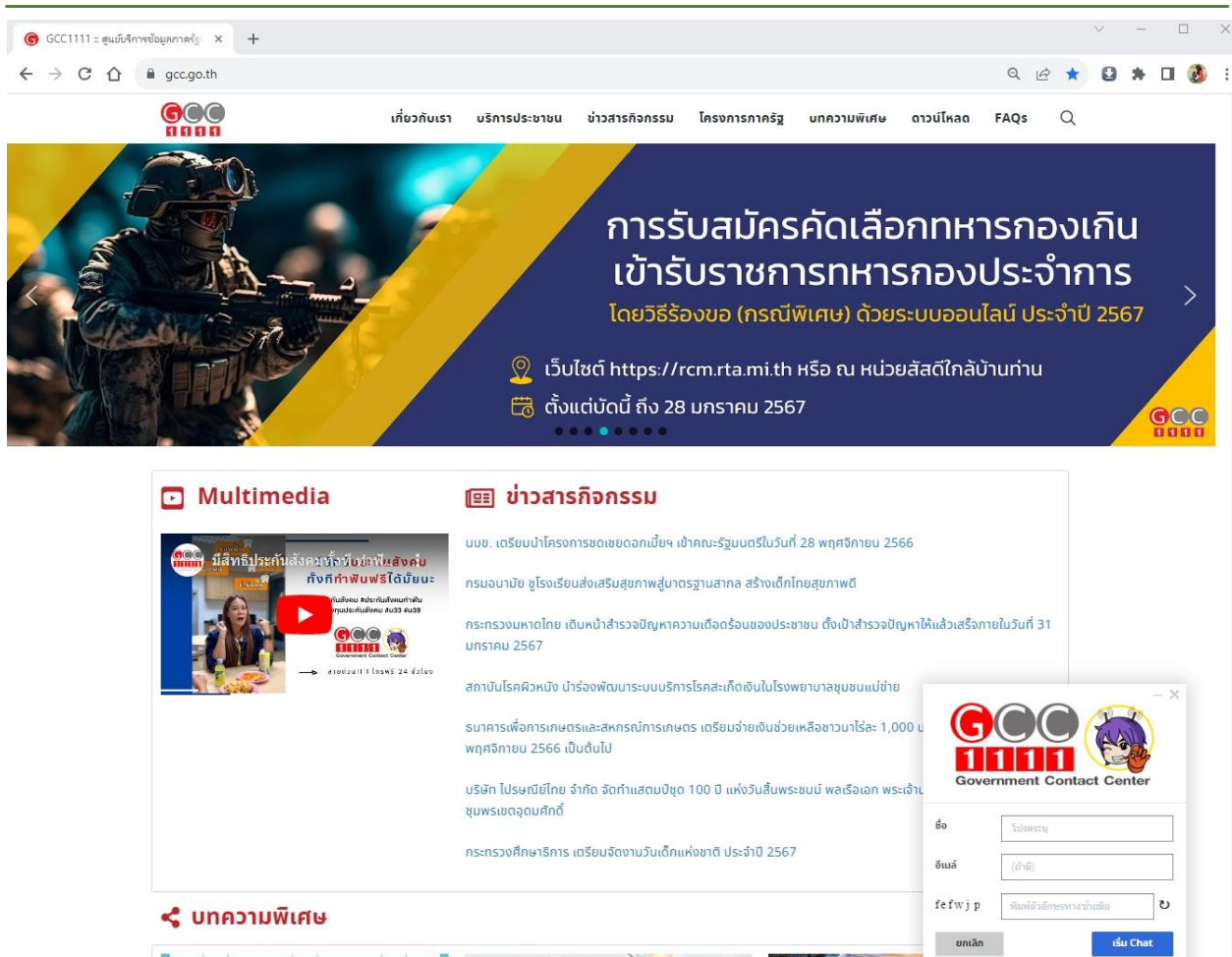
**การดำเนินการ**

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ มีช่องทางการให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน ช่องทางเว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลภาครัฐต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำการ Login เข้าใช้บริการได้ โดยแสดงตามภาพดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



The screenshot shows the GCC 1111 website interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'เกี่ยวกับเรา', 'บริการประชาชน', 'ข่าวสารกิจกรรม', 'โครงการภาครัฐ', 'บทความพิเศษ', 'ถามไถ่ถาม', and 'FAQs'. The main banner features a soldier in tactical gear and text: 'การรับสมัครคัดเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ (กรณีพิเศษ) ด้วยระบบออนไลน์ ประจำปี 2567'. Below the banner, there are sections for 'Multimedia' (with a video thumbnail) and 'ข่าวสารกิจกรรม' (with a list of news items). A 'Web Chat' window is overlaid on the right side, showing a form with fields for 'ชื่อ', 'อีเมล', and 'fe f w j p', along with 'ยกเลิก' and 'เริ่ม Chat' buttons.

ภาพแสดงตัวอย่างเว็บไซต์การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ [www.gccgo.th](http://www.gccgo.th)

นอกจากการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.gccgo.th](http://www.gccgo.th) แล้ว GCC1111 ยังรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางในการเชื่อมต่อ Application หนึ่งกับ Application อื่นๆ ได้ กล่าวคือ เราสามารถนำข้อมูลความรู้ในการให้บริการสนทนาของ GCC Chatbot ที่ทาง GCC ให้บริการ ไปใช้กับเว็บไซต์หรือ Application ของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถโต้ตอบการสนทนาได้เหมือน GCC Chatbot ทั้งนี้ผู้ที่ต้องการเรียกใช้ APIs ดังกล่าว ต้องได้รับสิทธิในการเข้าถึง

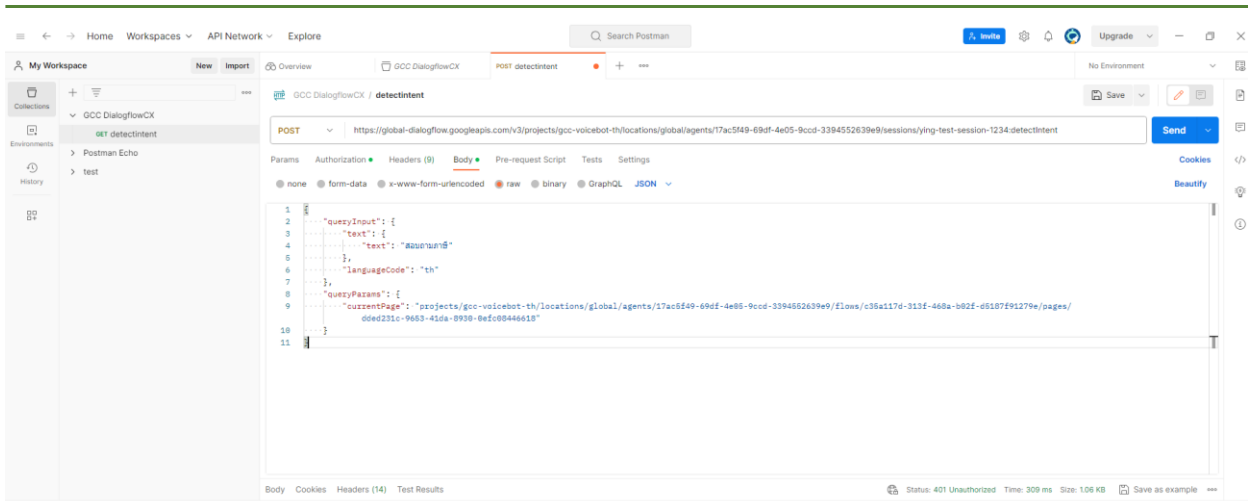
จากรูปด้านล่างเป็นการให้บริการสนทนาผ่านการเรียกใช้ API โดยกำหนดให้โปรแกรม Postman จำลองเป็น โปรแกรมอื่นที่มาเรียกใช้งาน บริการสนทนาของ GCC Chatbot ในการเรียกใช้ API จะใส่

<https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent>

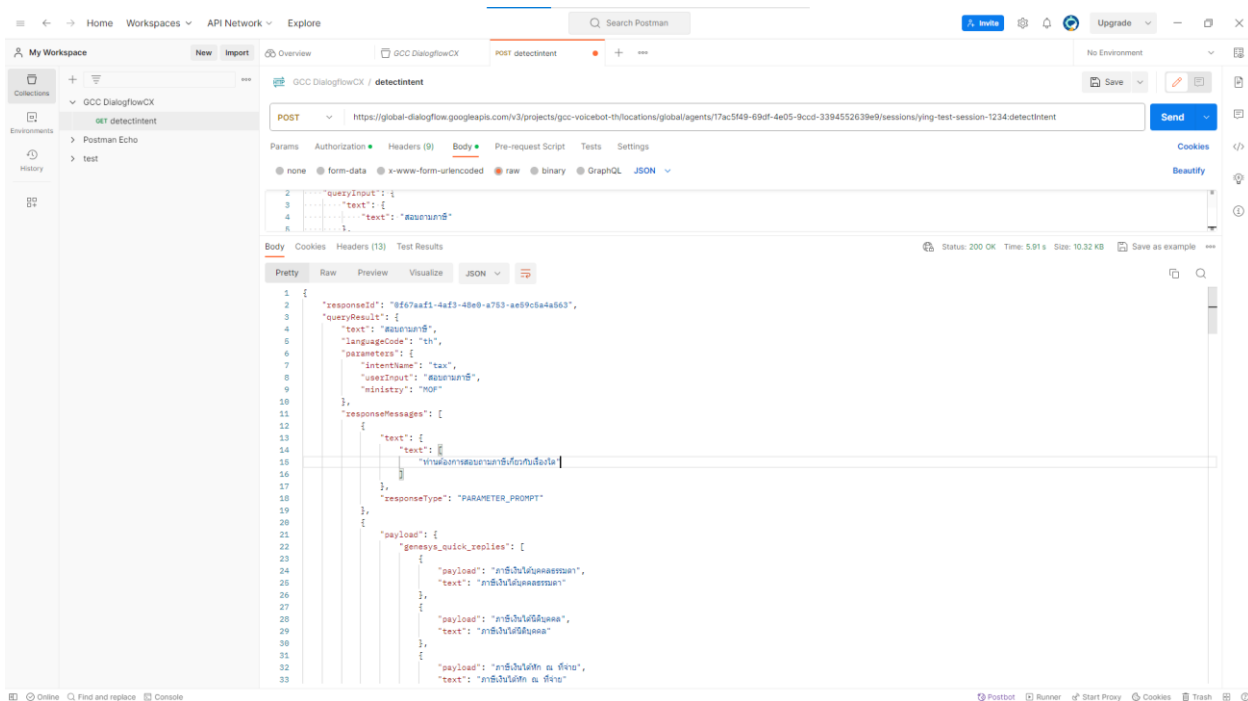
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

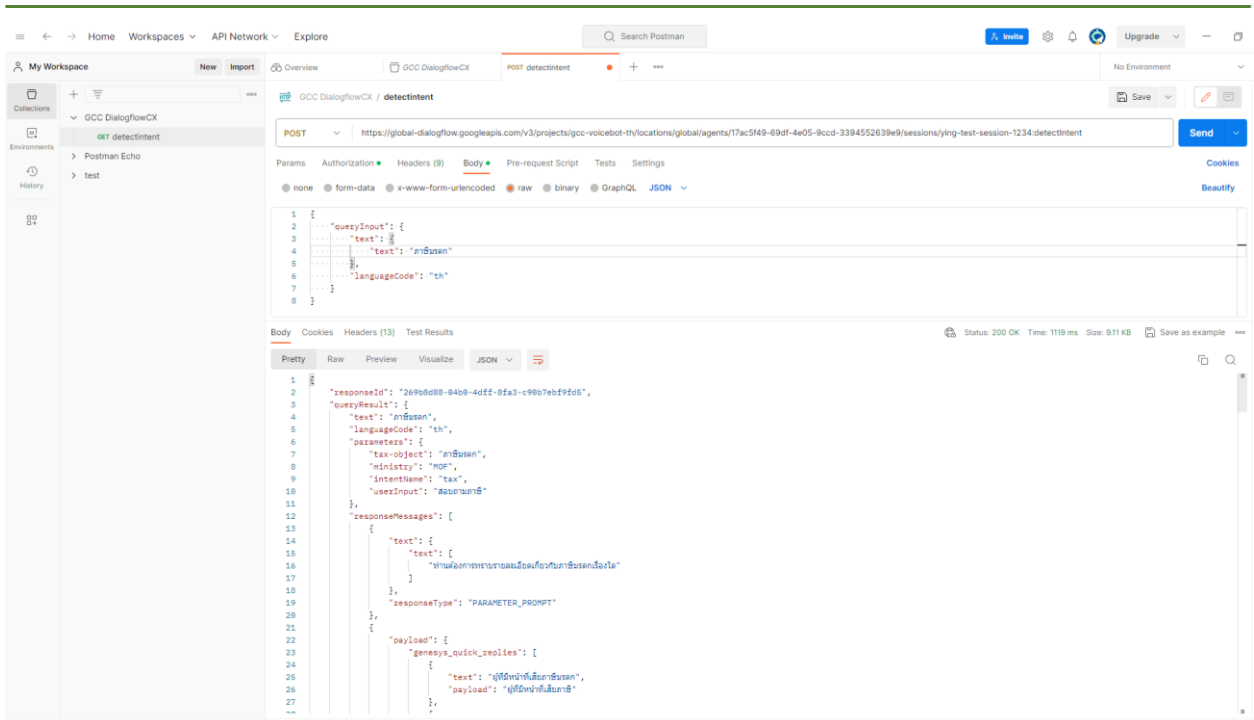


ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก

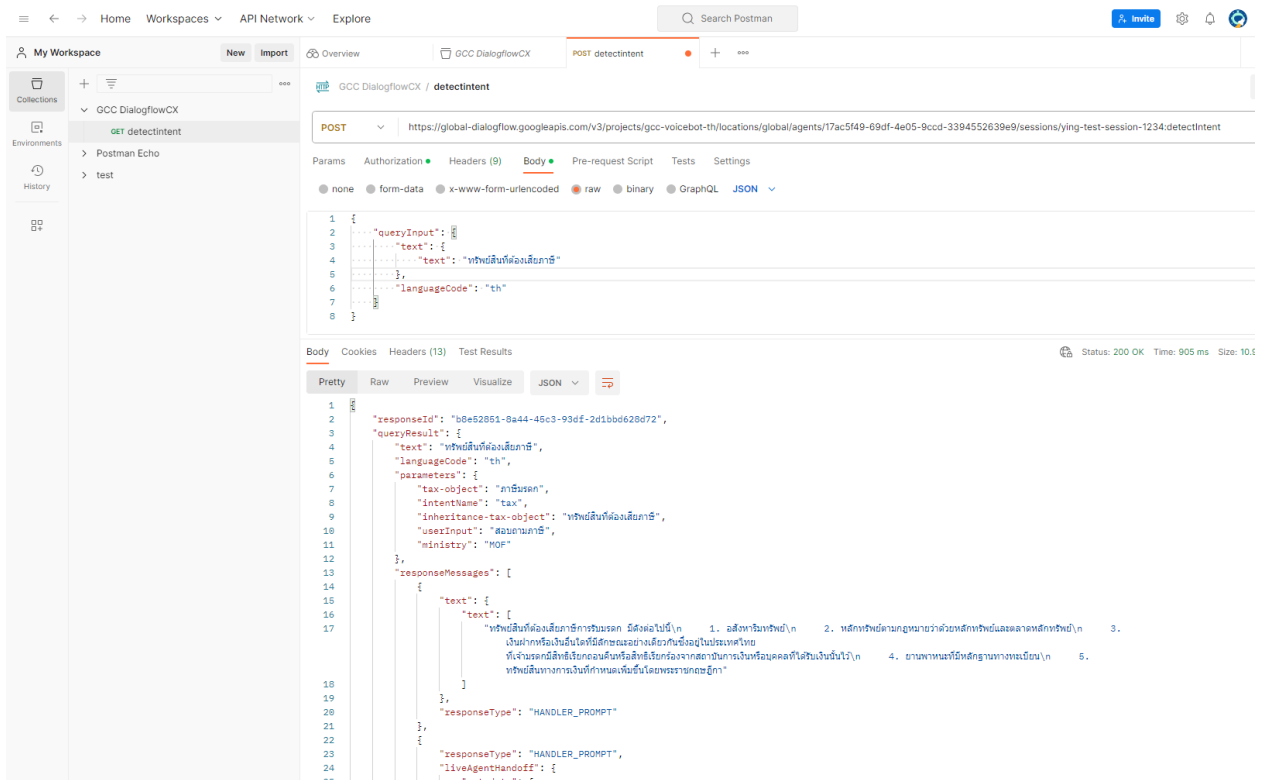
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษามรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษามรดก เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสีย



ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสีย ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีมรดก

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

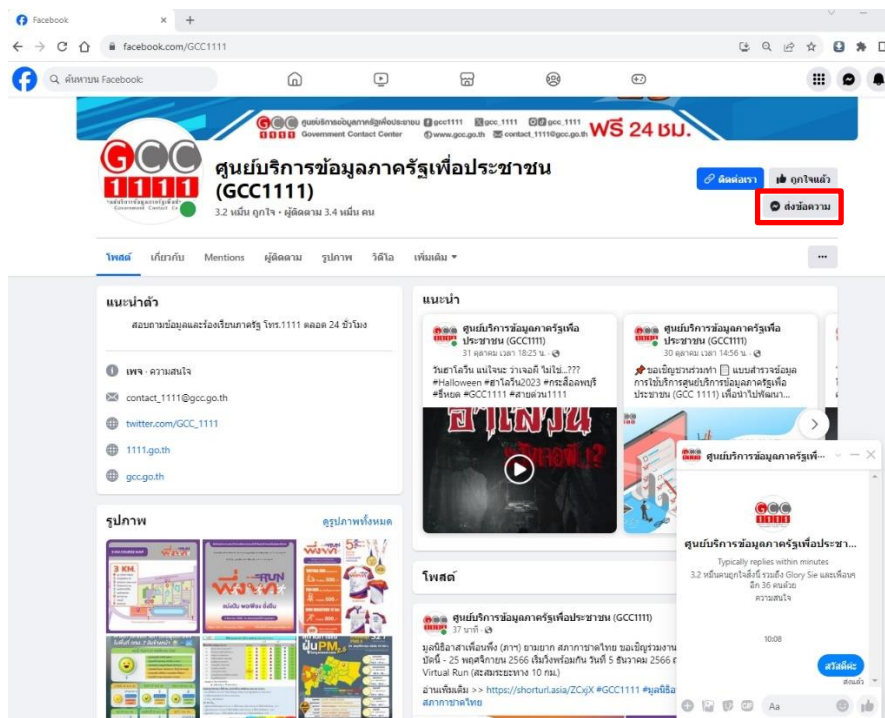
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อ ๓.๑.๓ สื่อสังคมออนไลน์ (อย่างน้อย ได้แก่ ๑. Facebook ๒. X และ ๓. Instagram) โดยให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่าน Direct Message ของแต่ละแพลตฟอร์ม รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ผ่าน Direct Message ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) โดยแสดงตามภาพดังนี้

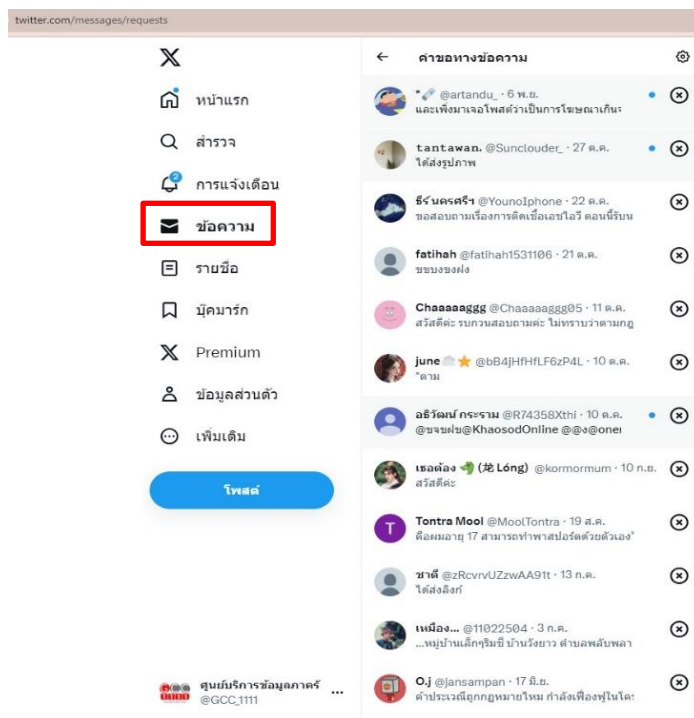
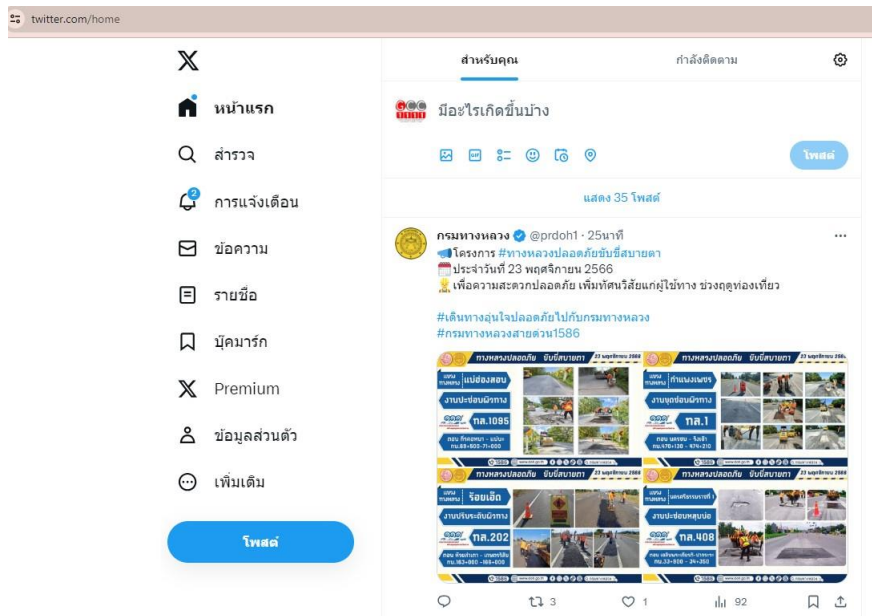


ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

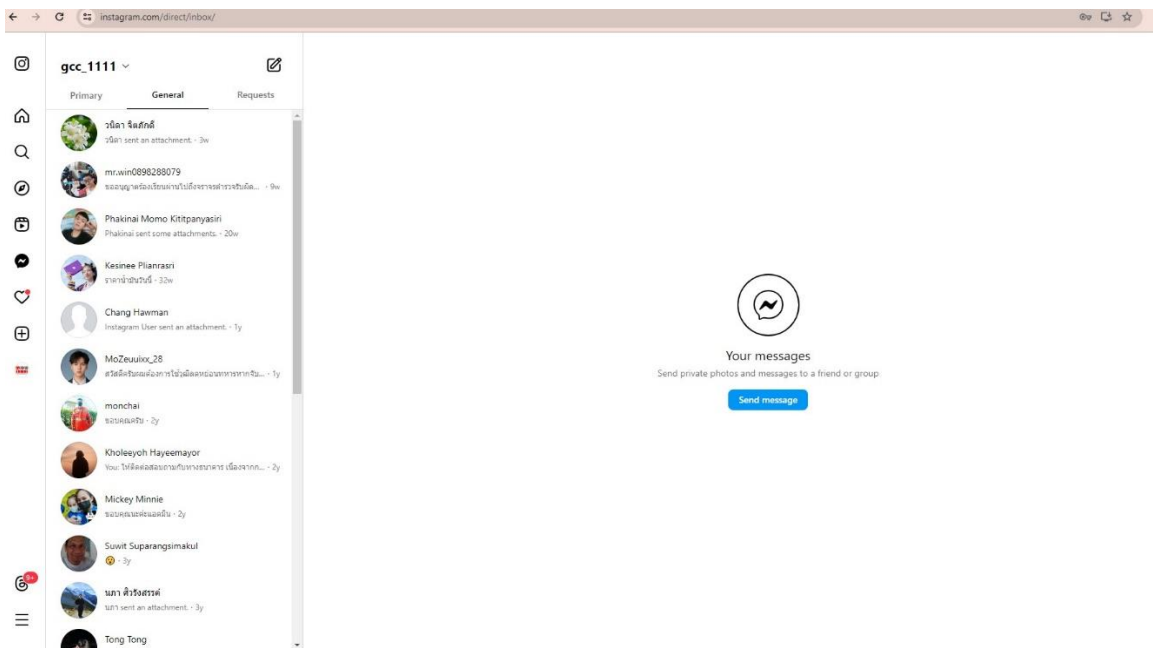
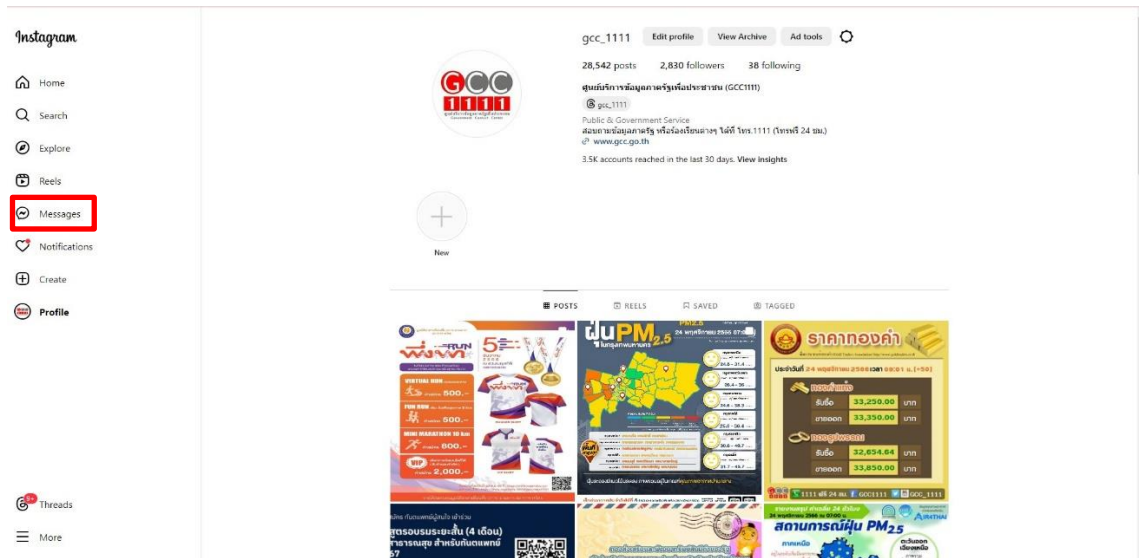
**การดำเนินการ**

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) โดยแสดงตามภาพดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

**การดำเนินการสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน API**

ในการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่าน สื่อสังคมออนไลน์ GCC1111 ก็สามารถรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs <https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent> ดังแสดงในหัวข้อ ๓.๑.๒ โดยพิจารณาสื่อสังคมออนไลน์ เปรียบเสมือนโปรแกรม Postman ที่มาเรียกใช้ API ดังกล่าว

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

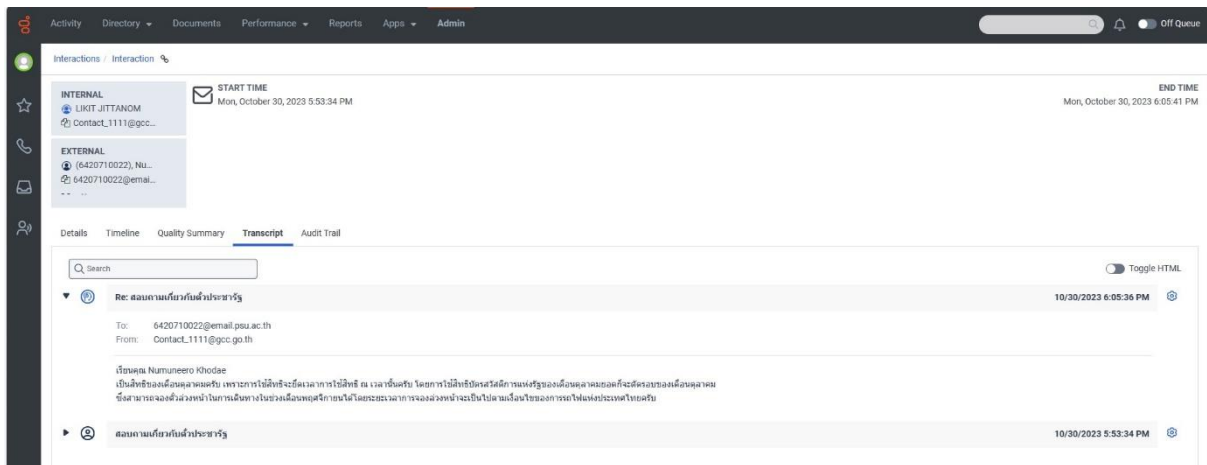
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### ข้อ ๓.๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [Contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:Contact_1111@gcc.go.th)

#### การดำเนินการ

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [Contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:Contact_1111@gcc.go.th) โดยแสดงตามภาพดังนี้

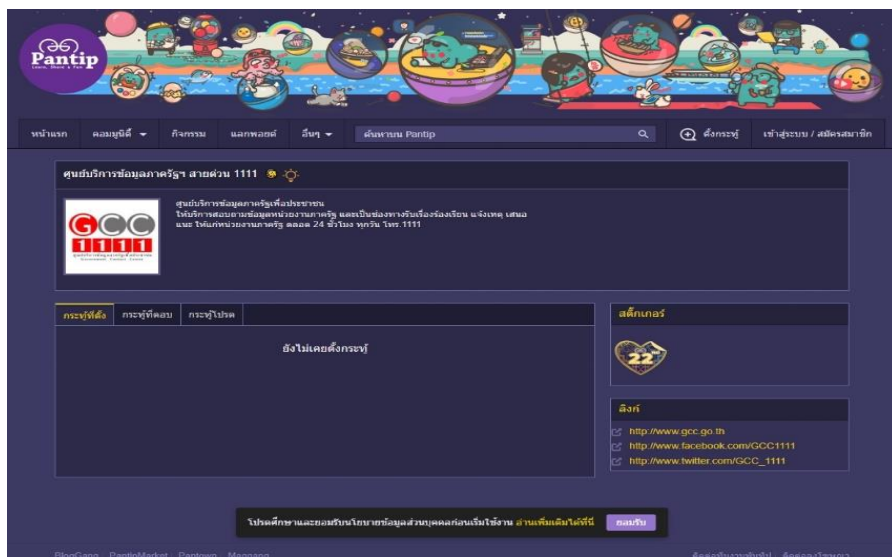


ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

### ข้อ ๓.๑.๕ เว็บไซต์ [www.Pantip.com](http://www.Pantip.com) ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

#### การดำเนินการ

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.Pantip.com](http://www.Pantip.com) ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 โดยแสดงตามภาพดังนี้



ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ [www.Pantip.com](http://www.Pantip.com)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

### ส่วนที่ ๓

ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๑ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน อย่างน้อยดังนี้ คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) แนวคำถาม-คำตอบ (Question and Answer : Q&A) แบบฟอร์ม และเอกสารต่าง ๆ รวมทั้ง ข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ข้อมูลที่ตั้งหน่วยงาน ชื่อเว็บไซต์ หน่วยงาน ในสังกัด และหมายเลขติดต่อ เป็นต้น รวมถึงดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันท่วงทีอย่าง ต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

### การดำเนินการ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ รวมถึง โครงการสำคัญต่าง ๆ ภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูล องค์ความรู้ภาครัฐ Content Management System : CMS ในการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และ รวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) โดยแสดง เนื้อหาบนเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) เช่น โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การทำหนังสือเดินทางบุคคลทั่วไป บริการเกี่ยวกับวัตถุดิบทราย การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นต้น โดยแสดงตามภาพดังนี้

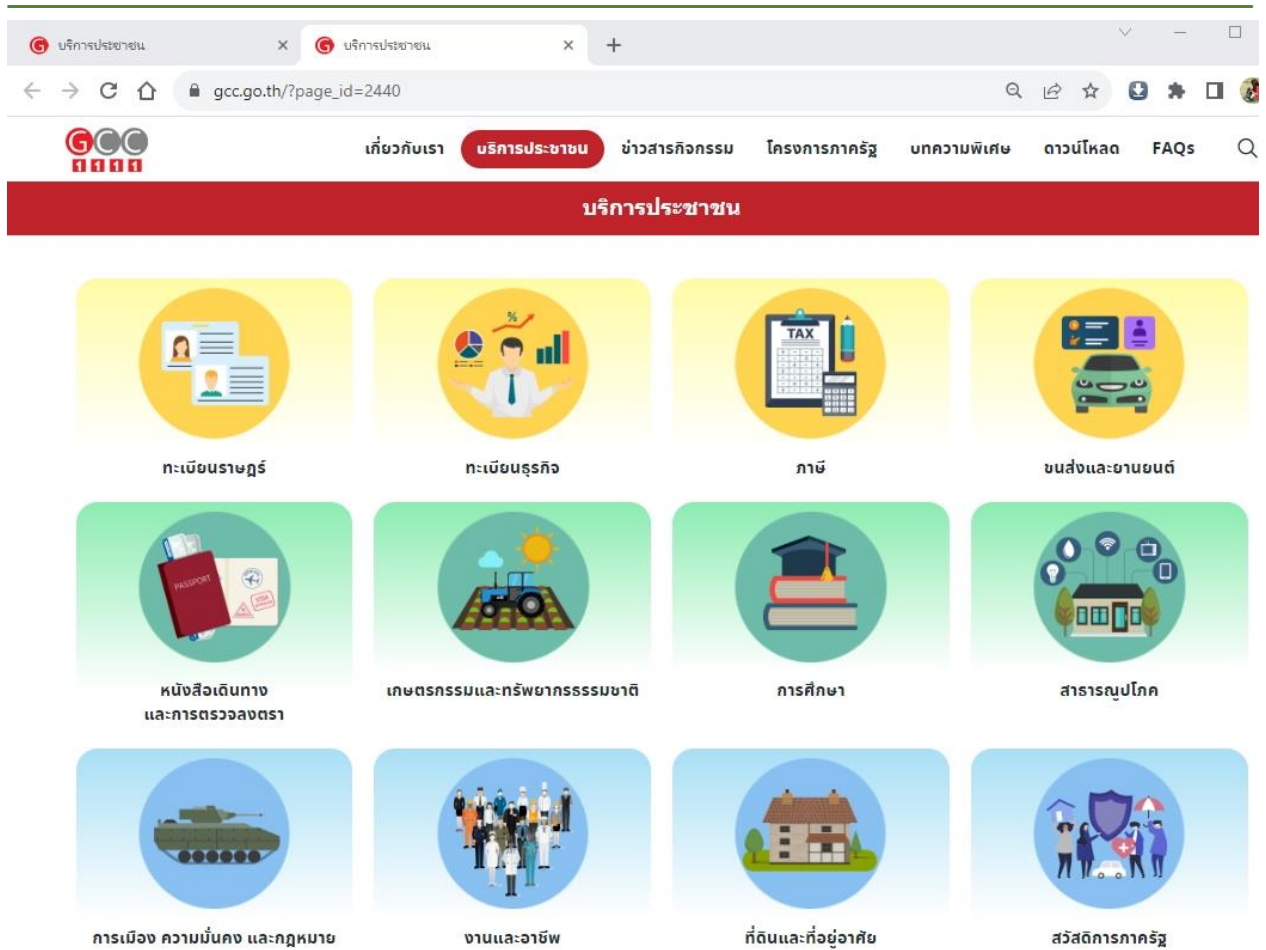


ภาพแสดงตัวอย่างคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ FAQ ในระบบ CMS ที่ ๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ภาพแสดงตัวอย่างคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ FAQ ในระบบ CMS ที่ ๒

โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๔)

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องและแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนเพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสายในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๙,๖๔๖ รายการ ประกอบด้วย

## ๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กรมการจัดหางาน เตรียมงานกว่า ๖๐,๐๐๐ อัตรา ทั้งในและต่างประเทศรองรับแรงงานกลับจากประเทศอิสราเอล โดยจะสอบถามความสมัครใจของแรงงานเพื่อหางานที่ตรงกับความต้องการ โดยมีทั้งการเตรียมตำแหน่งงานในต่างประเทศที่มีรายได้ และลักษณะงานใกล้เคียงกับงานในประเทศอิสราเอลให้กับแรงงานไทยที่ต้องการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ อาทิ ใต้หวัน ภาคก่อสร้าง สาธารณรัฐโปรตุเกสคณงานเกษตร กรีซ คณงานเกษตร สาธารณรัฐเกาหลี งานปศุสัตว์ และงานภาคเกษตร (วีซ่า E-8) ซึ่งสามารถไปเข้าได้ และไม่ต้องสอบวัดระดับภาษาเกาหลี กรณีแรงงานไทยที่ไม่ประสงค์เดินทางไปทำงานต่างประเทศได้เตรียมตำแหน่งงานว่างจากทั่วประเทศ จำนวน ๖๓,๒๙๖ อัตราไว้รองรับ โดยตำแหน่งงานว่าง ๕ อันดับแรก ได้แก่ แรงงานบรรจุผลิตภัณฑ์ พนักงานขายของหน้าร้าน เจ้าหน้าที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่คลังสินค้า และผู้ขับรถรับจ้าง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดยังลงพื้นที่ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ การรับงานไปทำงานที่บ้าน และแนะนำแหล่งเงินทุนที่ถูกกฎหมายจากกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำงานที่บ้าน ซึ่งมีดอกเบี้ยต่ำให้กับแรงงานไทยที่ไม่ต้องการทำงานประจำหรือต้องการเริ่มต้นกิจการของตนเอง ทั้งนี้แรงงานที่ต้องการหางานทำสามารถสมัครงานผ่านเว็บไซต์ ไทยมีงานทำ [www.doe.go.th](http://www.doe.go.th) หรือ Mobile Application “ไทยมีงานทำ” หรือใช้บริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ – ๑๐ หรือติดตามประกาศรับสมัครงานในต่างประเทศได้ที่เว็บไซต์กองบริหารแรงงานไทยในต่างประเทศ [www.doe.go.th/overseas](http://www.doe.go.th/overseas) สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน ๑๖๙๔ กรมการจัดหางาน

- คณะรัฐมนตรี อนุมัติมาตรการอัตราค่าโดยสารสูงสุด ๒๐ บาท ตลอดสาย ตามนโยบายรัฐบาล สำหรับรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง สายนครวิถี (กรุงเทพอภิวัฒน์ - ตลิ่งชัน) และสายธานีรัถยา (กรุงเทพอภิวัฒน์ - รังสิต) ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย และรถไฟฟ้ามหานครสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยลดภาระค่าครองชีพให้แก่ประชาชน ดังนี้ ๑) อนุมัติมาตรการอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ๒๐ บาท เฉพาะ สายนครวิถี (กรุงเทพอภิวัฒน์ - ตลิ่งชัน) และสายธานีรัถยา(กรุงเทพอภิวัฒน์ - รังสิต) เริ่มต้นเมื่อระบบมีความพร้อม จนถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ๒) เห็นชอบหลักการมาตรการอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) สูงสุด ๒๐ บาท ตามนโยบายรัฐบาล เริ่มต้นเมื่อระบบมีความพร้อม จนถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ๓) ให้กระทรวงคมนาคมประเมินผลการดำเนินมาตรการเป็นรายปี โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ปริมาณผู้โดยสารและรายได้ ซึ่งจะส่งผลต่อภาระการชดเชยจากภาครัฐและคำนึงถึงความสะดวกสบายในการเดินทาง และการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินมาตรการดังกล่าวในปีถัดไป รวมถึงการเร่งรัดการเปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายสีชมพู ช่วงแคราย – มีนบุรี (MRT สายสีชมพู) ให้เร็วขึ้นจากแผนเปิดให้บริการภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ เบื้องต้นคาดว่าจะเปิดให้บริการในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ นี้ โดยจะทดลองให้บริการฟรี ๑ เดือน จึงคาดว่าจะเริ่มจัดเก็บค่าโดยสารในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ถึงเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) เรียกเก็บค่านยาลดความดันโลหิตสูงเออปีซาแทน (Irbesartan) เฉพาะบางรุ่นการผลิตที่ใช้วัตถุดิบที่ปนเปื้อนสารที่อาจก่อมะเร็งเอแซดบีที (Azidomethyl biphenyl tetrazole; AZBT) ของผู้ปวยอย่าตื่นตระหนก อย. ยืนยันยารุ่นการผลิตอื่นในท้องตลาดมีความปลอดภัยจากกรณีต่างประเศมีการเรียกคีนยารักษาโรคความดันโลหิตสูงเออปีซาแทน (Irbesartan) จากบริษัทผู้ผลิตเนื่องจากพบการปนเปื้อนสารที่อาจก่อมะเร็งเอแซดบีทีในวัตถุดิบที่ใช้ผลิตยา อย. จึงเร่งให้ผู้ผลิตตรวจสอบและเปลี่ยนไปใช้วัตถุดิบที่ไม่มีการปนเปื้อน ควบคุมไปกับการตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ยาที่จำหน่ายในท้องตลาดโดย อย. เก็บตัวอย่างวัตถุดิบยาทุกแหล่งที่นำมาใช้ในการผลิตยา ส่งตรวจวิเคราะห์ที่กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เมื่อพบว่าม้วัดุดิบบางรุ่นที่ปนเปื้อนสารที่อาจก่อมะเร็งเกินเกณฑ์สากลที่ยอมรับได้ อย. จึงสั่งให้ผู้รับอนุญาตผลิตเรียกเก็บคีนยาสำเร็จรูปที่ใช้วัตถุดิบพบการปนเปื้อน และแจ้งเตือนการเรียกเก็บคีนยาไปยังโรงพยาบาล คลินิก และร้านยา ควบคุมกับการประสานให้ผู้รับอนุญาตผลิตชดเชยเปลี่ยนยารุ่นการผลิตอื่นที่ปลอดภัยต่อไป อย่างไรก็ตาม การพบปนเปื้อนของสารที่อาจก่อมะเร็งดังกล่าว พบเพียงเฉพาะบางรุ่นการผลิตในผลิตภัณฑ์ยาสำเร็จรูปที่เรียกคีนเท่านั้น โดยสามารถตรวจสอบผลิตภัณฑ์ยาเออปีซาแทน (Irbesartan) ๔๒ รุ่น การผลิตได้ที่ [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th) สำหรับผู้ปวยที่ใช้ยาเออปีซาแทนรักษาโรคความดันโลหิตสูง ไม่ควรหยุดยาทันทีเนื่องจากยารักษาโรคความดันโลหิตสูงเป็นยาที่จำเป็นต้องใช้อย่างต่อเนื่อง และขอให้ตรวจสอบยาที่ใช้อยู่หากพบว่าเป็นรุ่นการผลิตที่เรียกเก็บคีน ควรปรึกษาแพทย์หรือเภสัชกร และขอเน้นย้ำว่าผู้ปวยยังคงสามารถใช้ผลิตภัณฑ์ยาเออปีซาแทนยี่ห้อเดิมในรุ่นการผลิตอื่นที่ไม่มีการปนเปื้อนได้ ทั้งนี้หากมีข้อสงสัยหรือต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่ [QA@fda.moph.go.th](mailto:QA@fda.moph.go.th) หมายเลข ๐๒ ๕๙๐ ๗๔๐๕ หรือ สายด่วน อย. ๑๕๕๖

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) แนะนำวิธีการขอรับ ผ้าอ้อมผู้ใหญ่-แผ่นรองซับ สำหรับคนไทย ทุกสิทธิการรักษาพยาบาล ที่มีภาวะติดเตียงหรือมีปัญหากลั้นขับถ่าย คุณสมบัติของผู้ที่มีสิทธิ ๑) เป็นผู้ปวยติดเตียง คะแนนความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวัน (ADL) ไม่เกิน ๖ คะแนน ๒) ผู้มีปัญหากลั้นปัสสาวะหรืออุจจาระไม่ได้ ตามการประเมินโดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรือแพทย์ออกใบรับรองแพทย์ให้ ไม่จำกัดอายุ รับฟรี ไม่เกิน ๓ ชั้น ต่อคน ต่อวัน ขั้นตอนการขอรับผ้าอ้อมผู้ใหญ่-แผ่นรองซับ สามารถติดต่อลงทะเบียนได้ที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพสช.) ศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน (ไม่จำเป็นต้องเป็นที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล หลังจากลงทะเบียนเรียบร้อยแล้วจะมีผู้จัดการดูแล (Care Manager) รวบรวมข้อมูลเข้าระบบเพื่อทำโครงการขอรับงบจากกองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น (กปท.) ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือแจ้งสายด่วนสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โทร ๑๓๓๐ เจ้าหน้าที่จะรับเรื่อง และส่งให้พื้นที่เพื่อดำเนินการต่อไป สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่สายด่วน ๑๓๓๐ Facebook สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ Line ID @nhso

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

- กรมควบคุมโรค เร่งฉีดวัคซีน HPV ๑ ล้านโดส ให้นักเรียน นักศึกษาหญิงทั่วประเทศ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดย กระทรวงสาธารณสุข กำหนดนโยบาย Quick Win ให้เห็นผลใน ๑๐๐ วันแรก โดยเฉพาะ “มะเร็งครบวงจร” ครอบคลุมมะเร็ง ๓ ชนิด ๑) มะเร็งปากมดลูก ฉีดวัคซีน HPV ให้นักเรียน นักศึกษาหญิงทั่วประเทศ ที่มีอายุระหว่าง ๑๑ - ๒๐ ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ และจะกระจายวัคซีนไปทั่วประเทศ รวม ๑.๔๓ ล้านโดส คาดว่าจะเสร็จสิ้นภายในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ทั้งนี้ มะเร็งปากมดลูกพบในหญิงไทย เป็นอันดับที่ ๒ รองจากมะเร็งเต้านม และการฉีดวัคซีนสามารถป้องกันการติดเชื้อได้ถึง ๙๐% ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงการเกิดมะเร็งปากมดลูกใน ๑๐ - ๒๐ ปี ข้างหน้าได้ ๒) มะเร็งท่อน้ำดี จะคัดกรองกลุ่มเสี่ยงด้วยวิธี Urine Rapid Test และมะเร็งตับ และท่อน้ำดี ด้วยอัลตราซาวด์ ๓) มะเร็งตับ จะคัดกรองไวรัสตับอักเสบบีและซี พร้อมให้การรักษาผู้ที่ผลการคัดกรองเป็นบวก

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาสินค้าเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด.) ร่วมกับ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ลุยน้ำท่วมเยี่ยมผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง สิทธิบัตรทอง อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมี นายพีระ อุดมกิจกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท ปณด. และทันตแพทย์อรรถพร ลิ้มปัญญาเลิศ รองเลขาธิการ สปสช. ร่วมกับ สปสช. เขต ๑๕ โรงพยาบาลบางปลาม้า องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ และมูลนิธิเสมอกันกู้ภัยสุพรรณบุรี ได้ให้การสนับสนุนร่วมลงพื้นที่ติดตามการจัดการระบบการจัดส่งน้ำยาล้างไต ยา และเวชภัณฑ์ถึงบ้านผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง ในเขตพื้นที่อุทกภัย อ. บางปลาม้า จ. สุพรรณบุรี จากข้อมูล ปี ๒๕๖๖ สปสช. ได้ให้การดูแลผู้ป่วยสิทธิบัตรทองในผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย ทั้งหมด จำนวน ๖๕,๐๕๘ คน แบ่งเป็นผู้ป่วยล้างไตผ่านช่องท้องจำนวน ๑๘,๕๕๔ คน ผู้ป่วยฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม จำนวน ๔๖,๓๙๑ คน และผู้ป่วยที่ได้รับการปลูกถ่ายไตจำนวน ๑๑๓ ราย ถึงแม้ในยามวิกฤตอุทกภัย ปณด. สามารถจัดระบบการขนส่งน้ำยาล้างไต ยาและเวชภัณฑ์ถึงบ้านผู้ป่วยสิทธิบัตรในพื้นที่อุทกภัยได้อย่างต่อเนื่อง โดย "โครงการจัดส่งน้ำยาล้างไต" เป็นอีกหนึ่งในบริการด้านขนส่งด้านยาและเวชภัณฑ์ (healthcare solutions) ที่ทาง ปณด. มีความภูมิใจในการมีส่วนร่วมต่อสังคม ช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรังในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือผู้ป่วยสิทธิบัตรทองทั่วประเทศของ สปสช. ที่ร่วมดำเนินการกับองค์การเภสัชกรรม (อภ.) ที่ผ่านมา ปณด. ได้พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบขนส่งน้ำยาล้างไตและเวชภัณฑ์ ด้วยการนำมาตรฐานหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการจัดเก็บและขนส่งยาที่เป็นระบบสากลมาใช้ ทั้งระบบ GSP (Good Storage Practice) /GDP (Good Distribution Practices) มุ่งเน้นให้ผู้ป่วย

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ได้รับน้ำยาล้างไตครบถ้วน ตรงเวลาโดยจะมีการส่งน้ำยาล้างไตให้ถึงบ้านผู้ป่วยจำนวน ๒๐ ลัง หรือ ๑๒๐ ถุง สำหรับผู้ป่วย ๑ ราย ซึ่งก็จะมีกำหนดส่ง ๑ รอบ ต่อ ๑ เดือน พร้อมทั้งจัดเรียงน้ำยาล้างไตตามวันหมดอายุ แบบ FEFO (First Expire First Out ) เพื่อสะดวกต่อการหยิบใช้ ซึ่งจากข้อมูลในปี ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนกันยายน มีการจัดส่งน้ำยาล้างไตให้ผู้ป่วยที่บ้าน ๑๘,๙๕๕ ราย ประมาณ ๑๙ ล้านถุง ขณะที่จัดส่งให้โรงพยาบาลต่าง ๆ อีก ๓,๙๒๙ แห่ง จำนวนน้ำยาล้างไต ๔๔๕,๕๗๔ ถุง

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณด.) จัดรายการโปรโมชั่น Courier One Price ส่งด่วนพรีเมียมไปต่างประเทศสุดคุ้ม ราคาเบา ๆ เหมาจ่าย สะดวก ส่งเต็มกล่อง ไม่ต้องวัดปริมาตรเพิ่ม ครอบคลุม ๑๙ ปลายทางยอดนิยม อาทิ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร เกาหลีใต้ ไต้หวัน เวียดนาม ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส อิตาลี สวิตเซอร์แลนด์สหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรสต์ เป็นต้น ส่งได้สูงสุดถึง ๒๕ กิโลกรัม ส่งถึงปลายทางภายใน ๒ - ๔ วัน ไม่นับวันที่ฝากส่งและระยะเวลาดำเนินการศุลกากร (ถ้ามี) เริ่มวันที่ ๑ พฤศจิกายน - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ๑,๑๘๓ แห่งสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน ๑๕๔๕ หรือทางเว็บไซต์ <https://international.thailandpost.com>

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๒ รวบรวมและบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน อย่างน้อยดังนี้  
ข้อมูลคำถาม - คำตอบ ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องร้องเรียน และสถิติการใช้บริการ เพื่อใช้ในการติดตามงานประเมินผล และพัฒนาระบบ GCC 1111

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้รวบรวมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน ได้แก่ ข้อมูลคำถาม - คำตอบ ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องที่ร้องเรียน และสถิติการใช้บริการ เพื่อใช้ในการติดตามงานประเมินผล และพัฒนาระบบ GCC 1111 เป็นประจำทุกเดือน สำหรับผลการดำเนินงาน GCC 1111 ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ สามารถสรุปได้ ดังนี้

#### ๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

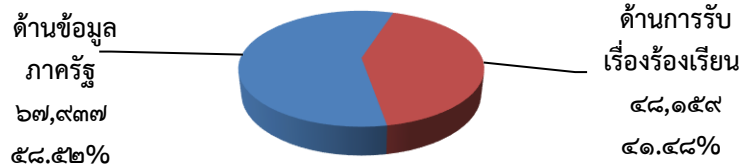
ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๑๑๖,๐๙๖ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๖๗,๙๓๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๒ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๘,๑๕๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๘ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๖๗,๙๓๗	๔๘,๐๕๙	๑๑๖,๐๙๖
ร้อยละ	๕๘.๕๒	๔๑.๔๘	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

- หมายเหตุ
- ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111
  - ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

#### ๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

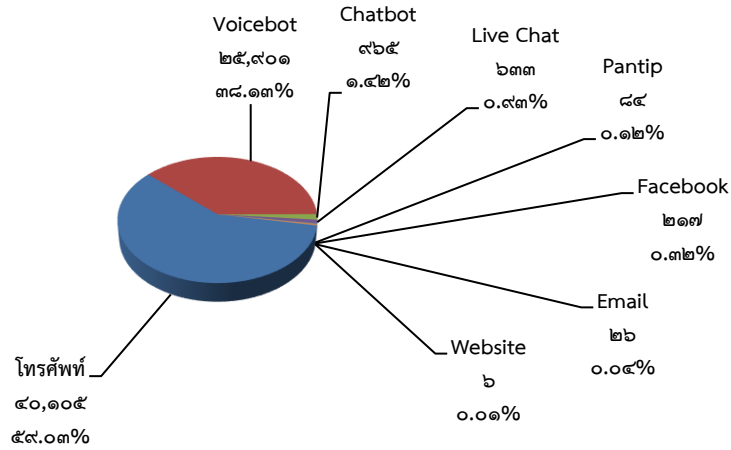
ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๖๗,๙๓๗ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๑๐๕ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๕,๙๐๑ ครั้ง Chatbot จำนวน ๙๖๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๓๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๔ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๖ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ Tikok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	Tiktok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	40,105	25,901	965	633	84	217	26	6	0	0	0	67,937
ร้อยละ	59.03	38.13	1.42	0.93	0.12	0.32	0.04	0.01	0.00	0.00	0.00	100.00

### ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๖๖,๐๐๖ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๓,๒๒๑ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๘,๗๖๓ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๗๒๘ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๙๔ ครั้ง

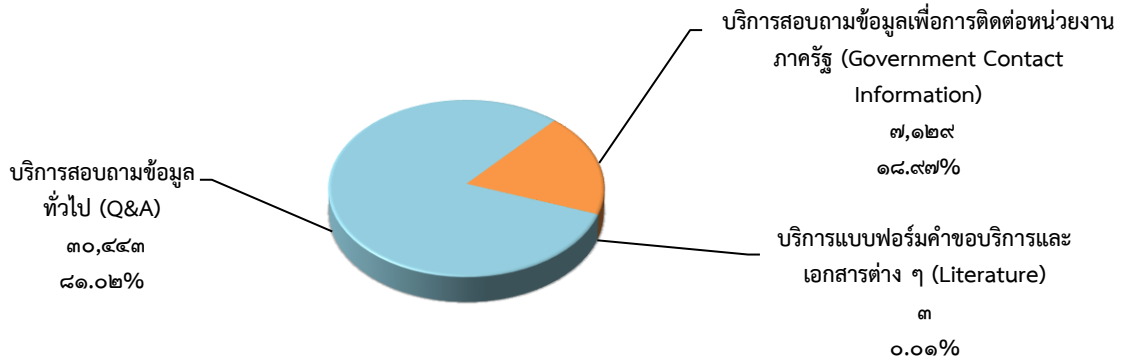
สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๗,๕๗๕ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๐,๔๔๓ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๑๒๙ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	30,443	7,129	3	37,575
ร้อยละ	81.02	18.97	0.01	100

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 30,443 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 81.02 ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน 30,227 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.26 สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน 216 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.74

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 7,129 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 18.97 โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน 7,107 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.69 สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน 22 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.31 ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.01

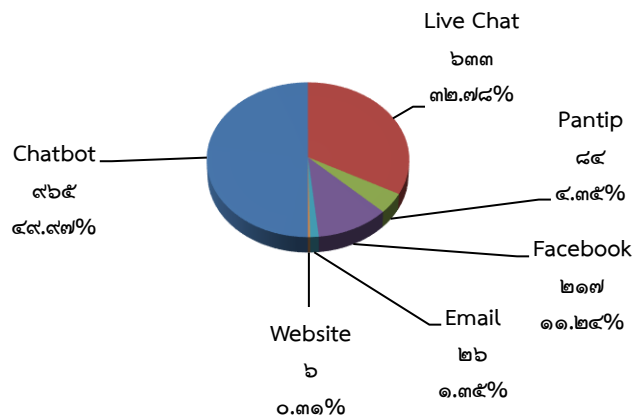
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๓๑ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๙๖๕ ครั้ง LiveChat จำนวน ๖๓๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๔ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๖ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

### สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



### ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	Tiktok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๙๖๕	๖๓๓	๘๔	๒๑๗	๒๖	๖	๐	๐	๐	๑,๙๓๑
ร้อยละ	๔๙.๙๗	๓๒.๗๘	๔.๓๕	๑๑.๒๔	๑.๓๕	๐.๓๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๔๘ เรื่อง ประกอบด้วยจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๓๒ เรื่อง Live Chat จำนวน ๔๔๕ เรื่อง Pantip จำนวน ๙๖ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๓๙ เรื่อง E-mail จำนวน ๓๐ เรื่อง Website จำนวน ๖ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ Tiktok

ทั้งนี้ ในการติดต่อใช้บริการ ๑ ครั้ง อาจมีจำนวนเรื่องที่ใช้บริการมากกว่า ๑ เรื่อง หรือ เมื่อติดต่อเข้ามาแล้ว อาจมีการยกเลิกก่อนได้รับบริการ หรือ ไม่เป็นการติดต่อที่ขอรับบริการจริง เป็นผลให้จำนวนครั้งที่ติดต่อใช้บริการ และจำนวนเรื่องอาจมีจำนวนไม่เท่ากัน

## ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



### กระทรวงมหาดไทย

- การแจ้งย้ายที่อยู่เช่า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การจัดงานเทศกาลกินเจ
- การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล
- การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรสูญหาย



### กระทรวงพาณิชย์

- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- ระบบตัดแต้มใบอนุญาตขับรถสาธารณะและรถขนส่ง
- อัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดิน
- กฎหมายลงโทษ เมมาแล้วขับ
- การยกเว้นการเก็บค่าผ่านทางด่วน ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย



### กระทรวงการคลัง

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงิน ดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท
- การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล
- อัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



### กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- โครงการเน็ตประชารัฐ
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- อัตราค่าบริการไปรษณีย์ไทยส่งพัสดุธรรมดา และพัสดุลงทะเบียน
- การจัดตั้งศูนย์ One Stop Service ช่วยเหลือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ผ่านสายด่วน ๑๔๔๑
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐



### สำนักงานกฤษฎีกา

- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการปรับเป็นพินัย
- มติให้เลื่อนวันหยุดชดเชยวันหยุดราชการ
- การให้บริการจุดบริการประชาชน (Government Count Service : GCS)
- การจัดงานวันนวมินทรมหาราช

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๑ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๗ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ สอบถามการขอเปลี่ยนชื่อ กรณีบรรลุนิติภาวะ สอบถามการทำบัตรประจำตัวประชาชน ช่วงนอกเวลาทำการ และสอบถามการขอเอกสารรับรองราคาประเมินที่ดิน เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### เปลี่ยนชื่อ

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6483021 19 ตุลาคม เวลา 21:26:12 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6483021, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 6483021 · 19 ต.ค.  
ต้องเอาเอกสารอะไรไปบ้างคะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 19 ต.ค.  
สอบถามเพิ่มเติมค่ะ ไม่ทราบว่าจะเปลี่ยนชื่อบรรณคดีภาวะแล้วหรือยังคะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 19 ต.ค.  
เรียนคุณ สมาชิกหมายเลข 6483021  
สำหรับการเปลี่ยนชื่อหลักเกณฑ์ / เงื่อนไข  
-ต้องไม่เหมือน หรือคล้ายกับพระนามของพระมหากษัตริย์ พระราชินี หรือเชื้อพระวงศ์  
-ต้องไม่เป็นคำหยาบคาย  
-ต้องไม่มีความหมายไปในทางทุจริต  
-สำหรับผู้ที่เคยได้รับพระราชทานตำแหน่งต่างๆ และไม่ได้ถูกยกเลิกตำแหน่ง สามารถนำมาตั้งเป็นชื่อตัว และชื่อรองได้  
เอกสาร / หลักฐาน  
-ทะเบียนบ้าน  
-บัตรประจำตัวประชาชน  
-สูติบัตร (กรณีเด็กยังไม่บรรลุนิติภาวะและยังไม่มียบัตรประจำตัวประชาชน)  
-ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว (กรณีเป็นบุคคลต่างด้าว)  
-แบบฟอร์มคำขอตะเบียนชื่อบุคคล  
กรณีผู้ขอเปลี่ยนชื่อยังไม่บรรลุนิติภาวะ ให้มารดาเป็นผู้ยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนในท้องถิ่นที่มีชื่อเด็กอยู่ แต่ถ้าให้บิดาเป็นผู้ยื่นคำร้องต่อนายทะเบียน บิดา  
ต้องนำใบจดทะเบียนสมรสกับมารดาไปยื่นด้วย  
อัตราค่าธรรมเนียม  
-ค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนชื่อ 50 บาท  
สถานที่ยื่นขอเปลี่ยน  
-ที่ว่าการอำเภอ  
-สำนักงานเขต  
หมายเหตุ\*\*สามารถยื่นได้ ณ สำนักทะเบียนที่มีชื่ออยู่เท่านั้น

Sarita

สมาชิกหมายเลข 6483021 · 19 ต.ค.  
ขอบคุณมากค่ะ

สอบถามการขอเปลี่ยนชื่อ กรณีบรรลุนิติภาวะ


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)


ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗


รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖


**สอบถามค้ช** ...

สร้างโดย **เอื้องผ้งจันผา** 1 ตุลาคม เวลา 12:16:02 น.  
ผู้เข้าร่วม **เอื้องผ้งจันผา, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111**


 **เอื้องผ้งจันผา** · 30 ก.ย.  
จุดบริการถ่ายบัตรประชาชนนอกเวลา ในห้างของเชียงใหม่ ยังมีอยู่หรือเปล้าคะ


 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 1 ต.ค.  
สวัสดิค้ชะ ไม่ทราบว้าอยู่ในพื้นที่ใดของจังหวัดเชียงใหม่คะ

 **เอื้องผ้งจันผา** · 1 ต.ค.  
อ.สารภีค้ชะ หรือ ที่อื่นในตัวเมืองได้ค้ชะ


 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 1 ต.ค.  
**เรียน คุณเอื้องผ้งจันผา**  
โครงการส้าเกอ่ยมีบริการทำจัดทำบัตรทุกกรณีในจังหวัดเชียงใหม่ มี 3 แห่ง  
1.ศูนย์เศรษฐกิจจ๊อบสร้าง ต.ต้นเป้า อ.สันก้าแพง จ.เชียงใหม่ 50130  
หมายเลขโทรศัพท์ : 05 333-9825  
เวลาทำการ : เปิดบริการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.  
หยุด เสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักช้ดฤกษ์  
2.ที่ตั้ง : องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๊ั้น  
เลขที่ 199 ม.1 ต.แม่ต๊ั้น อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่ 50301  
เปิดบริการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.  
หยุด เสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักช้ดฤกษ์  
3.ที่ตั้ง : ที่ว่าการส้าเกอ่ยเมืองเชียงใหม่ (หลังเดิม) ต.ศรีภูมิ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ 50200  
เปิดบริการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.  
หยุด เสาร์ - อาทิตย์และวันหยุดนักช้ดฤกษ์

**lakkhana**

 **เอื้องผ้งจันผา** · 1 ต.ค.  
ค้ช ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ตไม่มีแล้วใช่หรือไมคะ

 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 1 ต.ค.  
**เรียนคุณเอื้องผ้งจันผา**  
สำหรับศูนย์บริการร่วมเดาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่บริเวณชั้น 2 ด้านทางออกลานจอดรถ โซน C01 ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เปิดให้  
บริการตามปกติ (ทุกวันเวลา 11.00 - 20.00 น.) ค้ช

**NANTHARAT**

 **เอื้องผ้งจันผา** · 1 ต.ค.  
ขอบคุณค้ชะ

สอบถามการทำบัตรประจำตัวประชาชน ช่วงนอกเวลาทำการ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

## รับรองราคาประเมินที่ดิน

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 13 ตุลาคม เวลา 09:54:14 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 7032414 · 13 ต.ค.

อยากได้เอกสารรับรองราคาประเมินที่ดินต้องทำยังไงใช้เอกสารอะไรติดต่อบ้างคะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 13 ต.ค.

เรียนคุณ สมาชิกหมายเลข 7032414

สำหรับเอกสารที่ใช้ในการขออนุญาตรับรองราคาประเมินที่ดิน  
กรณีเจ้าของที่ดินติดต่อเอง

- 1.บัตรประจำตัวประชาชน
- 2.ทะเบียนบ้าน
- 3.โฉนดที่ดิน

(ตัวจริงพร้อมสำเนา)

กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

- 1.บัตรประจำตัวประชาชน (ผู้มอบ)
  - 2.ทะเบียนบ้าน (ผู้มอบ)
  - 3.โฉนดที่ดิน
  - 4.หนังสือมอบอำนาจ
  - 5.บัตรประจำตัวประชาชน(ผู้รับมอบ)
  - 6.ทะเบียนบ้าน (ผู้รับมอบ) ค่ะ
- ( ตัวจริงพร้อมสำเนา)  
PHANIDA.



สมาชิกหมายเลข 7032414 · 13 ต.ค.



สอบถามการขอเอกสารรับรองราคาประเมินที่ดิน



**Government Contact Center : GCC 1111**

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

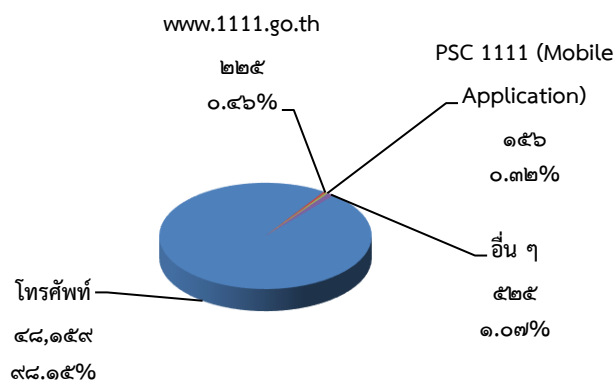
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๙,๐๖๕ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๘,๑๕๙ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๒๕ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๖ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๕๒๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๘,๑๕๙	๒๒๕	๑๕๖	๕๒๕	๔๙,๐๖๕
ร้อยละ	๙๘.๑๕	๐.๔๖	๐.๓๒	๑.๐๗	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

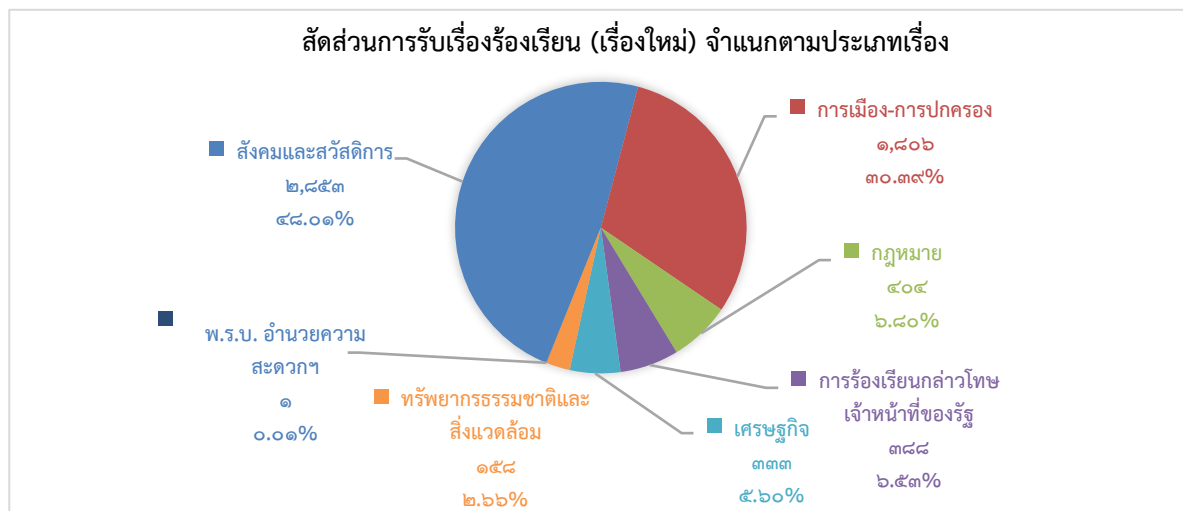
การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๘,๑๕๙ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๙,๓๓๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๘,๖๕๒ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๗๐ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๙,๓๓๗ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๕,๔๖๒ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๙,๔๔๗ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๖ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๘๒ ครั้ง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๕,๙๔๓ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๘๕๓ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๑,๘๐๖ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๐๔ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๘๘ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๓๓ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๕๘ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑ เรื่อง ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การเมือง-การปกครอง	กฎหมาย	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	เศรษฐกิจ	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๘๕๓	๑,๘๐๖	๔๐๔	๓๘๘	๓๓๓	๑๕๘	๑	๕,๙๔๓
ร้อยละ	๔๘.๐๑	๓๐.๓๔	๖.๘๐	๖.๕๓	๕.๖๐	๒.๖๖	๐.๐๑	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

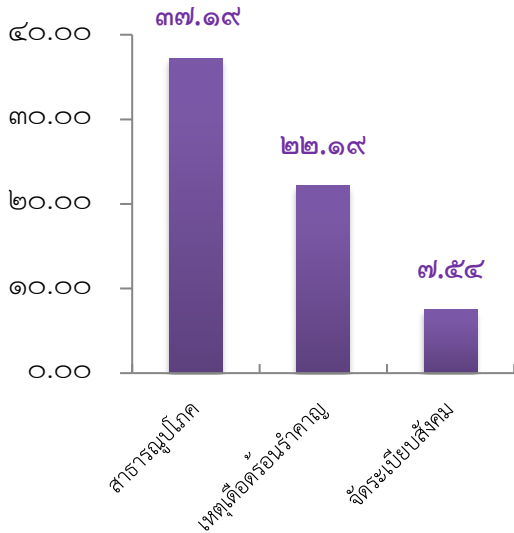
ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๘๗ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานคร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ศูนย์นเรนทร ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์เอราวัณ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช มูลนิธิป้องกันเด็กต๋อง ศูนย์วิทยุพระราม ฯลฯ จำนวน ๕๗๔ เรื่อง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### สังคมและสวัสดิการ



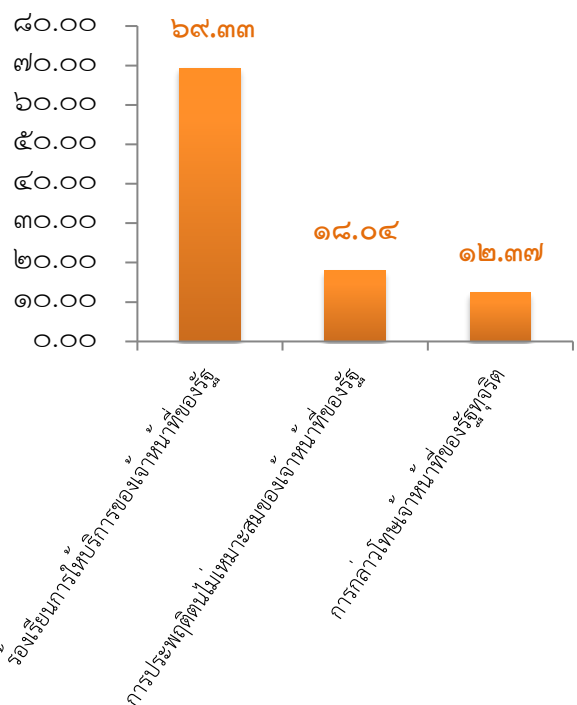
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๗.๑๙ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต และขอให้แก้ไขปัญหาดนงชำรุด ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๒.๑๙ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาล้างถังดับเพลิงจากสถาบันเทิง ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหากรณีได้รับกลิ่นเหม็นรบกวนจากการเผาขยะ และขอให้แก้ไขปัญหาคารกวดรถกีดขวางทางจราจร ฯลฯ
- จัดระเบียบสังคม** ร้อยละ ๗.๕๔ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาคารกวดรถติดขัด ขอให้ตรวจสอบกรณีสถาบันเทิงเปิดให้บริการเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด และขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราค่าโดยสารเกินราคา ฯลฯ

### การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

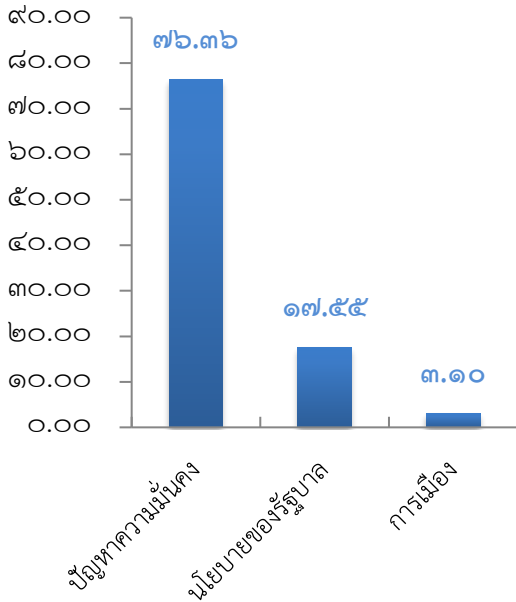
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๙.๓๓ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี ตำรวจนครบาล ตำรวจภูธร ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักงานสรรพากร ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๑๘.๐๔ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ทหาร เจ้าหน้าที่ตำรวจ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของกำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๒.๓๗ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดต่าง ๆ ฯลฯ



### การเมือง - การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

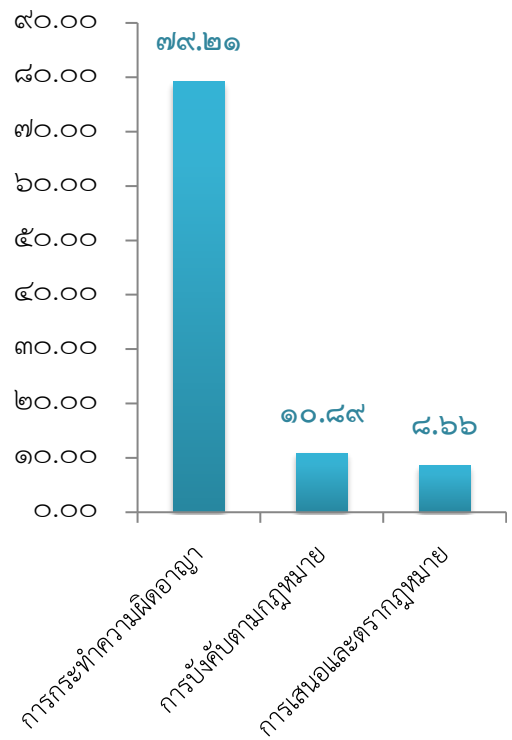


- ปัญหาความมั่นคง** ร้อยละ ๗๖.๓๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำช้างพลายประดุมหาและพลายศรีณรงค์กลับสู่ประเทศไทย ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือประชาชนคนไทยจากเหตุการณ์ไม่สงบในประเทศอิสราเอล ฯลฯ
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๑๗.๕๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาลกระตุ้นเศรษฐกิจ การแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมติคณะรัฐมนตรีประกาศวันหยุดปีใหม่ ฯลฯ
- การเมือง** ร้อยละ ๓.๑๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูประบบข้าราชการตำรวจ ขอชมเชยและให้กำลังใจการปฏิบัติหน้าที่ของนายกรัฐมนตรี

### กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

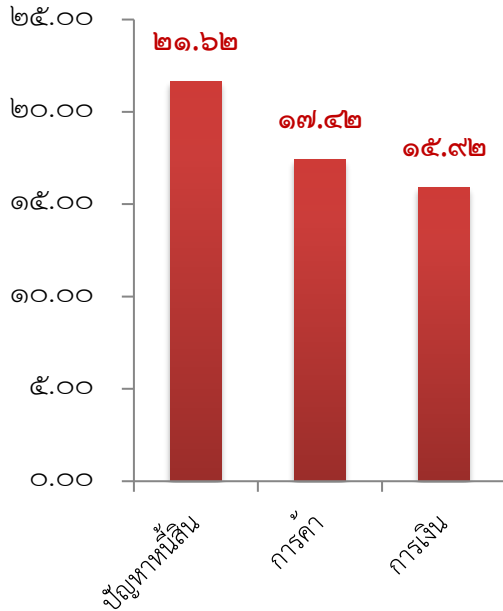
- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๗๙.๒๑ ได้แก่ ขอให้เร่งแก้ไขปัญหาแก๊งมิจฉาชีพทางโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการอพยพคนไทยที่ไปทำงานในประเทศอิสราเอล ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกกักขัง ข่มขู่ คุกคาม และทำร้ายร่างกาย ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๑๐.๘๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มโทษในคดีนำอาวุธไปในพื้นที่สาธารณะ และสร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่นถึงแก่ชีวิต ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาในการประกันตัวของผู้ต้องหา ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๘.๖๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกฎหมายบทลงโทษสูงสุด กรณีคดีข่มขืน อนาคต คุกคามล่วงละเมิดทางเพศ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายเด็กและเยาวชน ฯลฯ





### เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

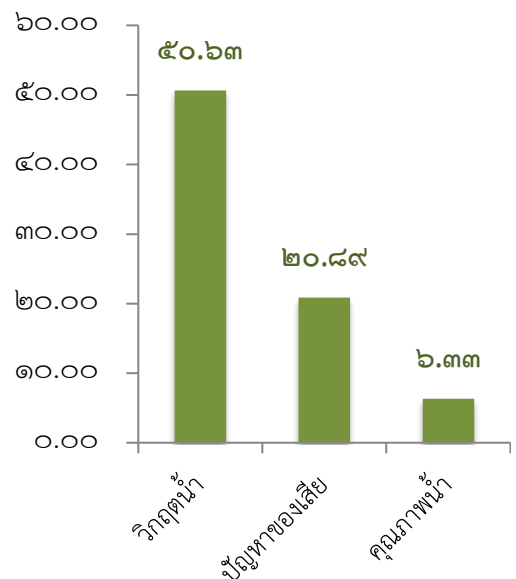


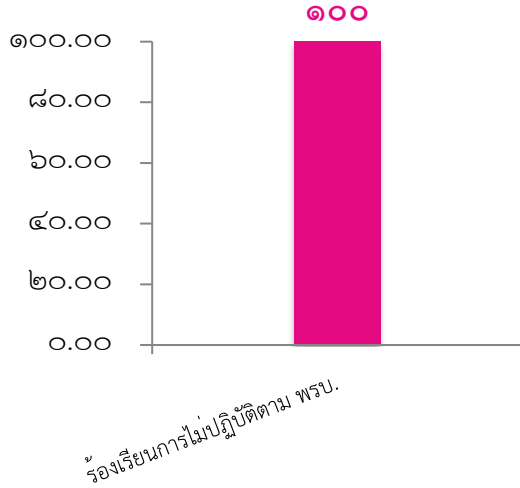
- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๑.๖๒ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอความอนุเคราะห์พักชำระหนี้สินกับธนาคารของรัฐ ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๗.๔๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นให้ปรับลดราคาสินค้า อุปโภคและบริโภค ขอความช่วยเหลือกรณีซื้อสินค้าแต่ได้รับสินค้าไม่ตรงตามข้อตกลงและไม่ได้คุณภาพ ฯลฯ
- การเงิน** ร้อยละ ๑๕.๙๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย ขอความเป็นธรรมกรณีการเรียกเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-Flow) ฯลฯ

### ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๕๐.๖๓ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือระบายน้ำท่วมขังภายในหมู่บ้าน ขอความช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมพื้นที่การเกษตรนาข้าวเสียหาย ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๒๐.๘๙ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอย แจ่งเหตุ กรณีได้รับกลิ่นเหม็นรบกวนจากโรงกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ
- คุณภาพน้ำ** ร้อยละ ๖.๓๓ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาคารปล่อยน้ำเสียและกลิ่นเหม็นรบกวน ขอให้แก้ไขปัญหาการปล่อยน้ำเสียลงสู่คลองสาธารณะประโยชน์ ฯลฯ





### พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก

ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ. ร้อยละ ๑๐๐ ได้แก่ ขอความเป็นธรรม กรณีเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลมีการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

## ๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

### ๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

#### ๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖ ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๑๑๑ ครั้ง คิดเป็น อัตราร้อยละ ๑.๘๕ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (๑๑๑๑ กด ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๕,๘๔๒ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕.๑๒ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๒.๑.๓) การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๔๗ เกี่ยวกับการจัดตั้ง Sub Call Center กำหนดให้สามารถจัดตั้งได้เฉพาะกรณีจำเป็น และมีลักษณะเฉพาะกิจ โดยให้เชื่อมโยงกับ GCC 1111 ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม นั้น GCC 1111 ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑.๓.๑) กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ต่อมากระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๗๗๔ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔๕ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๙๐๙ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC) เป็นศูนย์ปฏิบัติการในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหา และข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่อยู่ในอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ อันอาจส่งผลกระทบต่อประชาชน สังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ โดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขข่าวปลอมและเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้องออกสู่สาธารณะ อีกทั้งเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาชาวพลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๐๕๙ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔,๔๗๑ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๕๑๗ เรื่อง ได้แก่ การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การแจ้งพำนักที่ของต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย การสลักหลังแจ้งออกไปนอกราชอาณาจักรและกลับเข้ามาอีก (RE-ENTRY PERMIT) การเปลี่ยนเล่มย้ายประทับ และการเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๓๐๑ เรื่อง ได้แก่ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอตัดแบบแสดงรายการภาษี อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย และสถานที่ตั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๕ เรื่อง ได้แก่ สถานที่ตั้ง และเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ สถานที่ที่สามารถขอตรวจพิสูจน์สารพันธุกรรม DNA การตรวจพิสูจน์สารพันธุกรรม (DNA) และการให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน เป็นต้น

### ๒.๒.๒) การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้ความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาสถานะข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๓๘ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๓๐ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕๖๘ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

### ๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

ตามที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้จัดตั้ง “ศูนย์ฮอตไลน์แจ้งภัยทางพระพุทธศาสนา” เพื่อรับเรื่องราวเกี่ยวกับภัยทางพระพุทธศาสนา และจากการประชุมคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาทางพระพุทธศาสนา ครั้งที่ ๑/๒๕๕๗ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้นำเสนอการดำเนินการประเด็นแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ โดยผ่านช่องทางศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลข ๑๑๑๑

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๙ เรื่อง ได้แก่ การขอรับหนังสือสุทธินิสาสำหรับพระภิกษุและสามเณร การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ และรายชื่อวัดในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอให้ตรวจสอบการเดินทางขอทานของกลุ่มบุคคลแต่งกายด้วยชุดสีขาวคล้ายผู้ถือศีลบวชซีพราหมณ์ ๒) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพระภิกษุสงฆ์ที่ออกบิณฑบาตโดยการนั่งประจำที่ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจุดประทัดบริเวณวัดในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ เนื่องจากประชาชนเห็นว่าการห้ามเผากิ่งไม้ เผาขยะ เพราะจะทำให้เกิดมลภาวะทางอากาศ เป็นต้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๒.๒.๔) เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) เป็นกฎหมายว่าด้วยการให้สิทธิกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล สร้างมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย และนำไปใช้ให้ถูกวัตถุประสงค์ตามคำยินยอมที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอนุญาต โดยได้ประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒ และได้ถูกเลื่อนให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๘๑ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูลจำนวน ๘๑ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อยกเว้น สำหรับผู้ควบคุมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยไม่ต้องขอความยินยอม ข้อเสนอแนะ กรณีการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และกรณี การติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๑๔,๑๖๕ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กค ๐	๑๑๑๑ กค ๒	๑๑๑๑ กค ๙	๑๑๑๑ กค ๕	๑๑๑๑ กค ๒๒	๑๑๑๑ กค ๗๗	๑๑๑๑ กค ๗๘	๑๑๑๑ กค ๗๙	๑๑๑๑ กค ๘๗	๑๑๑๑ กค ๘๘
สอบถาม ข้อมูล ภาครัฐ	รับเรื่อง ร้องเรียน	สอบถาม ข้อมูล ด้วยภาษา ต่างประเทศ	สอบถาม ข้อมูล สถานการณ์ ภัยพิบัติ	สอบถาม ข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก	กรม คุ้มครอง สิทธิและ เสรีภาพ (สายด่วน ยุติธรรม)	กรม คุ้มครอง ประพฤติ	กรม บังคับคดี	ศูนย์ ประสาน งานและ แก้ไข ปัญหา ข่าวปลอม	โครงการ เน็ต ประชารัฐ
๔๘,๑๘๐	๔๘,๑๕๙	๖๑๕	๒,๑๑๑	๕,๘๔๒	๑,๗๗๔	๔๕	๑,๙๐๙	๑,๐๕๙	๔,๔๗๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

จากสถิติการให้บริการในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๑๔,๑๖๕ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๖๖,๐๐๖ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๓,๒๒๑ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๘,๙๖๓ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรม ที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๗๒๘ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๙๔ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๗,๕๗๕ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๐,๔๔๓ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๑๒๙ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๐,๔๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๒ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๐,๒๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๔

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๑๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๗ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๑๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๑ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑

## ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



### การเมือง-การปกครอง

- การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
- บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย



### สังคมและสวัสดิการ

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย เข้าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ



### เศรษฐกิจ

- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- โครงการบัตรเดบิตเที่ยวทุกที่
- โครงการประกันรายได้เกษตรกร



### การศึกษาและเทคโนโลยี

- โครงการจัดการแสดง นาฏศิลป์และดนตรี เสาร์สนุก
- หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)
- การจัดงานมหกรรมหนังสือระดับชาติ ครั้งที่ ๒๘



### อื่น ๆ

- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- กำหนดการออกหน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ของสภาอากาศไทย

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๓ ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับแจ้งไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบในแต่ละกระทรวง กรมตามความจำเป็นที่แต่ละกระทรวง กรม กำหนด เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้น ๆ

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับแจ้งไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๔ การใส่หรือการบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้แจ้งจัดเตรียมให้ ในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ และความเป็นส่วนตัว

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)

โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก : แบบบันทึกข้อตกลง (NDA)\_GCC 1111\_ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับแจ้งใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญาฯ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

#### การดำเนินการ

ข้อมูลใด ๆ ที่ GCC 1111 จัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล GCC 1111 มิได้นำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญาฯ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๔

### ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ในแต่ละวันดังนี้

(๑) พนักงานรับสาย สำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๔๐ คน ซึ่งปฏิบัติงานดังนี้

ช่วงเวลาหลัก	๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	จำนวน ๘๕ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๑๖.๐๐ - ๐๐.๐๐ น.	จำนวน ๑๕ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๐๐.๐๐ - ๐๘.๐๐ น.	จำนวน ๑๕ จุดให้บริการ

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๒) พนักงานรับสาย สำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงานด้าน ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๒ คน ซึ่งปฏิบัติงานดังนี้

ช่วงเวลาหลัก	๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	จำนวน ๔ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๑๖.๐๐ - ๐๐.๐๐ น.	จำนวน ๔ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๐๐.๐๐ - ๐๘.๐๐ น.	จำนวน ๒ จุดให้บริการ

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๓) หัวหน้าควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยมีหน้าที่บริหารจัดการตอบข้อซักถามข้อมูลในเชิงลึก ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๒ ปี จำนวน ๑๘ คน ซึ่งปฏิบัติงานดังนี้

ช่วงเวลาหลัก	๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	จำนวน ๖ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๑๖.๐๐ - ๐๐.๐๐ น.	จำนวน ๖ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๐๐.๐๐ - ๐๘.๐๐ น.	จำนวน ๓ จุดให้บริการ

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(๔) พนักงานสนับสนุนด้านการบริหารจัดการข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาบุคลากร การประสานงานข้อมูล และการประสานงานโครงการ เพื่อให้ระบบ Call Center มีข้อมูลที่ทันสมัยเป็นประจำทุกวัน และตอบสนองต่อข้อซักถามของประชาชนได้มีประสิทธิภาพ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ด้านการในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๘ คน ซึ่งปฏิบัติงานดังนี้

ช่วงเวลาหลัก	๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	จำนวน ๘ จุดสนับสนุน
ช่วงเวลา	๑๔.๐๐ - ๒๒.๐๐ น.	จำนวน ๗ จุดสนับสนุน

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

#### การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ชั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) ไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามข้อ ๓.๓.๑ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

#### การดำเนินการ

GCC 1111 จะจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ตามกรอบระยะเวลาแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ภายในเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มี การติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

### การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสาย ก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน โดยในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงาน รับสาย ดังนี้

- กรมการจัดหางาน เตรียมงานกว่า ๖๐,๐๐๐ อัตรา ทั้งในและต่างประเทศรองรับแรงงาน กลับจากประเทศอิสราเอล โดยจะสอบถามความสมัครใจของแรงงานเพื่อหางานที่ตรงกับความต้องการ โดยมีทั้งการเตรียมตำแหน่งงานในต่างประเทศที่มีรายได้และลักษณะงานใกล้เคียงกับงานในประเทศอิสราเอล ให้กับแรงงานไทยที่ต้องการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ อาทิ ใต้หวัน ภาคก่อสร้าง สาธารณรัฐโปรตุเกส คนงานเกษตร กรีซ คนงานเกษตร สาธารณรัฐเกาหลี งานปศุสัตว์ และงานภาคเกษตร (วิชา E-8) ซึ่งสามารถ ไปเข้าได้ และไม่ต้องสอบวัดระดับภาษาเกาหลี กรณีแรงงานไทยที่ไม่ประสงค์เดินทางไปทำงานต่างประเทศ แล้วได้เตรียมตำแหน่งว่างงานจากทั่วประเทศ จำนวน ๖๓,๒๙๖ อัตรา ว่างรองรับ โดยตำแหน่งว่าง ๕ อันดับแรก ได้แก่ แรงงานบรรจุผลิตภัณฑ์ พนักงานขายของหน้าร้าน เจ้าหน้าที่สำนักงาน เจ้าหน้าที่คลังสินค้า และผู้ขับรถรับจ้าง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดยังลงพื้นที่ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ การรับงานไปทำงานที่บ้าน และแนะนำแหล่งเงินทุนที่ถูกกฎหมายจากกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำงานที่บ้าน ซึ่งมีดอกเบี้ยต่ำให้กับแรงงานไทยที่ไม่ต้องการทำงานประจำหรือต้องการเริ่มต้นกิจการของตนเอง ทั้งนี้ แรงที่ต้องการหางานสามารถสมัครงานผ่านเว็บไซต์ ไทยมีงานทำ [www.doe.go.th](http://www.doe.go.th) หรือ Mobile Application “ไทยมีงานทำ” หรือใช้บริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๐ หรือติดตามประกาศรับสมัครงานในต่างประเทศได้ที่เว็บไซต์กองบริหารแรงงาน ไทยในต่างประเทศ [www.doe.go.th/overseas](http://www.doe.go.th/overseas) สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน ๑๖๙๔ กรมการจัดหางาน

- คณะรัฐมนตรี อนุมัติมาตรการอัตราค่าโดยสารสูงสุด ๒๐ บาท ตลอดสาย ตามนโยบายรัฐบาล สำหรับรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสายสีแดง สายนครวิถี (กรุงเทพอภิวัฒน์ - ตลิ่งชัน) และสายธานีรัถยา (กรุงเทพอภิวัฒน์ - รังสิต) ของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย และรถไฟฟ้ามหานครสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยลดภาระค่าครองชีพให้แก่ประชาชน ดังนี้ ๑) อนุมัติมาตรการอัตรา

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ค่าโดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ๒๐ บาท เฉพาะ สายนครวิถี (กรุงเทพอภิวัฒน์ - ตลิ่งชัน) และสายธานีรัถยา (กรุงเทพอภิวัฒน์ - รังสิต) เริ่มต้นเมื่อระบบมีความพร้อม จนถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ๒) เห็นชอบหลักการมาตรการอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีม่วง (สายสีม่วง) สูงสุด ๒๐ บาท ตามนโยบายรัฐบาล เริ่มต้นเมื่อระบบมีความพร้อม จนถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ๓) ให้กระทรวงคมนาคมประเมินผลการดำเนินมาตรการเป็นรายปี โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ปริมาณผู้โดยสารและรายได้ ซึ่งจะส่งผลต่อภาระการชดเชยจากภาครัฐและคำนึงถึงความสะดวกรวดสบายในการเดินทางและการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินมาตรการดังกล่าวในปีถัดไป รวมถึงการเร่งรัดการเปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าชานเมือง สายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี (MRT สายสีชมพู) ให้เร็วขึ้นจากแผนเปิดให้บริการภายในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ เบื้องต้นคาดว่าจะเปิดให้บริการในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ นี้ โดยจะทดลองให้บริการฟรี ๑ เดือน จึงคาดว่าจะเริ่มจัดเก็บค่าโดยสารในเดือน มกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) เรียกเก็บคืนยาลดความดันโลหิตสูงเออปีซาแทน (Irbesartan) เฉพาะบางรุ่นการผลิตที่ใช้วัตถุดิบที่ปนเปื้อนสารที่อาจก่อมะเร็งเอแซดบีที (Azidomethyl biphenyl tetrazole; AZBT) ของผู้ปวยอย่าตื่นตระหนก อย. ยืนยันยารุ่นการผลิตอื่นในท้องตลาดมีความปลอดภัยจากกรณีที่ต่างประเทศมีการเรียกคืนยารักษาโรคความดันโลหิตสูงเออปีซาแทน (Irbesartan) จากบริษัทผู้ผลิต เนื่องจากพบการปนเปื้อนสารที่อาจก่อมะเร็งเอแซดบีทีในวัตถุดิบที่ใช้ผลิตยา อย. จึงเร่งให้ผู้ผลิตตรวจสอบและเปลี่ยนไปใช้วัตถุดิบที่ไม่มีการปนเปื้อน ควบคู่ไปกับการตรวจสอบเผื่อระวังผลิตภัณฑ์ยาที่จำหน่ายในท้องตลาด โดย อย. เก็บตัวอย่างวัตถุดิบยาทุกแหล่งที่นำมาใช้ในการผลิตยา ส่งตรวจวิเคราะห์ที่กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เมื่อพบว่าวัตถุดิบบางรุ่นที่ปนเปื้อนสารที่อาจก่อมะเร็งเกินเกณฑ์สากลที่ยอมรับได้ อย. จึงสั่งให้ผู้รับอนุญาตผลิตเรียกเก็บคืนยาสำเร็จรูปที่ใช้วัตถุดิบปนเปื้อน และแจ้งเตือนการเรียกเก็บคืนยาไปยังโรงพยาบาล คลินิก และร้านยา ควบคู่กับการประสานให้ผู้รับอนุญาตผลิตชดเชยเปลี่ยนยารุ่นการผลิตอื่นที่ปลอดภัยต่อไป อย่างไรก็ตาม การพบปนเปื้อนของสารที่อาจก่อมะเร็งดังกล่าว พบเพียงเฉพาะบางรุ่นการผลิตในผลิตภัณฑ์ยาสำเร็จรูปที่เรียกคืนเท่านั้น โดยสามารถตรวจสอบผลิตภัณฑ์ยาเออปีซาแทน (Irbesartan) ๔๒ รุ่น การผลิตได้ที่ [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th) สำหรับผู้ป่วยที่ใช้ยาเออปีซาแทนรักษาโรคความดันโลหิตสูง ไม่ควรหยุดยาทันทีเนื่องจากยารักษาโรคความดันโลหิตสูงเป็นยาที่จำเป็นต้องใช้อย่างต่อเนื่อง และขอให้ตรวจสอบยาที่ใช้อยู่หากพบว่าเป็นรุ่นการผลิตที่เรียกเก็บคืน ควรปรึกษาแพทย์หรือเภสัชกร และขอเน้นย้ำว่าผู้ป่วยยังคงสามารถใช้ผลิตภัณฑ์ยาเออปีซาแทนยี่ห้อเดิมในรุ่นการผลิตอื่นที่ไม่มีการปนเปื้อนได้ ทั้งนี้หากมีข้อสงสัยหรือต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่ [QA@fda.moph.go.th](mailto:QA@fda.moph.go.th) หมายเลข ๐๒ ๕๙๐ ๗๔๐๕ หรือ สายด่วน อย. ๑๕๕๖

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) แนะนำวิธีการขอรับ ผ่าอ้อมผู้ใหญ่-แผ่นรองขับ สำหรับคนไทย ทุกสิทธิการรักษาพยาบาล ที่มีภาวะติดเตียงหรือมีปัญหาเคลื่อนไหวลำบาก คุณสมบัติของผู้ที่มีสิทธิ ๑) เป็นผู้ป่วยติดเตียง คะแนนความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวัน (ADL) ไม่เกิน ๖ คะแนน ๒) ผู้มีปัญหาเคลื่อนไหวลำบากหรืออุจจาระไม่ได้ ตามการประเมินโดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรือแพทย์ออกใบรับรองแพทย์ให้ ไม่จำกัดอายุ รับฟรี ไม่เกิน ๓ ชิ้น ต่อคน ต่อวัน ขั้นตอนการขอรับผ่าอ้อมผู้ใหญ่-แผ่นรองขับ สามารถติดต่อลงทะเบียนได้ที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพสต.) ศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน (ไม่จำเป็นต้องเป็นที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล หลังจากลงทะเบียนเรียบร้อยแล้วจะมีผู้จัดการดูแล (Care Manager) รวบรวมข้อมูลเข้าระบบเพื่อทำโครงการขอรับงบจากกองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น (กปท.) ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือแจ้งสายด่วนสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โทร ๑๓๓๐ เจ้าหน้าที่จะรับเรื่อง และส่งให้พื้นที่เพื่อดำเนินการต่อไป สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่สายด่วน ๑๓๓๐ Facebook สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ Line ID @nhso

- กรมบัญชีกลาง ชี้แจง การจ่ายเงินเดือนข้าราชการ ๒ รอบ เพื่อเป็นการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้แก่ข้าราชการ และจะมีการปรับแก้กฎหมาย และปรับระบบจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง e-Payroll ให้สอดคล้อง ที่ผ่านมามีการหารือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ธนาคารสหกรณ์ออมทรัพย์ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดแล้วสรุปเงื่อนไขการจ่ายเงินเดือนข้าราชการเป็นแบบสมัครใจ สามารถเลือกได้ว่าจะรับ ๑ รอบ ต่อเดือน หรือ ๒ รอบ ต่อเดือน ครอบคลุมส่วนราชการ ๒๓๐ หน่วยงาน ที่อยู่ในระบบ e-Payroll ของกรมบัญชีกลาง หน่วยงานอื่นที่ไม่อยู่ในระบบ e-Payroll เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จะไม่เข้าเงื่อนไข ทั้งนี้ ข้าราชการที่สนใจสามารถยื่นแบบฟอร์มได้ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ หากไม่ยื่นแบบฟอร์มจะได้รับเงินเดือน ๑ รอบ ต่อเดือน หากประสงค์รับเงินเดือน ๒ รอบ ต่อเดือน ต้องยื่นแบบฟอร์ม และสามารถเปลี่ยนการตัดสินใจได้ปีละ ๑ ครั้ง รวมถึงข้าราชการบรรจุใหม่ก็สามารถเลือกรับเงินเดือนได้กรณีรับเงินเดือน ๒ รอบ รอบที่ ๑ จะจ่ายเงินวันที่ ๑๖ ของทุกเดือน ถ้าวันที่ ๑๖ ตรงกับวันหยุดจะเลื่อนมาเป็นวันทำการ รอบที่ ๒ วันทำการก่อน ๓ วันสุดท้ายของเดือน กลุ่มข้าราชการที่ขอรับเงินเดือน ๒ รอบ จะเริ่มเดือนมกราคม ๒๕๖๗ กลุ่มลูกจ้างประจำที่ขอรับเงินเดือน ๒ รอบ จะเริ่มเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ ส่วนกรณีผู้รับบำนาญยังไม่เข้าร่วมโครงการนี้ ส่วนกรณีการหักเงินเดือนสมทบกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำจะหักจ่าย ๒ รอบ หรือครึ่งหนึ่งของเงินที่หักจากการจ่ายเงินเดือนรอบเดียว โดยกรมบัญชีกลาง จะคำนวณให้หมด ส่วนหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) หนี้ธนาคารหมู่บ้านที่ ๓ หักจ่ายรอบเดียว เดือนละ ๑ ครั้ง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๔ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 วุฒิศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๔ คน ปฏิบัติงานในวันและเวลาทำการราชการ ณ สถานที่ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ตลอดระยะเวลาตามสัญญา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ประสานงานโครงการ GCC 1111 และสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ จัดเตรียมและประสานงานการจัดประชุม และการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาภายในโครงการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

#### การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 จำนวน ๔ คน ปฏิบัติงาน ณ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๕ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยได้จัดส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตามขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๕

ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ  
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)

## ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

ปัจจุบันศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นความสำคัญในการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center รวมถึงการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) และดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot และ Chatbot รวมถึงจัดทำระบบนำร่องการให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และเพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถของระบบให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน								หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖				ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ									
๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา									
๓.๔.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <a href="http://www.gcc.go.th">www.gcc.go.th</a> ตลอดอายุสัญญา									
๓.๔.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถาม ที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต									

หมายเหตุ :  แผนการดำเนินกิจกรรม  ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน								หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖				ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัปเดตริยะ									
๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้									
- วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์									
- รายละเอียดและคำอธิบายขอบเขตการพัฒนาระบบฯ									
- ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ใช้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง									
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อเสนอการบริหารจัดการความเสี่ยง									
- วิธีการสื่อสารแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย									
(๑) ทบทวนและจัดทำแผน									
(๒) นำเสนอแผนเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง									
(๓) ปรับปรุงแผนตามข้อเสนอแนะของผู้ว่าจ้าง									
๓.๔.๕ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงาน นำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงาน ที่มีความพร้อมมากที่สุดในระดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้									
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ทักถั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับถัดมา ดังนี้									
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data									
- Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)									
- Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา									
(๑.๒) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับถัดมา ลงฐานข้อมูล Big Data									
- Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)									
- Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้									
- Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา									
- Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									

หมายเหตุ :  แผนการดำเนินกิจกรรม  ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)



ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

### การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๑ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๖% เมื่อเปรียบเทียบความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๐.๒๑% เพิ่มขึ้น ๑.๓๕%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๓๗ รายการ Response จำนวน ๖ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๗๔ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๗ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓. ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

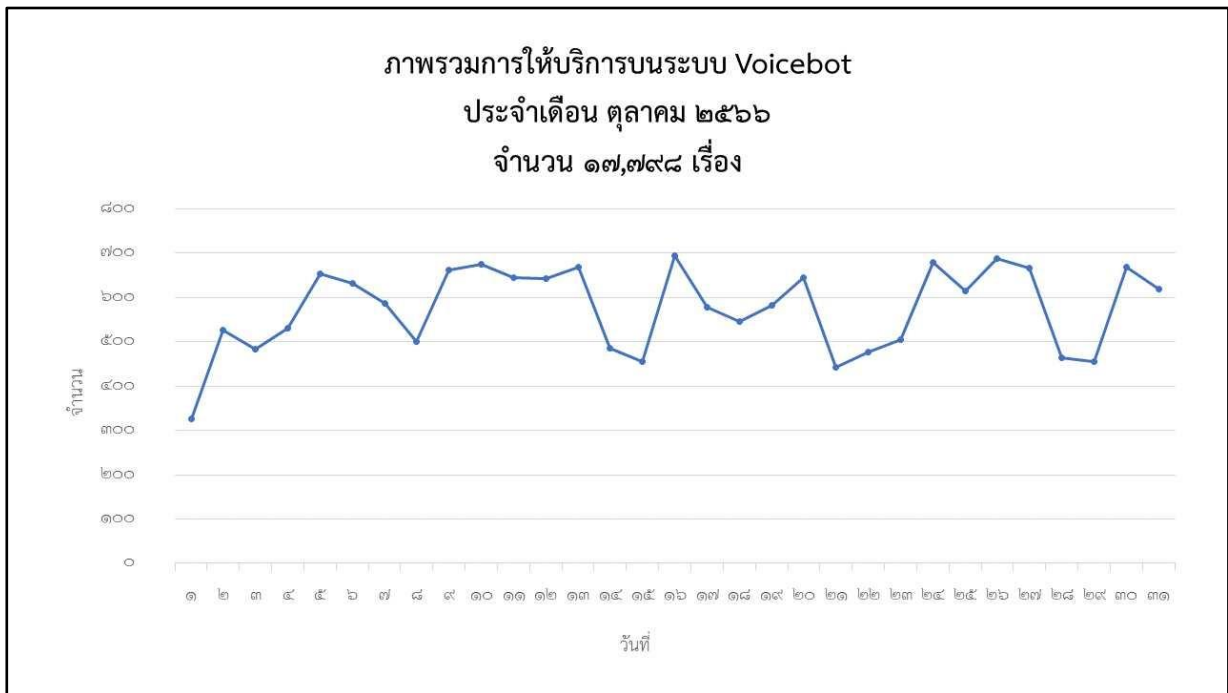
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

## สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

ภาพรวมการให้บริการ Voicebot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีภาพรวมสถิติการให้บริการผ่านระบบ Call Center ดังนี้



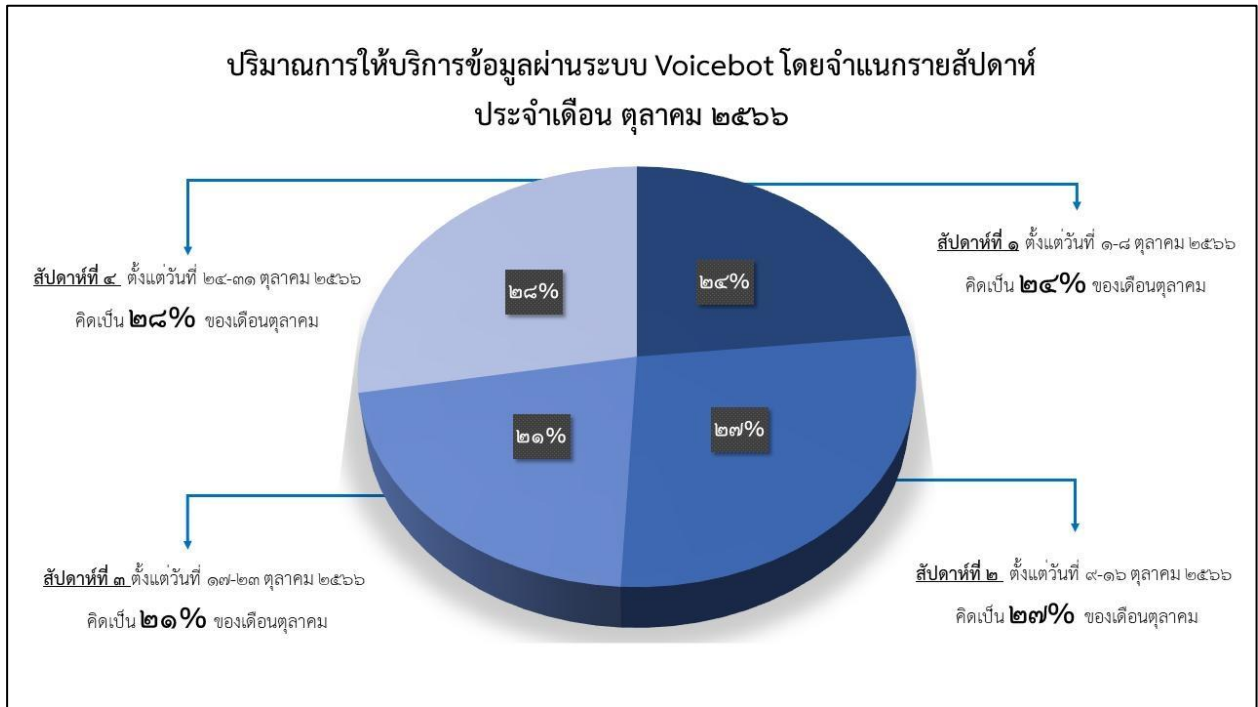
## ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการทั้งหมด ๑๗,๗๙๘ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๕,๙๐๑ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



**ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์**  
**ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖**

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ ตุลาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๗ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ - ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๔ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๗,๑๒๘
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔,๒๙๖
กระทรวงการคลัง	๒,๗๓๙
กระทรวงการต่างประเทศ	๑,๖๒๒
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๙๐๐
กระทรวงยุติธรรม	๒๔๕
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๓๒
กระทรวงแรงงาน	๙๙
กระทรวงคมนาคม	๑๐๐
กระทรวงสาธารณสุข	๗๗
กระทรวงกลาโหม	๗๕
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๗๔
กระทรวงวัฒนธรรม	๗๓
กระทรวงพาณิชย์	๖๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๖
กระทรวงศึกษาธิการ	๒๕
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๐
ราชบัณฑิตยสถาน	๑๘
กระทรวงพลังงาน	๑๔
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๑
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๙
กระทรวงอุตสาหกรรม	๓
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๑๗,๗๙๘</b>

**ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot**  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๒,๕๖๗
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑,๕๖๓
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๑,๐๓๕
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๕๓๒
	ศูนย์บริการคลินิกสัตว์แพทย์กรุงเทพมหานคร	๓๒๙
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๒๗๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมที่ดิน	๒๗๕
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๑๗๔
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก	๗๒
	การจดทะเบียนสมรส	๒๒
	คำถามอื่นๆ	๒๘๔
<b>รวม</b>	<b>๗,๑๒๘</b>	



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒,๑๙๓
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๕๓๖
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖	๕๐๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๕๙
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง ทุจริตวัน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๒๕๙
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๒๐๘
	การรับ - ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๑๕๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา	๕๗
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๕๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	๕๓
	คำถามอื่นๆ	๘
<b>รวม</b>		<b>๔,๒๙๖</b>
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๑๓๑
	การขอและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรายาสูบและไฟ	๘๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ธนาคารต่าง ๆ	๕๑๑
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๑๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสรรพากร	๑๐๘
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๘
	การติดต่อากรแสดมภ์และสถานที่จำหน่าย	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ	๖

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การตรวจสอบราคาประเมินที่ดิน	๖
	ขั้นตอนการซื้อสลากดิจิทัล	๔
	คำถามอื่นๆ	๓๔
<b>รวม</b>		<b>๒,๗๓๙</b>
กระทรวงการ ต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๕๓๓
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๕๒๐
	การขอรับความช่วยเหลือจากเหตุการณ์โจมตีอิสราเอล	๒๖๙
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒๑๓
	จุดผ่านแดนบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน	๖๐
	การจัดการประชุมเอเปค (APEC)	๗
	การขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๔
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการกงสุล	๒
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๒
	คำถามอื่นๆ	๙
<b>รวม</b>		<b>๑,๖๒๒</b>
กระทรวงการพัฒนา สังคม และความมั่นคงของ มนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓๔๕
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๒๒๖
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๕๗
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๕๖
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๕๓
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๒๘
	เบี้ยยังชีพคนพิการ	๒๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	สวัสดิการผู้พิการ	๒
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๑
	การจดทะเบียนคนพิการ	๑
	คำถามอื่นๆ	๔
<b>รวม</b>		<b>๙๐๐</b>
กระทรวงยุติธรรม	การประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๗๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๗๔
	การจัดกิจกรรมพร้อมใจไกลเกลี่ย แก้นี้คร้วเรือน	๔๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๒๐
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๑๙
	การขอลอยตัวชั่วคราว	๔
	การขอความช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมราชทัณฑ์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑
	คำถามอื่นๆ	๒
<b>รวม</b>		<b>๒๔๕</b>
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเลี้ยงโฮมโฮสต์	๔๕
	โครงการบัตรเขียวเที่ยวทุกที่	๓๑
	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๑๗
	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๑๕
	โครงการน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๑๐
	พระราชบัญญัติเลี้ยงโฮมโฮสต์ พ.ศ. ๒๕๕๕	๖

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๖
	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๑
	การจองที่พักอุทยานแห่งชาติ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๓๒</b>
กระทรวงแรงงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๓๕
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๑๘
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๕
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๔
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๒
	คำถามอื่นๆ	๕
<b>รวม</b>		<b>๙๙</b>
กระทรวงคมนาคม	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๓๔
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑๘
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๑๔
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๘
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนตรถ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงคมนาคม	๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการบินพลเรือน	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเจ้าท่า	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๒
	คำถามอื่นๆ	๖
<b>รวม</b>		<b>๑๐๐</b>
กระทรวงสาธารณสุข	สิทธิบัตรทองโรคมะเร็งรับบริการที่ไหนก็ได้ ไม่เสียค่าใช้จ่าย	๑๘
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๑๖
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑๑
	การบริจาคโลหิต	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองระบาดวิทยา	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานป้องกันควบคุมโรคพื้นที่ต่าง ๆ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องสำอางค์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการแพทย์	๑
	คำถามอื่นๆ	๑๓
<b>รวม</b>		<b>๗๗</b>
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๔๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๖
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๕
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๓
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม	๑
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๗๕</b>
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๖๓
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๕
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๒
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๒
	สถานที่ติดต่อสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพลศึกษา	๑
<b>รวม</b>		<b>๗๔</b>
กระทรวงวัฒนธรรม	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๓๕
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๒๕
	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑
<b>รวม</b>		<b>๗๓</b>
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๓๕
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๒๐
	การขอรับความคุ้มครองลิขสิทธิ์	๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการธงฟ้าราคาประหยัด	๔
	ความหมายของลิขสิทธิ์	๓
	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์	๑
	<b>รวม</b>	<b>๖๙</b>
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การจำหน่ายพันธุ์สัตว์น้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๑๖
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๗	๑๑
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๗
	การอบรมหลักสูตรผู้ควบคุมการขายวัตถุดิบอันตรายทางการเกษตร	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การจัดที่ดินทำกินให้เกษตรกรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม (ส.ป.ก.)	๓
	เครื่องมือในการทำการประมงที่อนุญาตให้ประชาชนสามารถทำการประมงในฤดูสัตว์น้ำจืดมีไข่	๓
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๒
	การยกเลิกการขึ้นทะเบียนเกษตรกรค่านประมง	๒
	มาตรการปิดอ่าวไทย และฝั่งทะเลอันดามัน	๑
คำถามอื่นๆ	๓	
	<b>รวม</b>	<b>๕๖</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)	๑๒
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๑
	การย้ายสถานศึกษา	๑
	<b>รวม</b>	<b>๒๕</b>
สำนักนายกรัฐมนตรี	สวัสดิการของข้าราชการ	๑๒
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๖
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๑๖
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานราชบัณฑิตยสถาน	๑
	<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>
กระทรวงพลังงาน	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๓
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมธุรกิจพลังงาน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	๑
	<b>รวม</b>	<b>๑๔</b>
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	การบริจากร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๕
	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา เทคโนโลยี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยี	๑
	<b>รวม</b>	<b>๑๒</b>
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๕
	<b>รวม</b>	<b>๑๑</b>
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๔
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๓
	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๒
	<b>รวม</b>	<b>๙</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม	๑
	<b>รวม</b>	<b>๓</b>
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๑
	<b>รวม</b>	<b>๑</b>
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗,๗๙๘</b>

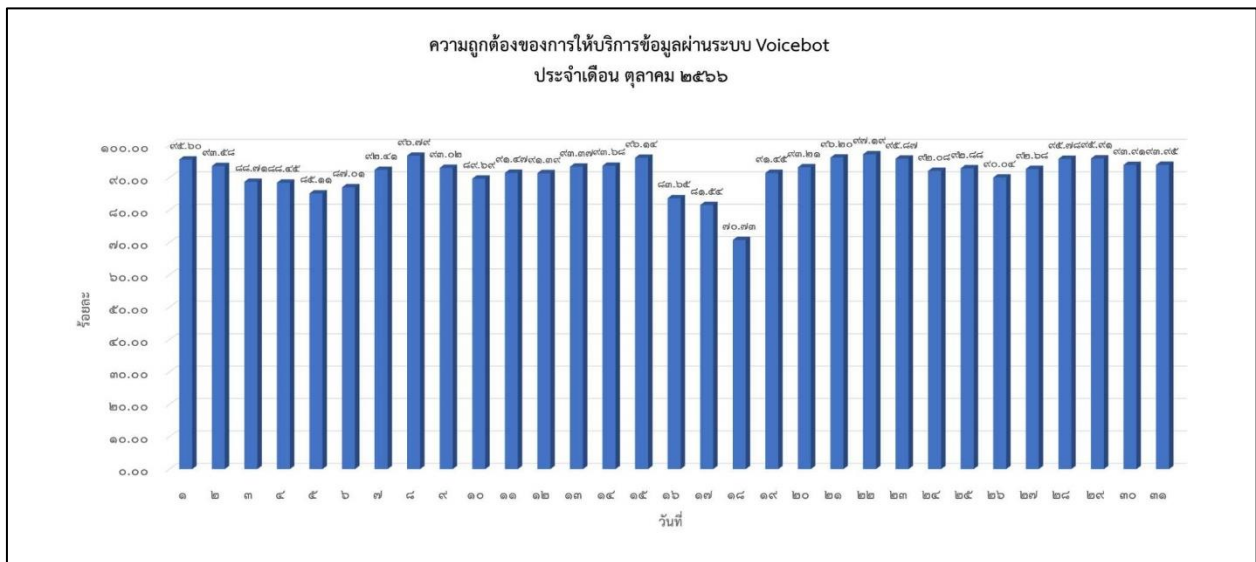
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

## ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้



ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๖% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

**ปัญหา อุปสรรค** ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสุ่มปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ รวมถึงเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจในระยะนี้สำหรับรองรับการตอบคำถามของประชาชน และให้ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

**แนวทางการแก้ไข** ประเมินผลการให้บริการและแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ ทีมงานทำการแก้ไขและ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงมีการปรับปรุงและแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ตลอดอายุสัญญา

### การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทซ์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๗๒.๘๗% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

๒. ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) อย่างต่อเนื่อง สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ให้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และเข้าถึงข้อมูลที่ตรงประเด็นได้มากยิ่งขึ้น

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๑ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ คิดเป็น ๗๒.๘๗% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๔. ในเดือน ตุลาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๐ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๗ รายการ รวมทั้งทั้งหมด ๓๑๗ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

### สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ดังนี้



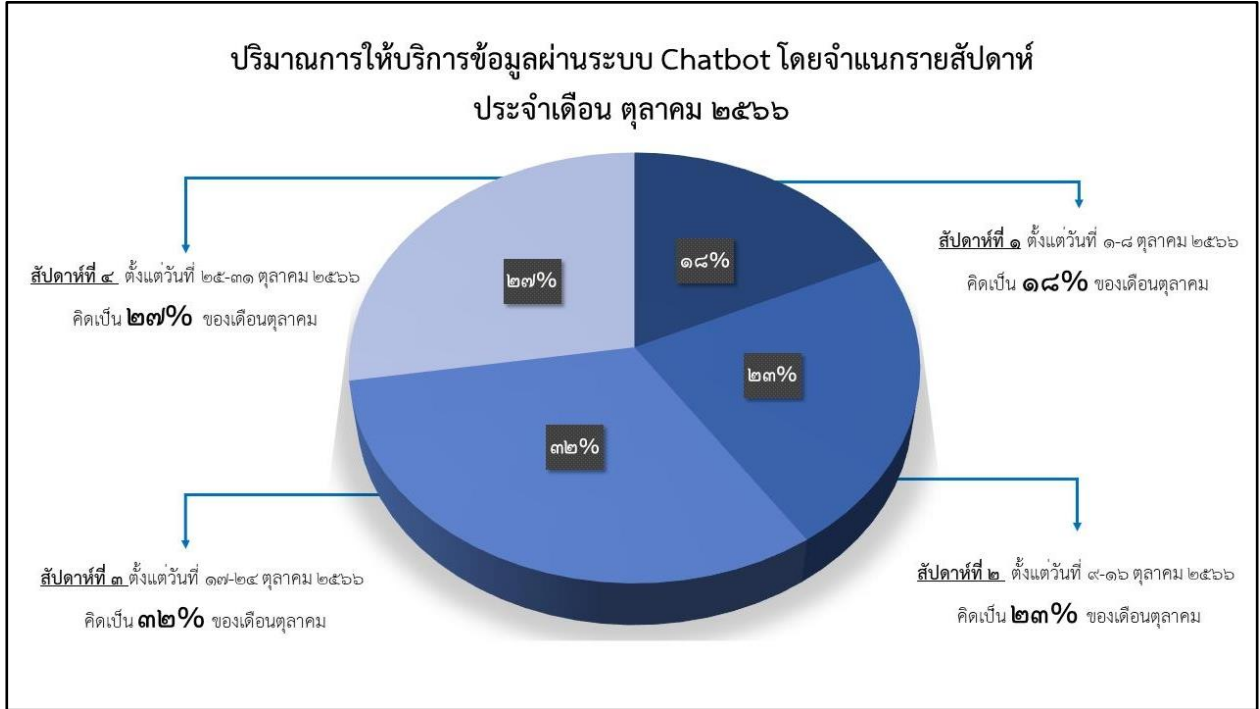
### ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๙๖๕ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



**ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์**  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ ตุลาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๘ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ - ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๗ ของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)**

ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๘๑
กระทรวงมหาดไทย	๒๑๔
กระทรวงคมนาคม	๑๐๖
กระทรวงอุตสาหกรรม	๕๑
กระทรวงการคลัง	๔๐
กระทรวงการต่างประเทศ	๔๐
กระทรวงแรงงาน	๓๒
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๖
กระทรวงพลังงาน	๒๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๒
กระทรวงยุติธรรม	๑๘
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๘
กระทรวงสาธารณสุข	๑๘
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๓
กระทรวงกลาโหม	๑๐
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑๐
สำนักนายกรัฐมนตรี	๙
สำนักงานอัยการสูงสุด	๘
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๗
ราชบัณฑิตยสถาน	๗
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๓
กระทรวงศึกษาธิการ	๒
กระทรวงพาณิชย์	๑
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๙๖๕</b>

### ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๑๖
	การแจ้งอายุัดบัญชีม้า	๕๖
	การรับ - ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๕๓
	ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ๓ ชั้น	๒๒
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๒๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๑
<b>รวม</b>	<b>๒๘๑</b>	
กระทรวงคมนาคม	ระบบตัดแต้มใบอนุญาตขับรถสาธารณะและรถขนส่ง	๖๐
	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๕๘
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๓๓
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๑๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนตรถ	๑๔
	การตรวจสภาพรถ	๙
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๔
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำระและสูญหาย	๔
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๓
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไมล์กัน (M-FLOW)	๓
	คำถามอื่นๆ	๙
	<b>รวม</b>	<b>๒๑๔</b>
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๓๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานธนาภิบาล	๒๔
	ศูนย์บริการคลินิกสัตวแพทย์กรุงเทพมหานคร	๑๕
	โครงการเซฟไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)	๘
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๒
	BMA Express Service จุดบริการควนมหานคร	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมที่ดิน	๒
	เส้นทาง-อัตราค่าโดยสาร-การให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	๒
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การตลาด	๑
	คำถามอื่นๆ	๑๗
	<b>รวม</b>	<b>๑๐๖</b>
กระทรวงแรงงาน	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๑๕
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๑๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๓
	สวัสดิการการจ้างงาน	๒
	การตรวจสุขภาพฟรีของผู้ประกันตน	๒
	การตรวจสุขภาพของแรงงานต่างด้าว	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑
	บทกำหนดโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	๑
	คำถามอื่นๆ	๑๐
<b>รวม</b>		<b>๕๑</b>
กระทรวงการคลัง	อัตราการจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๐
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๐
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๓
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๓
	การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	๒
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสรรพากรภาคต่าง ๆ	๒
	เงินได้ที่ได้รับยกเว้นภาษี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ธนาคารออมสิน	๑
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๑
	คำถามอื่นๆ	๕
<b>รวม</b>		<b>๕๐</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตครอบครองของป่าหวงห้าม	๑๖
	รายชื่ออุทยานแห่งชาติพื้นที่ต่าง ๆ	๑๒
	การขออนุญาตตั้งโรงงานแปรรูปไม้ฯ โรงคั่วไม้แปรรูป	๔
	โครงการบัตรเดียวเที่ยวทุกที่	๓
	การขอต่ออายุใบอนุญาตตั้งโรงงานแปรรูปไม้ฯ โรงคั่วไม้แปรรูป	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ขออนุญาตดำเนินกิจการท่องเที่ยวและพักอาศัยในอุทยานแห่งชาติ บริการท่องเที่ยว	๑
	การจองที่พักอุทยานแห่งชาติ	๑
<b>รวม</b>		<b>๕๐</b>
กระทรวงการ ต่างประเทศ	การขอรับความช่วยเหลือจากเหตุการณ์โจมตีอิสราเอล	๑๑
	การแปลและการรับรองเอกสาร	๗
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๖
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๒
	รายชื่อประเทศที่ผู้เดินทางเข้าไทยโดยไม่ต้องขอวีซ่า	๑
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๑
	สถานที่ให้บริการรับรองนิติกรณ์เอกสาร	๑
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๑
	การสำรองคิวล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์เพื่อยื่นคำ ร้องทำหนังสือเดินทาง	๑
<b>รวม</b>		<b>๓๒</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงสาธารณสุข	ความหมายของการเจ็บป่วยฉุกเฉิน	๔
	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๓
	สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ติดเชื้อ HIV	๓
	วัคซีนพาสปอร์ต	๒
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๒
	การให้บริการฉุกเฉิน ๑๖๖๙	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล	๑
	ขั้นตอนการใช้งาน กระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๑
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๑
	คำถามอื่นๆ	๗
<b>รวม</b>		<b>๒๖</b>
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑๙
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๓
	ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ	๒
<b>รวม</b>		<b>๒๔</b>
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๗
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๔
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๓
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๒
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	๑
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๑
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๑
	<b>รวม</b>	<b>๒๒</b>
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๘
	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อนำเข้าสู่ระบบเพื่อปิดกั้นการใช้งาน	๖
	ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ	๔
	<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑
	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา (Education Management Information System : EMIS)	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๑
	<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๗
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๔



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว	๒
	หมายเลขโทรศัพท์ที่สำคัญในระหว่างการเดินทาง	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	หลักเกณฑ์การตรวจประเมินพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชน	๑
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
	ประเภทของใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๘</b>
กระทรวงยุติธรรม	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๕
	การจัดกิจกรรมพร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้นี้คร้าวเรือน	๔
	การขอลอยตัวชั่วคราว	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑
	การตรวจพิสูจน์สารพันธุกรรม DNA	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๓</b>
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๑๐
<b>รวม</b>		<b>๑๐</b>
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก้วมือหมุน	๒
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๒
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเลิกประกอบกิจการผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๐</b>
สำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติ	การขอรับหนังสือสุทธินิคมสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๖
	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๓
<b>รวม</b>		<b>๙</b>
สำนักงาน คณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริตในภาครัฐ	ความหมายของการทุจริตในภาครัฐ	๗
	ความแตกต่างของ ป.ป.ช. กับ ป.ป.ท.	๑
<b>รวม</b>		<b>๘</b>
กระทรวงพาณิชย์	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์	๑
<b>รวม</b>		<b>๗</b>
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การขออนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์	๔
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต ๒๕๖๔/๖๕	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมวิชาการเกษตร	๑
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑
<b>รวม</b>		<b>๗</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๔
<b>รวม</b>		<b>๔</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	การให้บริการของสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ	๑
	ราคาแร่	๑
	แคมเปญจ่ายหนึ่งหมื่น คืนเก้าพัน	๑
<b>รวม</b>		<b>๓</b>
กระทรวงกลาโหม	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
<b>รวม</b>		<b>๒</b>
สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา	คุณสมบัติผู้สมัครสมาชิกวุฒิสภา	๑
<b>รวม</b>		<b>๑</b>
สำนักงาน คณะกรรมการการ เลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑
<b>รวม</b>		<b>๑</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๙๖๕</b>

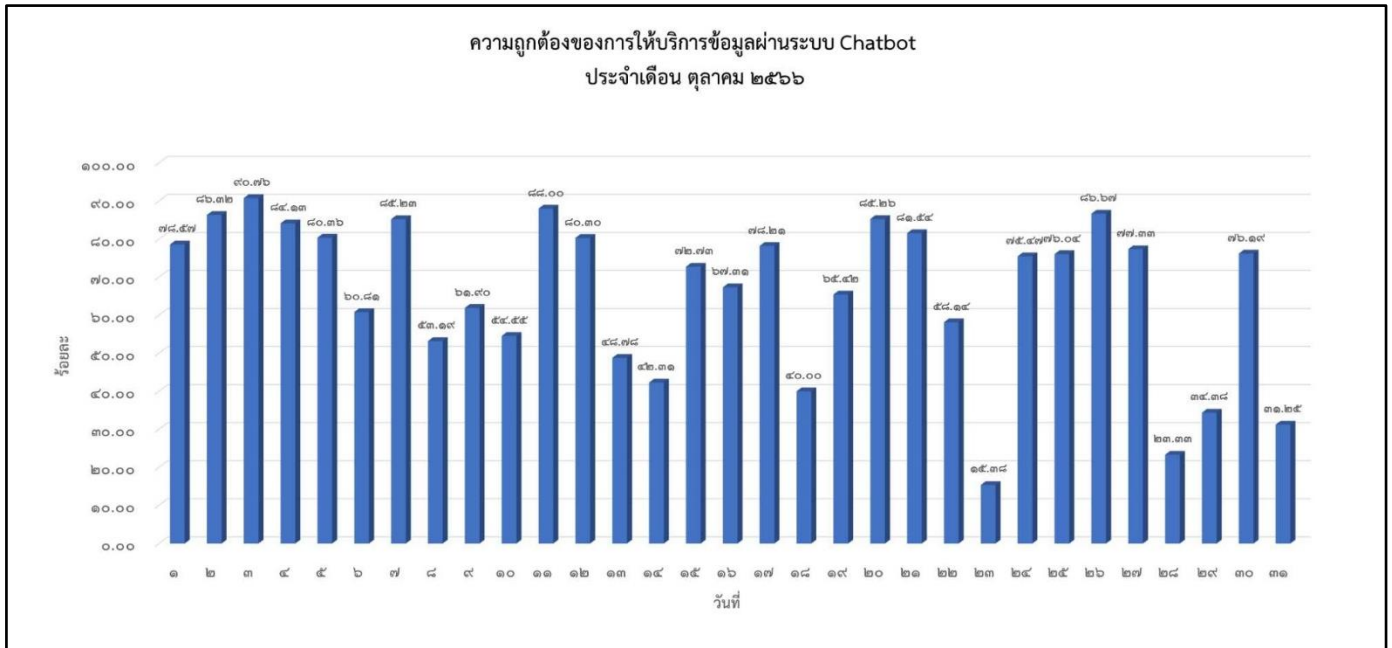
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้



**คำอธิบาย :** สำหรับวันที่ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๗% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

**ปัญหา อุปสรรค** จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๗% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค

**ข้อเสนอแนะ** ทีมงานได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ และ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงยังคงมีการปรับปรุง Intent และทำการเพิ่ม Training Phrase อื่นๆ บนระบบ Chatbot อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

### การดำเนินการ

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Voicebot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๕	๑.๕๖
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๗	๘.๕๒
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๙๐	๒๘.๓๙
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๐	๑๒.๖๒
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๔.๒๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๔๕	๑๔.๒๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๐	๖.๓๑
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๔๕	๑๔.๒๐
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๑๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๓๗ รายการ Response จำนวน ๖ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๗๔ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๗ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น เว็บไซต์ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย เว็บไซต์ของกรมควบคุมโรค เป็นต้น พร้อมทั้ง ปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

**ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาเขียนของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot**

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๔.๒๐
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๖	๕.๐๓
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๔๕	๑๔.๒๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๕	๑๔.๒๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๔๕	๑๔.๒๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๓๑	๙.๗๘
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑๕	๔.๗๓
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๕	๑๔.๒๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๐	๙.๔๖
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๑๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือน ตุลาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๐ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๗ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๗ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น เว็บไซต์ของกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กู้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง การป้องกันการใช้แรงงานผู้เยาว์ เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์
- รายละเอียดและคำอธิบายขอบเขตของการพัฒนาระบบฯ
- ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ใช้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อเสนอการบริหารจัดการความเสี่ยง
- วิธีการสื่อสารแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**การดำเนินการ**

การทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี จะเริ่มดำเนินการในเดือน พฤศจิกายน 2566 ตามแผนปฏิบัติการ ข้อ ๓.๔.๔ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน							หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖			ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ								
๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้								
- วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์								
- รายละเอียดและคำอธิบายขอบเขตการพัฒนา								
- ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ใช้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง								
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อเสนอการบริหารจัดการความเสี่ยง								
- วิธีการสื่อสารแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย								
(๑) ทบทวนและจัดทำแผน								
(๒) นำเสนอแผนเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง								
(๓) ปรับปรุงแผนตามข้อเสนอแนะของผู้ว่าจ้าง								

หมายเหตุ : ██████████ แผนการดำเนินกิจกรรม ██████████ ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๕ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในการลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ที่ถ่วงกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

- (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้
- (๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ
- (๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า
- (๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

### การดำเนินการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถตามแผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ข้อ ๓.๔.๕ เพื่อรองรับการดำเนินการดังกล่าว GCC1111 ได้ออกแบบและจัดให้มี “ระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)” หรือ ระบบจัดเก็บฯ เป็นระบบนำร่อง ระบบจัดเก็บฯ ดังกล่าวมีโครงสร้างสถาปัตยกรรมระบบ และ ข้อมูลที่จัดเก็บมีโครงสร้างข้อมูล ดังนี้

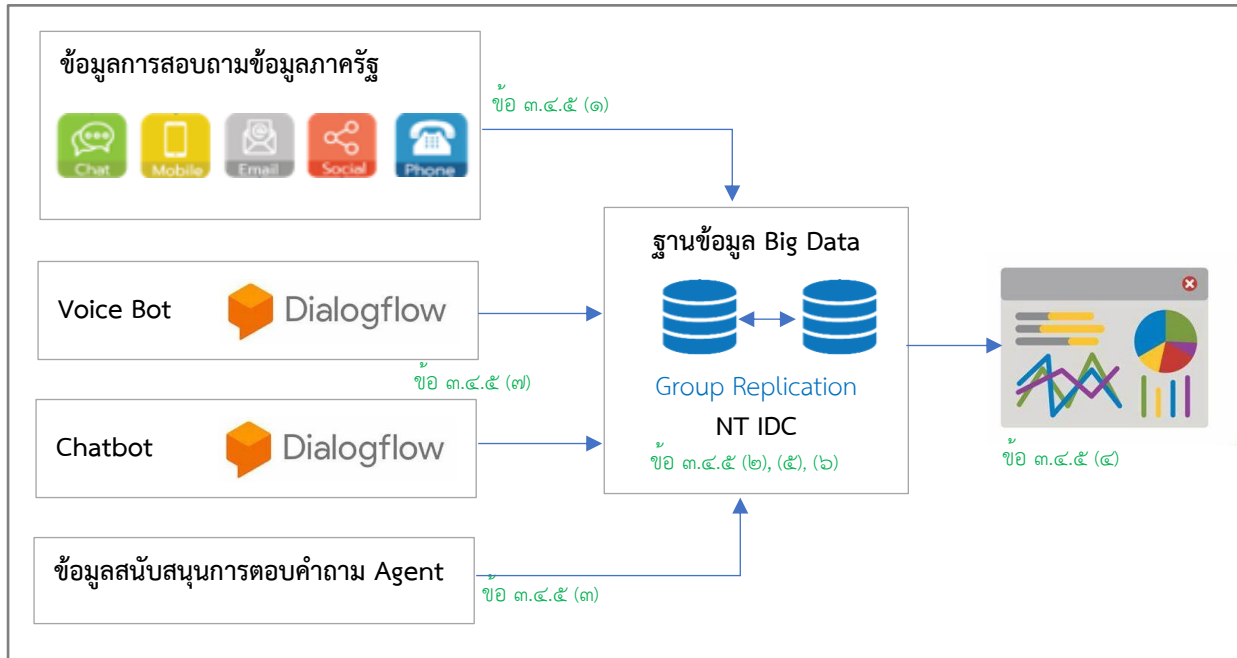
- **สถาปัตยกรรมระบบ**

GCC1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อ ดังปรากฏตามแผนภาพด้านล่าง พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในสัญญาการให้บริการข้อ ๓.๔.๕ (๑) – ๓.๔.๕ (๗) ระบบจัดเก็บฯ จะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก GCC Contact Center, รวบรวมข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และ เชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot นำข้อมูลมาจัดเก็บที่ระบบฐานข้อมูล MySQL Database Server จำนวน ๒ ชุด รองรับ High Availability (HA) ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT เพื่อรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง มีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



**แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ  
เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)**

- **โครงสร้างข้อมูล**

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่จัดเก็บ โดยได้รวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งาน ออกแบบ Data Dictionary ของชุดข้อมูลดังกล่าว วางแผนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยข้อมูลที่นำเข้ามาจัดเก็บที่ฐานข้อมูลเพื่อ Big Data ประกอบด้วย

๑) ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชนทั้งจากระบบอัตโนมัติ (Chatbot และ Voicebot) และพนักงานรับสาย (Agent) มีโครงสร้าง ดังนี้

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Opened	วันเวลาเปิดงาน (Job)
SR	รหัส Job ID format YYMMDDnnnnn
Type	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Channel	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
PriCat	๔ หมวดประเภทคำถาม (Categories) ประกอบด้วย เศรษฐกิจ, การเมือง-การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ และการศึกษาและเทคโนโลยี
SubCat	หมวดหมู่ย่อย เช่น กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับ สลากประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ขอความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ขอความสรุปการตอบกลับ
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ
Status	สถานะงาน
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน
ที่มาข้อมูล	ที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม เช่น Link ในระบบ CMS, Website อื่นๆ
Link ที่มาข้อมูล	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็นอื่นๆ

๒) ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากระบบ Content Management System (CMS) ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม ประกอบด้วย ๓ หมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

และมีโครงสร้างเหมือนกันทั้งสามหมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent	
Fields	รายละเอียด
Topic ID	รหัสเรื่อง
Topic	ชื่อเรื่อง
Detail	รายละเอียดเรื่อง
Category	หมวดเรื่อง
Valid	True/False โดย True คือ ยังใช้งาน และ False คือ ยกเลิกการใช้งาน
Hits	จำนวนการเข้าชม
Last Updated Date	วันที่ปรับปรุงล่าสุด
Last Updated By	ผู้ปรับปรุงล่าสุด

#### ● แผนการดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center จำนวน ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมมากในลำดับถัดมา รายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) ๗ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และ กระทรวงพาณิชย์
- หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา ๘ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

โดยมีแผนการดำเนินการไว้ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรมในเดือนตุลาคมนี้จะเป็นกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน ตุลาคม ปี ๒๕๖๖ ของ ๗ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
๒. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน ตุลาคม ปี ๒๕๖๖ ของกระทรวงมหาดไทยซึ่งเป็น ๑ ในหน่วยงานใหม่ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงานจะอธิบายแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๓.๔.๕ (๑) – ๓.๔.๕ (๗) ดังนี้

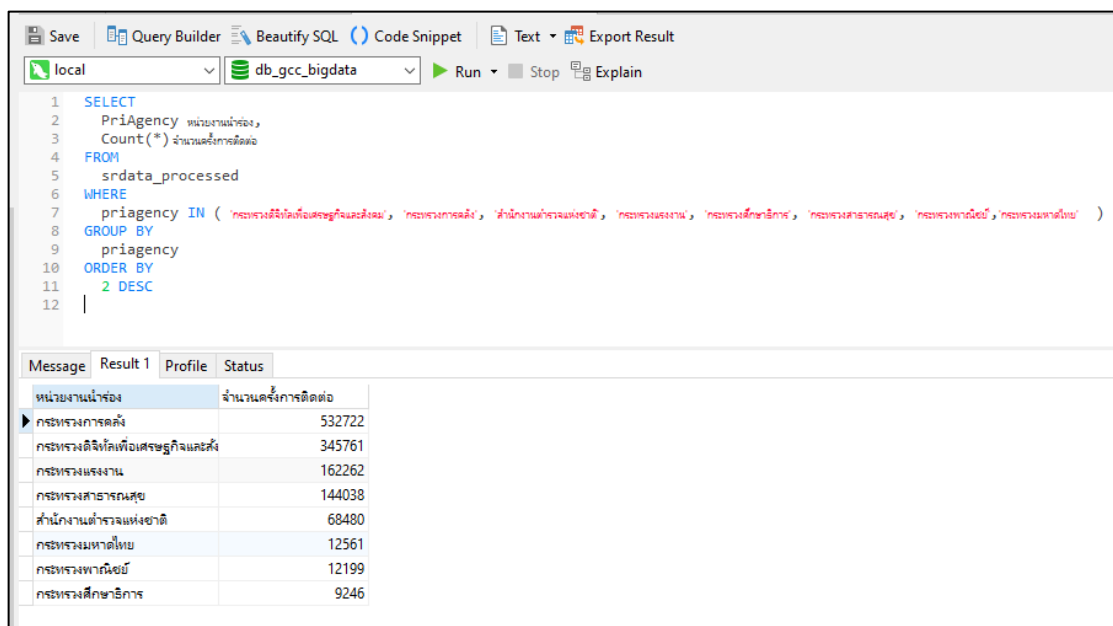
**๑. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๑)** ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลิ่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

- ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์
- ๑ หน่วยงานนำร่องใหม่ คือ กระทรวงมหาดไทย

ดังภาพด้านล่างที่แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงานนำร่อง พบว่ากระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับ ๗ หน่วยงานนำร่องอื่น ซึ่งสูงถึง ๕๓๒,๗๒๒ ครั้ง รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๓๔๕,๗๖๑ ครั้ง



Message	Result 1	Profile	Status
หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ		
กระทรวงการคลัง	532722		
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	345761		
กระทรวงแรงงาน	162262		
กระทรวงสาธารณสุข	144038		
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	68480		
กระทรวงมหาดไทย	12561		
กระทรวงพาณิชย์	12199		
กระทรวงศึกษาธิการ	9246		

แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานข้อมูลเพื่อ Big Data

**๒. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๒)** ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

GCC 1111 ได้ติดตั้งฐานข้อมูล MySQL จำนวน ๒ ชุด รองรับการทำงานในรูปแบบ High Availability (HA) เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือการจัดการฐานข้อมูล MySQL และทำการเชื่อมต่อกับ MySQL Server ที่ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT หรือดูข้อมูลสรุปผ่านเครื่องมือ Dashboard ที่นำเสนอในข้อ ๓.๔.๕ (๔)

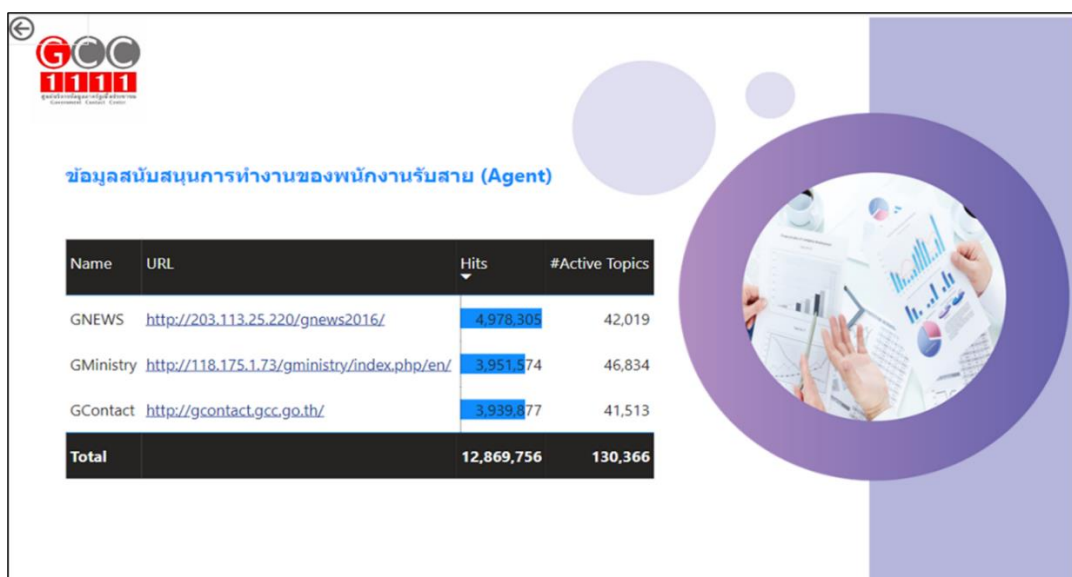
**๓. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๓)** ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและทำการเชื่อมโยงข้อมูล และนำจำนวนหัวข้อทั้งหมด, จำนวนครั้งการเข้าใช้งาน และ URL การเข้าถึงระบบ CMS ทั้ง ๓ ระบบ มาแสดงในระบบ Dashboard เมื่อคลิกที่ URL ระบบจะเปิดหน้า CMS ขึ้นมา ผู้ใช้สามารถระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหาในช่อง Search ได้



ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

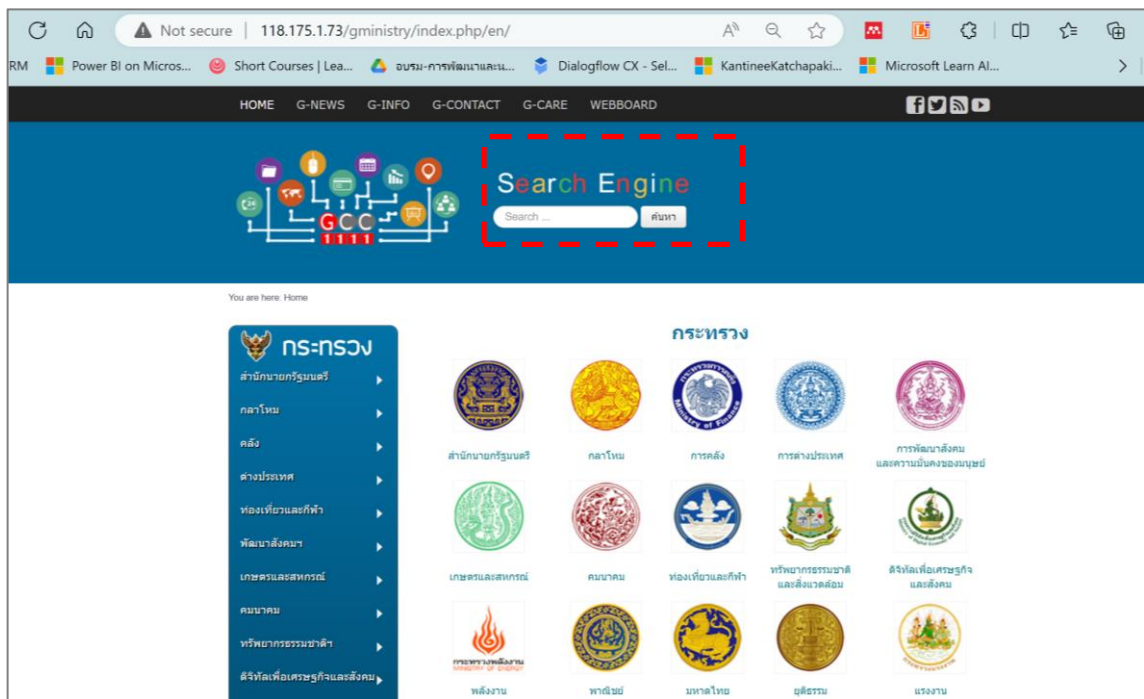
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ระบบ CMS GNews

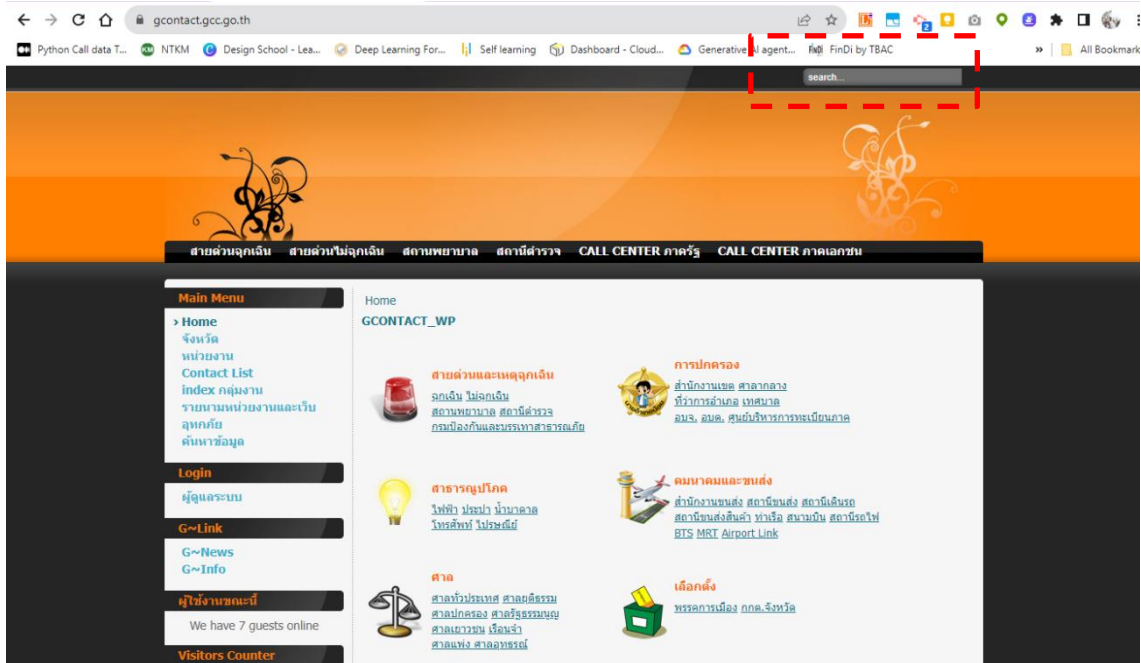


ระบบ CMS Gministry

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ระบบ CMS GContact

๔. **คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๔)** ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

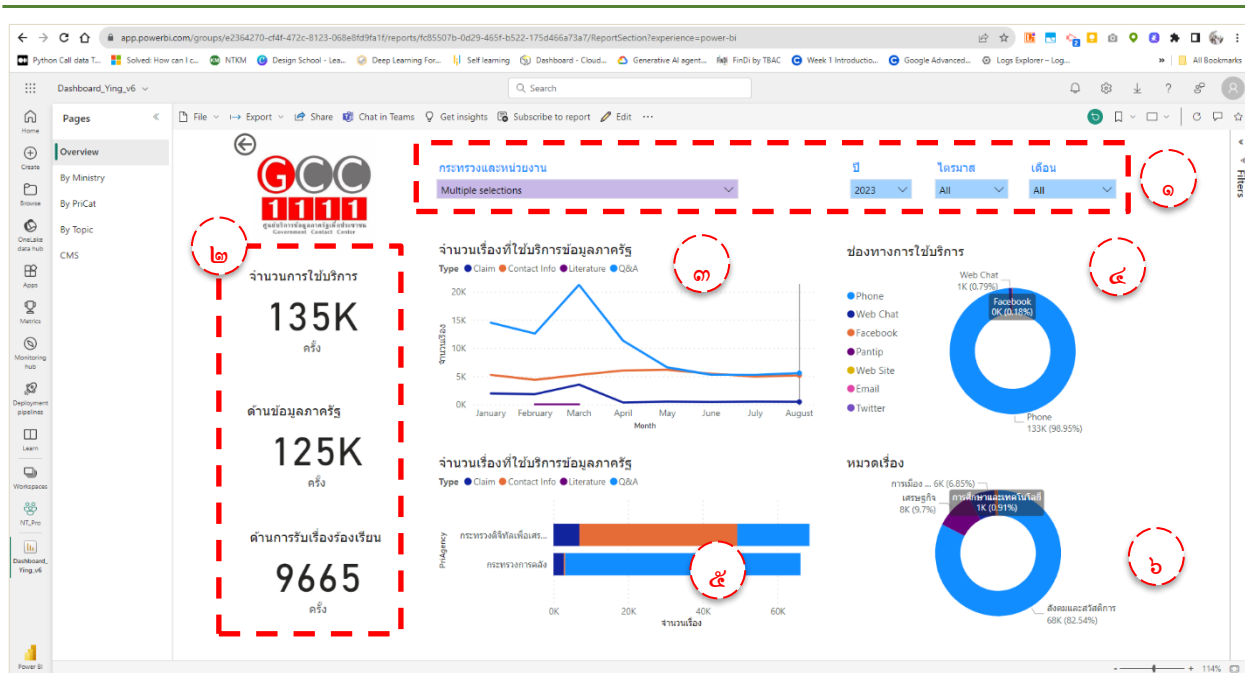
GCC 1111 ได้นำเสนอรูปแบบแดชบอร์ดจำนวน ๔ หน้า ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อมรวม ๘ หน่วยงาน ในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวงหรือหมวดหมู่ที่ต้องการ และกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผล รูปแบบการเลือกแสดงดัง หมายเลข ๑ ในภาพ Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)

**Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)** จะแสดงสถิติภาพรวมของการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ เฉพาะปี ๒๕๖๖ เป็นต้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

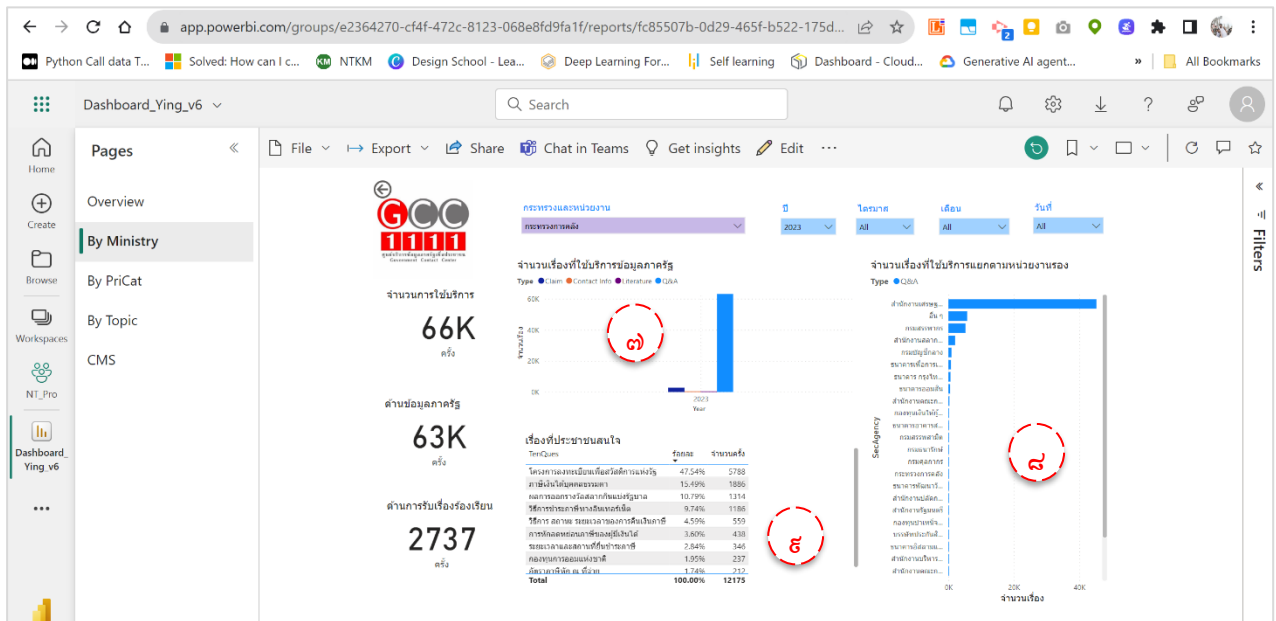
- สถิติการติดต่อขอใช้บริการ GCC 1111 ทั้งด้านบริการข้อมูลภาครัฐ และ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 1111) แสดงในส่วนหมายเลข ๒
- การติดต่อขอใช้บริการในแต่ละเดือน ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ (Literature) และ การสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๓
- การติดต่อขอใช้บริการแยกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ โทรศัพท์, Bot, Live Chat, Pantip, Facebook, Twitter, Instagram, Email, Website แสดงในส่วนหมายเลข ๔
- การติดต่อขอใช้บริการใน แยกตามแต่ละกระทรวง ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ (Literature) และ การสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๕
- การติดต่อขอใช้บริการ แยกตามหมวดเรื่องหลัก (Categories) ๔ หมวด ดังนี้ การเมือง-การปกครอง, เศรษฐกิจ, สังคมและสวัสดิการ และ การศึกษาและเทคโนโลยี แสดงในส่วนหมายเลข ๖

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**Dashboard ByMinistry (หน้าที่ ๒)** จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายการกระทรวง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปี ๒๕๖๖ เป็นต้น



รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

**ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง**

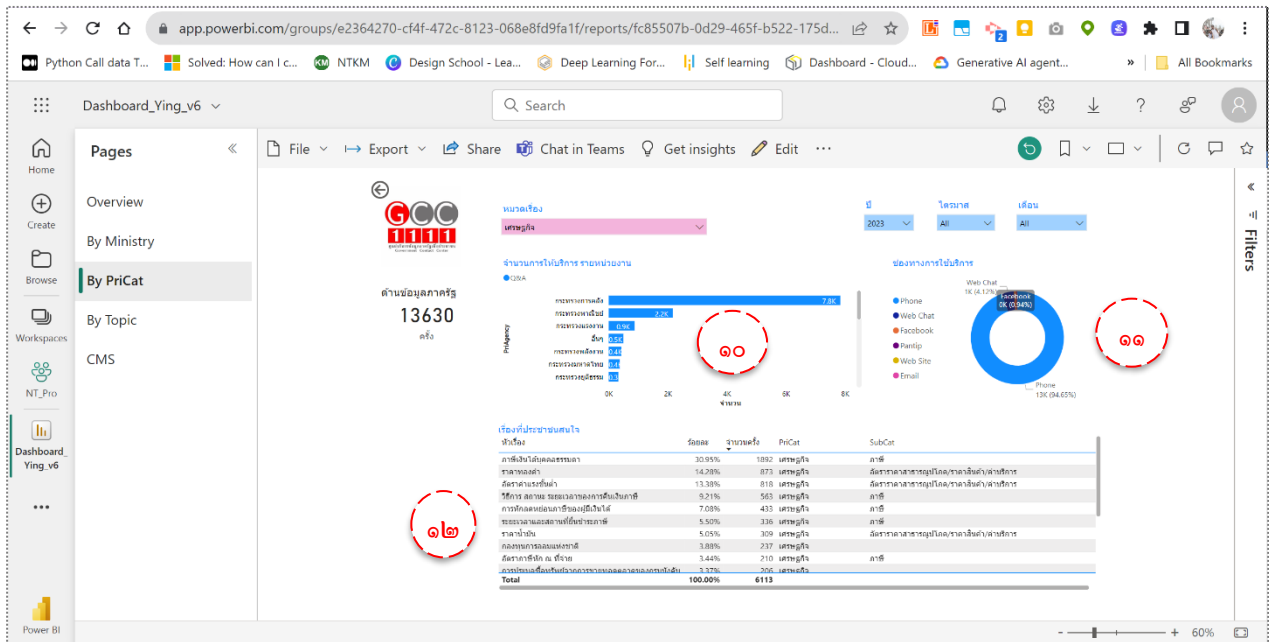
- สถิติการติดต่อขอรับบริการในแต่ละประเภท ประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลทั่วไป (Q&A), การให้ข้อมูลติดต่อ (Contact Info), การรับเรื่องร้องเรียน (Claim), การขอเอกสาร (Literature) แสดงในส่วนหมายเลข ๗
- สถิติการติดต่อขอรับบริการในแต่ละหน่วยงานภายใต้กระทรวงที่ระบุ แสดงในส่วนหมายเลข ๘
- เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสูงสุด ๑๐ อันดับแรก แสดงในส่วนหมายเลข ๙

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**Dashboard ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)** จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายหมวดเรื่อง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของหมวดเรื่องเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๖ เป็นต้น



รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

**ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง**

- สถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ที่เกี่ยวข้องกับ หมวดเรื่องที่กำหนด สรุปลงเป็นรายกระทรวง แสดงในส่วนหมายเลข ๑๐
- สถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ที่เกี่ยวข้องกับ หมวดเรื่องที่กำหนด ในแต่ละช่องทาง แสดงในส่วนหมายเลข ๑๑
- เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสูงสุด ๑๐ อันดับแรกในหมวดเรื่องที่กำหนด แสดงในส่วนหมายเลข ๑๒

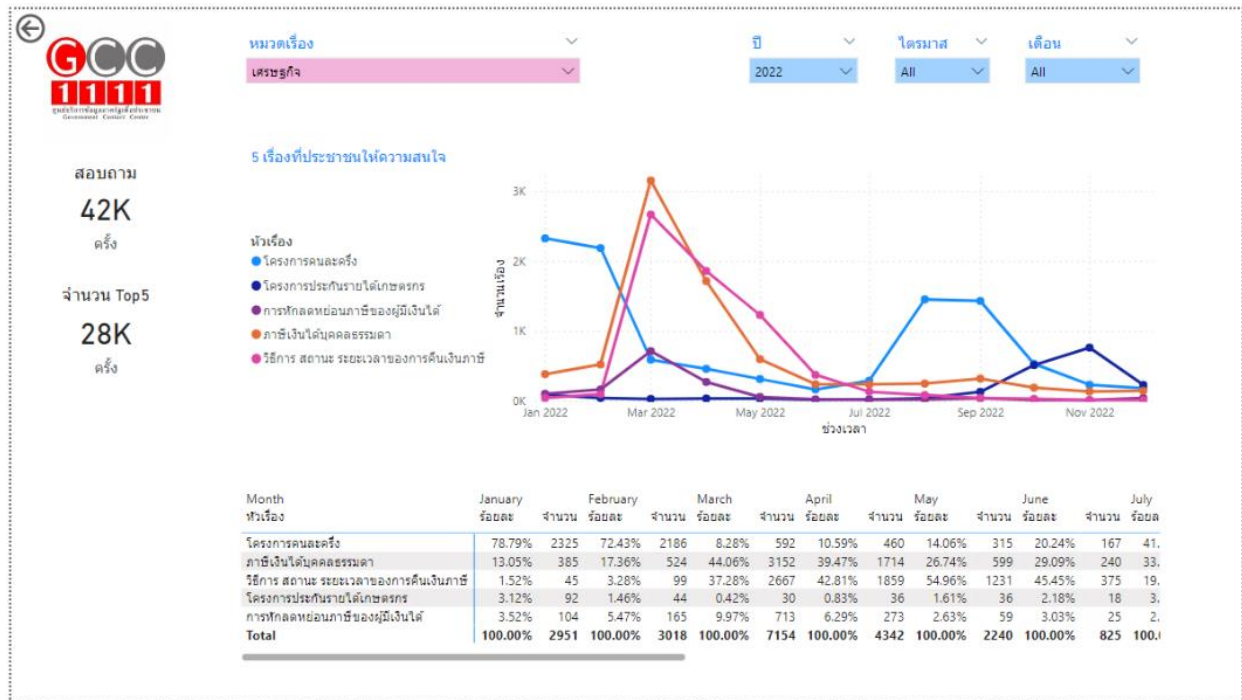
**Dashboard ByTopic (หน้าที่ ๔)** จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่างเป็นการกำหนด ให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๕ จะเห็นได้ว่า ในเดือนมกราคม มีแนวโน้ม การสอบถามเรื่องภาษีบุคคลธรรมดาสูงขึ้น และในเดือนตุลาคม จะเห็นแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของการสอบถามข้อมูล

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

โครงการประกันรายได้เกษตรกร ซึ่งข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนกำลังให้ความสนใจในเรื่องนั้นๆ เพิ่มขึ้น GCC 1111 ควรประชาสัมพันธ์เรื่องนั้นๆ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ และวางแผนเตรียมการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ



รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

**๕. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๕)** ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๒)

**๖. คุณสมบัติ ๓.๔.๕(๖)** ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

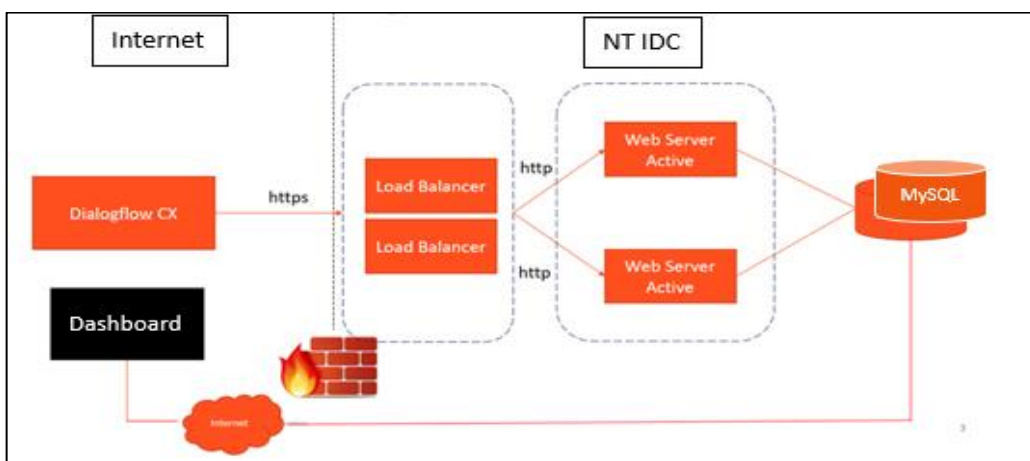
**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับคามยินยอมจากประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ GCC 1111 และเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น และนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)

**๗. คุณสมบัติ ๓.๔.๕(๗)** ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



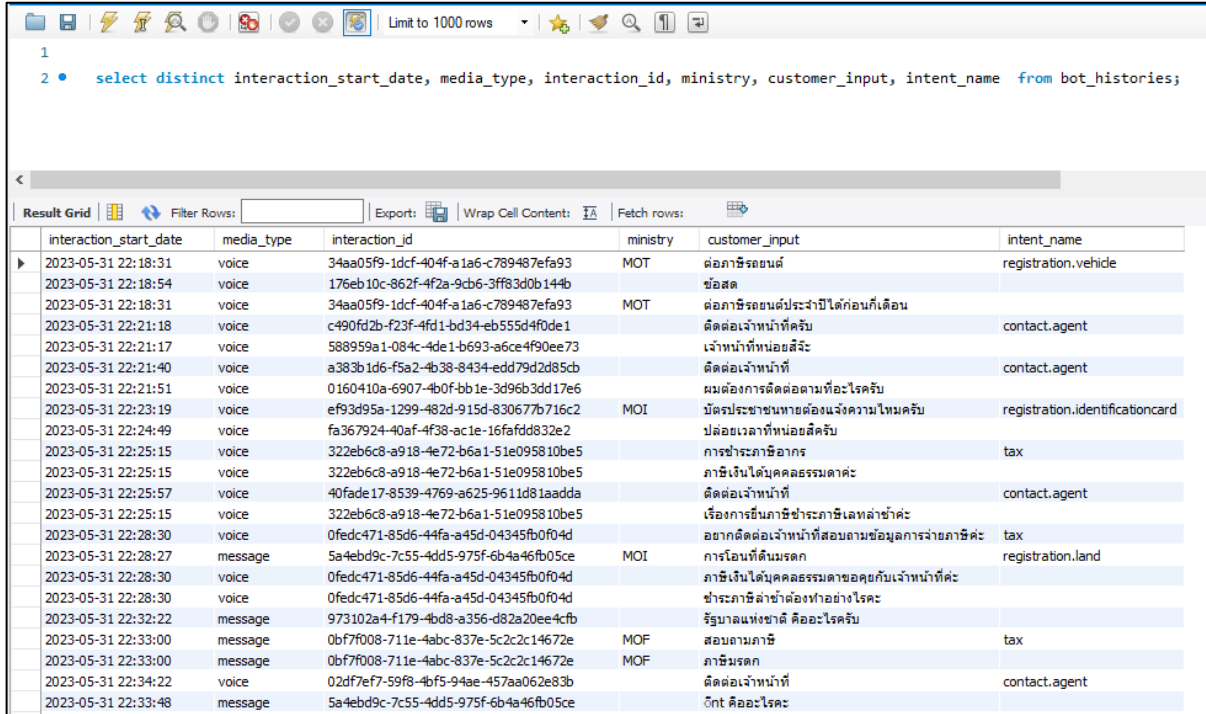
แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



```

1
2 • select distinct interaction_start_date, media_type, interaction_id, ministry, customer_input, intent_name from bot_histories;

```

interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		ข้อสอบ	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิคะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd73d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		ผมต้องการติดต่อตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	e93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่หน่อยสิครับ	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาคะ	
2023-05-31 22:25:57	voice	40fade17-8539-4769-a625-9611d81aadda		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเหล่าข้าคะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีคะ	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46f05ce	MOI	การโอนที่ดินมรดก	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออกอยู่กับเจ้าหน้าที่คะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีเหล่าข้าต้องทำอย่างไรคะ	
2023-05-31 22:32:22	message	973102a4-f179-4bd8-a356-d82a20ee4cfb		รัฐบาลแห่งชาติ คืออะไรครับ	
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	สอบถามภาษี	tax
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	ภาษีมรดก	
2023-05-31 22:34:22	voice	02df7ef7-59f8-4bf5-94ae-457aa062e83b		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:33:48	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46f05ce		git คืออะไรคะ	

ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดทำระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลจำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data
2. ความยุ่งยากทำความเข้าใจข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบ
3. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลานาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีคุณภาพ

๔. การประมวลผลข้อมูลการติดต่อ การประมวลผลข้อมูลจากระบบ CMS และการนำเข้าข้อมูลการสนทนาจากระบบ Chatbot และ Voicebot ซึ่งเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องใช้ทรัพยากรประสิทธิภาพสูงในบาง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

ขั้นตอนของการทำกระบวนการ Extract-Transform-Load และอาจส่งผลกระทบต่อความเร็วในการเรียกดูข้อมูล Dashboard อาจต้องมีการปรับปรุง เพื่อให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้รวดเร็ว

๕. การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบต่างๆ ที่อยู่ต่างที่กัน ทำให้เกิดความซับซ้อนในการปรับปรุงข้อมูล

**ข้อเสนอแนะ** จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและอัปเดตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานโครงการ โดยทีมงานได้ทำการทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งาน Dashboard เพื่อให้สามารถแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อมสามารถเชื่อมโยงและแสดงข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับต่อยอดการดำเนินงานในระยะถัดไป

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๖

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๕.๑ ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### การดำเนินการ

GCC 1111 จะดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามกรอบระยะเวลาแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ภายในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๕.๒ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” ประจำปี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC 1111) จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน จัดในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด กลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ทั้งนี้ให้มีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ อย่างน้อย ๑๐ คน โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

- (๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๑ คน
  - (๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา
  - (๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย
  - (๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์
  - (๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่
  - (๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก
  - (๗) จัดเตรียมพิธีเปิดการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก หรือในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงจัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม
  - (๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม
  - (๙) รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางและที่พักของวิทยากร และผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย อย่างน้อย ๑๐ คน ตามระเบียบของทางราชการ สำหรับการจัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค (เดินทางล่วงหน้า ๑ วัน เพื่อไปเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรม) โดยจัดรถตู้พร้อมน้ำมันเชื้อเพลิงและพนักงานขับรถอย่างน้อย ๒ คัน และค่าโดยสารเครื่องบินให้เป็นชั้นประหยัด (ถ้ามี) เป็นอย่างน้อย
- ทั้งนี้จะต้องเสนอรายละเอียดของการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการผู้รับจ้างรอกการดำเนินการตามแผนระยะเวลาที่กำหนด

#### การดำเนินการ

GCC 1111 จะจัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” ประจำปี ตามกรอบระยะเวลาในแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ภายในเดือน เมษายน - พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๗

ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ  
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)

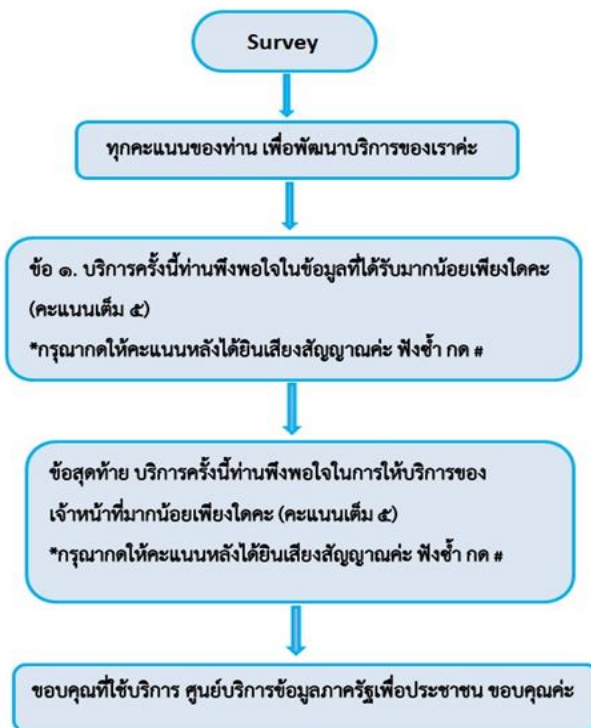
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ รวมถึงแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ (หากมี) แก่ผู้ว่าจ้าง การดำเนินการ**

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ ๒ ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยกำหนดให้แต่ละข้อ มีคะแนนเต็ม ๕ ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับ ของ Likert Rating Scale ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้ประเมินความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายปิดที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยระดับความพึงพอใจจะมีตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุด (Favorable) ไปจนถึงไม่พึงพอใจมากที่สุด (Unfavorable) ดังนี้ คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจ คะแนน ๓ หมายถึง ปานกลาง คะแนน ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจ และคะแนน ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด โดยขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๙๐ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติ จำนวน ๑๓,๓๖๗ คน

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ให้บริการแก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสายและให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐานเพื่อตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากประชาชนได้ โดยมีค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

### การดำเนินการ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๗๗ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

รายงาน	เป้าหมาย	ต.ค. ๖๖
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๙.๗๗%

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๓ มีการเปิดบริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Service) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้รับบริการอีกร้อยละ ๓๐ จากปี ๒๕๖๖ โดยให้มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำมากำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย รวมทั้ง ดำเนินการประสานความร่วมมือเพื่อสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ (ภายใต้ความตกลงร่วมกัน) โดยการเป็นช่องทางรองรับการให้บริการด้านข้อมูล หรือโครงการภาครัฐที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ทั้งนี้ ให้ผู้ว่าจ้างให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- เดือนที่ ๑ จัดทำแผนการดำเนินงาน

- เดือนที่ ๑ - ๒ จัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการการให้บริการของประชาชนในปัจจุบัน

ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

- เดือนที่ ๓ กำหนดแนวทางการพัฒนาให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย และเริ่มให้บริการร่วมกับหน่วยงานความร่วมมือ และจัดส่งผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชน

- เดือนที่ ๓ - ๖ พัฒนาการเปิดบริการใหม่เชิงรุกร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เดือนที่ ๗ เริ่มทดลองให้บริการใหม่เชิงรุก

- เดือนที่ ๘ ติดตามประเมินผลการทดลองให้บริการใหม่เชิงรุก และจัดทำข้อเสนอปรับปรุงคุณภาพ

และประสิทธิภาพการให้บริการ

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงาน และขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดตามภาคผนวก ๖

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๔ พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitalize Data) เผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก/สาธารณะ โดยเป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถเผยแพร่ได้ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) โดยข้อมูลที่เผยแพร่อยู่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพ และ/หรือ เอพีไอ (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้งจัดทำแพททาดตาของข้อมูล ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

**การดำเนินการ**

GCC 1111 ได้กำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน							หมายเหตุ	
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖			ปี พ.ศ. ๒๕๖๗					
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.		พ.ค.
<b>๓.๖ ด้านการพัฒนาแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ</b>									
๓.๖.๔ พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitalize Data) เผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก /สาธารณะ โดยเป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถ เผยแพร่ได้ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) โดยข้อมูลที่เผยแพร่อยู่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพ และ /หรือ เอพีไอ (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้ง การจัดทำแพททาดตาของข้อมูล ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗									
(๑) คัดเลือกชุดข้อมูล และนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง									
(๒) จัดเตรียมข้อมูลตามรูปแบบที่มาตรฐานกำหนด รวมถึงจัดทำคำอธิบายชุดข้อมูลนั้นๆ เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์ ขอบเขต วันที่เผยแพร่ เป็นต้น									
(๓) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทำหน้าที่นำชุดข้อมูลขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณะ									
(๔) ผู้รับผิดชอบหลัก สมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบของหน่วยงานผ่านระบบ Open Data Platform									
(๕) ผู้รับผิดชอบหลักขออนุมัติเป็นผู้ดูแลข้อมูลของหน่วยงานจากผู้บริหารสูงสุดของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่เป็นหน่วยงานเจ้าของข้อมูล									
(๖) ผู้รับผิดชอบหลักนำชุดข้อมูลขึ้นระบบ Data.go.th เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)									

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

สถานะงาน: เป็นไปตามแผนที่กำหนด คือ อยู่ระหว่างการดำเนินการในขั้นตอน (๑) คัดเลือกชุดข้อมูล และนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง โดย GCC 1111 ได้คัดเลือกชุดข้อมูลแล้วและอยู่ระหว่างการขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

รายละเอียดการดำเนินงาน: ในเดือนตุลาคมนี้ GCC1111 ได้ดำเนินการคัดเลือกชุดข้อมูลสถิติ การสอบถามข้อมูลภาครัฐ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ของ ๑๕ หน่วยงานนำร่อง (๗ หน่วยงานนำร่องในปี ๒๕๖๖ และ ๘ หน่วยงานนำร่องในปี ๒๕๖๗) เป็น ชุดข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) นำร่องที่จะเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)

รายละเอียดชุดข้อมูล

ชุดข้อมูลเปิดสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถาม ของประชาชน ที่มีการดำเนินการตัดสินใจข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ไม่เหมาะสมออกไปเรียบร้อยแล้ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ประชาชน, ข้อมูลพนักงานรับสาย, รหัสงาน, สถานะงาน เป็นต้น รายละเอียดชุดข้อมูลดังตาราง

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Opened	วันเวลาเปิดงาน (Job)
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
Type	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'
Channel	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
PriCat	๔ หมวดประเภทคำถาม (Categories) ประกอบด้วย เศรษฐกิจ, การเมือง-การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ และ การศึกษาและเทคโนโลยี
SubCat	หมวดหมู่ย่อย เช่น กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับ สลากประเภทต่างๆ, ภาษี
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ

การดำเนินงานต่อไป: หลังจากได้รับความเห็นชอบแล้วทาง GCC1111 จะดำเนินการจัดเตรียมข้อมูล และเมทาดาทาของข้อมูลตามข้อกำหนดของ ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)

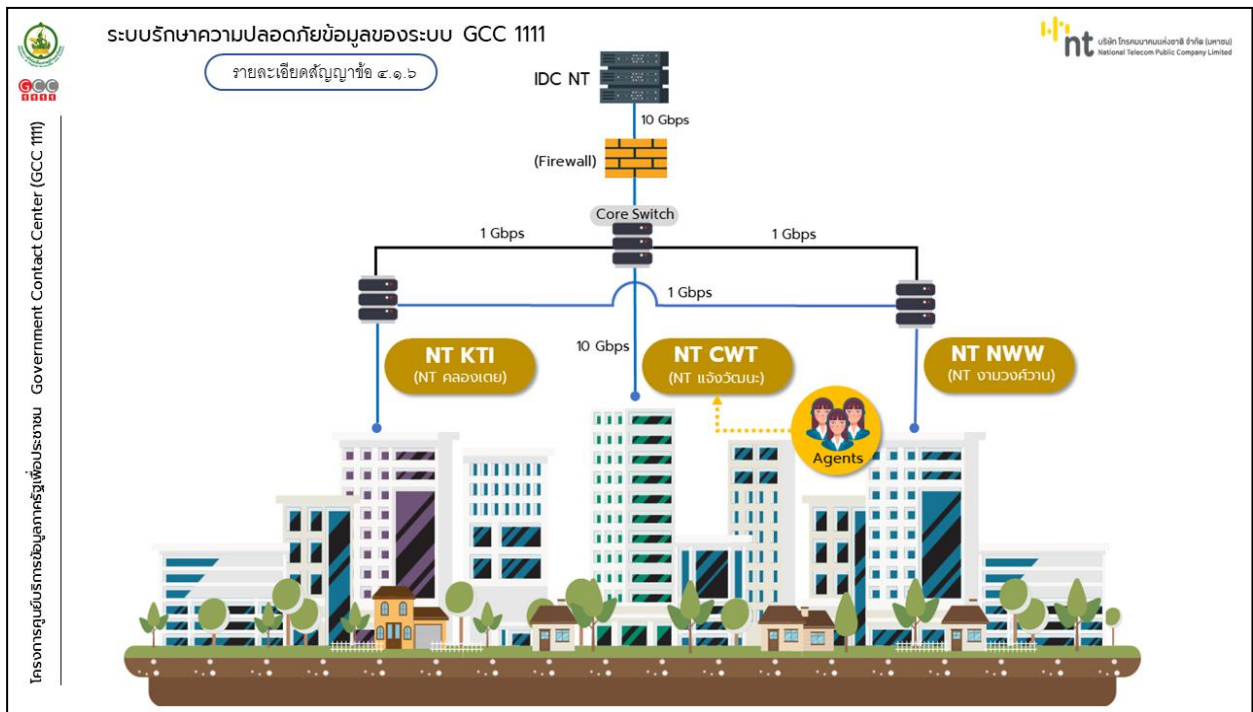
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๕ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และมีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ GCC 1111 และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบสำรองไฟ และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001

**การดำเนินการ**



**แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111**

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๒)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๖ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดเก็บให้ผู้ว่าจ้างได้ทราบ

#### การดำเนินการ

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยมีการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ด้านความปลอดภัยของสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พร้อมทั้งมีเอกสารรองรับมาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001 ของระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๒)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ GCC 1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

#### การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๘

### ด้านการประชาสัมพันธ์

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๗.๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเป็นที่น่าสนใจของประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา โดยการนำข้อมูลการให้บริการของ GCC 1111 ที่ได้จัดเก็บและประมวลผลมาผลิตเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่หลากหลายและทันสมัย และนำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

- ทาง Website : [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)
- ทาง Facebook : GCC 1111
- ทาง X : GCC\_1111
- ทาง Instagram : GCC\_1111
- ทาง TikTok

นอกจากนี้ บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC 1111 จะต้องมีความหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเป็นที่น่าสนใจของประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้ ช่องทางเว็บไซต์ (Website) ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ช่องทางเอ็กซ์ (X) ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนี้

#### ๑. ช่องทางเว็บไซต์ (Website)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๓๕๒ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๒๓๘,๗๔๓ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗) ๒) วันนวมินทรมหาราช พุทธศักราช ๒๕๖๖ และ ๓) การแจ้งขอขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙๗๗ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๘๕,๔๕๓ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๒,๘๘๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ขยายเวลารับจองวัดถมุงคล พญาครุฑ ฉลอง ๑๔๐ ปี ๒) ธนาคารแห่งประเทศไทย แจ้งเตือนให้ระวัง การถูกชักชวนลงทุนเทรด FOREX ๓) กรุงเทพมหานคร ชวนเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ เปิดให้เข้าชมแล้ว หลังจากปิดปรับปรุง ๔) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย แนะนำโรคร้ายที่มากับฤดูฝน และวิธีการป้องกัน ๕) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน แนะนำช่องทางใหม่ในการติดตามข่าวสาร



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

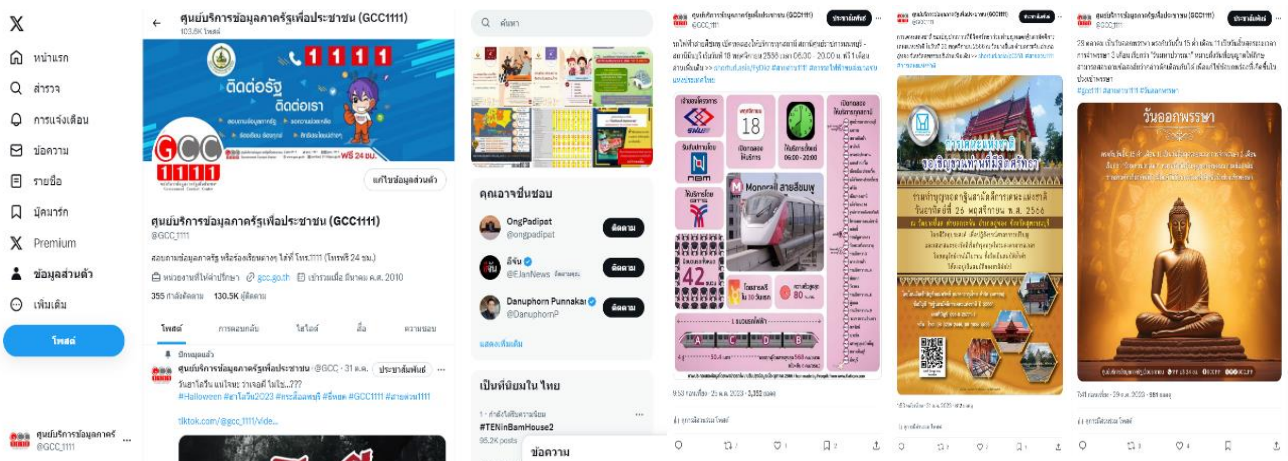
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๓. ช่องทางเอ็กซ์ (X)

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙๕๐ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๖๕,๒๕๘ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๓๐,๕๔๖ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ขยายเวลารับจองวัดถุมงคลพญาครุฑ หลวง ๑๔๐ ปี ๒) ธนาคารแห่งประเทศไทย แจ้งเตือนให้ระวัง การถูกชักชวนลงทุนเทรด FOREX ๓) กรุงเทพมหานคร ชวนเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ เปิดให้เข้าชมแล้ว หลังจากปิดปรับปรุง ๔) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย แนะนำโรคร้ายที่มากับฤดูฝน และวิธีการป้องกัน ๕) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน แนะนำช่องทางใหม่ในการติดตามข่าวสาร



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก X

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน X

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

#### ๔. ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram)

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘๑๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๓๙,๓๐๒ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๘๒๓ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ขยายเวลารับจองวัตถุมงคลพญาครุฑ ฉลอง ๑๔๐ ปี ๒) ธนาคารแห่งประเทศไทย แจ้งเตือนให้ระวัง การถูกชักชวนลงทุนเทรด FOREX ๓) กรุงเทพมหานคร ชวนเข้าชมนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ เปิดให้เข้าชมแล้ว หลังจากปิดปรับปรุง ๔) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย แนะนำโรคร้ายที่มากับฤดูฝน และวิธีการป้องกัน ๕) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน แนะนำช่องทางใหม่ในการติดตามข่าวสาร



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

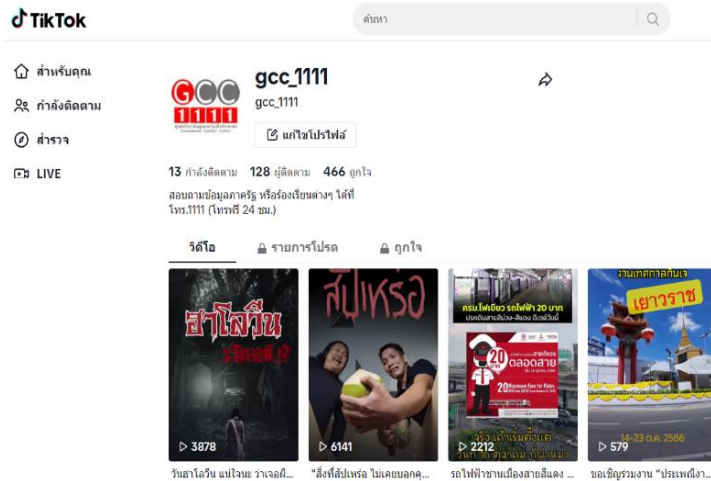
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

## ๕. ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok)

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๓,๑๓๖ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๒๘ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมการกงสุล แจ้งการขอรับความช่วยเหลือเร่งด่วนจากเหตุการณ์อิสราเอล ๒) ขอเชิญร่วมงาน “ประเพณีงานเจ ยาวราช ๒๕๖๖” ภายใต้แนวคิด “ใจบริสุทธิ์ สุขภาพดี มีมงคล” ๓) รถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ปรับราคาค่าโดยสาร ๒๐ บาท ตลอดสาย ๔) "สิ่งที่สับสนหรือไม่เคยบอกคุณ" การสงเคราะห์ในการจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี "คำทำศพผู้สูงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ๕) วันฮาโลวีน แน่ใจนะว่าเจอมิ ไม่ใช่...?



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก TikTok

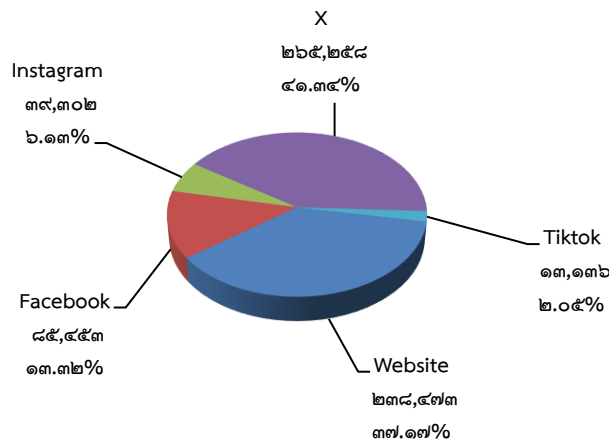
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ มีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๖๔๑,๖๒๒ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๓๘,๔๗๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๘๕,๔๕๓ ครั้ง Instagram จำนวน ๓๙,๓๐๒ ครั้ง X จำนวน ๒๖๕,๒๕๘ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๑๓,๑๓๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ

### สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	Tiktok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๓๘,๔๗๓	๘๕,๔๕๓	๓๙,๓๐๒	๒๖๕,๒๕๘	๑๓,๑๓๖	๖๔๑,๖๒๒
ร้อยละ	๓๗.๑๗	๑๓.๓๒	๖.๑๒	๔๑.๓๔	๒.๐๔	๑๐๐

### แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๗.๒ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) โดยออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีตราสัญลักษณ์หรือภาพหรือลวดลาย ที่เป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 รวมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ

### การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

ส่วนที่ ๙

ด้านอื่น ๆ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๘.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และต้องมีรายละเอียดข้อมูลตามข้อ ๓.๑ ถึง ๓.๘

#### การดำเนินการ

ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รายละเอียดการให้บริการตามขอบเขตงานที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๘.๒ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน และรายไตรมาส โดยประกอบด้วย ๑) รายงานภาพรวมการให้บริการในรูปแบบของบทสรุปผู้บริหาร และ ๒) รายงานสำหรับการตรวจรับงานซึ่งมีรายละเอียดตามข้อ ๓.๑ - ๓.๘

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการรายประจำเดือน และส่งมอบภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป และจัดทำรายงานงานสรุปผลการให้บริการรายไตรมาส โดยมีกำหนดส่งมอบรายงานไตรมาสรายละเอียด ดังนี้

- ไตรมาส ๑ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๖) กำหนดส่ง เดือน มกราคม ๒๕๖๗
- ไตรมาส ๒ (มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๗) กำหนดส่ง เดือน เมษายน ๒๕๖๗

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๘.๓ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน แผนผังสถาปัตยกรรม ข้อมูลการดำเนินการฐานข้อมูล ตามข้อ ๓.๑ - ๓.๘ ให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน และเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้ายเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต

#### การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

