รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เอกสาร
ประกอบรายงานผลการดำเนินงาน

GCC 1111
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
Government Contact Center

รายการเอกสาร ตามขอบเขตของงาน (TOR)

		หน้า
ส่วนที่ ๑	รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๑ - ๗
ส่วนที่ ๒	ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)	๘ – ๒๑
ส่วนที่ ๓	ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)	๒๒ – ๔๘
ส่วนที่ ๔	ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)	๔๙ - ๕๔
ส่วนที่ ๕	ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๕๕ – ๑๐๗
ส่วนที่ ๖	ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๐๘ - ๑๑๐
ส่วนที่ ๗	ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๑๑ - ๑๒๒
ส่วนที่ ๘	ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๒๓ - ๑๓๔
ส่วนที่ ๙	ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๓๕ - ๑๓๖

ส่วนที่ ๑
บทสรุปผู้บริหาร

ส่วนที่ ๑ : บทสรุปผู้บริหาร

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ ที่อนุมัติให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)

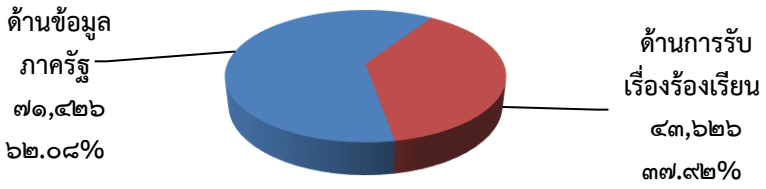
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลางบริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงาน และดำเนินการร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน 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 ยังเป็นช่องทางในการติดต่อของศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (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 (Call Center) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เว็บไซต์ (Website) และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook X Instagram Pantip Webchat TikTok) รวมทั้งการบริการผ่านทาง Voicebot และ Chatbot เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดรับกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๑๕,๐๕๒ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๑,๔๒๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๘ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๓,๖๒๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๒ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๑,๔๒๖	๔๓,๖๒๖	๑๑๕,๐๕๒
ร้อยละ	๖๒.๐๘	๓๗.๙๒	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

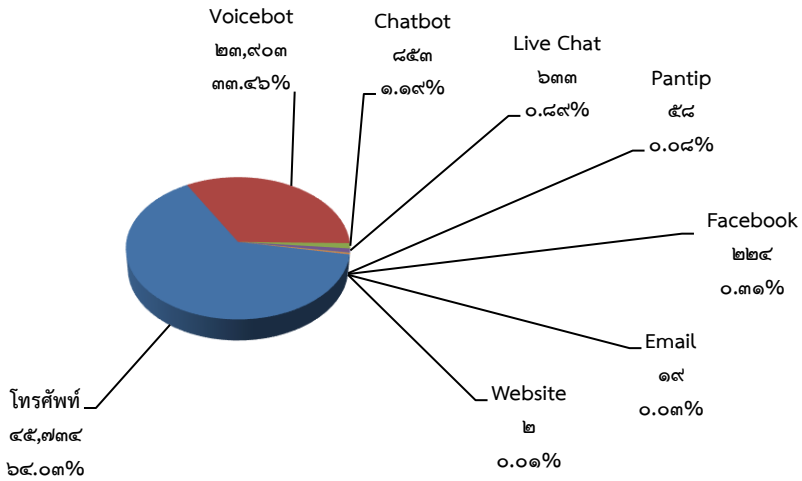
หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๗๑,๔๒๖ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๗๓๔ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๙๐๓ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๕๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๓๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๙ ครั้ง Website จำนวน ๒ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

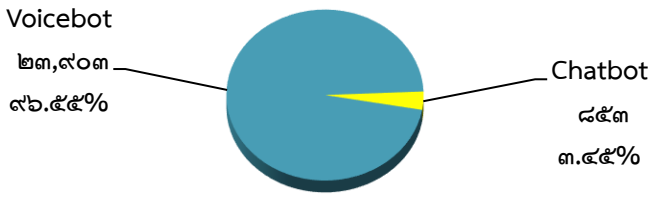


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๗๓๔	๒๓,๙๐๓	๘๕๓	๖๓๓	๕๘	๒๒๔	๑๙	๒	๐	๐	๐	๗๑,๔๒๖
ร้อยละ	๖๔.๐๓	๓๓.๔๖	๑.๑๙	๐.๘๙	๐.๐๘	๐.๓๑	๐.๐๓	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๔,๗๕๖ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๓,๙๐๓ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๘๕๓ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



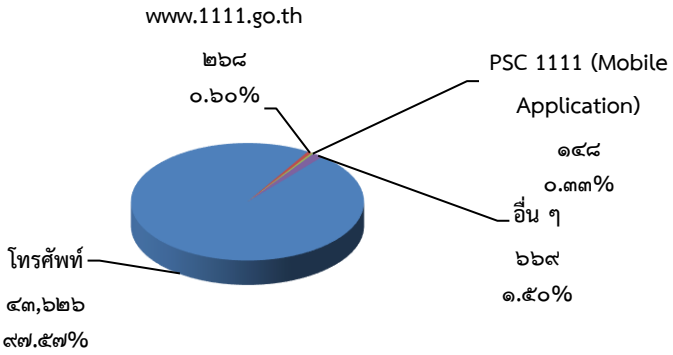
รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๓,๙๐๓	๘๕๓	๒๔,๗๕๖
ร้อยละ	๙๖.๕๕	๓.๔๕	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการคลัง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนสูญหาย โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกลวง กู้เงินด่วนพนันออนไลน์ ลามกอนาจาร และโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยเข้าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคลัง และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานธนานุบาล โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๔,๗๑๑ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๓,๖๒๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๖๘ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๔๘ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๖๖๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๓,๖๒๖	๒๖๘	๑๔๘	๖๖๙	๔๔,๗๑๑
ร้อยละ	๙๗.๕๗	๐.๖๐	๐.๓๓	๑.๕๐	๑๐๐

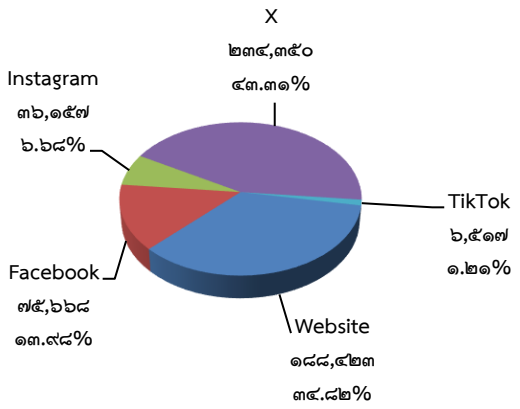
รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๘๔๖ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๓ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรรู้ก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๔๑ นอกจากนั้น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๐ จากระดับคะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website Facebook X Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๙

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๔๑,๑๑๕ แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๑๘๘,๔๒๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๗๕,๖๖๘ ครั้ง Instagram จำนวน ๓๖,๑๕๗ ครั้ง X จำนวน ๒๓๔,๓๕๐ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๖,๕๑๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๘๘,๔๒๓	๗๕,๖๖๘	๓๖,๑๕๗	๒๓๔,๓๕๐	๖,๕๑๗	๕๔๑,๑๑๕
ร้อยละ	๓๔.๘๒	๑๓.๙๘	๖.๖๘	๔๓.๓๑	๑.๒๑	๑๐๐

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๗ เรื่อง ชมเชยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๔ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๖.๘๓ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

สำหรับในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๗๔ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น ***๑) การตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว (Tourist Visa)*** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : วีซ่าประเภทนี้ต้องยื่นคำขอจากนอกประเทศไทยเช่นเดียวกับ NON-IMMIGRANT VISA เมื่อเดินทางเข้าประเทศไทยจะได้รับอนุญาต ณ ด่านตรวจ ให้อยู่เป็นเวลา ๖๐ วัน และขออยู่ต่อได้อีก ๓๐ วัน (เฉพาะประเทศศรีลังกา บังคลาเทศ อินเดีย ปากีสถาน เนปาล อิหร่าน ไนจีเรีย โตโก ยูกันดา จะขอเลื่อนการเดินทางออกไปได้อีกเพียง ๗ วัน ตามนโยบายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง) วีซ่าประเภทนี้สามารถขออยู่ต่อในระยะยาวได้เช่นกันหากมีความจำเป็น เนื่องจากกฎหมายให้อำนาจอธิบดีกรมตำรวจ (ปัจจุบันคือ ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ) เป็นผู้พิจารณาอนุญาตให้อยู่ต่อได้ครั้งละไม่เกิน ๑ ปี (ตามความในมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ.๒๕๒๒) โดยเงื่อนไขว่าวีซ่าประเภทนี้ไม่สามารถใช้ขออนุญาตทำงานได้

๒) สอบถาม การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวที่ทำงานเป็นครู/อาจารย์ ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวที่ทำงานเป็นครู/อาจารย์ กรณีต้องการทำงานเสริมเป็นผู้อำนวยการผู้บรรยายทางภาษาที่โรงแรม เบื้องต้นจะต้องติดต่อสอบถามกับทางสำนักงานจัดหางานในพื้นที่เนื่องจากการขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวที่ทำงานเป็นครู/อาจารย์ และงานเสริมเป็นผู้อำนวยการผู้บรรยายทางภาษาที่โรงแรมเป็นงานคนละประเภทเอกสาร และการขอใบอนุญาตทำงานอาจต่างกัน

ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข 1111

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1111 โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ภาพการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1111

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

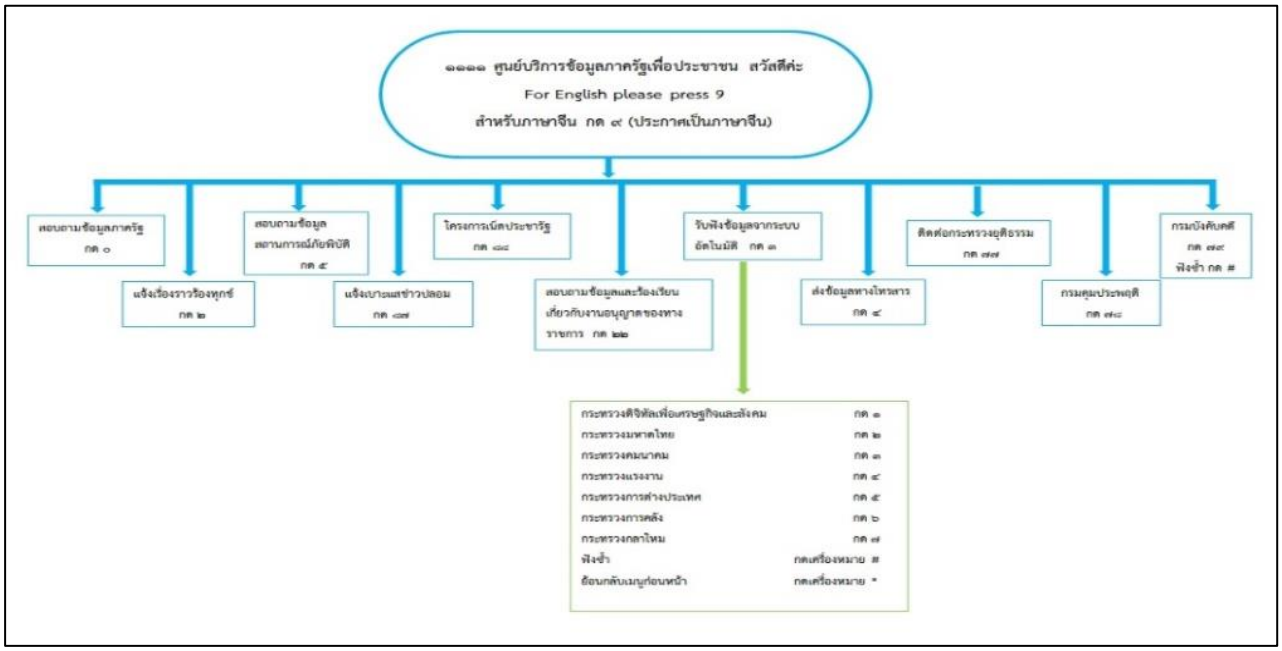
การดำเนินการ

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

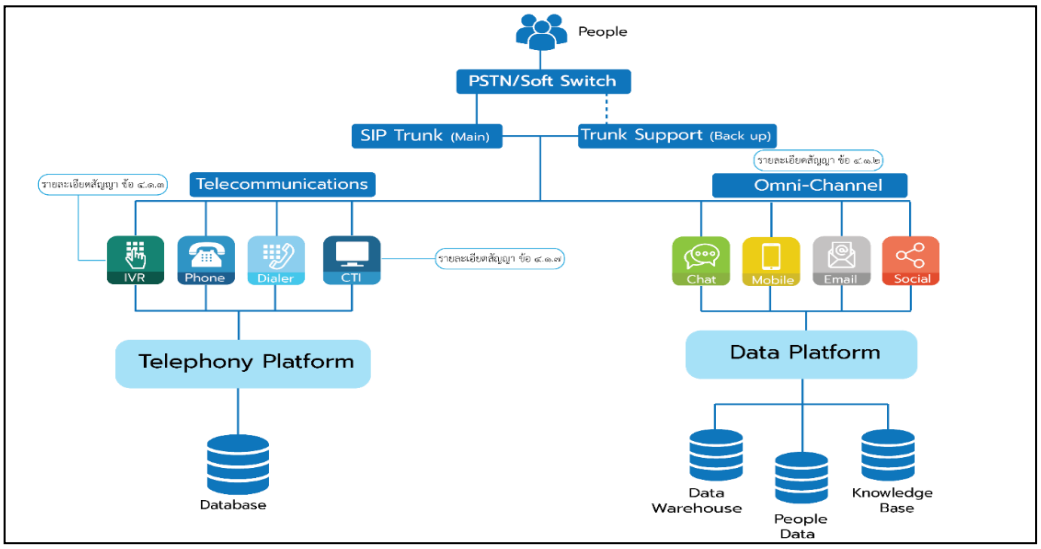
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ดังแสดงตามแผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR



แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

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

<u>การดำเนินการ</u>



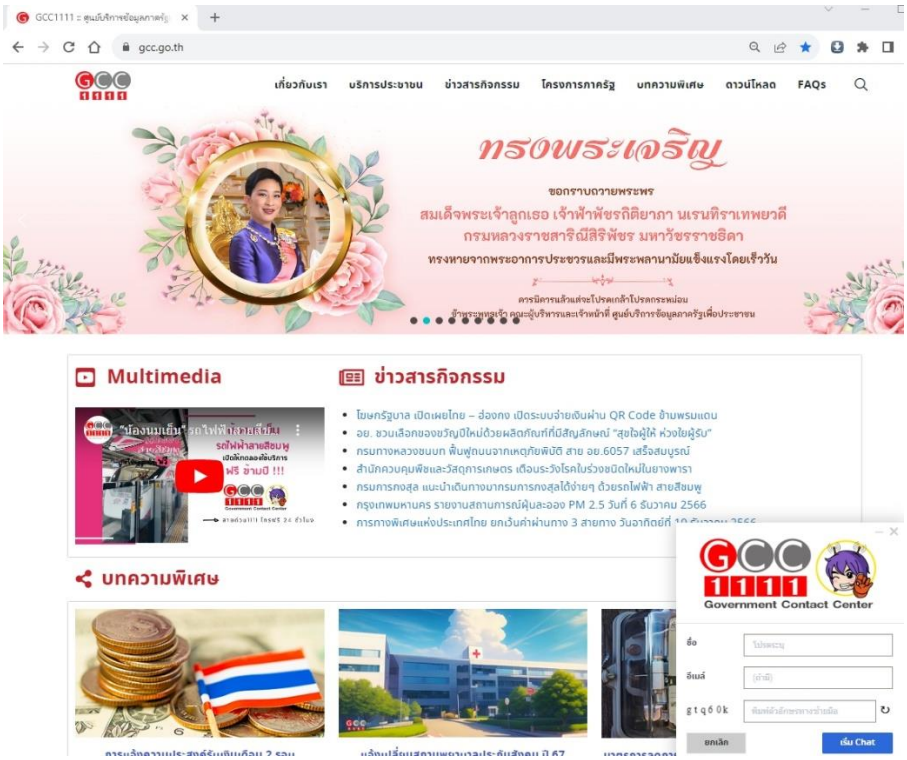
แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ เว็บไซต์ (Website) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เฟซบุ๊ก (Facebook) เอ็กซ์ (X) เว็บไซต์ www.pantip.com การสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่ www.gcc.go.th 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 โดยบริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ จะต้องให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th โดยจะต้องรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือ เทคนิคอื่น

<u>การดำเนินการ</u>

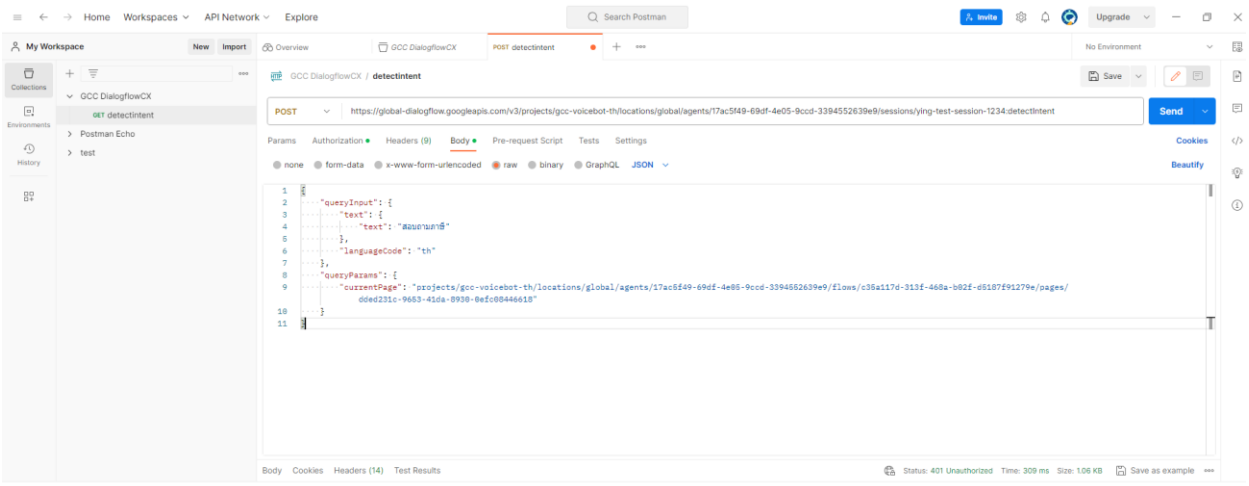
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย สามารถรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ มีช่องทางการให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน ช่องทางเว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลภาครัฐต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำการ Login เข้าใช้บริการได้ โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



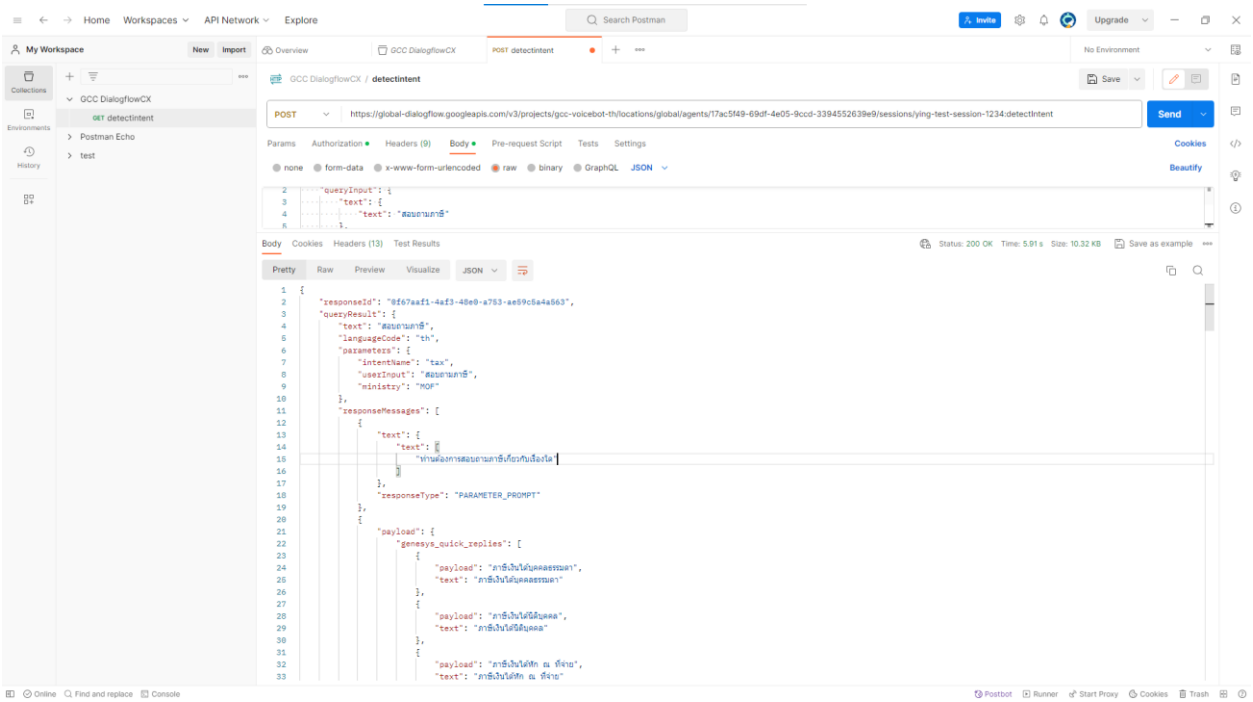
ภาพแสดงตัวอย่างเว็บไซต์การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

นอกจากการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th แล้ว GCC1111 ยังรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางในการเชื่อมต่อ Application หนึ่งกับ Application อื่น ๆ 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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

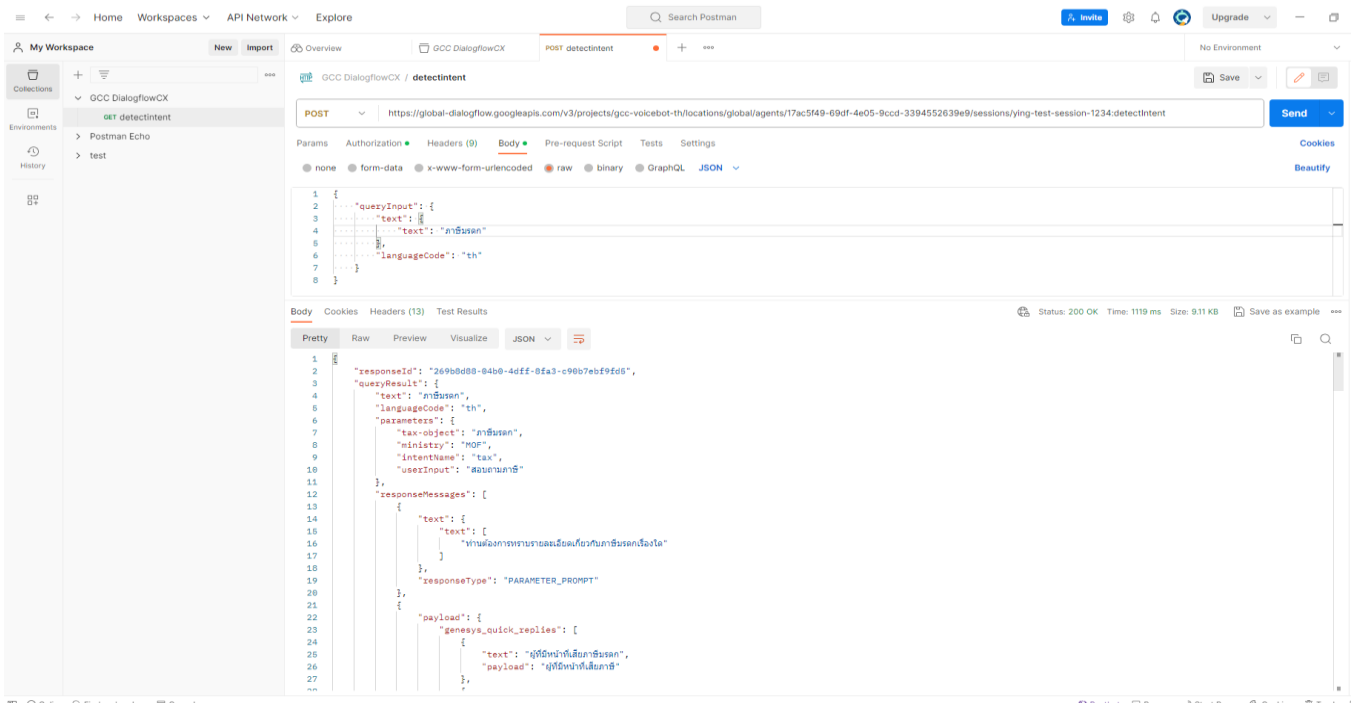


ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก

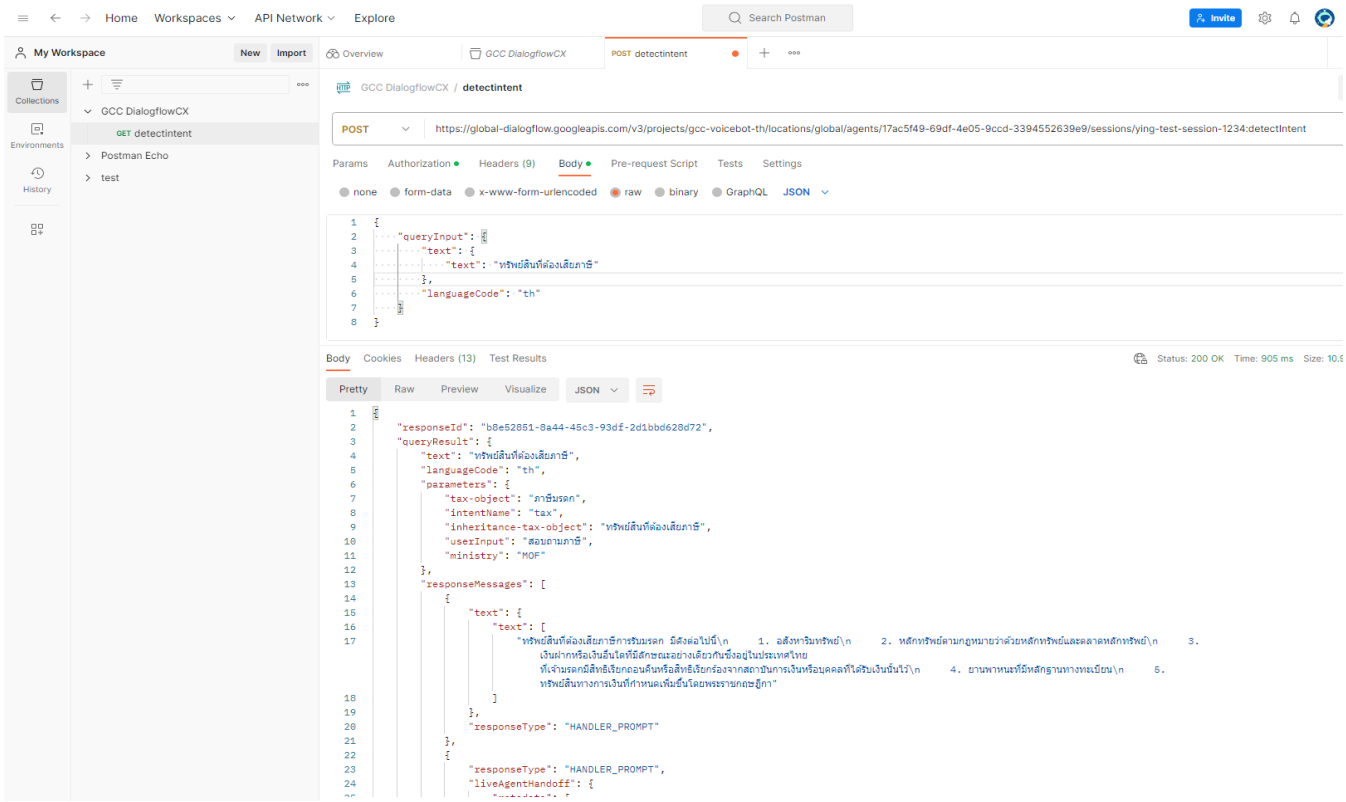
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖



ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีมรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีมรดก เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสีย

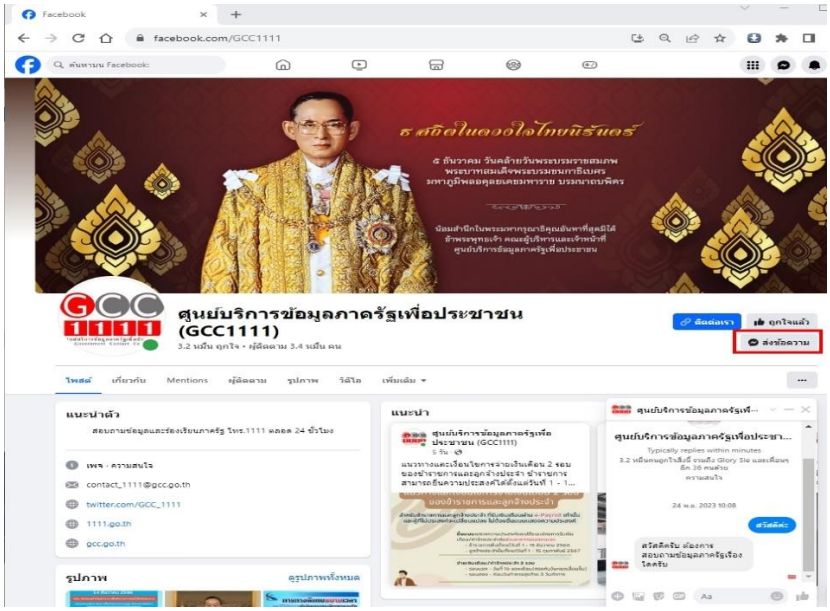


ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสีย ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีมรดก

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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

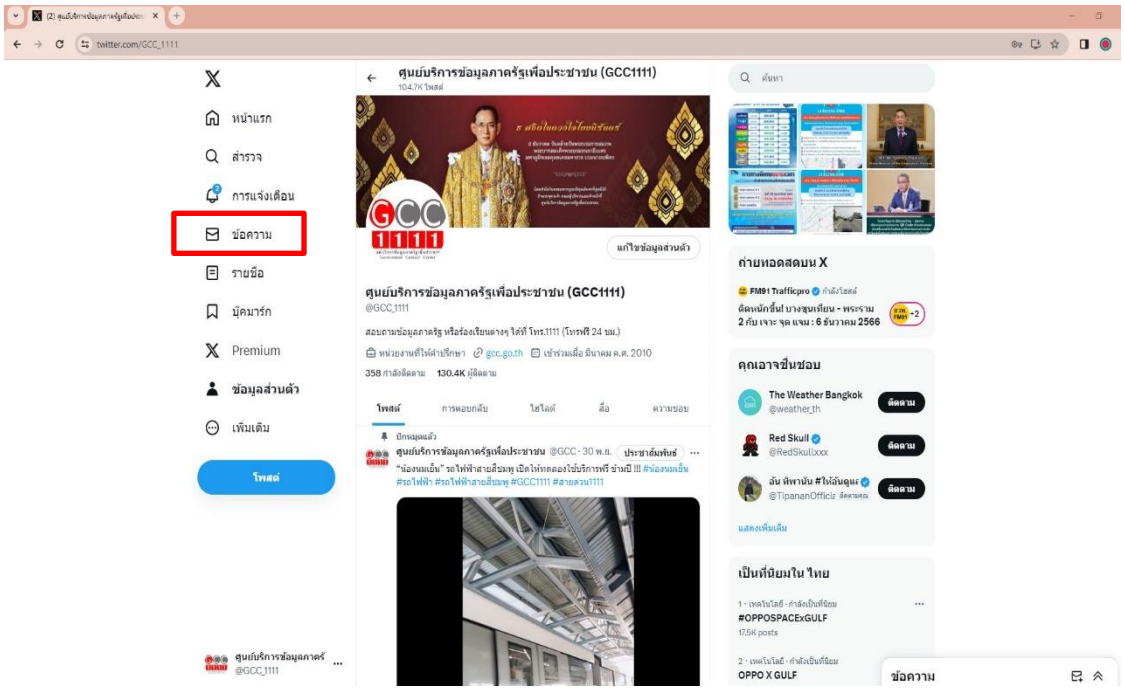


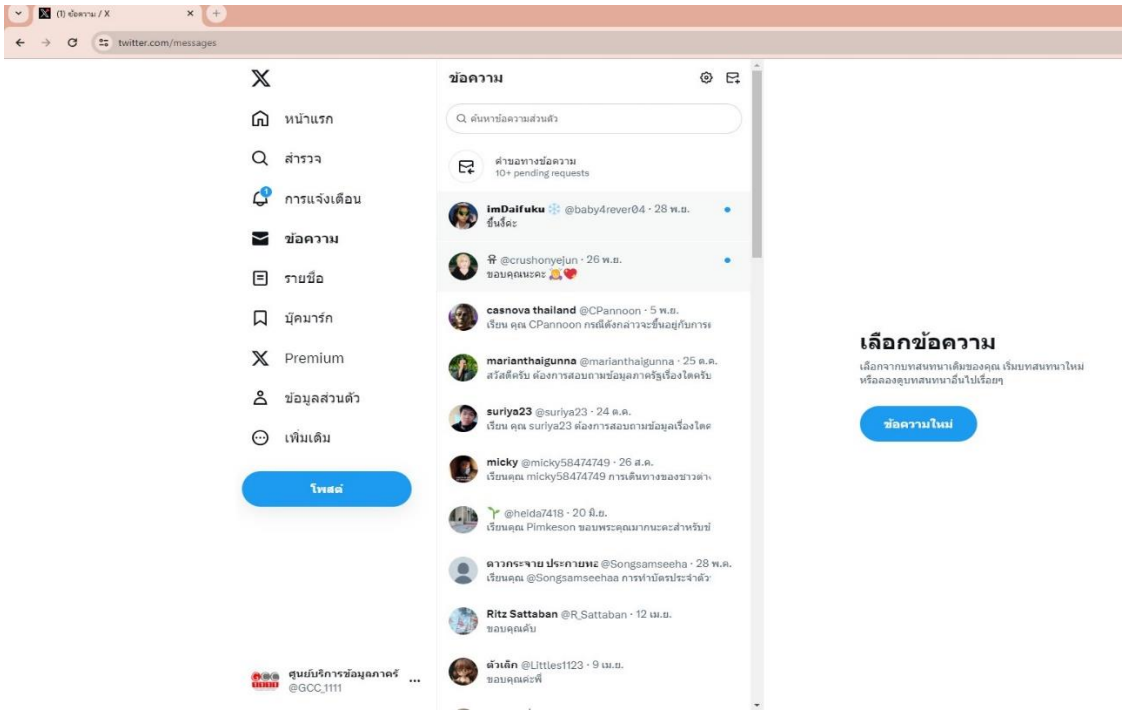
ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

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

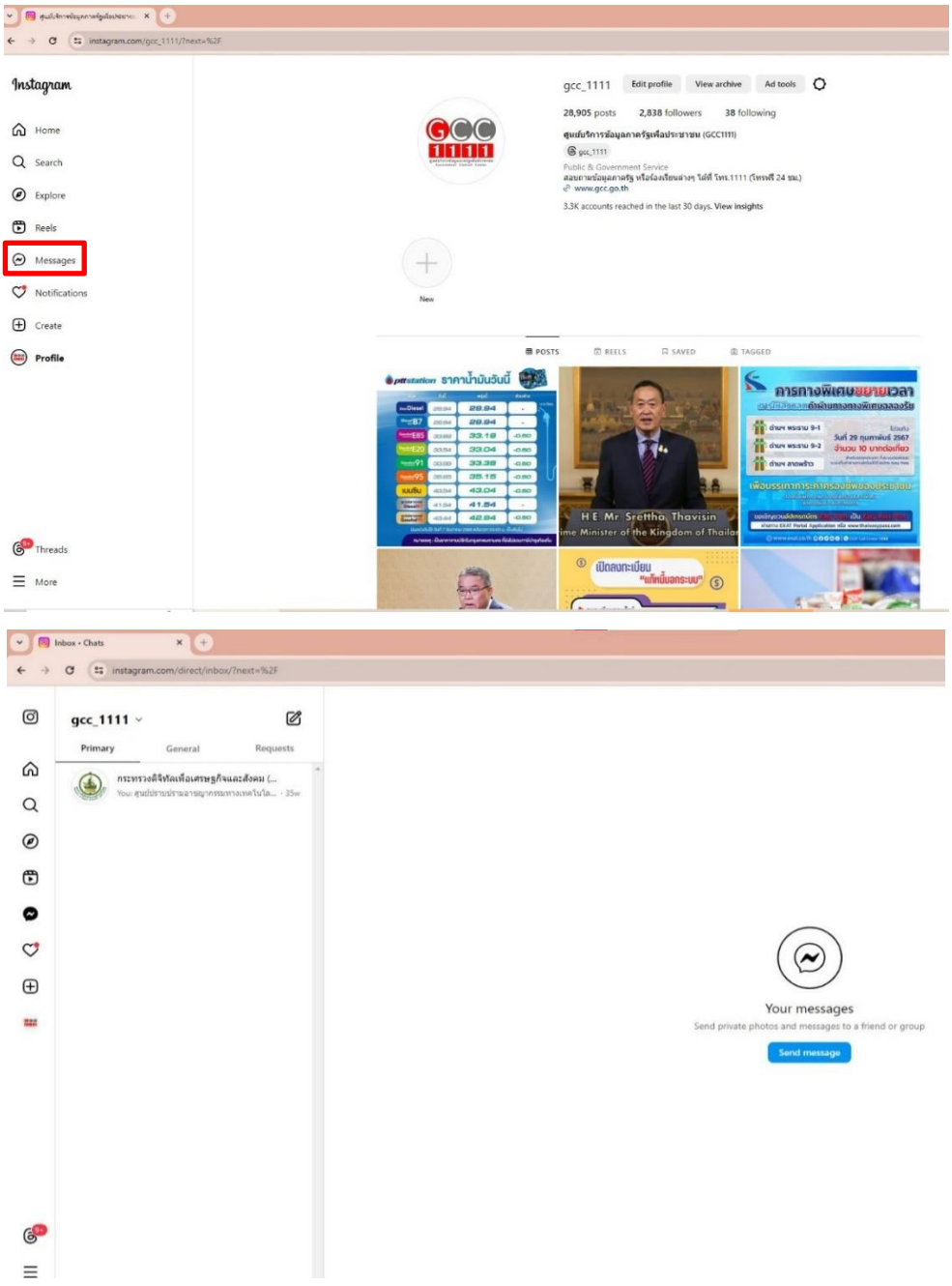




ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

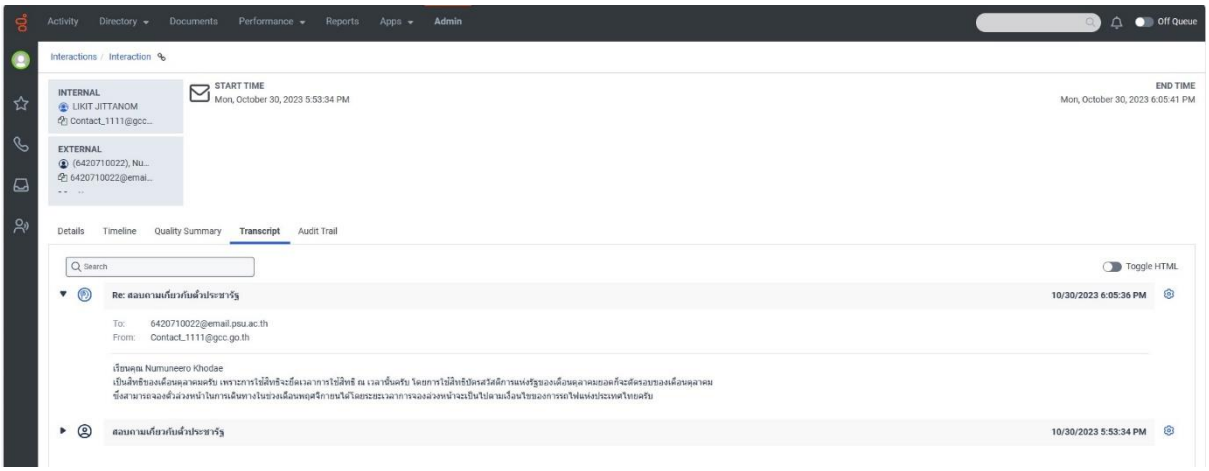
การดำเนินการสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน API

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 โดยพิจารณาสื่อสังคมออนไลน์เปรียบเสมือนโปรแกรม Postman ที่มาเรียกใช้ API ดังกล่าว

ข้อ ๓.๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact_1111@gcc.go.th

การดำเนินการ

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact_1111@gcc.go.th โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

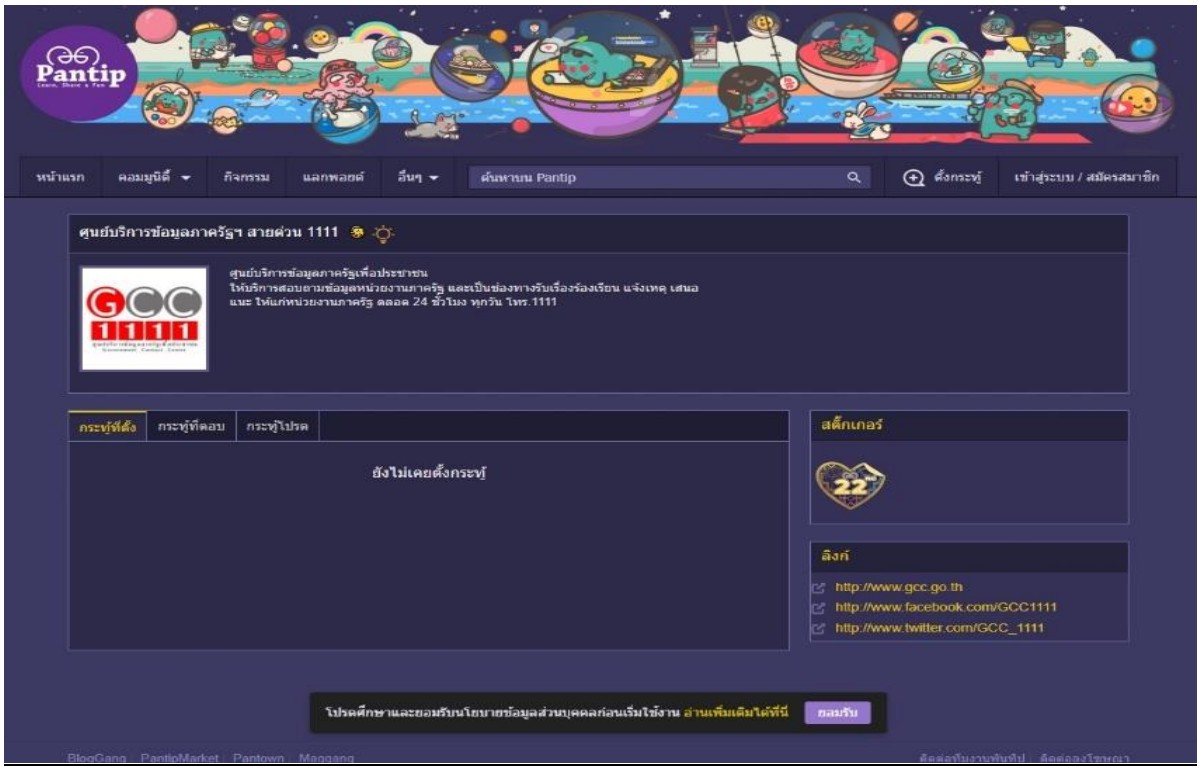


ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

ข้อ ๓.๑.๕ เว็บไซต์ www.Pantip.com ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

การดำเนินการ

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.Pantip.com ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ www.Pantip.com

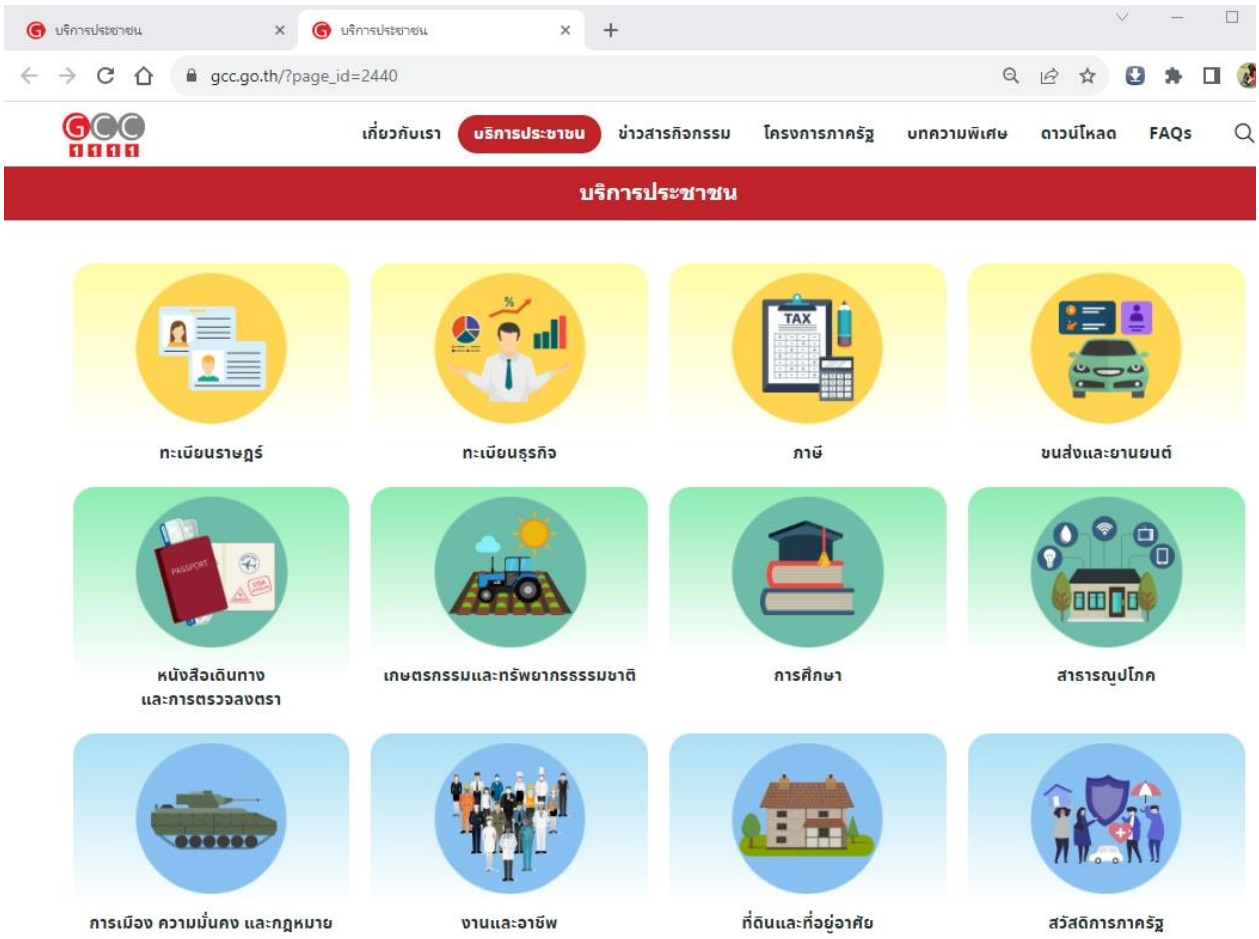
ส่วนที่ ๓
ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๑ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน อย่างน้อยดังนี้ คำถาม-คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) แนวคำถาม – คำตอบ (Question and Answer : Q&A) แบบฟอร์มและเอกสารต่าง ๆ รวมทั้ง ข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ข้อมูลที่ตั้งหน่วยงาน ชื่อเว็บไซต์ หน่วยงานในสังกัด และหมายเลขติดต่อ เป็นต้น รวมถึงดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

<u>การดำเนินการ</u>

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) โดยแสดงเนื้อหาบนเว็บไซต์ www.gcc.go.th เช่น นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์ และโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

ภาพแสดงตัวอย่างคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ FAQ ในระบบ CMS ที่ ๑



ภาพแสดงตัวอย่างคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ FAQ ในระบบ CMS ที่ ๒

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

GCC 11111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ จำนวน ๙,๘๔๖ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เริ่มเปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง ในวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยเที่ยวบินแรกที่ทำการบินหลังเวลาเที่ยงคืน คือ สายการบินไทยเวียตเจ็ท เที่ยวบินที่ VZ 822 เส้นทางเชียงใหม่-โอซากา กำหนดออกจากท่าอากาศยานเชียงใหม่ เวลา ๐๐.๓๐ น. ของวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ (คืนวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖) เดินทางถึงท่าอากาศยานคันไซ (โอซากา) เวลา ๐๗.๕๐ น. (ตามเวลาท้องถิ่น) การขยายเวลาการเปิดให้บริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ ปัจจุบันท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีจำนวนเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศรวม ๑๕๐ เที่ยวบิน โดยมีเส้นทางบินตรงระหว่างประเทศ ได้แก่ ไทเป อินชอน คุนหมิง ปักกิ่ง และฮ่องกง หลุมจอดอากาศยานพร้อมให้บริการ ๑๖ หลุมจอด ลานจอดรถกลางแจ้งรองรับได้ ๗๐๐ คัน อาคารจอดรถ ๑๐ ชั้น รองรับได้ ๑,๐๐๐ คัน เพื่อรองรับภาคธุรกิจการท่องเที่ยวที่ถือเป็นฟันเฟืองหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ และประเทศชาติต่อไป สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ https://www.airportthai.co.th/en/ หรือ AOT Contact Center 1722

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับสภาเภสัชกรรม ดำเนินการในนโยบาย “ร้านยาบริการดูแลเจ็บป่วยเล็กน้อย ๑๖ กลุ่มอาการ” (Common Illnesses) เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการรักษาพยาบาลให้กับผู้ป่วยสิทธิบัตรทองกรณีที่มีภาวะเจ็บป่วยเล็กน้อย จึงออกมาเป็นหลักเกณฑ์บริการที่ครอบคลุมดูแล ๑๖ กลุ่มอาการที่ปรากฏ ได้เริ่มให้บริการมาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลากว่า ๘ เดือน มีร้านยาทั่วประเทศเข้าร่วมให้บริการ ๑,๐๙๐ แห่ง สำหรับบริการดูแลเจ็บป่วยเล็กน้อย ๑๖ กลุ่มอาการ ได้แก่ ๑) ปวดหัว ๒) เวียนหัว ๓) ปวดข้อ ๔) เจ็บกล้ามเนื้อ ๕) ไข้ ๖) ไอ ๗) เจ็บคอ ๘) ปวดท้อง ๙) ท้องผูก ๑๐) ท้องเสีย ๑๑) ถ่ายปัสสาวะขัด , ปัสสาวะลำบาก , ปัสสาวะเจ็บ ๑๒) ตกขาวผิดปกติ ๑๓) อาการทางผิวหนัง ผื่น คัน ๑๔) บาดแผล ๑๕) ความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตา และ ๑๖) ความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับหู สำหรับประชาชนสิทธิบัตรทองที่ต้องการเข้ารับบริการเพียงนำบัตรประจำตัวประชาชนเข้ารับบริการ ได้ที่ร้านยาที่เข้าร่วม โดยสังเกตที่หน้าร้านจะมีสติกเกอร์ “ร้านยาคุณภาพของฉัน ให้บริการเจ็บป่วยเล็กน้อย” สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่สายด่วน ๑๓๓๐ Facebook สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ Line ID @nhso

-กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เปิดศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ (Anti Online Scam Operation Center : AOC) หรือ ศูนย์ AOC 1441 (สายด่วน ๑๔๔๑) ในการให้บริการ One Stop Service แก่ประชาชน ช่วยดำเนินการ ระงับ/อายัดบัญชี ได้ทันที รวมทั้งให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับภัยออนไลน์ โดยดำเนินการร่วมกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สมาคมธนาคารไทย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กรมสอบสวนคดีพิเศษ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเป้าหมายของศูนย์ AOC คือ ๑) ระงับ/อายัดบัญชีของคนร้าย ให้ผู้เสียหาย/ผู้ถูกหลอกลวงออนไลน์ทันที ๒) ติดตามสถานะ การแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียหายทุกขั้นตอนได้ทันที ๓) เร่งการคืนเงินให้ผู้เสียหาย ๔) เพิ่มประสิทธิภาพการจับกุม ดำเนินคดีและการขยายผลคดี โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยงาน บูรณาการข้อมูล และร่วมทำงานทันทีทุกหน่วยงานเกี่ยวข้อง เมื่อได้รับแจ้งจากผู้เสียหาย ภายใต้ AOC มีการจัดตั้งวอร์รูมเพื่อแก้ปัญหาหลอกลวงออนไลน์ ดำเนินการด้านคดีให้ประชาชนแบบเร่งด่วน

- คณะรัฐมนตรี มีมติอนุมัติวีซ่าฟรี ๓๐ วัน ให้นักท่องเที่ยวสาธารณรัฐอินเดียและประเทศไต้หวัน ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว เพื่อการท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ และให้อยู่ในราชอาณาจักรได้ไม่เกิน ๓๐ วัน ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗ (ระยะเวลา ๖ เดือน) ซึ่งเป็นช่วงฤดูการท่องเที่ยวของชาวอินเดียและไต้หวัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและการต่างประเทศในภาพรวม นอกจากนี้ ได้มอบหมายหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานความมั่นคงให้กำกับ ติดตาม และประเมินผลกระทบ ภายหลังครบระยะเวลา ๖ เดือน จากการพิจารณาข้อมูลนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐอินเดียและไต้หวัน พบว่า ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีจำนวนนักท่องเที่ยว ๑,๑๖๒,๒๕๑ คน และคาดการณ์ว่าภายในสิ้นปี ๒๕๖๖ จะเดินทางเข้าประเทศไทยอีกประมาณ ๑.๕๕ ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวอินเดียใช้จ่ายประมาณ ๔๑,๐๐๐ บาท/การมาท่องเที่ยว ๑ ครั้ง ขณะที่ไต้หวัน ใช้จ่ายประมาณ ๔๓,๐๐๐ บาท/การมาท่องเที่ยว ๑ ครั้ง ทั้งนี้ ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.prd.go.th หรือหมายเลข ๐๒ ๖๑๘ ๒๓๒๓

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉลองการครบรอบ ๑๔๐ ปี ผู้นำกิจการด้านการสื่อสารและขนส่งของประเทศและครบรอบปีที่ ๒๐ การแปรสภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ ได้จัดงาน “POSTiverse ส่งความสุขไปทุกเวิร์ส ๑๔๐ ปี ไปรษณีย์ไทย และงานแสดงตราไปรษณียากรโลก ๒๕๖๖” โดยมุ่งให้ไปรษณีย์เป็นแพลตฟอร์มด้านดิจิทัลจากการมีข้อมูลเครือข่ายผู้ใช้บริการทั่วประเทศ ซึ่งจะมีการริเริ่มใช้ Digital ID ในการจัดการและให้บริการประชาชนภายในปี ๒๕๖๗ โดยภายในงานดังกล่าวได้จัดแสดงนิทรรศการและผลงานประวัติความเป็นมาสะท้อนบทบาทไปรษณีย์ไทยตลอด ๑๔๐ ปี อาทิ นิทรรศการ “เจ้าฟ้านักสะสม” ของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จัดแสดงแม่พิมพ์แสตมป์ชุดแรกของไทย "ชุดโสฬศ" และแม่พิมพ์ไปรษณียบัตรชุดแรกจากกรมธนารักษ์ อายุ ๑๔๐ ปี ที่หาชมได้ยาก ตลอดจนโซนจัดแสดงตราไปรษณียากรหายากและผลงานการประกวดตราไปรษณียากรจากนักสะสมทั่วโลก กว่า ๖๐ ประเทศ ทั้งนี้ งาน POSTiverse ส่งสุขไปทุกเวิร์ส ๑๔๐ ปีไปรษณีย์ไทย และงานแสดงตราไปรณียากรโลก ๒๕๖๖ จะจัดขึ้นระหว่างวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ถึงวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๖ ณ ไปรษณีย์กลาง บางรัก สอบถามรายละเอียดเพิ่มได้ที่เว็บไซต์ www.thailandpost.co.th หรือสายด่วน ๑๕๔๕

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด) ร่วมบรรยายในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการ OTOP ที่โรงแรมเวล จังหวัดนครปฐม โดยมี นายธนากร เลิศไพบูลย์ธนา รองกรรมการผู้จัดการด้านการตลาดและพัฒนาธุรกิจ บริษัท ปณด ได้ร่วมบรรยายในหัวข้อ “ระบบการจัดส่งสินค้าและการบริหารการจัดส่งสินค้า สำหรับผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP” ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพิ่มศักยภาพผู้ประกอบการ OTOP สู่ E-Commerce โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP และพัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP สู่ตลาดสากล ของโครงการส่งเสริมและพัฒนาสินค้า กิจกรรม นวัตกรรม และเทคโนโลยีให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายและมีอัตลักษณ์ประจำจังหวัดนครปฐม (Smart Product) ซึ่งจัดโดยสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครปฐม กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ทางสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครปฐม ที่นำอัตลักษณ์ของจังหวัด พัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP ให้เป็นผลิตภัณฑ์ OTOP Premium จึงจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP โดยให้ บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการระบบการจัดส่งสินค้า และการบริหารการจัดส่งสินค้า เพื่อให้ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP ที่สนใจได้รับทราบ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามบันทึกความร่วมมือที่ได้ลงนามข้อตกลงกันไว้

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

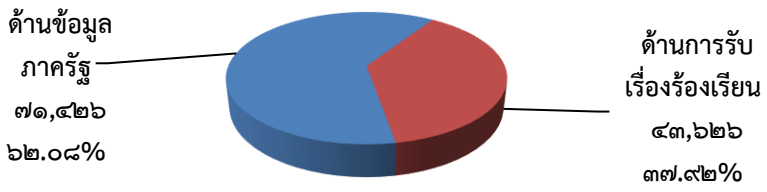
การดำเนินการ

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๑๕,๐๕๒ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๑,๔๒๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๘ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๓,๖๒๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๒ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๑,๔๒๖	๔๓,๖๒๖	๑๑๕,๐๕๒
ร้อยละ	๖๒.๐๘	๓๗.๙๒	๑๐๐

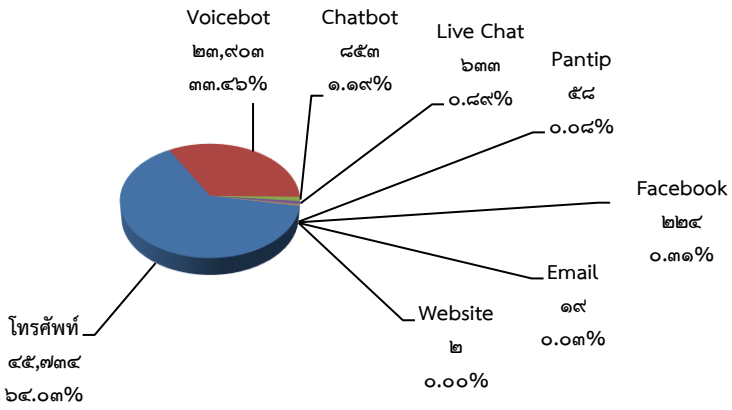
ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111
๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๗๑,๔๒๖ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๗๓๔ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๙๐๓ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๕๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๓๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๙ ครั้ง Website จำนวน ๒ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



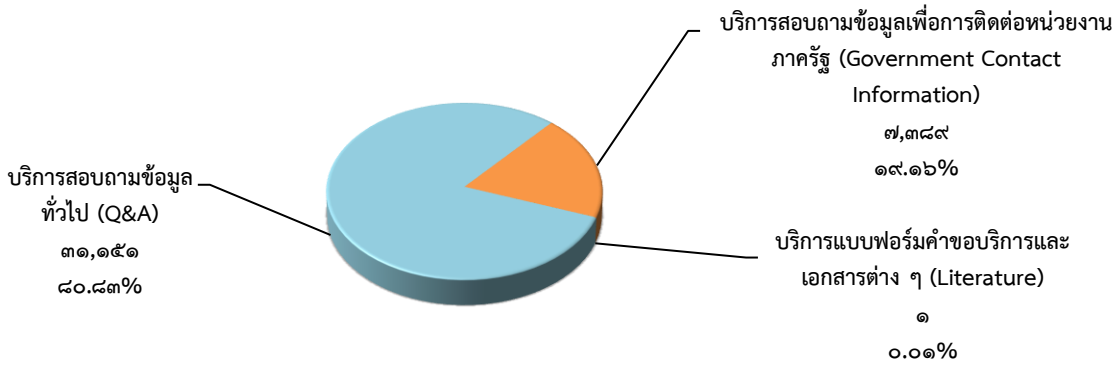
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๗๓๔	๒๓,๙๐๓	๘๕๓	๖๓๓	๕๘	๒๒๔	๑๙	๒	๐	๐	๐	๗๑,๔๒๖
ร้อยละ	๖๔.๐๓	๓๓.๔๖	๑.๑๙	๐.๘๙	๐.๐๘	๐.๓๑	๐.๐๓	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๖๙,๖๓๗ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๖,๑๓๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๘,๐๑๑ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๕,๓๙๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘๘ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๘,๕๔๑ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๑,๑๕๑ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๓๘๙ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๑ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๑,๑๕๑	๗,๓๘๙	๑	๓๘,๕๔๑
ร้อยละ	๘๐.๘๓	๑๙.๑๖	๐.๐๑	๑๐๐

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

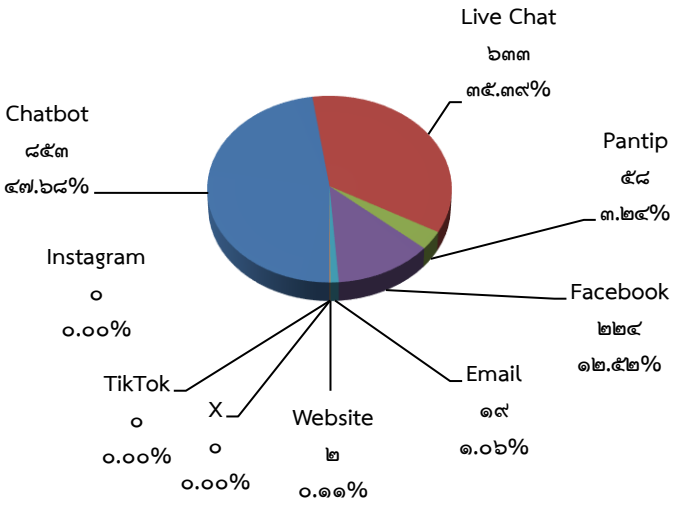
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๑,๑๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๓ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๐,๙๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๒ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๓๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๖ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๓๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๘๙ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๘๕๓ ครั้ง LiveChat จำนวน ๖๓๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๙ ครั้ง Website จำนวน ๒ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๕๓	๖๓๓	๕๘	๒๒๔	๑๙	๒	๐	๐	๐	๑,๗๘๙
ร้อยละ	๔๗.๖๘	๓๕.๓๙	๓.๒๔	๑๒.๕๒	๑.๐๖	๐.๑๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๒๘ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๖๐ เรื่อง Live Chat จำนวน ๕๑๐ เรื่อง Pantip จำนวน ๗๑ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๖๖ เรื่อง E-mail จำนวน ๑๙ เรื่อง Website จำนวน ๒ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ TikTok

ทั้งนี้ ในการติดต่อใช้บริการ ๑ ครั้ง อาจมีจำนวนเรื่องที่ใช้บริการมากกว่า ๑ เรื่อง หรือ เมื่อติดต่อเข้ามาแล้วอาจมีการยกเลิกก่อนได้รับบริการ หรือ ไม่เป็นการติดต่อที่ขอรับบริการจริง เป็นผลให้จำนวนครั้งที่ติดต่อใช้บริการและจำนวนเรื่องอาจมีจำนวนไม่เท่ากัน

ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

กระทรวงมหาดไทย

- การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การจัดงานประเพณี ลอยกระทง ในพื้นที่ต่าง ๆ
- การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล
- การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรหมดอายุ

กระทรวงการคลัง

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

กระทรวงคมนาคม

- กำหนดการเปิดให้บริการรถไฟฟ้าสายสีชมพู
- ระบบตัดแต้มใบอนุญาตขับรถสาธารณะและรถขนส่ง
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้
- การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี
- การแจ้งย้ายรถ

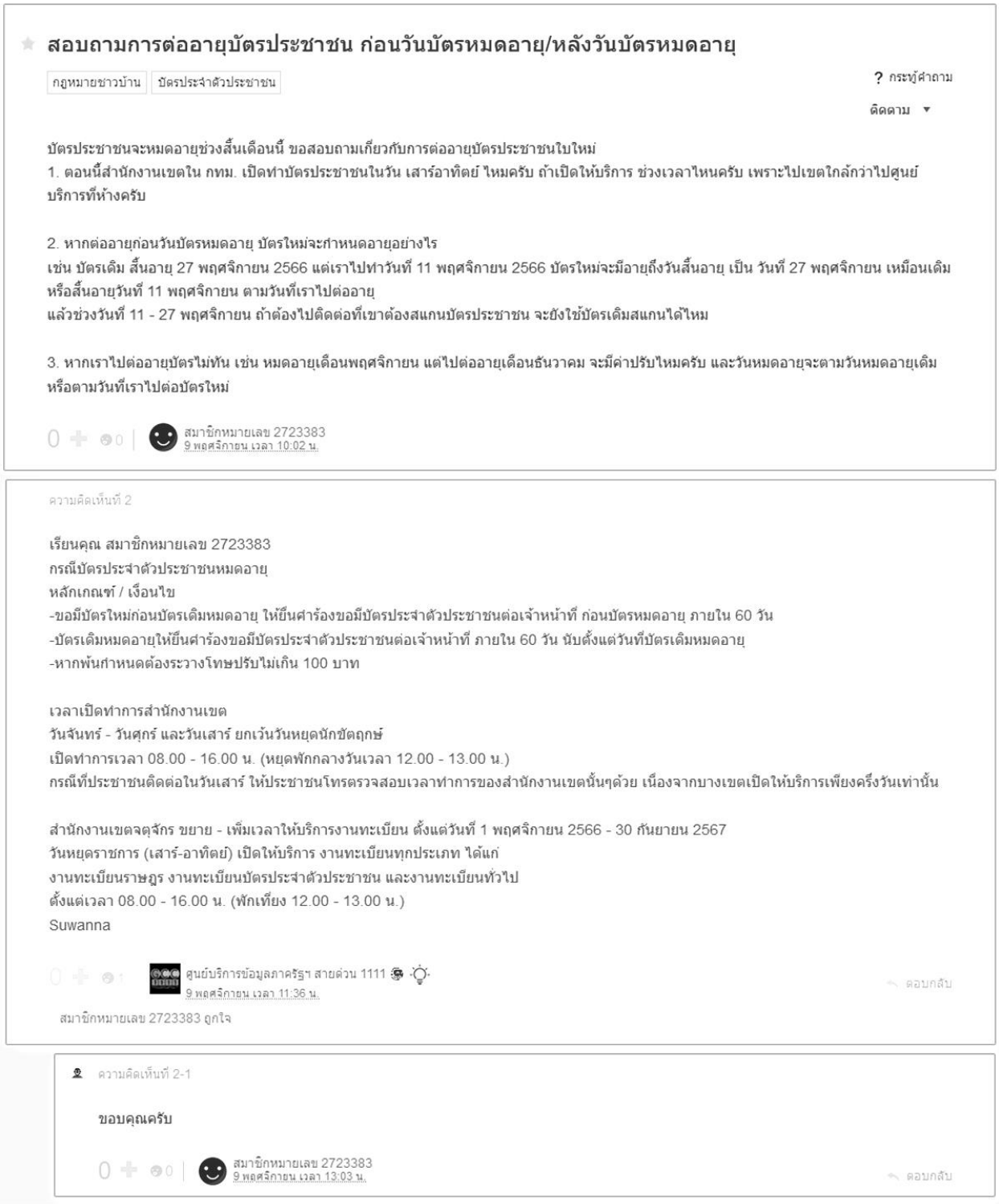
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- การจัดตั้งศูนย์ One Stop Service ช่วยเหยื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ผ่านสายด่วน ๑๔๔๑
- อัตราค่าบริการไปรษณีย์ไทยส่งพัสดุธรรมดา และพัสดุลงทะเบียน
- การจัดงานครบรอบ ๑๔๐ ปี ไปรษณีย์ไทย

กระทรวงแรงงาน

- การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙
- ข้อมูลเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน
- การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓
- การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"
- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๙ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๔ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ สอบถามการต่ออายุบัตรประชาชน กรณีบัตรหมดอายุ สอบถามการขอใบอนุญาตเปิดร้านขายสินค้า และสอบถามการขอตั้งนามสกุลใหม่ เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



สอบถามการต่ออายุบัตรประชาชน ก่อนวันบัตรหมดอายุ/หลังวันบัตรหมดอายุ

กฎหมายชาวบ้าน | บัตรประจำตัวประชาชน

? กระทู้คำถาม

ติดตาม

บัตรประชาชนจะหมดอายุช่วงสิ้นเดือนนี้ ขอสอบถามเกี่ยวกับการต่ออายุบัตรประชาชนใบใหม่
1. ตอนนี้สำนักงานเขตใน กทม. เปิดทำบัตรประชาชนในวัน เสาร์อาทิตย์ ไหมครับ ถ้าเปิดให้บริการ ช่วงเวลาไหนครับ เพราะไปเขตใกล้กว่าไปศูนย์บริการที่ห้างครับ

2. หากต่ออายุก่อนวันบัตรหมดอายุ บัตรใหม่จะกำหนดอายุอย่างไร
เช่น บัตรเดิม สิ้นอายุ 27 พฤศจิกายน 2566 แต่เราไปทำวันที่ 11 พฤศจิกายน 2566 บัตรใหม่จะมีอายุถึงวันสิ้นอายุ เป็น วันที่ 27 พฤศจิกายน เหมือนเดิม หรือสิ้นอายุวันที่ 11 พฤศจิกายน ตามวันที่เราไปต่ออายุ
แล้วช่วงวันที่ 11 - 27 พฤศจิกายน ถ้าต้องไปติดต่อที่เขาต้องสแกนบัตรประชาชน จะยังใช้บัตรเดิมสแกนได้ไหม

3. หากเราไปต่ออายุบัตรไม่ทัน เช่น หมดอายุเดือนพฤศจิกายน แต่ไปต่ออายุเดือนธันวาคม จะมีค่าปรับไหมครับ และวันหมดอายุจะตามวันหมดอายุเดิม หรือตามวันที่เราไปต่อบัตรใหม่

0 | สมาชิกหมายเลข 2723383
9 พฤศจิกายน เวลา 10:02 น.

ความคิดเห็นที่ 2

เรียนคุณ สมาชิกหมายเลข 2723383
กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ
หลักเกณฑ์ / เงื่อนไข
-ขอมีบัตรใหม่ก่อนบัตรเดิมหมดอายุ ให้ยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ก่อนบัตรหมดอายุ ภายใน 60 วัน
-บัตรเดิมหมดอายุให้ยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่บัตรเดิมหมดอายุ
-หากพ้นกำหนดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 100 บาท

เวลาเปิดทำการสำนักงานเขต
วันจันทร์ - วันศุกร์ และวันเสาร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
เปิดทำการเวลา 08.00 - 16.00 น. (หยุดพักกลางวันเวลา 12.00 - 13.00 น.)
กรณีที่ประชาชนติดต่อในวันเสาร์ ให้ประชาชนโทรตรวจสอบเวลาทำการของสำนักงานเขตนั้นๆด้วย เนื่องจากบางเขตเปิดให้บริการเพียงครึ่งวันเท่านั้น

สำนักงานเขตจตุจักร ขยาย - เพิ่มเวลาให้บริการงานทะเบียน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 - 30 กันยายน 2567
วันหยุดราชการ (เสาร์-อาทิตย์) เปิดให้บริการ งานทะเบียนทุกประเภท ได้แก่
งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนทั่วไป
ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น. (พักเที่ยง 12.00 - 13.00 น.)
Suwanna

0 | ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111
9 พฤศจิกายน เวลา 11:36 น.
ตอบกลับ

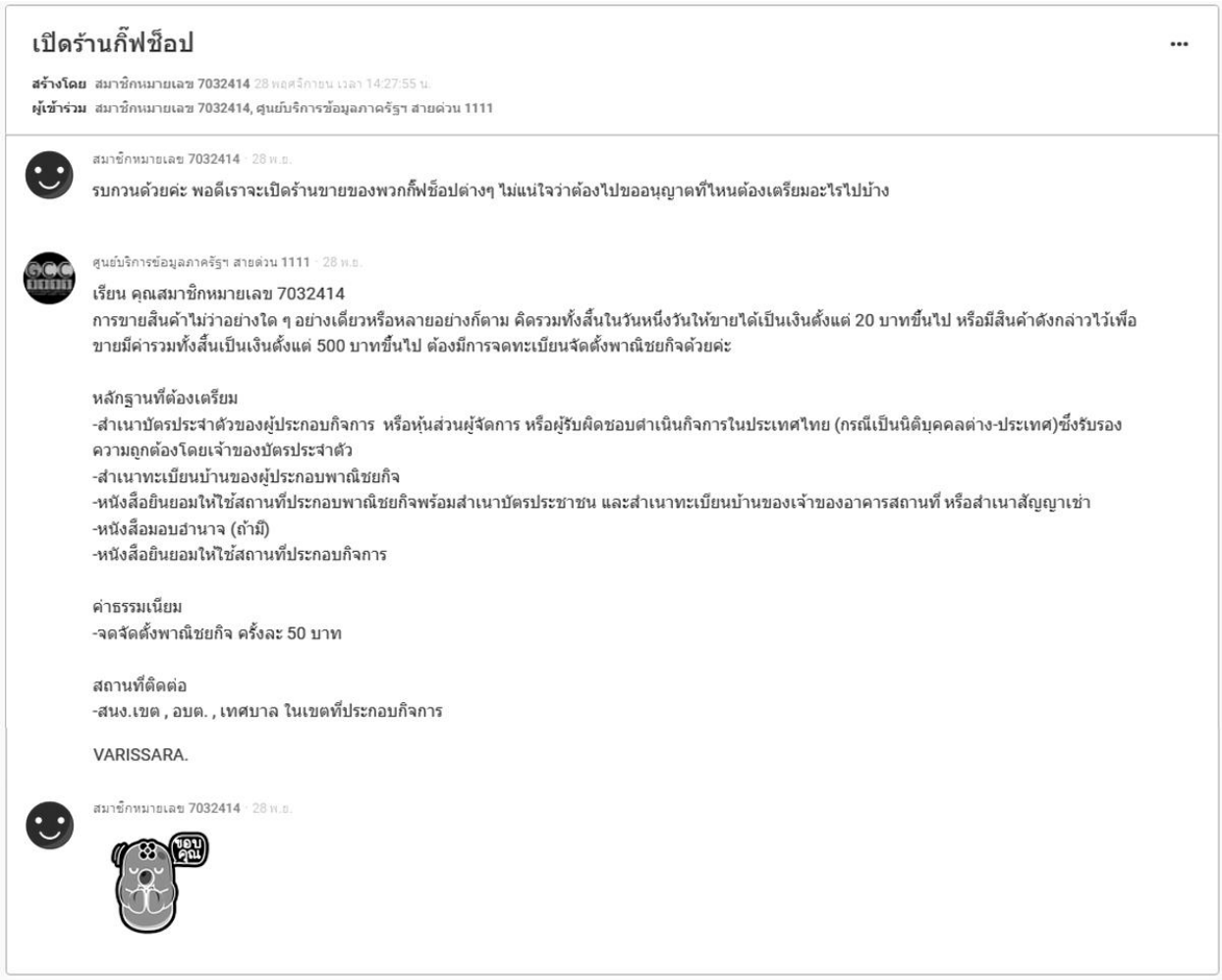
สมาชิกหมายเลข 2723383 ถูกใจ

ความคิดเห็นที่ 2-1

ขอบคุณครับ

0 | สมาชิกหมายเลข 2723383
9 พฤศจิกายน เวลา 13:03 น.
ตอบกลับ

สอบถามการต่ออายุบัตรประชาชน กรณีบัตรหมดอายุ



สอบถามการขอใบอนุญาตเปิดร้านขายสินค้า

ตั้งนามสกุลของตัวเอง

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 21 พฤศจิกายน เวลา 07:20:39 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7032414 · 21 พ.ย.

พอดีอยากตั้งนามสกุลใหม่น่ะคะ ต้องทำยังไงติดต่อที่ไหน เราอายุ 20 ปีแล้วต้องให้พ่อ แม่ยินยอมไหม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 21 พ.ย.

เรียน คุณ สมาชิกหมายเลข 7032414

การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลใหม่ กรณีอายุ 20 ปี บรรลุนิติภาวะแล้ว สามารถดำเนินการด้วยตัวเองได้เลย โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจาก บิดา มารดา ครับ สามารถยื่นจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลใหม่ได้ ณ สำนักทะเบียน ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านปัจจุบัน (ที่ว่าการอำเภอ, สนง.เทศบาล, สำนักงานเขต)

หลักเกณฑ์/ เงื่อนไขในการตั้งชื่อสกุลใหม่
- ต้องไม่มีความหมายหรือคล้ายกับพระนามของพระมหากษัตริย์ หรือ พระราชินี
- ต้องไม่มีความหมายคล้ายกับราชทินนาม
- ต้องไม่ซ้ำกับนามสกุลที่พระมหากษัตริย์พระราชทาน หรือนามสกุลที่ได้จดทะเบียนไว้แล้ว
- ต้องไม่มีความหมายหยาบคาย
- มีพยัญชนะไม่เกิน 10 ตัว เว้นแต่กรณีเป็นราชทินนาม
- ผู้ที่ไม่ได้รับพระราชทานนามสกุล ห้ามใช้คำว่า "ณ" นำหน้านามสกุล
- ห้ามเอาชื่อพระมหานคร และศัพท์ที่ใช้เป็นพระปรมาภิไธยมาใช้เป็นนามสกุล

เอกสาร / หลักฐานในการยื่นคำร้อง
- ทะเบียนบ้าน
- บัตรประจำตัวประชาชน
- ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว (กรณีบุคคลต่างด้าว)
- แบบฟอร์มคำขอทะเบียนชื่อบุคคล (ช.1)
- สูติบัตร (กรณียังมิได้ทำบัตรประจำตัวประชาชน)

อัตราค่าธรรมเนียม
- ค่าธรรมเนียมในการขอเปลี่ยนชื่อสกุล 100 บาท

** หมายเหตุ**
- เมื่อมีการจัดตั้งชื่อสกุลใหม่เรียบร้อยแล้ว ให้ยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ กรณีเปลี่ยนชื่อสกุล ต่อเจ้าหน้าที่ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่แก้ไขชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อตัวและชื่อสกุลในทะเบียนบ้าน หากพ้นกำหนดจะต้องระวางโทษไม่เกิน 100 บาทครับ

Surasak

สมาชิกหมายเลข 7032414 · 21 พ.ย.

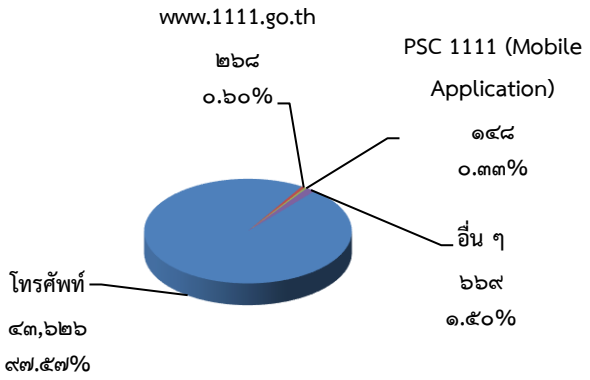
เยี่ยมไปเลย ♥‿♥ ตอบไวมากกกกกกกกก รายละเอียดก็ชัดเจน ฉ(-ᴗ-ᴗ-)ง

สอบถามการขอตั้งนามสกุลใหม่

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๔,๗๑๑ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๓,๖๒๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๖๘ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๔๘ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๖๖๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



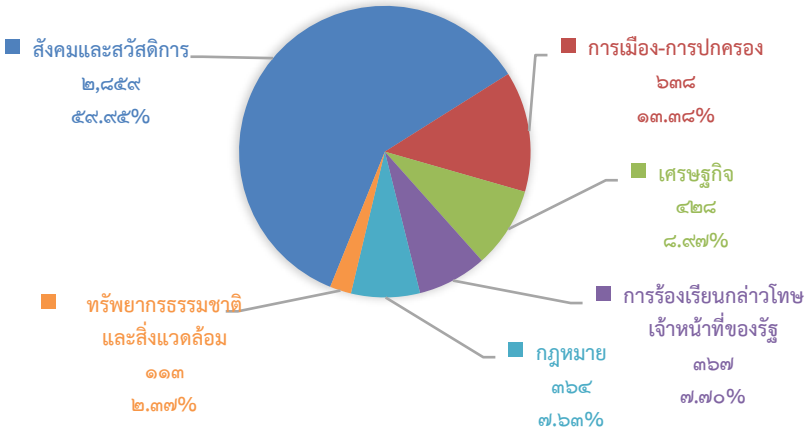
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๓,๖๒๖	๒๖๘	๑๔๘	๖๖๙	๔๔,๗๑๑
ร้อยละ	๙๗.๕๗	๐.๖๐	๐.๓๓	๑.๕๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๓,๖๒๖ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๖,๔๐๕ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๖,๙๓๘ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒๘๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๖,๔๐๕ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๒๒๒ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๗,๗๙๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๒๕ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๖๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๗๖๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๘๕๙ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๖๓๘ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๔๒๘ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๖๗ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๖๔ เรื่อง และ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๓ เรื่อง สำหรับด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไม่มีจำนวนเรื่องที่ใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

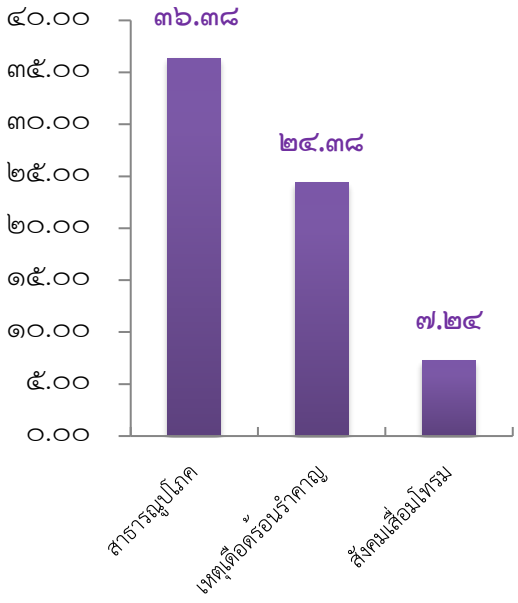
สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การเมือง-การปกครอง	เศรษฐกิจ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๘๕๙	๖๓๘	๔๒๘	๓๖๗	๓๖๔	๑๑๓	๔,๗๖๙
ร้อยละ	๕๙.๙๕	๑๓.๓๘	๘.๙๗	๗.๗๐	๗.๖๓	๒.๓๗	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๐๘ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งทุกข์กรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาบดี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร การประปาส่วนภูมิภาค ศูนย์วิทยุพระราม สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ฯลฯ จำนวน ๒๕๗ เรื่อง



สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๖.๓๘ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด ขอให้ปรับปรุงถนนดินลูกรังให้เป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม ฯลฯ

๒. **เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๔.๓๘ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีได้รับกลิ่นเหม็นรบกวนจากการเผาขยะ ขอให้แก้ไขปัญหาฝุ่นละอองจากการสัญจรผ่านของรถบรรทุกดินเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

๓. **สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๗.๒๔ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบเสพและจำหน่ายยาเสพติด ขอความช่วยเหลือจัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่นำสุนัขและแมวจรจัดออกจากพื้นที่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณี ฯลฯ

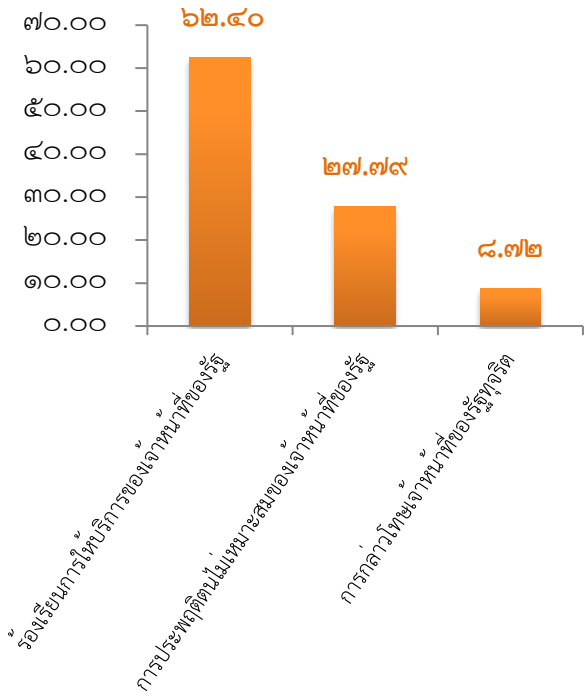
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

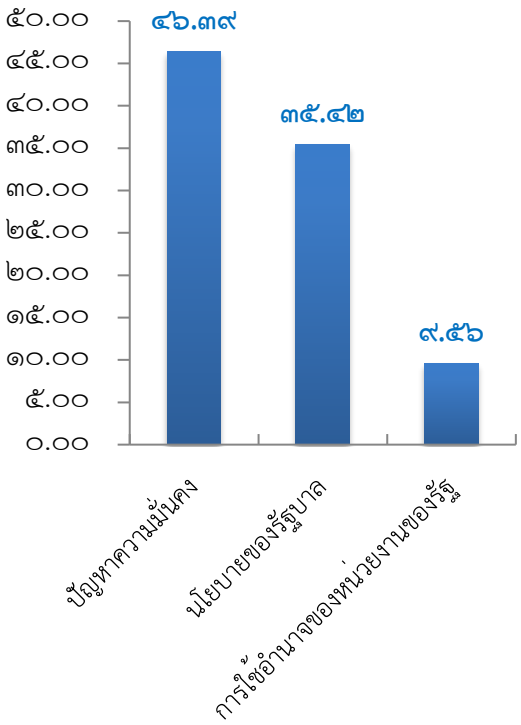
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๒.๔๐ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาล ตำรวจภูธร ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักงานสรรพากร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ฯลฯ

๒. **การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๒๗.๗๙ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมและปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของกำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ

๓. **การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๘.๗๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดต่าง ๆ ฯลฯ





การเมือง - การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ปัญหาความมั่นคง** ร้อยละ ๔๖.๓๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำช้างพลายประตูผาและพลายศรีณรงค์กลับสู่ประเทศไทย ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกา ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบขนย้ายแรงงานต่างด้าว ฯลฯ

๒. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๓๕.๔๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาลกระตุ้นเศรษฐกิจการแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมติคณะรัฐมนตรีประกาศวันหยุดปีใหม่ ฯลฯ

๓. **การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๙.๕๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวาระการดำรงตำแหน่งของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปรับเพิ่มเงินเดือนข้าราชการ ฯลฯ

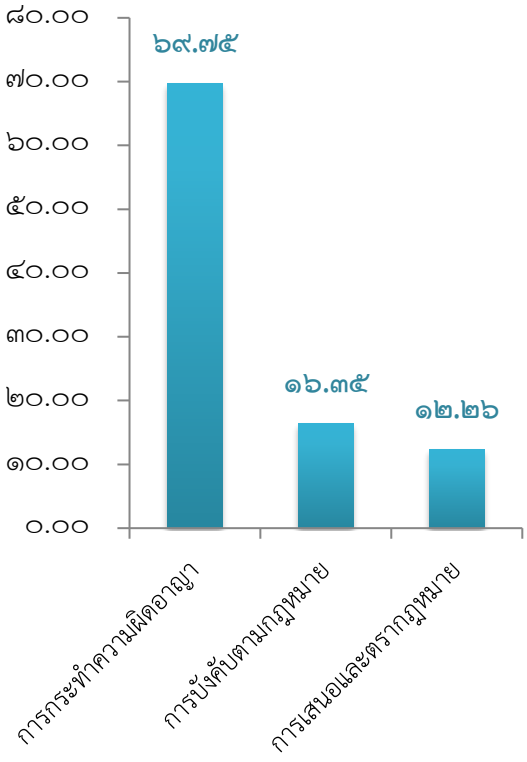
กฎหมาย

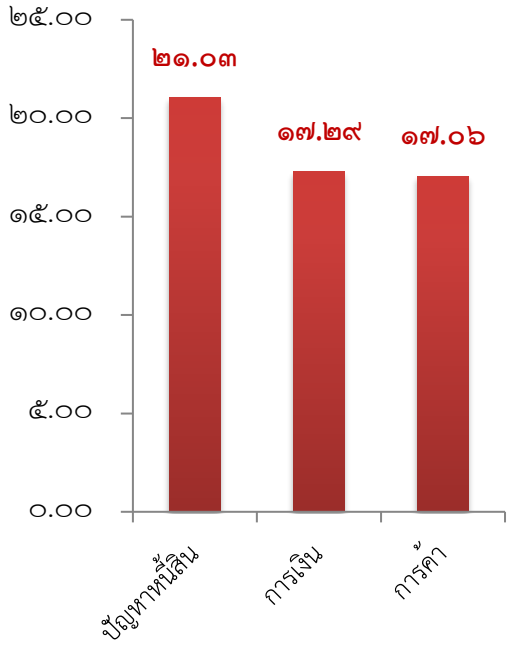
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๖๙.๗๕ ได้แก่ ขอให้เร่งแก้ไขปัญหาแก๊งมิจฉาชีพทางโทรศัพท์หลอกลวงประชาชน ขอแจ้งเบาะแสการลักลอบจ้างคนมาเปิดบัญชีม้า ขอความช่วยเหลือ กรณี ถูกก่อกวน ข่มขู่ คุกคาม และทำร้ายร่างกาย ฯลฯ

๒. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๑๖.๓๕ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการสัญจรผ่านของรถบรรทุกน้ำหนักเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักงานบังคับคดี ขอความช่วยเหลือในการเร่งดำเนินคดีฯลฯ

๓. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๒.๒๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกฎหมายและบทลงโทษผู้ที่กระทำความผิดเกี่ยวกับคดีฆ่าคนตาย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกฎหมายยกเลิกการเปิดเสรีให้กับกัญชาและใบกระท่อม ฯลฯ





เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๑.๐๓ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปลดหนี้ให้เกษตรกรของรัฐบาล ฯลฯ

๒. **การเงิน** ร้อยละ ๑๗.๒๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกเลิกเครดิตบูโรของสถาบันการเงินในประเทศไทย ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ ฯลฯ

๓. **การค้า** ร้อยละ ๑๗.๐๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มราคาสินค้าทางการเกษตร ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐจำหน่ายสินค้าราคาแพงกว่าปกติ ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บเงินค่าเช่าพื้นที่จำหน่ายสินค้าของกลุ่มผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้า ฯลฯ

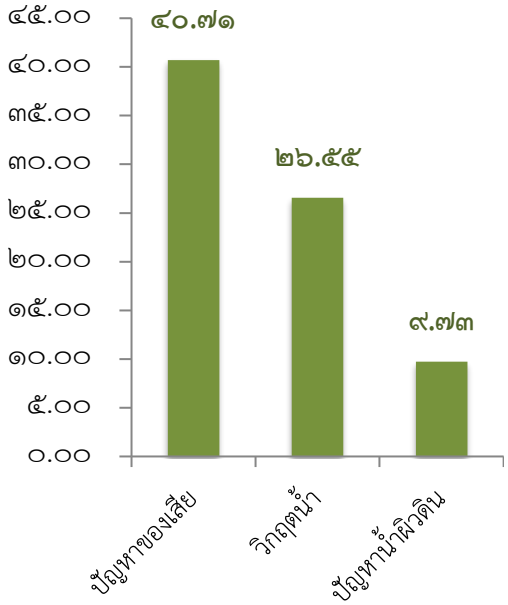
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๔๐.๗๑ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้าไปจัดเก็บขยะมูลฝอย ขอความช่วยเหลือจัดสรรถังขยะ ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานีขนถ่ายขยะมูลฝอย ฯลฯ

๒. **วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๒๖.๕๕ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหากรณีประสงค์ให้จัดสรรกระสอบทรายกั้นน้ำท่วม ฯลฯ

๓. **ปัญหาน้ำผิวดิน** ร้อยละ ๙.๗๓ ได้แก่ ขอความอนุเคราะห์ในการกำจัดวัชพืชในลำน้ำ ขอความช่วยเหลือในการเปิดประตูระบายน้ำ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแนวทางการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาน้ำเค็มหนุนสูง ฯลฯ



๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๒๑๙ ครั้ง

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 พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๙๘๘ ครั้ง

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 พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๗๙๕ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒๘ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓,๕๗๖ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๗ โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๙๕๐ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๘ โดยในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๒๙๙ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๖๔๑ เรื่อง ได้แก่ การขออยู่ต่อในประเทศไทย การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ การสลักหลังแจ้งออกนอกราชอาณาจักรและกลับเข้ามา (RE-ENTRY PERMIT) เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๓๗๕ เรื่อง ได้แก่ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี วิธีการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอคัดแบบแสดงรายการภาษี อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย และกรมสรรพากรแจ้งปิดระบบ e-Filing ชั่วคราว เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่ การขอตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา (DNA) และสถานที่ที่สามารถขอตรวจพิสูจน์สารพันธุกรรม DNA เป็นต้น

๒.๒.๒) การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๖๒ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๔๔ เรื่อง รวมทั้งสิ้น จำนวน ๕๐๖ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๒๔ เรื่อง ได้แก่ การเขียนแบบฟอร์มขอพัดยศ การจัดกิจกรรม “ชวนออเจ้ามาลอยกระทง ร่วมรณรงค์สืบสานประเพณีไทย”และการทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๒ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพระสงฆ์ ๒) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิชาการศาสนาชำนาญการ เป็นต้น มีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ ๑) เกี่ยวกับครูกายแก้ว ปัจจุบันในสังคมไทยกำลังมีผู้ศรัทธาเป็นจำนวนมากทางความเชื่อ ไสยศาสตร์ ประชาชนเห็นว่าควรมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ๒) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระเบียบสถานที่จำหน่ายสินค้า และอาหารภายในบริเวณวัด เป็นต้น นอกจากนี้ มีรายงานขอชมเชย จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกทะเบียนวัด ประจำสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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 พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๖ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๓๖ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อยกเว้น สำหรับผู้ควบคุมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยไม่ต้องขอความยินยอม ข้อแนะนำ กรณีการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และกรณีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๑๓,๒๖๓ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กด ๐	๑๑๑๑ กด ๒	๑๑๑๑ กด ๙	๑๑๑๑ กด ๕	๑๑๑๑ กด ๒๒	๑๑๑๑ กด ๗๗	๑๑๑๑ กด ๗๘	๑๑๑๑ กด ๗๙	๑๑๑๑ กด ๘๗	๑๑๑๑ กด ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุมประพฤติ	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๕๑,๒๗๗	๔๓,๖๒๖	๕๐๕	๒,๒๑๙	๖,๙๘๘	๑,๗๙๕	๒๘	๓,๕๗๖	๙๕๐	๒,๒๙๙

จากสถิติการให้บริการในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1111 จำนวน ๑๑๓,๒๖๓ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๖๙,๖๓๗ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๓๖,๑๓๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๘,๐๑๑ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๕,๓๙๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการจำนวน ๘๘ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๘,๕๔๑ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๑,๑๕๑ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๓๘๙ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๑ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๑,๑๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๓ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๐,๙๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๒ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๓๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๖ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๓๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

การเมือง-การปกครอง

- การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์
- ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

สังคมและสวัสดิการ

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ
- การเปิดทดลองนั่งฟรีรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย-มีนบุรี

เศรษฐกิจ

- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- มาตรการรักษาเสถียรภาพราคาข้าว ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗
- โครงการบัตรเดียวเที่ยวทุกที่

การศึกษาและเทคโนโลยี

- กรมศิลปากร ขอเชิญชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ยามค่ำคืน
- การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)

อื่น ๆ

- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- การจัดงานเพื่อนพึ่ง (ภาฯ)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๓ ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบในแต่ละกระทรวง กรม ตามความจำเป็นที่แต่ละกระทรวง กรม กำหนด เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้น ๆ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๔ การใส่หรือการบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศและความเป็นส่วนบุคคล

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนั้น GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะและมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th

โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก : แบบบันทึกข้อตกลง (NDA)_GCC 1111_ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

<u>การดำเนินการ</u>

ข้อมูลใด ๆ ที่ GCC 1111 จัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล GCC 1111 มิได้นำไปใช้ประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

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 และมีประสบการณ์ด้านการในการปฏิบัติงานด้าน 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

(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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวันตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) ไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามข้อ ๓.๓.๑ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

<u>การดำเนินการ</u>

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 โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน โดยในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เริ่มเปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง ในวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยเที่ยวบินแรกที่ทำการบินหลังเวลาเที่ยงคืน คือ สายการบินไทยเวียตเจ็ท เที่ยวบินที่ VZ 822 เส้นทางเชียงใหม่-โอซากา กำหนดออกจากท่าอากาศยานเชียงใหม่ เวลา ๐๐.๓๐ น. ของวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ (คืนวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖) เดินทางถึงท่าอากาศยานคันไซ (โอซากา) เวลา ๐๗.๕๐ น. (ตามเวลาท้องถิ่น) การขยายเวลาการเปิดให้บริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ ปัจจุบันท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีจำนวนเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศรวม ๑๕๐ เที่ยวบิน โดยมีเส้นทางบินตรงระหว่างประเทศ ได้แก่ ไทเป อินชอน คุนหมิง ปักกิ่ง และฮ่องกง หลุมจอดอากาศยานพร้อมให้บริการ ๑๖ หลุมจอด ลานจอดรถกลางแจ้งรองรับได้ ๗๐๐ คัน อาคารจอดรถ ๑๐ ชั้น รองรับได้ ๑,๐๐๐ คัน เพื่อรองรับภาคธุรกิจการท่องเที่ยวที่ถือเป็นฟันเฟืองหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ และประเทศชาติต่อไป สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ https://www.airportthai.co.th/en/ หรือ AOT Contact Center 1722

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับสภาเภสัชกรรม ดำเนินการในนโยบาย “ร้านยาบริการดูแลเจ็บป่วยเล็กน้อย ๑๖ กลุ่มอาการ” (Common Illnesses) เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการรักษาพยาบาลให้กับผู้ป่วยสิทธิบัตรทองกรณีที่มีภาวะเจ็บป่วยเล็กน้อย จึงออกมาเป็นหลักเกณฑ์บริการที่ครอบคลุมดูแล ๑๖ กลุ่มอาการที่ปรากฏ ได้เริ่มให้บริการมาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลากว่า ๘ เดือนแล้ว มีร้านยาทั่วประเทศเข้าร่วมให้บริการ ๑,๐๙๐ แห่ง สำหรับบริการดูแลเจ็บป่วยเล็กน้อย ๑๖ กลุ่มอาการ ได้แก่ ๑) ปวดหัว ๒) เวียนหัว ๓) ปวดข้อ ๔) เจ็บกล้ามเนื้อ ๕) ไข้ ๖) ไอ ๗) เจ็บคอ ๘) ปวดท้อง ๙) ท้องผูก ๑๐) ท้องเสีย ๑๑) ถ่ายปัสสาวะขัด, ปัสสาวะลำบาก, ปัสสาวะเจ็บ ๑๒) ตกขาวผิดปกติ ๑๓) อาการทางผิวหนัง ผื่น คัน ๑๔) บาดแผล ๑๕) ความผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตา และ ๑๖) ความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับหู สำหรับประชาชนสิทธิบัตรทองที่ต้องการเข้ารับบริการเพียงนำบัตรประจำตัวประชาชนไปรับบริการ ได้ที่ร้านยาที่เข้าร่วมให้บริการ โดยสังเกตที่หน้าร้านจะมีสติกเกอร์ “ร้านยาคุณภาพของฉัน ให้บริการเจ็บป่วยเล็กน้อย” สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่สายด่วน ๑๓๓๐ Facebook สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ Line ID @nhso

-กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เปิดศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ (Anti Online Scam Operation Center : AOC) หรือ ศูนย์ AOC 1441 (สายด่วน ๑๔๔๑) ในการให้บริการ One Stop Service แก่ประชาชน ช่วยดำเนินการ ระงับ/อายัดบัญชี ได้ทันที รวมทั้งให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับภัยออนไลน์ โดยดำเนินการร่วมกับกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สมาคมธนาคารไทย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) กรมสอบสวนคดีพิเศษ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด (มหาชน) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเป้าหมายของศูนย์ AOC คือ ๑) ระงับ/อายัดบัญชีของคนร้าย ให้ผู้เสียหาย/ผู้ถูกหลอกลวงออนไลน์ทันที ๒) ติดตามสถานะ การแก้ไขปัญหาให้ผู้เสียหายทุกขั้นตอนได้ทันที ๓) เร่งการคืนเงินให้ผู้เสียหาย ๔) เพิ่มประสิทธิภาพการจับกุม ดำเนินคดีและการขยายผลคดี โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยงาน บูรณาการข้อมูล และร่วมทำงานทันทีทุกหน่วยงานเกี่ยวข้อง เมื่อได้รับแจ้งจากผู้เสียหาย ภายใต้ AOC มีการจัดตั้งวอร์รูมเพื่อแก้ปัญหาหลอกลวงออนไลน์ ดำเนินการด้านคดีให้ประชาชนแบบเร่งด่วน

- คณะรัฐมนตรี มีมติอนุมัติวีซ่าฟรี ๓๐ วัน ให้นักท่องเที่ยวสาธารณรัฐอินเดียและประเทศไต้หวัน ซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว เพื่อการท่องเที่ยวเป็นกรณีพิเศษ และให้อยู่ในราชอาณาจักรได้ไม่เกิน ๓๐ วัน ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗ (ระยะเวลา ๖ เดือน) ซึ่งเป็นช่วงฤดูการท่องเที่ยวของชาวอินเดียและไต้หวัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและการต่างประเทศในภาพรวม นอกจากนี้ ได้มอบหมายหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานความมั่นคงให้กำกับ ติดตาม และประเมินผลกระทบ ภายหลังครบระยะเวลา ๖ เดือน จากการพิจารณาข้อมูลนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐอินเดียและไต้หวัน พบว่า ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีจำนวนนักท่องเที่ยว ๑,๑๖๒,๒๕๑ คน และคาดการณ์ว่าภายในสิ้นปี ๒๕๖๖ จะเดินทางเข้าประเทศไทยอีกประมาณ ๑.๕๕ ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวอินเดียใช้จ่ายประมาณ ๔๑,๐๐๐ บาท/การมาท่องเที่ยว ๑ ครั้ง ขณะที่ไต้หวัน ใช้จ่ายประมาณ ๔๓,๐๐๐ บาท/การมาท่องเที่ยว ๑ ครั้ง ทั้งนี้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.prd.go.th หรือหมายเลข ๐๒ ๖๑๘ ๒๓๒๓

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 อยู่ระหว่างดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโครงการศูนย์บริการข้อมูภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ส่วนที่ ๕
ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)

ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

ปัจจุบันศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน เพื่อให้สอดรับกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นความสำคัญในการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center รวมถึงการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ 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 ๒๕๖๗ ดังนี้

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 อัจฉริยะ									
๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา									
๓.๔.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th 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 พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 อัจฉริยะ									
๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดย มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้ - 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 ที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้									
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา 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 หน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา 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 การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน									
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)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 อัจฉริยะ									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้									
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นำร่องเดิม									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๘ หน่วยงาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า									
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง									
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้									

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๒ เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๐% เมื่อเปรียบเทียบความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๑.๕๖% เพิ่มขึ้น ๐.๗๔%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๙ รายการ Response จำนวน ๑๐๙ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๐๒ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

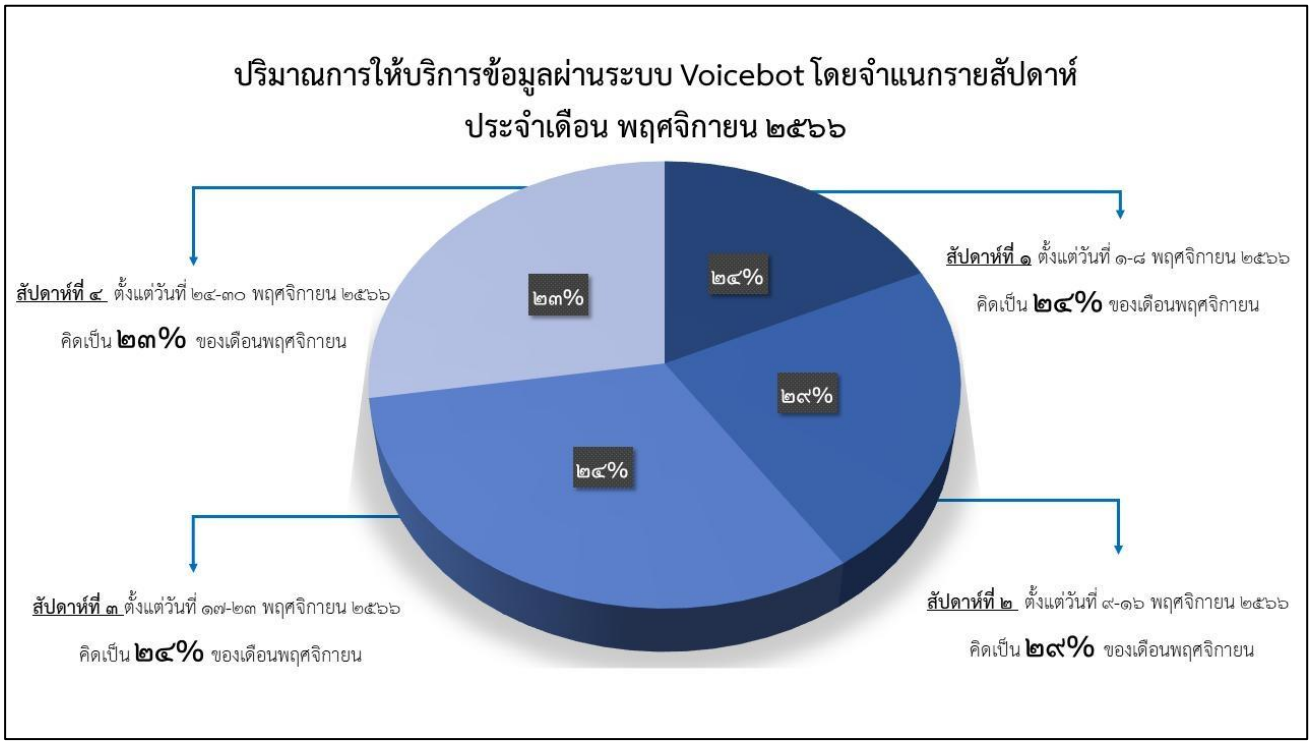
๓. ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบ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

สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑๘,๕๒๕ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๓,๙๐๓ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ – ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๙ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ – ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๔ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ ของเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๖,๔๗๑
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓,๘๓๙
กระทรวงการคลัง	๒,๖๙๒
กระทรวงคมนาคม	๒,๑๐๗
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑,๖๐๓
กระทรวงแรงงาน	๕๙๙
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๒๐
กระทรวงสาธารณสุข	๓๑๙
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๖๘
กระทรวงยุติธรรม	๑๒๘
กระทรวงวัฒนธรรม	๕๗
กระทรวงการต่างประเทศ	๕๔
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๒
กระทรวงศึกษาธิการ	๓๐
กระทรวงพาณิชย์	๒๕
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๑
กระทรวงกลาโหม	๑๗
ราชบัณฑิตยสถาน	๑๔
กระทรวงพลังงาน	๙
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๕
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
รวมทั้งหมด	**๑๘,๕๒๕**

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๓,๐๖๕
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๑,๕๔๓
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๕๓๖
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๒๗๘
	การจดทะเบียนสมรส	๒๗๖
	การขอติดตั้งไฟฟ้า - น้ำประปา	๒๖๗
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก	๒๖๗
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๑๖
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๑๕
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๑๒
	คำถามอื่น ๆ	๑๙๖
รวม		**๖,๔๗๑**
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๗๔๘
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๑,๐๒๘
	การขึ้นทะเบียนโดรน	๕๑๙
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖	๒๑๒
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๒๑๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๔
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๒
	คำถามอื่น ๆ	๔
รวม		**๓,๘๓๙**
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๐๖๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ธนาคารต่าง ๆ	๕๑๘
	การขอและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรายาสูบและไพ่	๓๑๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ	๒๖๒
	การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยเข้าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๒๖๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสรรพากร	๑๖๐
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๖๐
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๑๐
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๘
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๗
	คำถามอื่น ๆ	๒๑
รวม		**๒,๖๙๒**
กระทรวงคมนาคม	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๑,๐๑๓
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๒๖๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การรถไฟแห่งประเทศไทย	๒๖๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการบินพลเรือน	๒๕๗
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๒๕๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ขนส่ง จำกัด	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์เว็บไซต์การท่าเรือแห่งประเทศไทย	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์เว็บไซต์การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	๔
	คำถามอื่น ๆ	๓๔
รวม		**๒,๑๐๗**
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๘๓๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆในสังกัด	๕๑๗
	การยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนด	๑๑๓
	การตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๑๑๑
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๕
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๗	๓
	การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓
	การจำหน่ายพันธุ์สัตว์น้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๓
	เครื่องมือในการทำการประมงที่อนุญาตให้ประชาชนสามารถทำการประมงในฤดูสัตว์น้ำจืดมีไข่	๓
	โครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี	๒
	คำถามอื่น ๆ	๗
รวม		**๑,๖๐๓**
กระทรวงแรงงาน	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๒๙๐
	ข้อมูลเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน	๒๑๙
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๖๐
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๘
	การสิ้นสภาพความเป็นผู้ประกันตนประกันสังคม	๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๔
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	๒
	ช่องทางการติดต่อสำนักงานประกันสังคม	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
รวม		**๕๙๙**
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๓๓
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๖๓
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๕๗
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๓๐
	การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์	๓๐
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๓
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๓
	การขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๑
รวม		**๓๒๐**
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๑๑๗
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๖๒
	สิทธิบัตรทอง โรคมะเร็งรับบริการที่ไหนก็ได้ ไม่เสียค่าใช้จ่าย	๕๙
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๓๓
	การบริจาคโลหิต	๓๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๒
	การตรวจสอบสิทธิ์การรักษาพยาบาล	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์โรงพยาบาลต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม	๑
	คำถามอื่น ๆ	๖
รวม		**๓๑๙**
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๙๗
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๓๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการท่องเที่ยว	๒
	ช่องทางการติดต่อหน่วยงานในสังกัดต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพลศึกษา	๑
รวม		**๑๖๘**
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๕๗
	การจัดกิจกรรมพร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้หนี้ครัวเรือน	๔๓
	การประมูลซื้อทรัพย์จากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๕
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุมประพฤติ	๒
	การขอปล่อยตัวชั่วคราว	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกิจการยุติธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๑

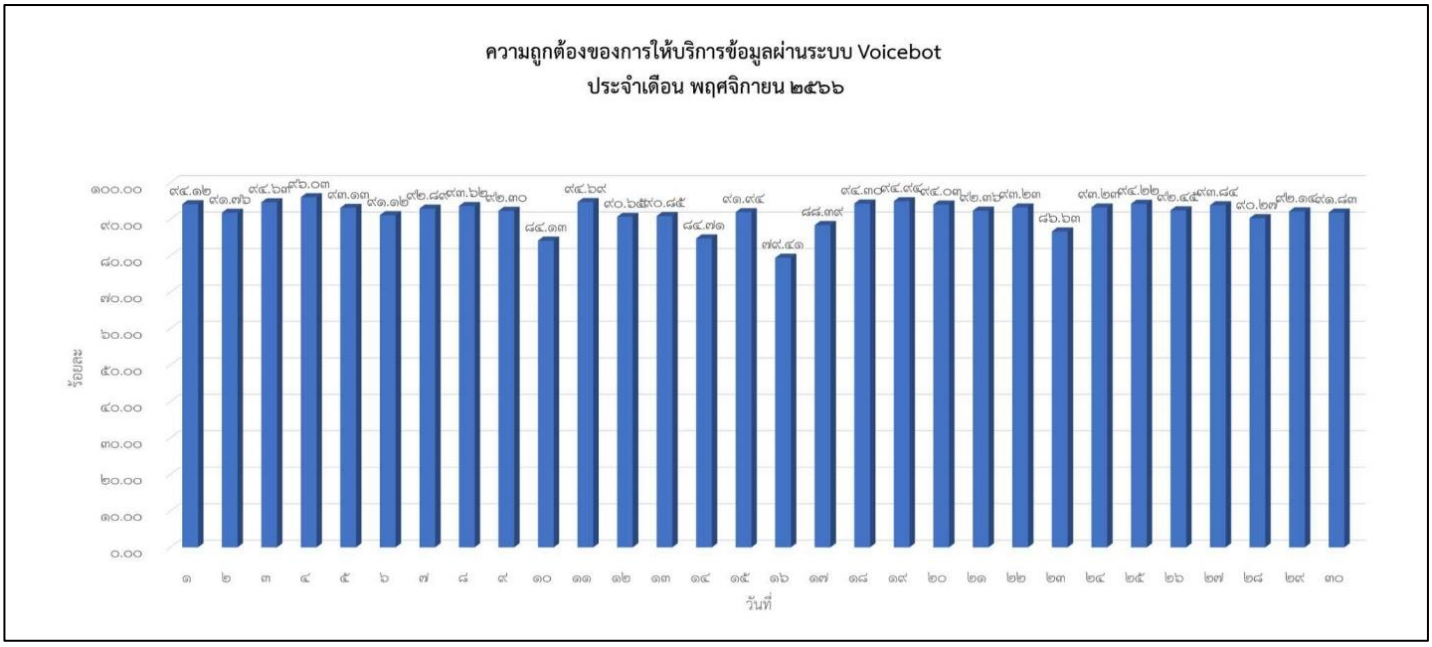
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ขอเชิญชวน ประชาชนที่มีคดีก่อนฟ้อง และหลังศาลมีคำพิพากษาที่ประสบปัญหาหนี้สิน	๑
รวม		**๑๒๘**
กระทรวงวัฒนธรรม	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๕๖
	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑
รวม		**๕๗**
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๘
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๗
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๖
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๖
	การจัดการประชุมเอเปค (APEC)	๕
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๓
	รายชื่อประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการกงสุล	๒
	การรับหนังสือเดินทาง	๑
	คำถามอื่น ๆ	๗
รวม		**๕๔**
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๔
	โครงการบัตรเดียวเที่ยวทุกที่	๑๑
	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๗
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๖
	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๑
	โครงการน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล	๑
รวม		**๔๒**
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๒๐
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๔
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๒
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๑
รวม		**๓๐**
กระทรวงพาณิชย์	โครงการ Smart โชวห่วย	๑๑
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๙
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	๑
รวม		**๒๕**
สำนักนายกรัฐมนตรี	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๖
	สิทธิในการคุ้มครองของผู้ซื้อสินค้าและบริการ	๕
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๓
	สวัสดิการของข้าราชการ	๒
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี	๑
รวม		**๒๑**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๑๔
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๑
รวม		**๑๗**
ราชบัณฑิตยสถาน	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตสถาน	๘
	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๖
รวม		**๑๔**
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)	๑
รวม		**๙**
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒
รวม		**๕**
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๒
	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๒
รวม		**๔**
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑
รวม		**๑**
รวมทั้งหมด		**๑๘,๕๒๕**

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๐% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค รวมถึงเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจมาวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot และประชาชน

มีรูปแบบหรือคำที่ใช้ในการสนทนาที่มีลักษณะเปลี่ยนแปลงหรือใช้คำใหม่ๆ อยู่เสมอ ทำให้ทีมงานต้องมีการคัดกรองและ Training ตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง สำหรับรองรับการตอบคำถามของประชาชน และให้ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

แนวทางการแก้ไข ประเมินผลการให้บริการและแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ ซึ่งทีมงานทำการแก้ไขและ Retest เพื่อเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot รวมถึงคัดกรองและ Training ข้อมูลตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงและแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา

<u>การดำเนินการ</u>

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

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๗๒.๙๑% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

๒. ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) อย่างต่อเนื่อง สำหรับรองรับการให้บริการประชาชน

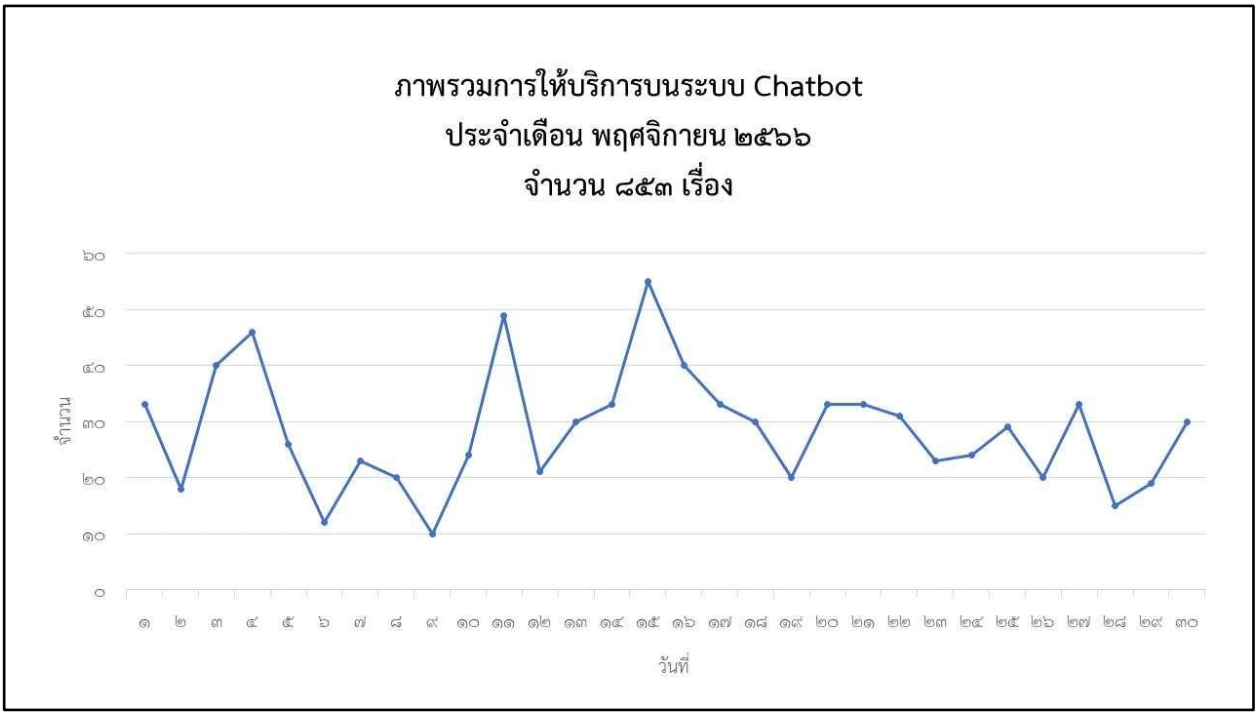
ในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ให้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และเข้าถึงข้อมูลที่ตรงประเด็นได้มากยิ่งขึ้น

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๒ ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ คิดเป็น ๗๒.๙๑% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔. ในเดือน พฤศจิกายน มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๓ รายการ Response จำนวน ๔ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๒ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

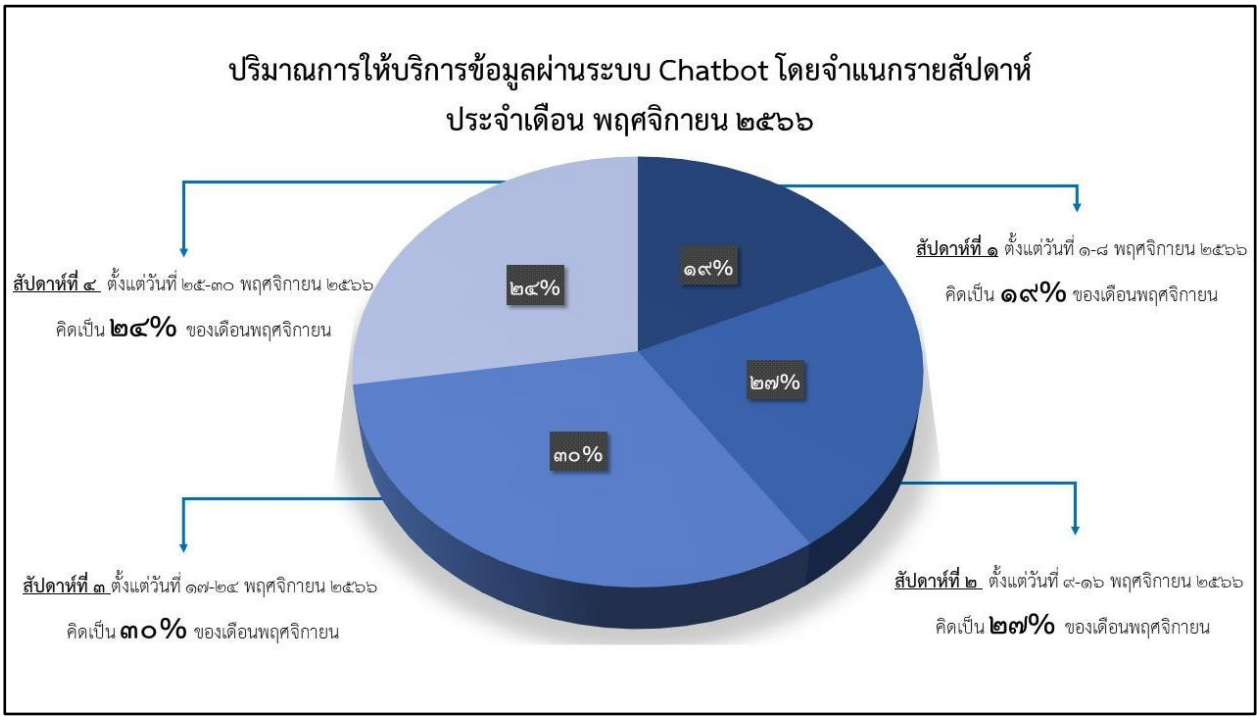
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ดังนี้



ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๘๕๓ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๙ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ – ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๗ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ – ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ของเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๒๐๓
กระทรวงการคลัง	๑๔๖
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๐๔
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๘๙
กระทรวงแรงงาน	๗๒
กระทรวงพาณิชย์	๓๔
กระทรวงคมนาคม	๒๙
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๗
กระทรวงการต่างประเทศ	๒๑
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๐
กระทรวงสาธารณสุข	๑๙
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๕
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๒
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๐
กระทรวงยุติธรรม	๘
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๗
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๖
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๕
สำนักงานอัยการสูงสุด	๕
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๕
ราชบัณฑิตยสถาน	๔
กระทรวงกลาโหม	๓
กระทรวงพลังงาน	๑

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
รวมทั้งหมด	**๘๕๓**

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานธนานุบาล	๓๐
	ตลาดนัด ๕๐ ปี กทม. ออนไลน์	๒๙
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒๙
	การยกเลิกใช้สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน	๒๙
	โครงการอำเภอยิ้ม	๒๙
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒๘
	ศูนย์บริการคลินิกสัตวแพทย์กรุงเทพมหานคร	๓
	ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๒
	โครงการบอกดิน	๒
	โครงการเซฟไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)	๒
	คำถามอื่น ๆ	๒๐
รวม		**๒๐๓**
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๓๔
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๓๑
	การแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนการรับเงินเดือนข้าราชการ ค่าจ้างลูกจ้างประจำ	๒๙

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ	๒๙
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๔
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๓
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๓
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒
	คำถามอื่น ๆ	๗
รวม		**๑๔๖**
กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๓๒
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๒๘
	การแจ้งอายัดบัญชีม้า	๒๘
	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การขึ้นทะเบียนโดรน	๒
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๒
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑
	พยากรณ์อากาศ	๑
รวม		**๑๐๔**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔๕
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๒๒
	การจัดที่ดินทำกินให้เกษตรกรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๑๘
	การยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนด	๒
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๒
รวม		**๘๙**
กระทรวงแรงงาน	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๓๑
	ข้อมูลเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน	๒๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๑๐
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๔
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๒
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๑
	การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ	๑
รวม		**๗๒**
กระทรวงพาณิชย์	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๑๒
	โครงการ Smart โชวห่วย	๑๑
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๔
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๒
	โครงการธงฟ้าประชารัฐ	๑
	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๑
รวม		**๓๔**
กระทรวงคมนาคม	ระบบตัดแต้มใบอนุญาตขับรถสาธารณะและรถขนส่ง	๑๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๖
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๕
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๒
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๒
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๑
	อัตราภาษีรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑
รวม		**๒๙**
กระทรวงอุตสาหกรรม	ข้อกำหนดสถานที่ห้ามตั้งโรงงาน	๑๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันอาหาร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
รวม		**๒๗**
กระทรวงการต่างประเทศ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	การแปลและการรับรองเอกสาร	๕
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้	๑
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอาเซียน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเอเชียตะวันออก	๑
	สถานที่ให้บริการรับรองนิติกรณ์เอกสาร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมองค์การระหว่างประเทศ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสารนิเทศ	๑
รวม		**๒๑**
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๗
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๔
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจดทะเบียนคนพิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธนานุเคราะห์	๑
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
รวม		**๒๐**
กระทรวงสาธารณสุข	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การบริจาคโลหิต	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม	๑
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑
	วัคซีนพาสปอร์ต	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสุขภาพจิต	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล	๑
รวม		**๑๙**
กระทรวงศึกษาธิการ	การเข้าสู่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา (Education Management Information System : EMIS)	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๑
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑

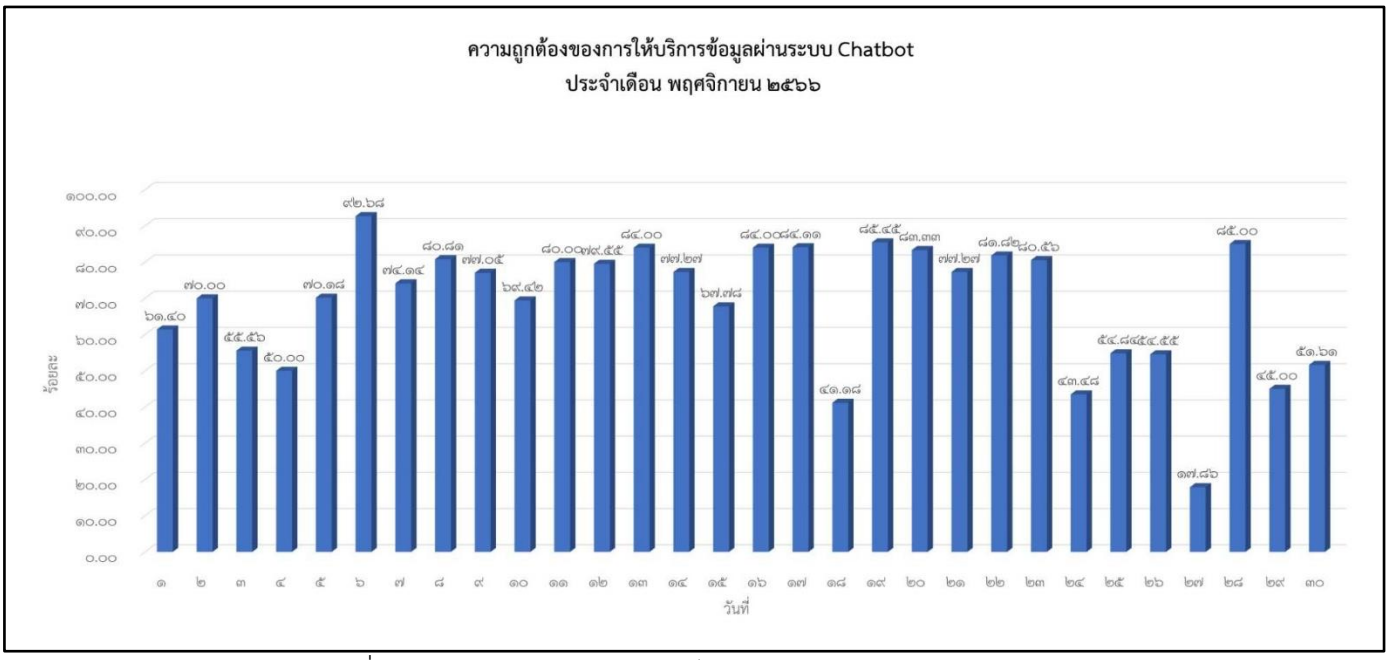
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑
	คำถามอื่น ๆ	๕
รวม		**๑๕**
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๒
	ประเภทของใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
รวม		**๑๒**
กระทรวงวัฒนธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์หอภาพยนตร์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมศิลปากร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงวัฒนธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม	๑
รวม		**๑๐**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงยุติธรรม	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน	๔
	การจัดกิจกรรมพร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้หนี้ครัวเรือน	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	การฟ้องร้องคดีความต่าง ๆ	๑
รวม		**๘**
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๕
	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๑
	ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ	๑
รวม		**๗**
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	การเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐของประชาชน	๔
	การคุ้มครองดูแลผู้ถูกกล่าวหา พยาน หรือผู้เกี่ยวข้องในเรื่องการกระทำทุจริตในภาครัฐ	๒
	ผู้ที่สามารถกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำการทุจริตในภาครัฐ	๑
รวม		**๗**
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๕
	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๑
รวม		**๖**
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	ความหมายการฟอกเงิน	๕
รวม		**๕**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๕
รวม		**๕**
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	ความแตกต่างของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ	๕
รวม		**๕**
ราชบัณฑิตยสถาน	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตสถาน	๔
รวม		**๔**
กระทรวงกลาโหม	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๑
รวม		**๓**
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		**๑**
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	โครงการบัตรเดียวเที่ยวทุกที่	๑
รวม		**๑**
รวมทั้งหมด		**๘๕๓**

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๑% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๑% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค โดยปัจจุบันประชาชนมีรูปแบบหรือคำที่ใช้ในการสนทนาที่มีลักษณะเปลี่ยนแปลงหรือใช้คำใหม่ๆ อยู่เสมอ ทำให้ทีมงานต้องมีการคัดกรองและ Training ตามความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งทีมงานได้ทำการแก้ไข Flow หรือกระบวนการทำงานเพื่อให้ระบบสามารถให้บริการข้อมูลได้อย่างแม่นยำมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีการแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Chatbot เพื่อรองรับการให้บริการและเป็นการตรวจสอบความแม่นยำของระบบ Chatbot ในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

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

<u>การดำเนินการ</u>

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐
๒	กระทรวงการคลัง	๑๐	๓.๑๓
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๑	๓.๔๔
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๓๐	๙.๓๘
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕	๑.๕๖
๘	กระทรวงพลังงาน	๑	๐.๓๑
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๓๔	๑๐.๖๓
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๓	๑๓.๔๔
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๔๕	๑๔.๐๖
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒	๐.๖๑
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๓๒	๑๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๕	๑๔.๐๖
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๔	๑๐.๖๓
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๑๓	๔.๐๖
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๕	๔.๖๙
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐
รวมทั้งหมด		**๓๒๐**	**๑๐๐.๐๐**

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๙ รายการ Response จำนวน ๑๐๙ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๐๒ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ต้องการค้าของเก่าสมัยโบราณต้องทำอย่างไร เอกสารที่ปล่อยตัวชั่วคราวเยาวชนและเด็กใช้อะไรบ้าง 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 พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐
๒	กระทรวงการคลัง	๕๘	๑๘.๐๑
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๒๕	๗.๗๕
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๒๐	๖.๒๑
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๓๒	๙.๙๔
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๕	๑๓.๙๘
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๕	๑๓.๙๘
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๔๕	๑๓.๙๘
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๒	๑๖.๑๕

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐
รวมทั้งหมด		**๓๒๒**	**๑๐๐.๐๐**

ในเดือน พฤศจิกายน มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๓ รายการ Response จำนวน ๔ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๒ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น กู้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง กำหนดการรับนักเรียนเตรียมอุดมศึกษา สังกัด สพฐ. การขึ้นทะเบียนโดรนกับ กสทช. 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**

<u>แผนการดำเนินงาน</u>

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 อัจฉริยะ									
๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดย มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้ - วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ - รายละเอียดและคำอธิบายขอบเขตการพัฒนาระบบฯ - ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ใช้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง - การวิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อเสนอการบริหารจัดการความเสี่ยง - วิธีการสื่อสารแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย									
(๑) ทบทวนและจัดทำแผน									
(๒) นำเสนอแผนเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง									
(๓) ปรับปรุงแผนตามข้อเสนอแนะของผู้ว่าจ้าง									

หมายเหตุ : **แผนการดำเนินกิจกรรม** **ดำเนินการแล้ว**

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

<u>การดำเนินการ</u>

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี ซึ่งอยู่ระหว่างการทบทวนแผนการดำเนินงานเดิมในปัจจุบันเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือ (Tool) ที่จะสามารถสนับสนุนการขยายขีดความสามารถของบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

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 หน่วยงาน นำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงาน ที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง 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

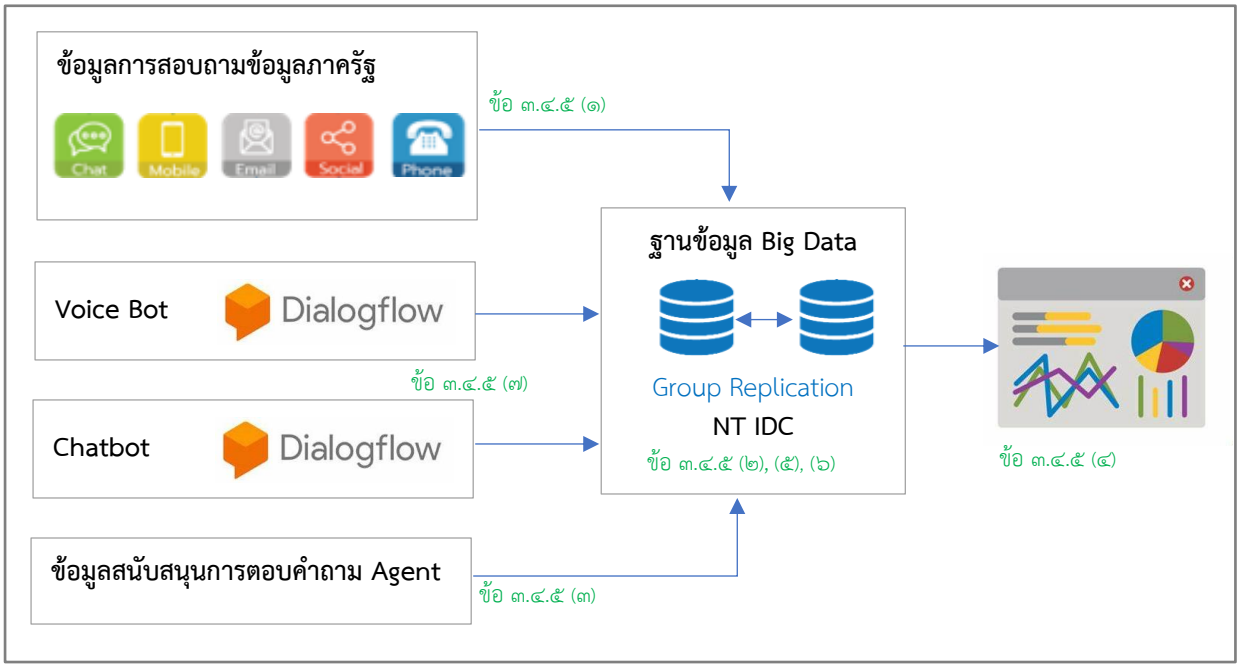
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

<u>การดำเนินการ</u>

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 มีรูปแบบการเชื่อมต่อดังปรากฏตามแผนภาพด้านล่าง 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)



แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

- **โครงสร้างข้อมูล**

GCC1111 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'
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, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
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 ตามด้วยชื่อกรณีที่มาเป็นอื่นๆ

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

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 โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center จำนวน ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมมากในลำดับถัดมา รายละเอียด ดังนี้

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

โดยมีแผนการดำเนินการไว้ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 อัจฉริยะ									
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 ที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้									
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา 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 หน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา 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 การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้									
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นำร่องเดิม									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๘ หน่วยงาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า									
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง									
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้									

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

กิจกรรมในเดือน พฤศจิกายน 2566 จะเป็นกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน พฤศจิกายน ปี ๒๕๖๖ ของ ๗ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
๒. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน พฤศจิกายน ปี ๒๕๖๖ ของกระทรวงมหาดไทย และสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็น ๘ หน่วยงานใหม่ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

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

๑. <u>คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๑)</u> ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖

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

ดังภาพด้านล่างที่แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงานนำร่อง พบว่ากระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ซึ่งเป็นจำนวนสูงถึง ๕๕๐,๕๕๒ ครั้ง รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๓๗๔,๓๗๔ ครั้ง

```
SELECT
  PriAgency หน่วยงานนำร่อง,
  Count(*) จำนวนครั้งการติดต่อ,
  MAX(OpenedDT) ปรับปรุงล่าสุด
FROM
  srdata_processed
WHERE
  priagency IN ( 'กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม', 'กระทรวงการคลัง', 'สำนักงานตำรวจแห่งชาติ', 'กระทรวงแรงงาน', 'กระทรวงศึกษาธิการ', 'กระทรวงสาธารณสุข', 'กระทรวงพาณิชย์',
                 'กระทรวงมหาดไทย' ,'สำนักนายกรัฐมนตรี' )
GROUP BY
  priagency
ORDER BY
2 DESC
```

Message | Result 1 | Profile | Status

หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
กระทรวงการคลัง	550552	2023-11-30 22:58:22
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสัง	374374	2023-11-30 22:53:21
กระทรวงแรงงาน	165635	2023-11-30 23:13:42
กระทรวงสาธารณสุข	146533	2023-11-30 21:32:59
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	73119	2023-11-30 20:53:00
กระทรวงมหาดไทย	27304	2023-11-30 23:38:21
สำนักนายกรัฐมนตรี	14593	2023-11-30 23:37:48
กระทรวงพาณิชย์	13649	2023-11-30 20:37:35
กระทรวงศึกษาธิการ	9656	2023-11-30 16:14:20

แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานข้อมูลเพื่อ Big Data

๒. **<u>คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๒)</u>** ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

GCC1111 ได้ติดตั้งฐานข้อมูล MySQL จำนวน ๒ ชุด รองรับการทำงานในรูปแบบ High Availability (HA) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือการจัดการฐานข้อมูล MySQL และทำการเชื่อมต่อกับ MySQL Server ที่ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT หรือดูข้อมูลสรุปผ่านเครื่องมือ Dashboard ที่นำเสนอในข้อ ๓.๔.๕ (๔)

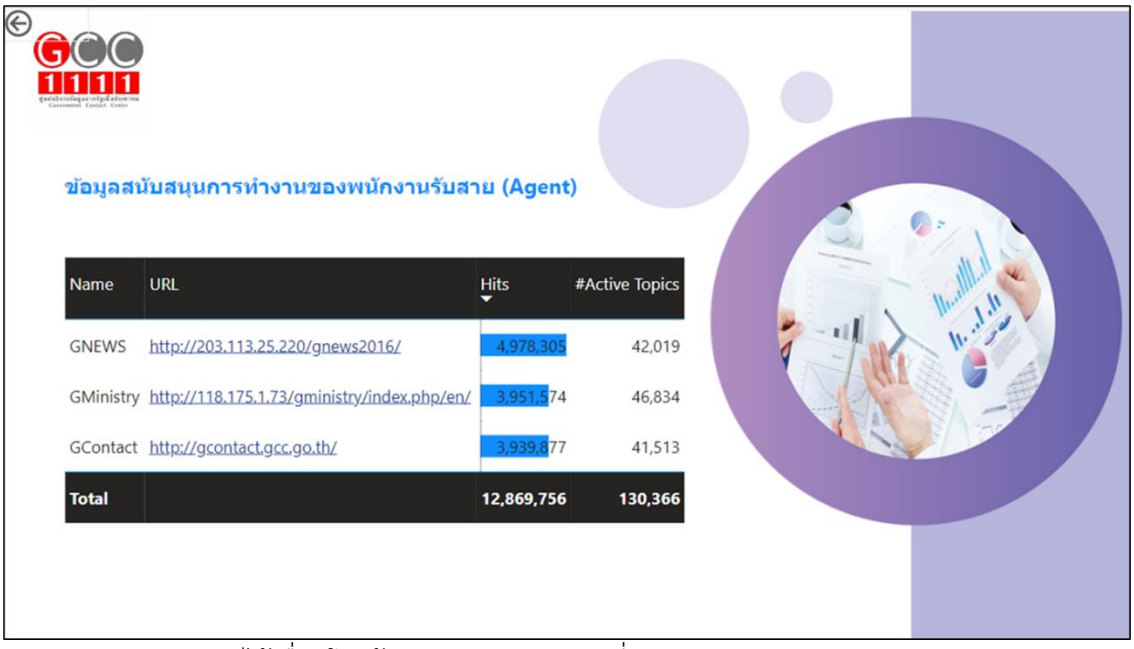
๓. **<u>คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๓)</u>** ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ระบบ ประกอบด้วย

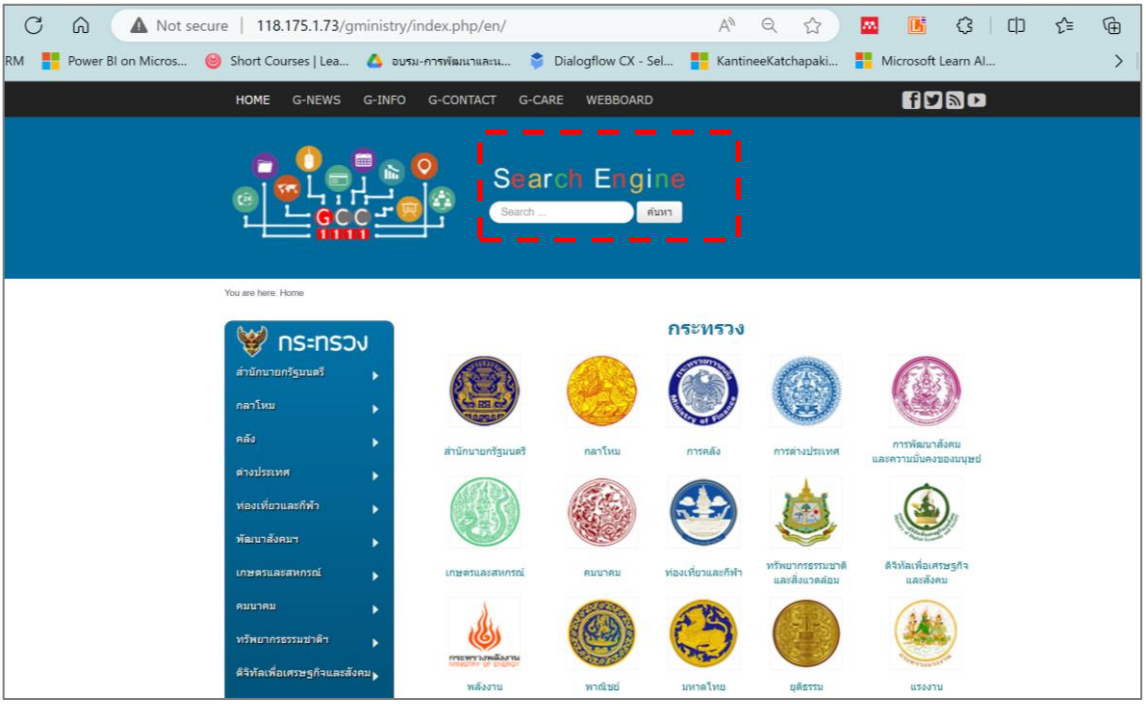
- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

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

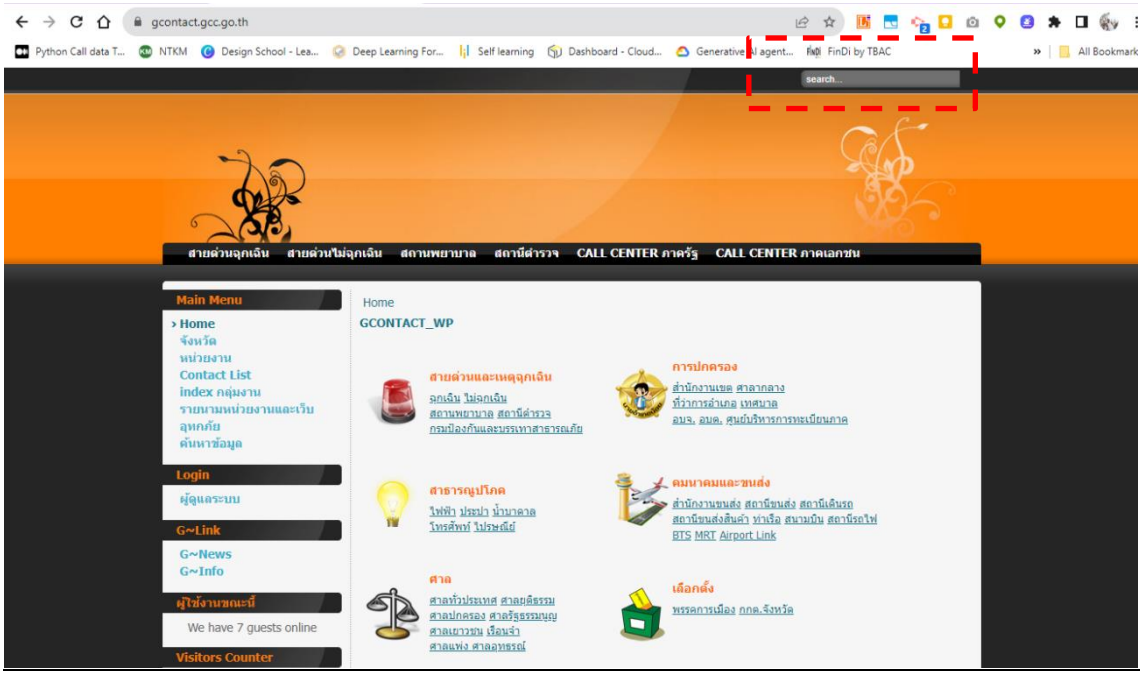


ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

ระบบ CMS GNews



ระบบ CMS Gministry



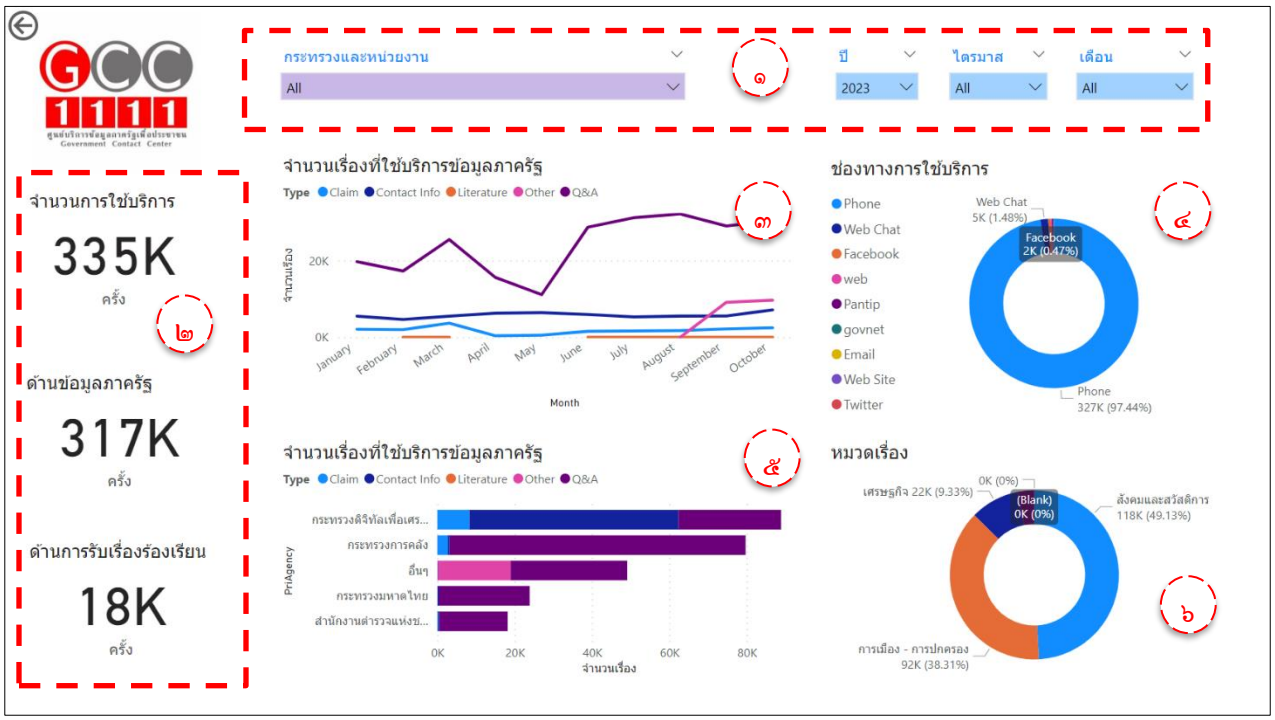
ระบบ CMS GContact

๔. **<u>คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๔)</u>** ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

GCC1111 ได้นำเสนอรูปแบบแดชบอร์ดจำนวน ๔ หน้า ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อมรวม ๙ หน่วยงาน ในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวง หรือหมวดเรื่องที่ต้องการ และกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลรูปแบบการเลือกแสดงดัง หมายเลข ๑ ในภาพ Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)

<u>Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)</u> จะแสดงสถิติภาพรวมของการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ เฉพาะปี ๒๕๖๖ เป็นต้น

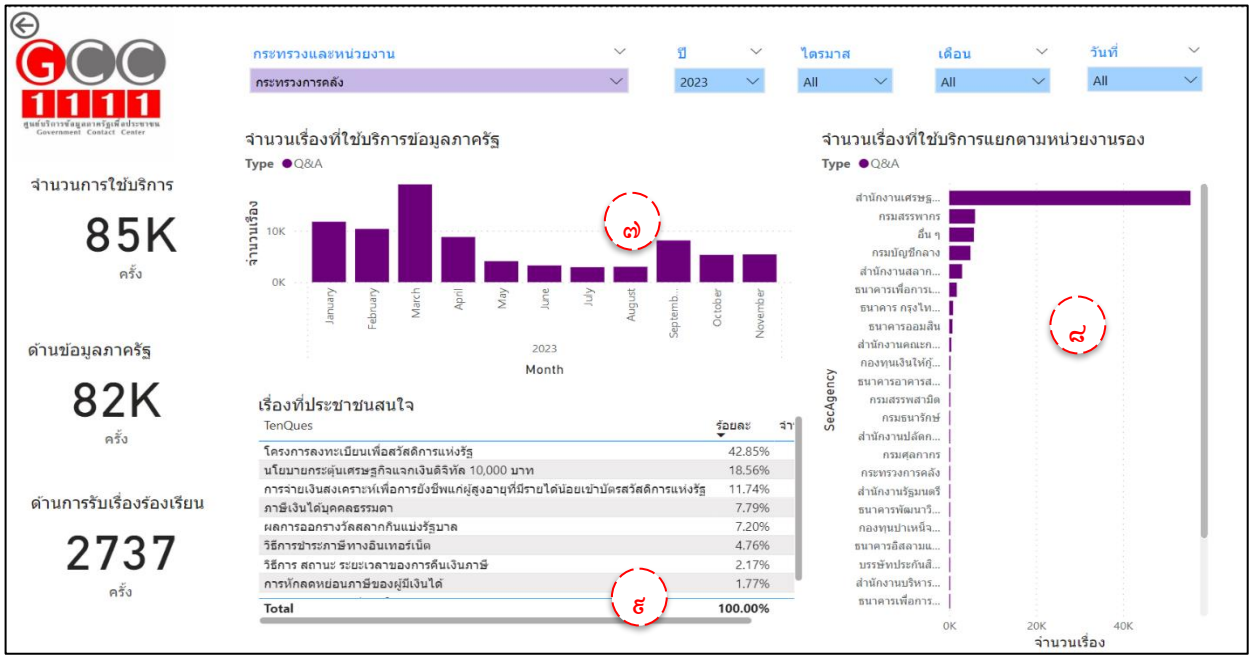


รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

- สถิติการติดต่อขอใช้บริการ GCC1111 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

<u>Dashboard ByMinistry (หน้าที่ ๒)</u> จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายกระทรวง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของกระทรวงการคลัง ปี ๒๕๖๖ เป็นต้น

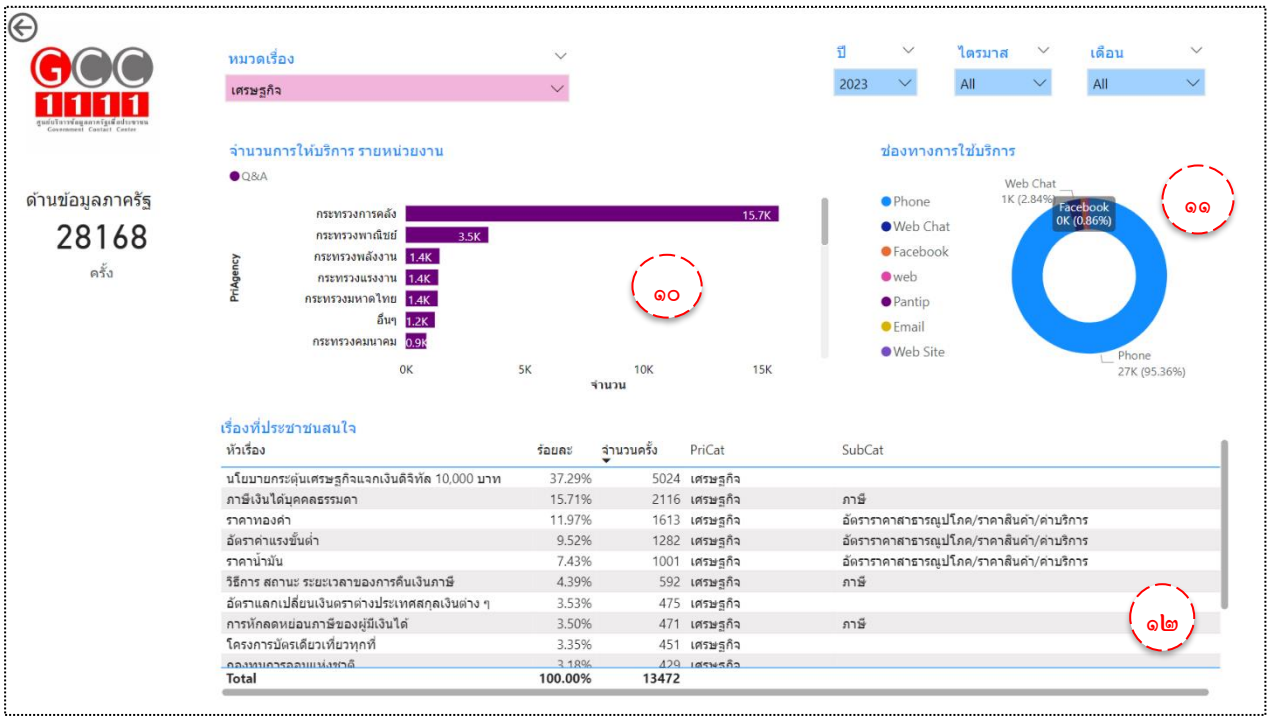


รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

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

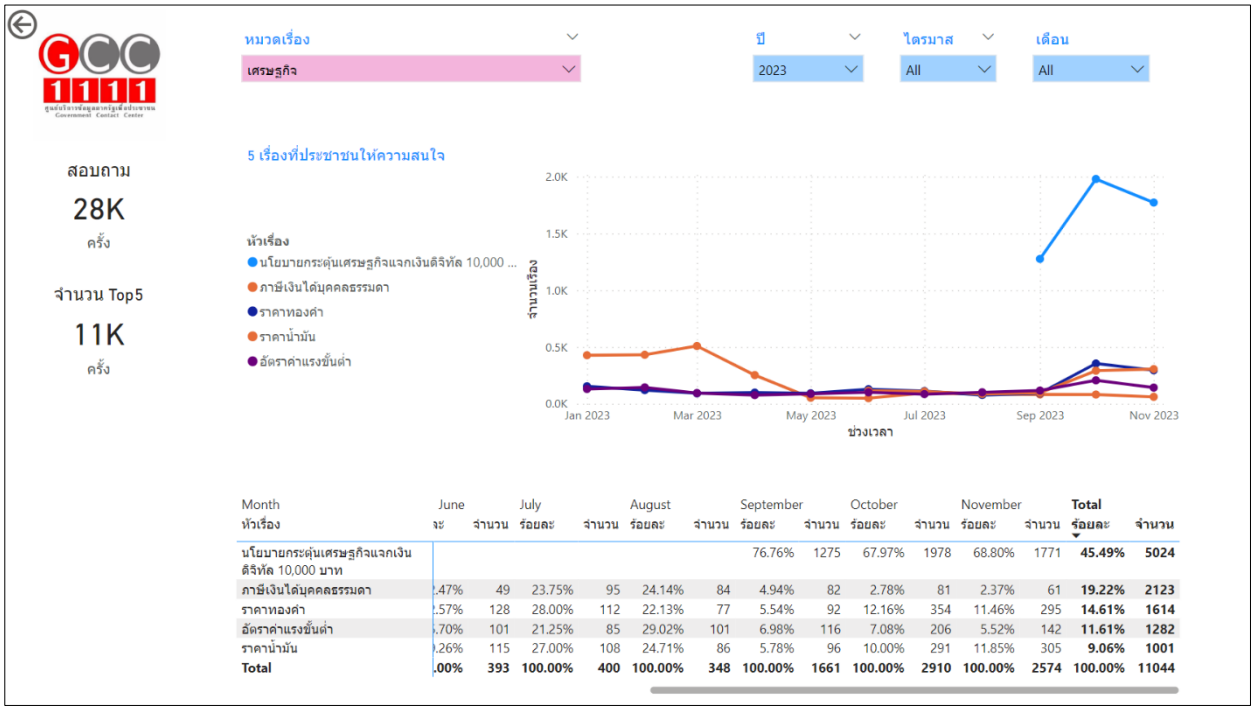


รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

- สถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ที่เกี่ยวข้องกับ หมวดเรื่องที่กำหนด สรุปเป็นรายกระทรวง 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) จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๖ จะเห็นได้ว่า ในเดือนมกราคม มีแนวโน้มการสอบถามเรื่องภาษีบุคคลธรรมดาสูงขึ้น และในเดือนพฤศจิกายน จะเห็นแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของการสอบถามข้อมูลโครงการประกันรายได้เกษตรกร ซึ่งข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนกำลังให้ความสนใจในเรื่องนั้นๆ เพิ่มขึ้น GCC1111 ควรประชาสัมพันธ์เรื่องนั้นๆ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ และวางแผนเตรียมการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ



Month	June		July		August		September		October		November		Total	
หัวเรื่อง	จะ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล 10,000 บาท							76.76%	1275	67.97%	1978	68.80%	1771	**45.49%**	**5024**
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	.47%	49	23.75%	95	24.14%	84	4.94%	82	2.78%	81	2.37%	61	**19.22%**	**2123**
ราคาทองคำ	.57%	128	28.00%	112	22.13%	77	5.54%	92	12.16%	354	11.46%	295	**14.61%**	**1614**
อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	.70%	101	21.25%	85	29.02%	101	6.98%	116	7.08%	206	5.52%	142	**11.61%**	**1282**
ราคาน้ำมัน	.26%	115	27.00%	108	24.71%	86	5.78%	96	10.00%	291	11.85%	305	**9.06%**	**1001**
Total	**.00%**	**393**	**100.00%**	**400**	**100.00%**	**348**	**100.00%**	**1661**	**100.00%**	**2910**	**100.00%**	**2574**	**100.00%**	**11044**

รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

๕. <u>คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๕)</u> 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. <u>คุณสมบัติ ๓.๔.๕(๖)</u> ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

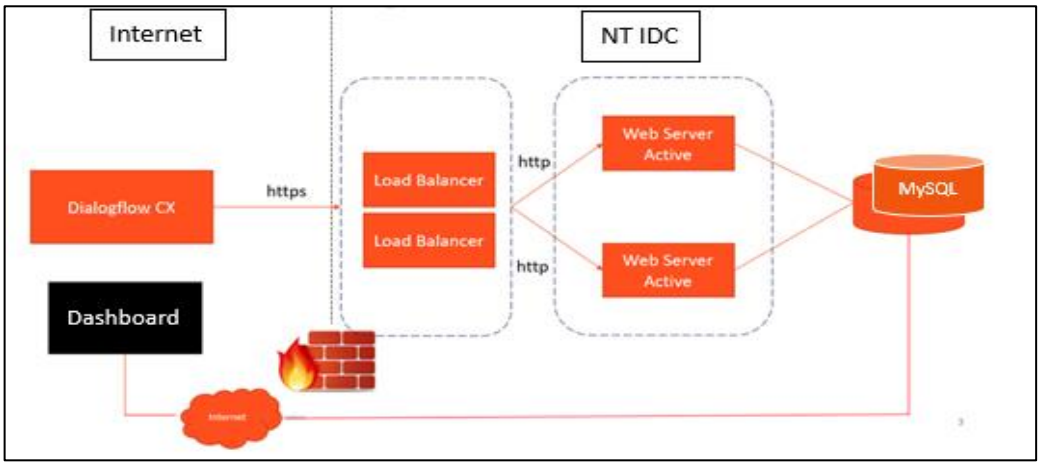
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนั้น GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับความยินยอมจากประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง 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

๗. <u>คุณสมบัติ ๓.๔.๕(๗)</u> ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป

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

Result Grid | Filter Rows: | Export: | Wrap Cell Content: | Fetch rows:

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		ข้อสด	
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		เจ้าหน้าที่หน่อยสิจ๊ะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		ผมต้องการติดต่อตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	ef93d95a-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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาค่ะ	
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		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลทล่าช้าค่ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีค่ะ	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce	MOI	การโอนที่ดินมรดก	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่ค่ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีล่าช้าต้องทำอย่างไรคะ	
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-6b4a46fb05ce		ิnt คืออะไรคะ	

ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

๑. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลจำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data

๒. ความยุ่งยากทำความเข้าใจข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบ

๓. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลามาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีคุณภาพ

๔. การประมวลผลข้อมูลการติดต่อ การประมวลผลข้อมูลจากระบบ CMS และการนำเข้าข้อมูลการสนทนาจากระบบ Chatbot และ Voicebot ซึ่งเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องใช้ทรัพยากรประสิทธิภาพสูงในบางขั้นตอนของการทำกระบวนการ Extract-Transform-Load และอาจส่งผลต่อความเร็วในการเรียกดูข้อมูล Dashboard อาจต้องมีการปรับปรุง เพื่อให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้รวดเร็ว

๕. การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบต่างๆ ที่อยู่ต่างที่กัน ทำให้เกิดความซับซ้อนในการปรับปรุงข้อมูล

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและอัพเดตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานโครงการ โดยทีมงานได้ทำการทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งาน Dashboard เพื่อให้สามารถแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม สามารถเชื่อมโยงและแสดงข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับต่อยอดการดำเนินงานในระยะถัดไป

ส่วนที่ ๖
ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

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

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๑ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

(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

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดของการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

<u>การดำเนินการ</u>

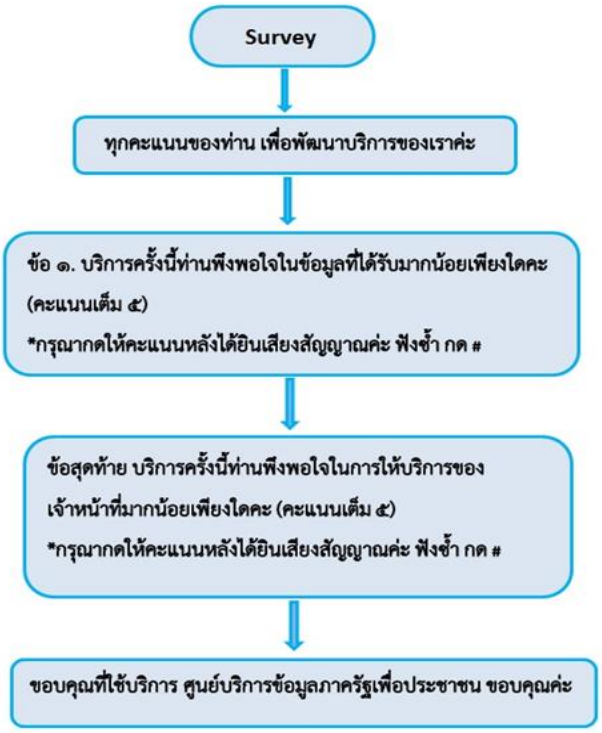
GCC 1111 จะจัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” ประจำปี ตามกรอบระยะเวลาในแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ภายในเดือน เมษายน - พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน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

ส่วนที่ ๗
ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)

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

<u>การดำเนินการ</u>

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 โดยขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๙๐ จากผู้ใช้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติ จำนวน ๑๓,๓๖๘ คน

ทั้งนี้ GCC1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ให้บริการแก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสายและให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

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

<u>การดำเนินการ</u>

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๖.๘๓ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

รายงาน	เป้าหมาย	พ.ย. ๖๖
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๖.๘๓

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

- เดือนที่ ๑ จัดทำแผนการดำเนินงาน

- เดือนที่ ๑ – ๒ จัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

- เดือนที่ ๓ กำหนดแนวทางการพัฒนาให้บริการที่สอดรับกับความต้องการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย และเริ่มให้บริการร่วมกับหน่วยงานความร่วมมือ และจัดส่งผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชน

- เดือนที่ ๓ – ๖ พัฒนาการเปิดบริการใหม่เชิงรุกร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เดือนที่ ๗ เริ่มทดลองให้บริการใหม่เชิงรุก

- เดือนที่ ๘ ติดตามประเมินผลการทดลองให้บริการใหม่เชิงรุก และจัดทำข้อเสนอปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้สอดรับกับความต้องการใช้งานยิ่งขึ้น รวมทั้ง การดำเนินการเปิดบริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Service) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้รับบริการอีกร้อยละ ๓๐ จากปี ๒๕๖๖ โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงานเปิดให้บริการใหม่เชิงรุก ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๖) ดังนี้

๑. การจัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบัน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนระเบียบวิธีและแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้ ซึ่งสรุปผลการดำเนินงานได้ ดังนี้

(๑) ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยสุ่มตัวอย่าง (Sampling) จากประชาชนผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป โดยการสอบถามผ่านช่องทางโทรศัพท์ (Telephone Survey) การสอบถามบุคคลโดยตรง (Personal Survey) และการตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Survey) จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑,๔๖๐ ราย โดยแบ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ GCC 1111 จำนวน ๖๕๔ ราย และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้จักและไม่เคยใช้บริการ GCC 1111 จำนวน ๕๑๔ ราย โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๙๒ ราย ที่รู้จักแต่ไม่เคยใช้บริการ GCC 1111 อีกด้วย

(๒) ดำเนินการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์คำนวณออกมาเป็นค่าสถิติ อาทิ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ๒ ตัวแปรขึ้นไป (Cross Tabulation) เรียบร้อยแล้ว โดยสรุปผลเบื้องต้น ดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๒๕-๔๓ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๕ อาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ ภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ ๓๕ มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๓๓,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และช่องทาง Social Media ที่นิยมใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้ Facebook คิดเป็นร้อยละ ๒๗
- บุคลิกลักษณะ (Persona) ของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในปัจจุบัน คือ เป็นผู้หญิงที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๒๕-๔๓ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทำงานอยู่ในภาคเอกชน มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๓๓,๐๐๐ บาท และมีการใช้ Social Media โดยเฉพาะการใช้งานผ่าน Facebook Line และ TikTok ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญสำหรับการสื่อสารและการแบ่งปันข้อมูล การใช้บริการของ GCC 1111 ใช้บริการด้านการสอบถามข้อมูลโดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการติดต่อหลัก และมีการใช้บริการไม่เกิน ๖ ครั้ง ต่อปี ความพึงพอใจในบริการของ GCC 1111 ได้รับคะแนนเฉลี่ยที่สูงถึง ๔.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕ โดยมีข้อเสนอแนะเรื่องการปรับปรุงความครบถ้วนของข้อมูล และการลดขั้นตอนเพื่อเข้าถึงพนักงานได้รวดเร็วขึ้น

- สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่รู้จักและไม่เคยใช้บริการ GCC 1111 เป็นกลุ่มเพศหญิง ที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๒๕-๔๓ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำงานอยู่ในภาคเอกชน และมีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑๕,๐๐๑ - ๓๓,๐๐๐ บาท การใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูล มีการใช้งานผ่าน Facebook มากที่สุด และสำหรับช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับภาครัฐ คือ การใช้ Search Engine เช่น google Bing Yahoo การติดต่อหน่วยงานโดยตรง และ การใช้ช่องทาง Online ของหน่วยงานต่าง ๆ ตามลำดับ

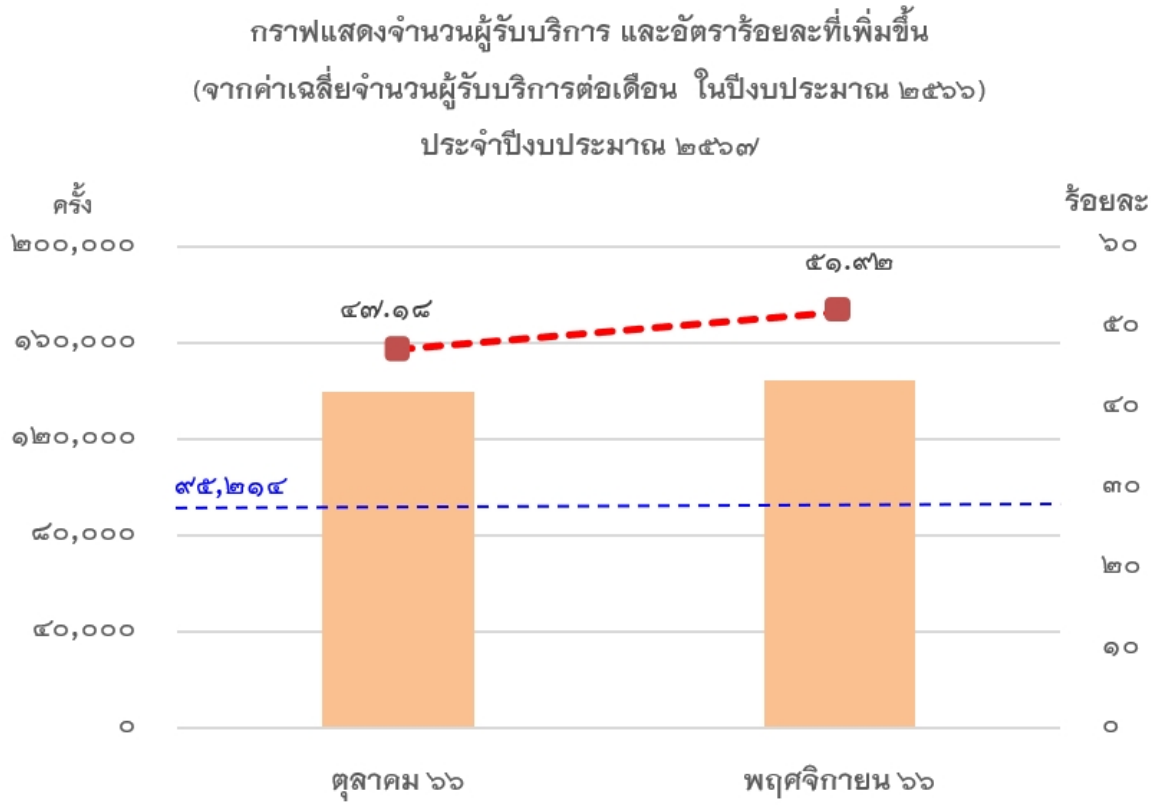
(๓) สำหรับการวิเคราะห์ความต้องการการใช้บริการของประชาชนอยู่ระหว่างดำเนินการ

๒. ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Services) โดยในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้จัดทำข้อมูลบริการใหม่เพื่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการในรูปแบบ อินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๔ ภาพ เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook , Website , X , Instagram และคลิปสั้น (Clip) จำนวน ๔ คลิป เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook , Website , X , Instagram และ TikTok ทั้งนี้ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการเข้าชมในทุกช่องทาง จำนวนทั้งสิ้น ๒๙,๖๐๑ ครั้ง เมื่อรวมกับจำนวนการติดต่อขอใช้บริการ (ตามรูปแบบเดิม) จำนวน ๑๑๕,๐๕๒ ครั้ง คิดเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๔๔,๖๕๓ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยจำนวนการติดต่อขอใช้บริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งอยู่ที่ ๙๕,๒๑๔ ครั้ง เป็นจำนวน ๔๙,๔๓๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๒ (ภาคผนวก ๖)

ตารางแสดงจำนวนการเข้าชมข้อมูลบริการใหม่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

รูปแบบ	Facebook	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
Infographic	๖๖๐	๒,๙๓๓	๓,๗๘๗	๑๗๙	-	๗,๕๕๙
Clip	๓,๐๙๒	๔,๗๑๘	๔,๓๘๑	๑,๑๐๓	๘,๗๔๘	๒๒,๐๔๒
รวม	๓,๗๕๒	๗,๖๕๑	๘,๑๖๘	๑,๒๘๒	๘,๗๔๘	๒๙,๖๐๑

หมายเหตุ กรณี การจัดทำข้อมูลบนช่องทาง Website ที่มีการแสดงผลในเนื้อเรื่องเดียวกัน ทั้งรูปแบบ อินโฟกราฟิก (Infographic) และ คลิปสั้น (Clip) การนับสถิติจำนวนการเข้าชม จะนับเป็นการเข้าชมในรูปแบบคลิปเท่านั้น



หมายเหตุ ๑. เป้าหมายเพิ่มจำนวนผู้รับบริการอีกร้อยละ ๓๐ จากค่าเฉลี่ยปี ๒๕๖๖
๒. ค่าเฉลี่ยจำนวนผู้รับบริการ ปี ๒๕๖๖ = ๙๕,๒๑๔ ครั้ง

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 รวมทั้งจัดทำเมทาดาตาของข้อมูล ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

<u>การดำเนินการ</u>

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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.	
๓.๖ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ									
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 การจัดทำเมทาดาตาของข้อมูล 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: ดำเนินการในขั้นตอนที่ ๖ คือ ส่งมอบข้อมูลสำหรับนำขึ้นระบบ Open Data ที่ได้คัดเลือกและนำเสนอความเห็นชอบในที่ประชุมคณะกรรมการฯ ประจำเดือนตุลาคม

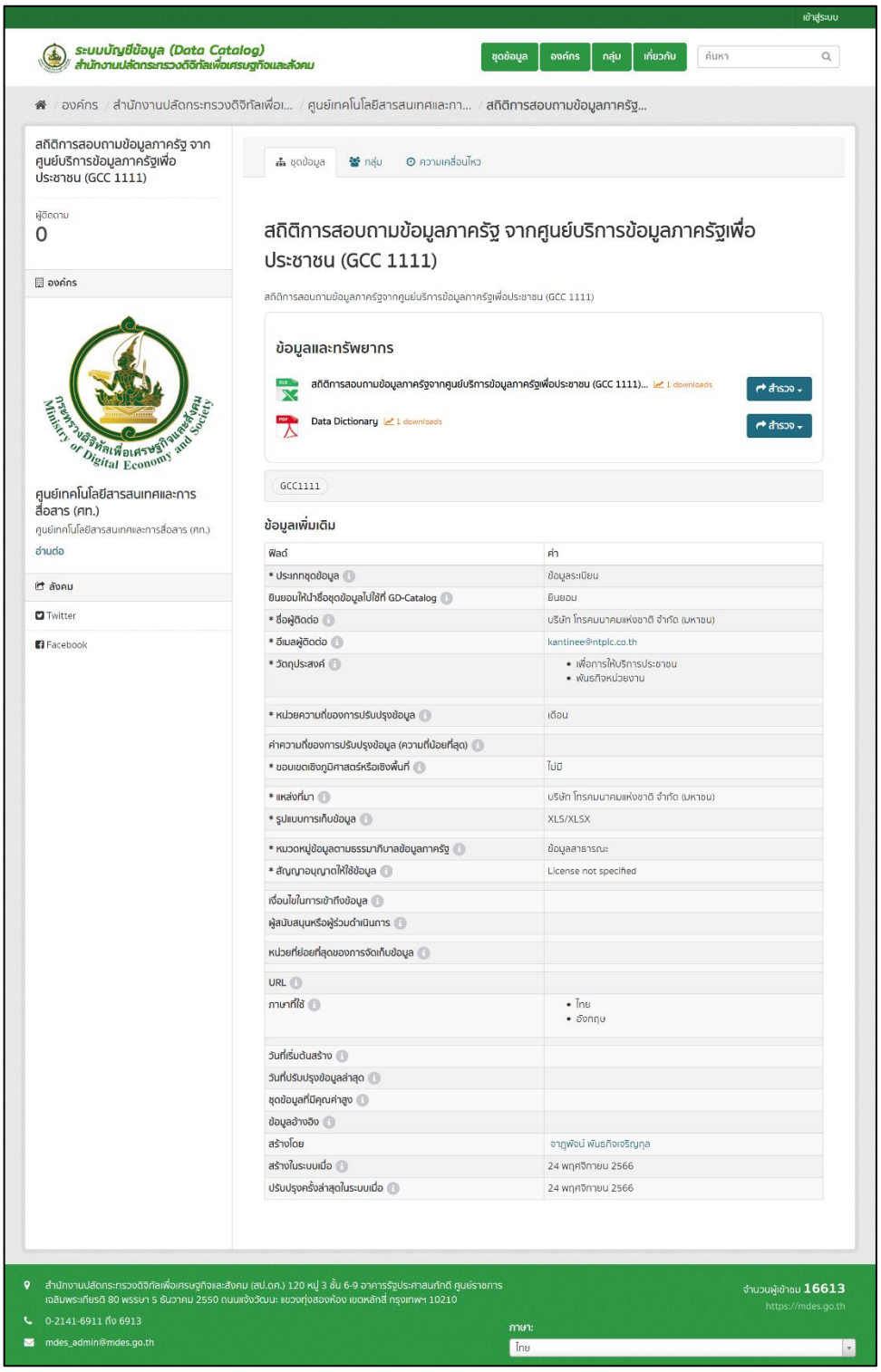
รายละเอียดการดำเนินงาน: ในเดือนพฤศจิกายนนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐตามรูปแบบที่กำหนด จัดทำคำอธิบายชุดข้อมูล ของวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

รายละเอียดชุดข้อมูล

ชุดข้อมูลเปิดสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชน ที่มีการดำเนินการตัดส่วนข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ไม่เหมาะสมออกไปเรียบร้อยแล้ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ประชาชน, ข้อมูลพนักงานรับสาย, รหัสงาน, สถานะงาน เป็นต้น รายละเอียดชุดข้อมูลดังตาราง

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ		
Fields	**Datatype**	**Description**
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)
Type	String	ชนิดของงาน (Job Type) - 'Claim' ติดต่อเพื่อร้องเรียน, - 'Contact Info' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลหน่วยงาน เช่น เบอร์ติดต่อ, - 'Q&A' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลภาครัฐ, - 'Literature' ติดต่อเพื่อขอแบบฟอร์ม เอกสารราชการ
Category	String	ประเภทคำถาม (Categories) แบ่งเป็น 4 หมวด - เศรษฐกิจ, - การเมือง-การปกครอง, - สังคมและสวัสดิการ และ - การศึกษาและเทคโนโลยี
Topic	String	หัวข้อคำถาม
Agency	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน
Region	String	ภาคของประชาชน - มือถือ - ใต้ - เหนือ - กลาง
Skill	String	ช่องทางที่ติดต่อสอบถาม - กด ๐ Info - กด ๒ Claim
Channel	String	ช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
Gender	String	เพศของประชาชน เช่น หญิง ชาย

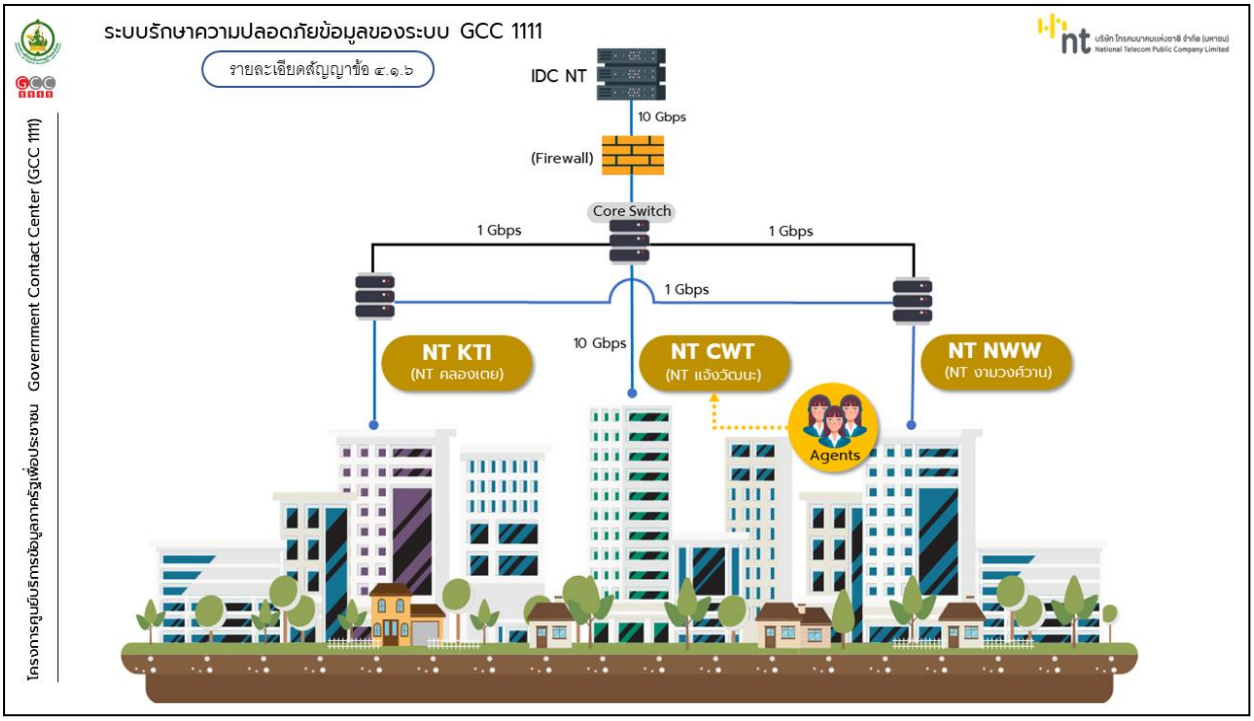
และนำส่งเพื่อให้ผู้รับผิดชอบของกระทรวงนำไปเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม https://datacatalog.mdes.go.th/ ดังภาพ



การดำเนินงานต่อไป: นำส่งชุดข้อมูลในเดือนต่อๆ ไป

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

<u>การดำเนินการ</u>



แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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

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

<u>การดำเนินการ</u>

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยมีการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ด้านความปลอดภัยของสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พร้อมทั้งมีเอกสารรองรับมาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001 ของระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๒ และ ๓)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ GCC 1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

<u>การดำเนินการ</u>

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

ส่วนที่ ๘
ด้านการประชาสัมพันธ์
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)

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

- **ทาง Website : www.gcc.go.th**
- **ทาง Facebook : GCC 1111**
- **ทาง X : GCC_1111**
- **ทาง Instagram : GCC_1111**
- **ทาง TikTok**

นอกจากนี้ บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC 1111 จะต้องมีเครื่องหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกข้อมูลข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเป็นที่สนใจของประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้ ช่องทางเว็บไซต์ (Website) ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ช่องทางเอ็กซ์ (X) ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนี้

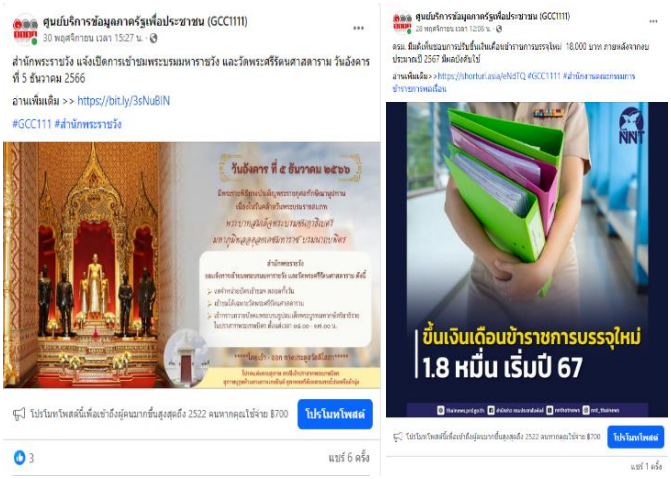
๑. ช่องทางเว็บไซต์ (Website)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๐๖ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๑๘๘,๔๒๓ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) เปลี่ยนสถานพยาบาลประกันสังคม ปี ๖๖ ๒) การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗) และ ๓) สำนักงานประกันสังคม เปิดเผยข้อแตกต่างการเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๒๕ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๗๕,๖๖๘ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๒,๙๐๕ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กระทรวงแรงงาน รายงานสถานการณ์แรงงานไทยในอิสราเอล ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ๒) กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แนะนำน้ำท่วมที่ไหลเชี่ยว อาจพัดพาของมีคมและสัตว์มีพิษ ที่อาจทำอันตรายได้ ๓) ธนาคารแห่งประเทศไทย สั่งห้ามระบบโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารล่มเกิน ๘ ชั่วโมง ภายใน ๑ ปี ๔) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว แนะนำเกร็ดชวนรู้ เรื่อง:กิจกรรมเล่นสนุกกับลูกได้ไม่รู้เบื่อ ๕) กรมการค้าต่างประเทศ เตรียมเปิดให้บริการออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า ผ่านระบบ DFT SMART C/O

ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทางเอ็กซ์ (X)

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๒๖ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๓๔,๓๕๐ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๓๐,๕๐๐ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กระทรวงแรงงาน รายงานสถานการณ์แรงงานไทยในอิสราเอล ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ๒) กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แนะนำน้ำท่วมที่ไหลเชี่ยว อาจพัดพาของมีคมและสัตว์มีพิษ ที่อาจทำอันตรายได้ ๓) ธนาคารแห่งประเทศไทย สั่งห้ามระบบโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารล่มเกิน ๘ ชั่วโมงภายใน ๑ ปี ๔) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว แนะนำเกร็ดชวนรู้ เรื่อง:กิจกรรมเล่นสนุกกับลูกได้ไม่รู้เบื่อ ๕) กรมการค้าต่างประเทศ เตรียมเปิดให้บริการออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า ผ่านระบบ DFT SMART C/O

ภาพตัวอย่าง หน้าแรก X

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน X

๔. ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram)

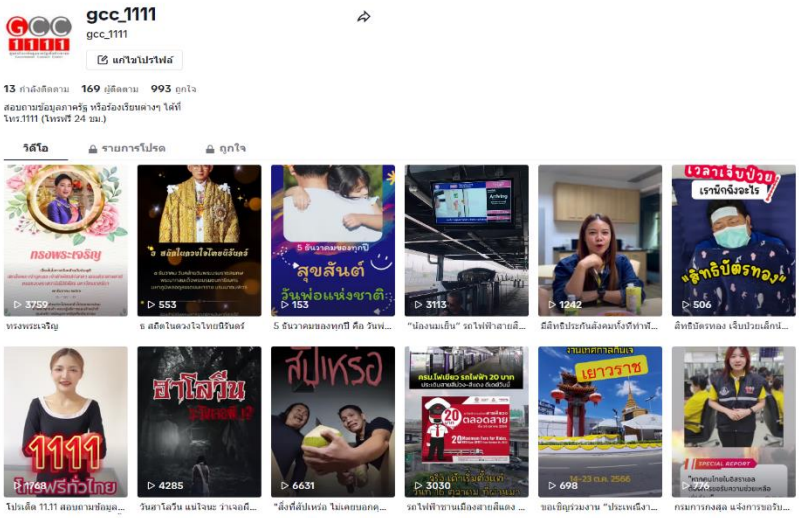
ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘๗๖ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๓๖,๑๕๗ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๘๓๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กระทรวงแรงงาน รายงานสถานการณ์แรงงานไทยในอิสราเอล ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ๒) กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แนะนำน้ำท่วมที่ไหลเชี่ยว อาจพัดพาของมีคมและสัตว์มีพิษ ที่อาจทำอันตรายได้ ๓) กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว แนะนำเกร็ดชวนรู้ เรื่อง:กิจกรรมเล่นสนุกกับลูกได้ไม่รู้เบื่อ ๔) ธนาคารแห่งประเทศไทย สั่งห้ามระบบโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารล่มเกิน ๘ ชั่วโมงภายใน ๑ ปี ๕) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ แนะการขอรับใบเสร็จชำระเงินกู้อิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt) ผ่านแอพพลิเคชั่น GHB ALL GEN

ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๕ . ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok)

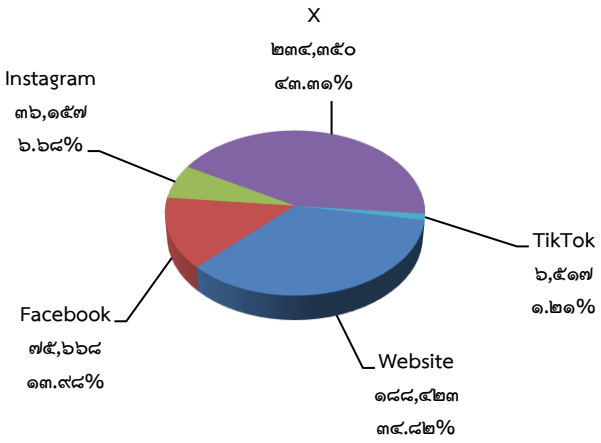
ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๖,๕๑๗ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๖๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๔ อันดับแรก ได้แก่ ๑) โปรเด็ด ๑๑.๑๑ สอบถามข้อมูลภาครัฐได้ที่ ๑๑๑๑ โทรฟรีทั่วไทย ๒) สิทธิบัตรทอง เจ็บป่วยเล็กน้อย ๑๖ กลุ่มอาการ รับยาได้ทันทีที่ "ร้านยาคุณภาพของฉัน" ไม่มีค่าใช้จ่าย ๓) มีสิทธิประกันสังคมทั้งทีทำฟันฟรีได้มั้ยนะ ๔) “น้องนมเย็น” รถไฟฟ้าสายสีชมพู เปิดให้ทดลองใช้บริการฟรี ข้ามปี



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก TikTok

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ มีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๔๑,๑๑๕ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางเว็บไซต์ (Website) จำนวน ๑๘๘,๔๒๓ ครั้ง ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน ๗๕,๖๖๘ ครั้ง ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) จำนวน ๓๖,๑๕๗ ครั้ง ช่องทางเอ็กซ์ (X) จำนวน ๒๓๔,๓๕๐ ครั้ง และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) จำนวน ๖,๕๑๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังนี้

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๘๘,๔๒๓	๗๕,๖๖๘	๓๖,๑๕๗	๒๓๔,๓๕๐	๖,๕๑๗	๕๔๑,๑๑๕
ร้อยละ	๓๔.๘๒	๑๓.๙๘	๖.๖๘	๔๓.๓๑	๑.๒๑	๑๐๐

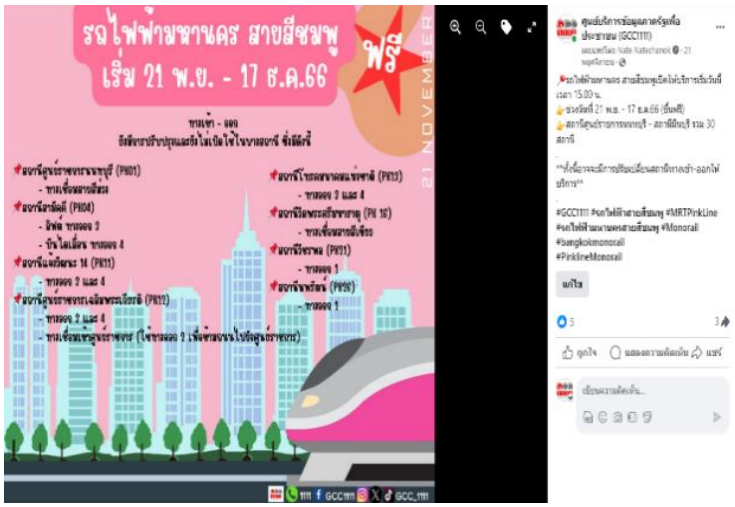
แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

นอกจากนี้ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยนำข้อมูลมาจากการวิเคราะห์ประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบภาพอินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๔ ภาพ ได้แก่

๑) การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปี ๒๕๖๖/๒๕๖๗ (ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘)

๒) รถไฟฟ้ามหานคร สายสีชมพูเปิดให้บริการเริ่มวันนี้เวลา ๑๕.๐๐ น.

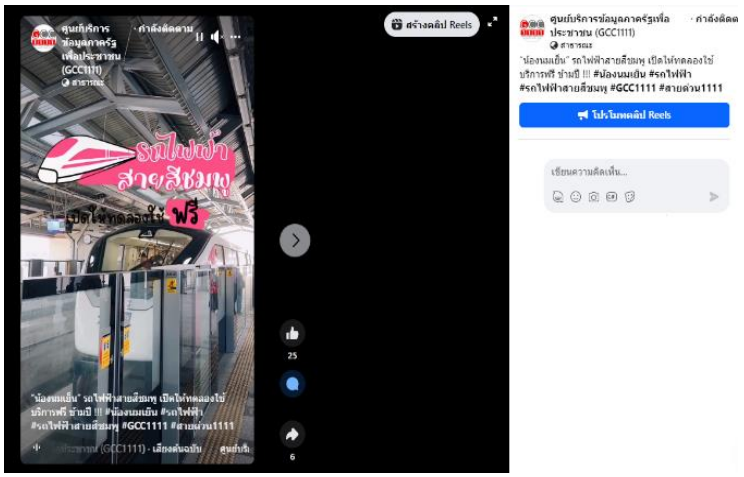


๓) พ.ร.บ. กยศ. ฉบับใหม่ ปรับลดอะไรบ้าง

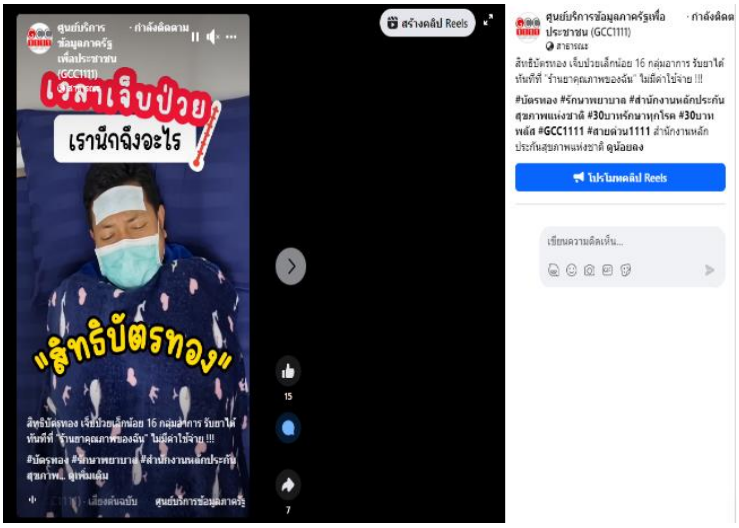
๔) สิทธิบัตรทอง เจ็บป่วยเล็กน้อย 16 อาการ รับยา ณ “ร้านยาคุณภาพของฉัน” ได้ทุกแห่ง ไม่มีค่าใช้จ่าย

๒. GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบคลิปสั้น (Clip) จำนวน ๔ คลิป ได้แก่

๑) “น้องนมเย็น” รถไฟฟ้าสายสีชมพู เปิดให้ทดลองใช้บริการฟรี ข้ามปี !!!

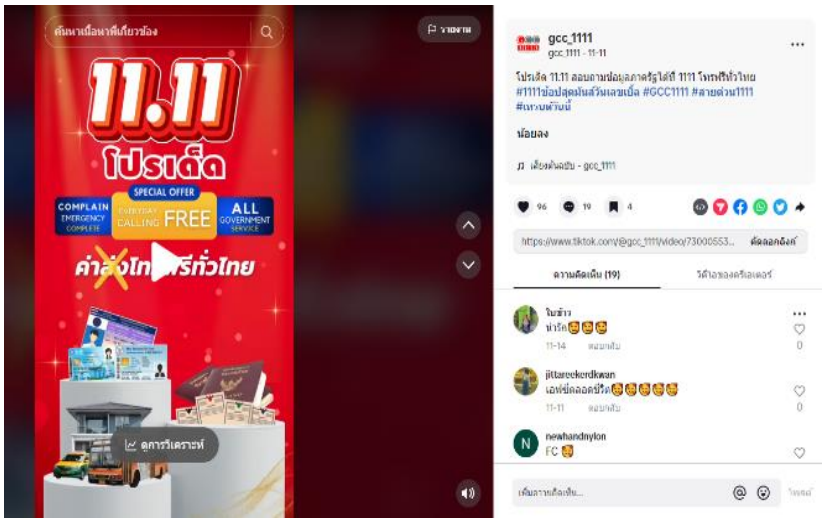


๒) สิทธิบัตรทอง เจ็บป่วยเล็กน้อย 16 อาการ รับยา ณ “ร้านยาคุณภาพของฉัน” ได้ทุกแห่ง ไม่มีค่าใช้จ่าย !!



๓) สิทธิประกันสังคมทั้งทีทำฟันฟรีได้มั้ยนะ

๔) คลิปโปรเด็ด ๑๑.๑๑ สอบถามข้อมูลภาครัฐได้ที่ ๑๑๑๑ โทรฟรีทั่วไทย



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

<u>การดำเนินการ</u>

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

ส่วนที่ ๙
ด้านอื่น ๆ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)

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 และเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต

การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด