



# รายงานผลการดำเนินงาน

## โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖



เอกสาร

ประกอบรายงานผลการดำเนินงาน



## 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 - ๔๙
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)	๕๐ - ๕๕
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๕๖ - ๑๐๘
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๐๙ - ๑๑๑
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนาารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๑๒ - ๑๒๒
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๒๓ - ๑๓๓
ส่วนที่ ๙ ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๓๔ - ๑๓๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๑

### บทสรุปผู้บริหาร

## ส่วนที่ ๑ : บทสรุปผู้บริหาร

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

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

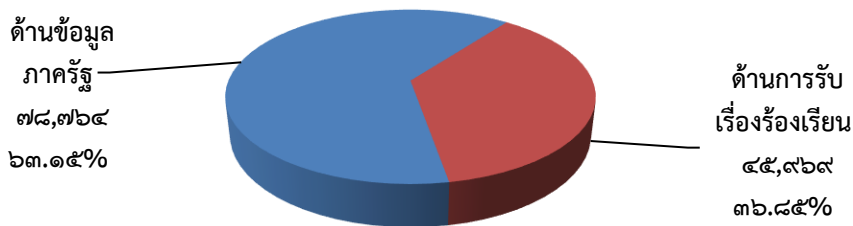
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๒๔,๗๓๓ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๘,๗๖๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๕ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๕,๙๖๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๕ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๘,๗๖๔	๔๕,๙๖๙	๑๒๔,๗๓๓
ร้อยละ	๖๓.๑๕	๓๖.๘๕	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111

ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

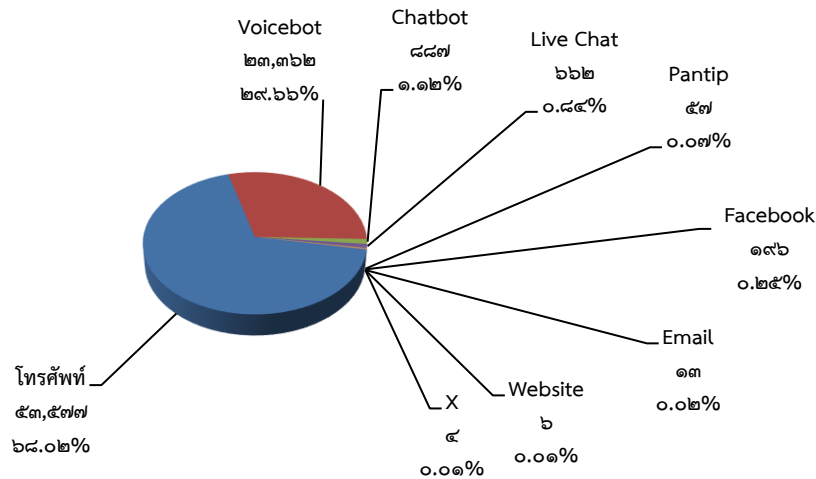
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๗๘,๗๖๔ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๓,๕๗๗ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๓๖๒ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๘๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๖๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๙๖ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๓ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง X จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

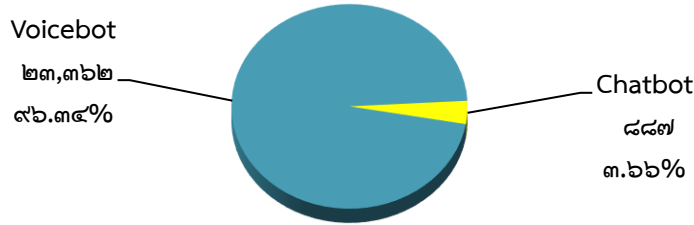


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๓,๕๗๗	๒๓,๓๖๒	๘๘๗	๖๖๒	๕๗	๑๙๖	๑๓	๖	๔	๐	๐	๗๘,๗๖๔
ร้อยละ	๖๘.๐๒	๒๙.๖๖	๑.๑๒	๐.๘๔	๐.๐๗	๐.๒๕	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๔,๒๔๙ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๓,๓๖๒ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๘๘๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

### สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๓,๓๖๒	๘๘๗	๒๔,๒๔๙
ร้อยละ	๙๖.๓๔	๓.๖๖	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ให้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการคลัง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ - หน่วยงานที่ผู้ให้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้น

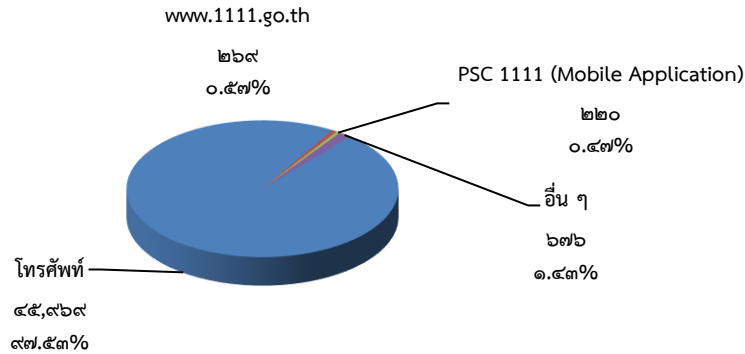
๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๗,๑๓๔ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๕,๙๖๙ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) จำนวน ๒๖๙ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๒๐ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๖๗๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๙๖๔	๒๖๙	๒๒๐	๖๗๖	๔๗,๑๓๔
ร้อยละ	๙๗.๕๓	๐.๕๗	๐.๔๗	๑.๔๓	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๙๖๔ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้จำนวน ๖๙๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๔๔ นอกจากนั้น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๑ จากระดับคะแนนเต็ม ๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

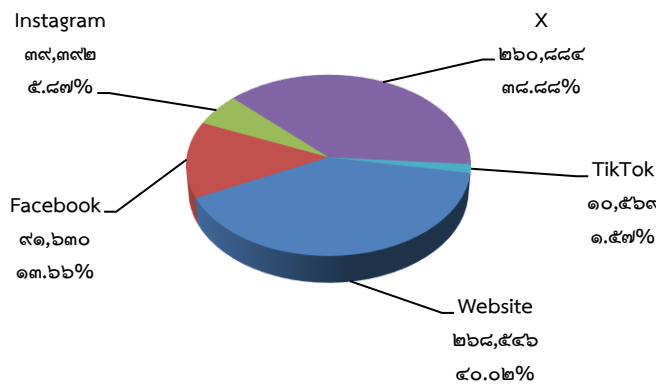
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website Facebook X Instagram และ TikTok ในลักษณะ ของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐ ผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๓

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๖๗๑,๐๒๑ แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๖๘,๕๔๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๙๑,๖๓๐ ครั้ง Instagram จำนวน ๓๙,๓๙๒ ครั้ง X จำนวน ๒๖๐,๘๘๔ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๑๐,๕๖๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๖๘,๕๔๖	๙๑,๖๓๐	๓๙,๓๙๒	๒๖๐,๘๘๔	๑๐,๕๖๙	๖๗๑,๐๒๑
ร้อยละ	๔๐.๐๒	๑๓.๖๖	๕.๘๗	๓๘.๘๘	๑.๕๗	๑๐๐

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชย การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๓ เรื่อง ชมเชยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓ เรื่อง และขอขอบคุณการให้บริการ ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๘ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที และอัตราการ ให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๒.๐๕ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๒

ด้านรูปแบบการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)

## ขอบเขตการดำเนินงาน

### ข้อ ๓.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

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

### การดำเนินการ

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



แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

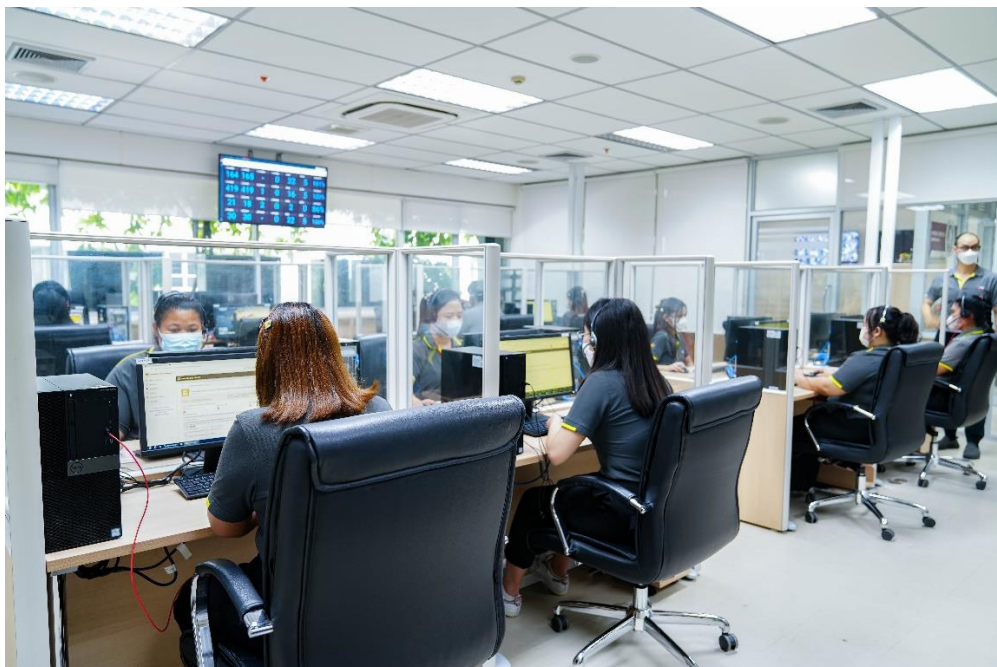
สำหรับในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๖๑ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น ๑) **การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ให้แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองซึ่งมีอำนาจการรับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่บ้านเคหสถาน หรือโรงแรมนั้นตั้งอยู่ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่คนต่างด้าวเข้าพักอาศัย โดยแจ้งแค่ครั้งเดียว

๒) **สอบถาม กรณีการยื่นขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราวโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Extension** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : การยื่นขออนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Extension สามารถแยกประเภทวีซ่าที่ยื่นขอยู่ต่อแบบออนไลน์ได้ เช่น เข้ามาแบบยกเว้นวีซ่า ผ.๓๐, วีซ่าประเภทคนอยู่ชั่วคราว, วีซ่าราชการ และวีซ่าประเภทท่องเที่ยว

ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข 1111

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1111 โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง



ภาพการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1111

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

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

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) ได้รับการติดต่อจากช่องทางต่าง ๆ จะทำการค้นหาข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ (Content Management System : CMS) แล้วแจ้งข้อมูลให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบเพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ในกรณีที่ เป็นคำถามเชิงลึก Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ในการให้บริการต่อไป 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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

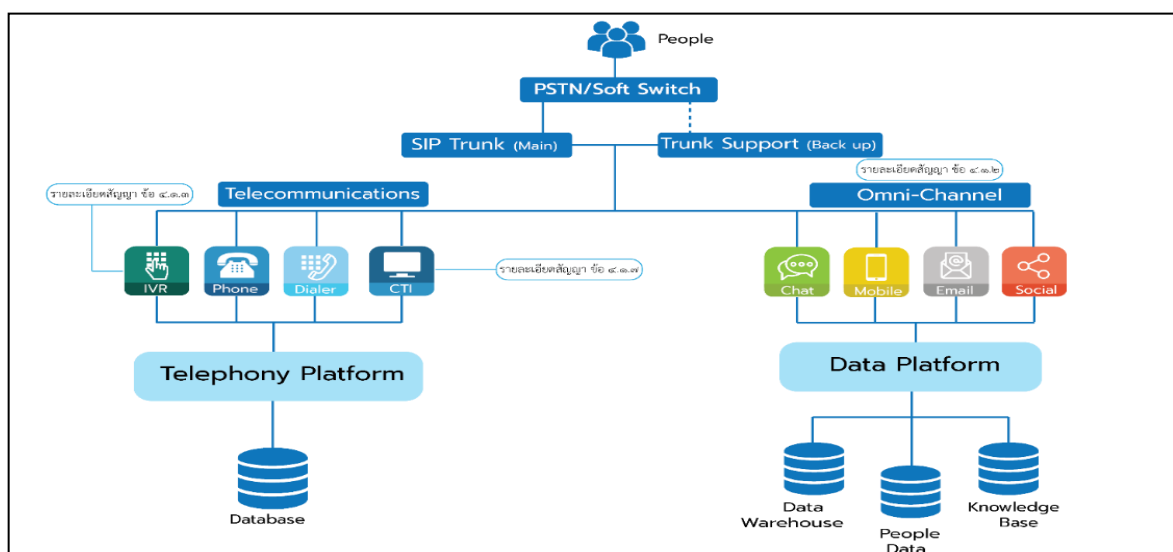
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

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

การดำเนินการ



แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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](http://www.pantip.com) การสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่ [www.gcc.go.th](http://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](http://www.gcc.go.th) โดยบริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงามทันสมัย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ จะต้องให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) โดยจะต้องรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือ เทคนิคอื่น การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงามทันสมัย สามารถรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ มีช่องทางการให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน ช่องทางเว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลภาครัฐต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำการ Login เข้าใช้บริการได้ โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



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

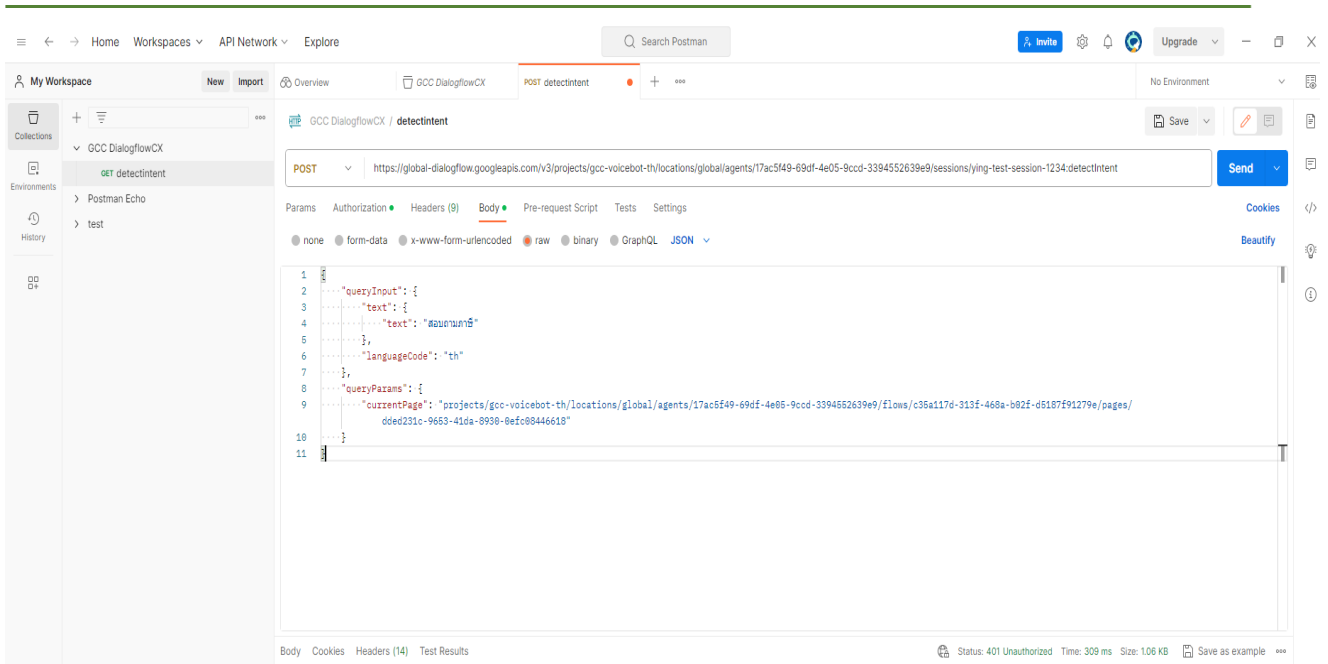
นอกจากการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) แล้ว GCC 1111 ยังรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางในการเชื่อมต่อ Application หนึ่งกับ Application อื่น ๆ ได้ กล่าวคือ เราสามารถนำข้อมูลความรู้ในการให้บริการสนทนาของ GCC Chatbot ที่ทาง GCC ให้บริการ 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>

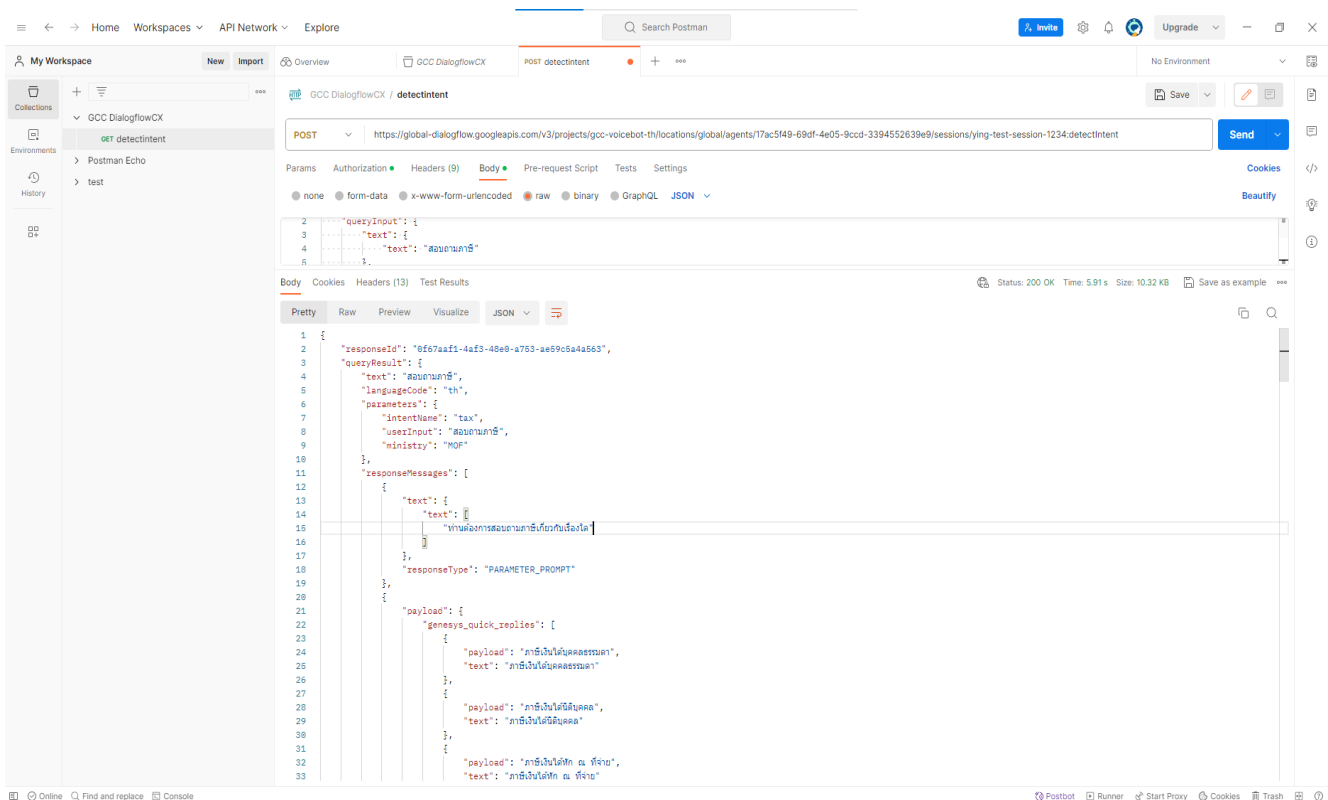
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

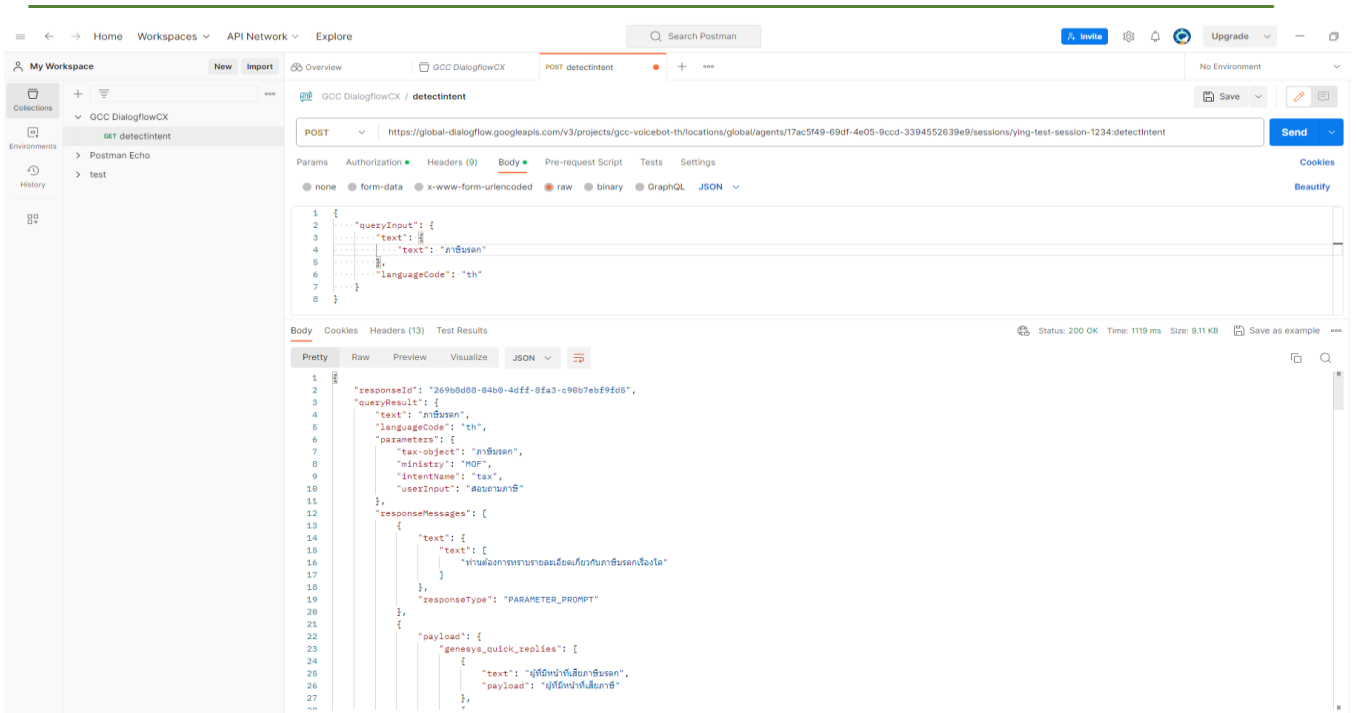


ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก

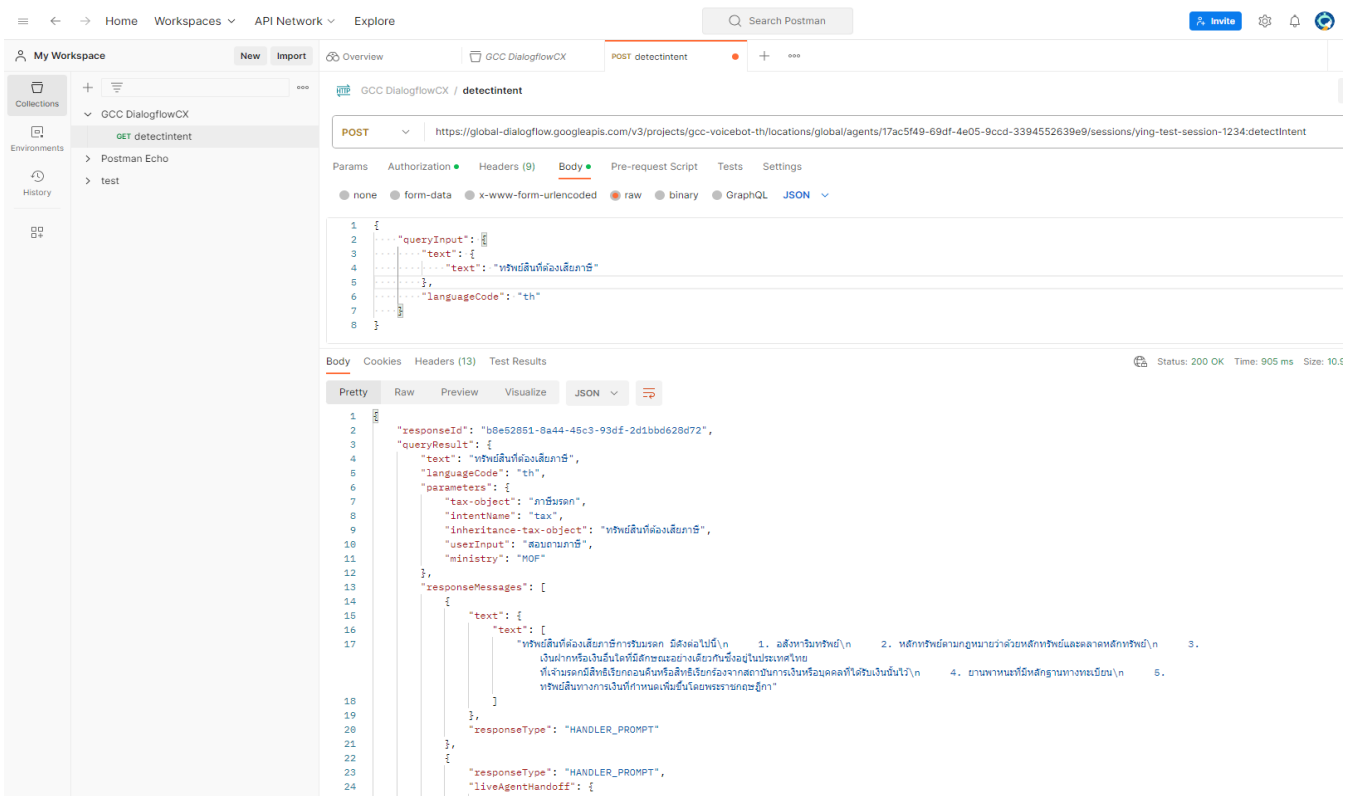
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีรถ ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีรถ เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสีย



ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสีย ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีรถ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

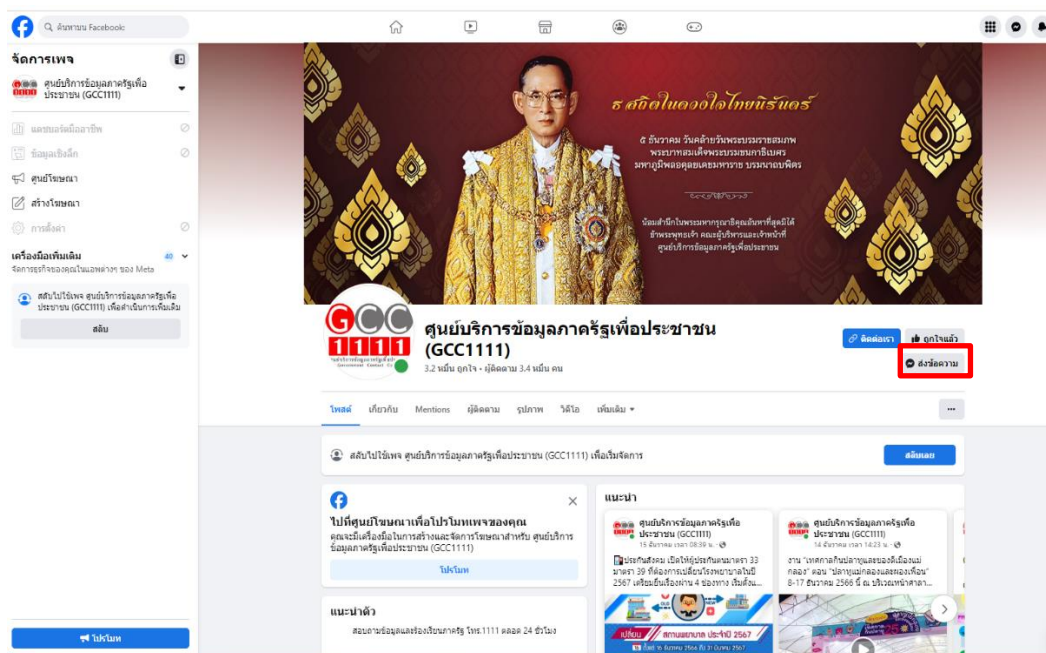
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

### การดำเนินการ

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

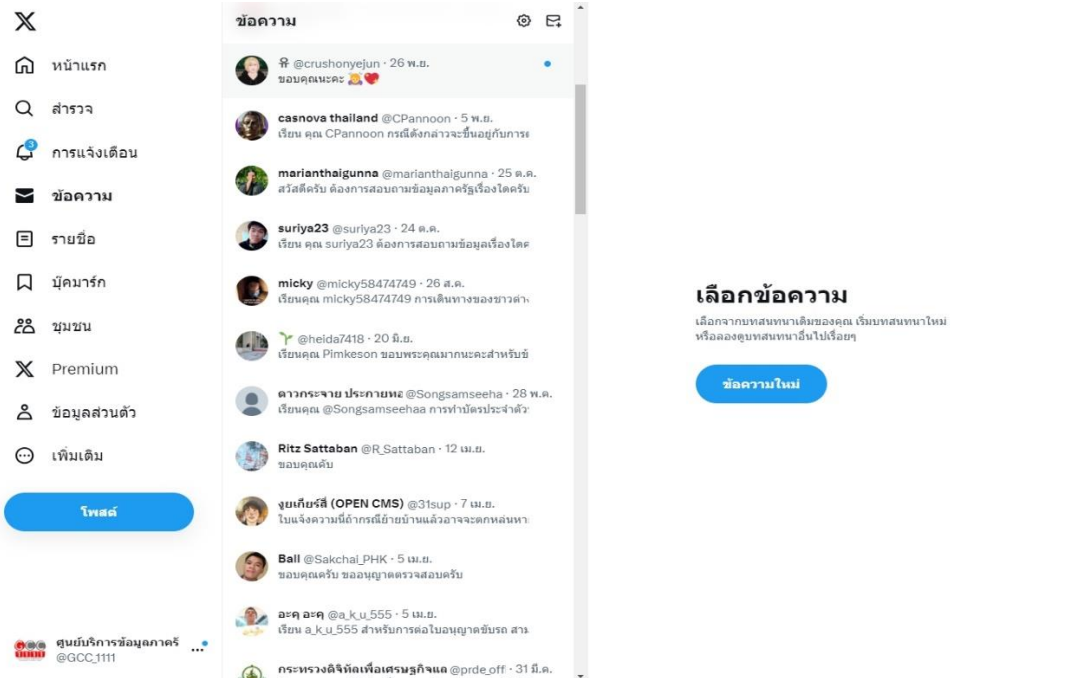
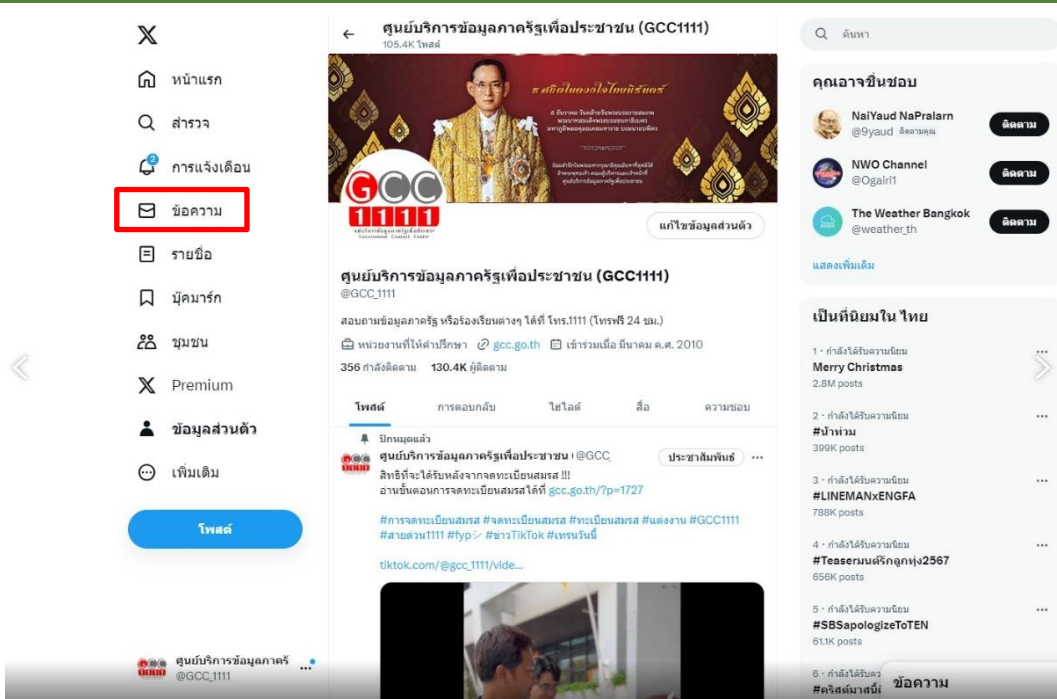


ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

### การดำเนินการ

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 ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

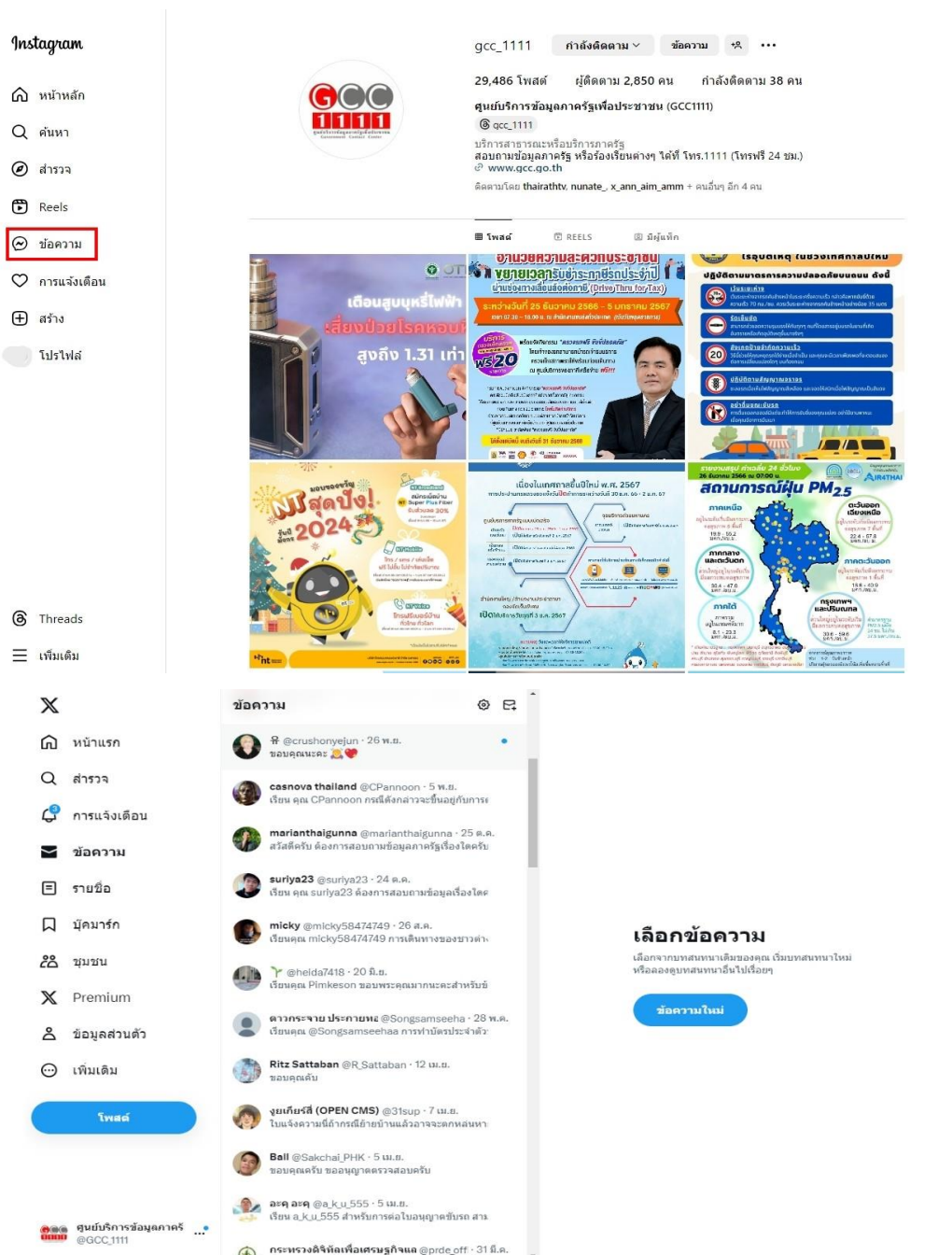
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**การดำเนินการ**

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

## การดำเนินการสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน API

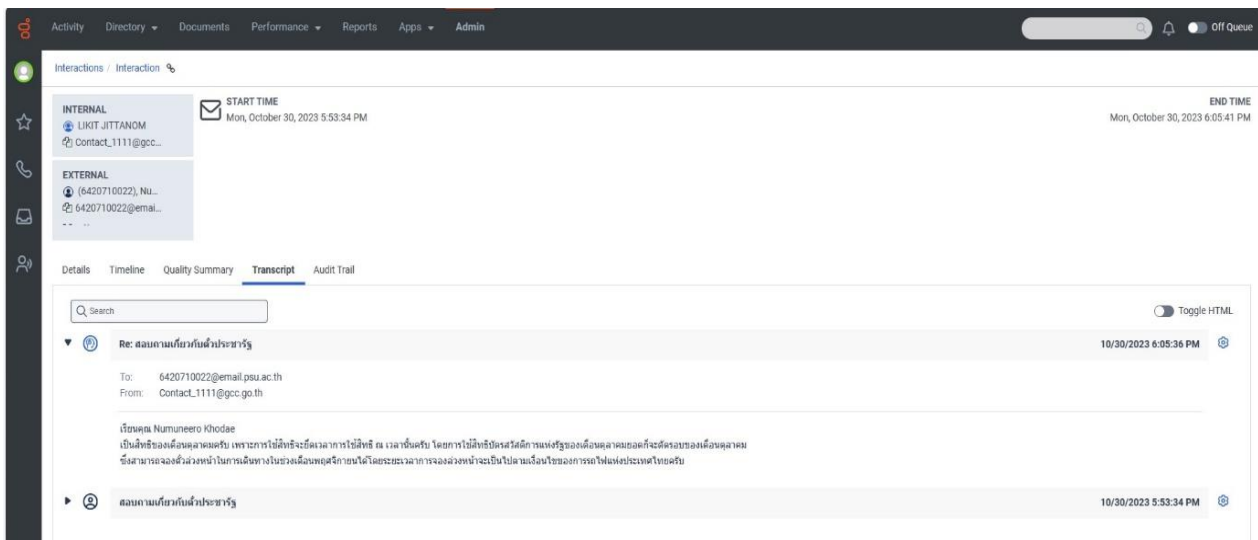
ในการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่าน สื่อสังคมออนไลน์ GCC1111 ก็สามารถรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs <https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-33944552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent>

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](http://www.Pantip.com) ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

## การดำเนินการ

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.Pantip.com](http://www.Pantip.com) ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน ๑๑๑๑ โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

### ส่วนที่ ๓

ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ  
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)

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

### การดำเนินการ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ รวมถึง โครงการสำคัญต่าง ๆ ภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึงระบบ ฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) โดยแสดงเนื้อหาบนเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) เช่น นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท รายละเอียด การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์ และโครงการลงทะเบียน เพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

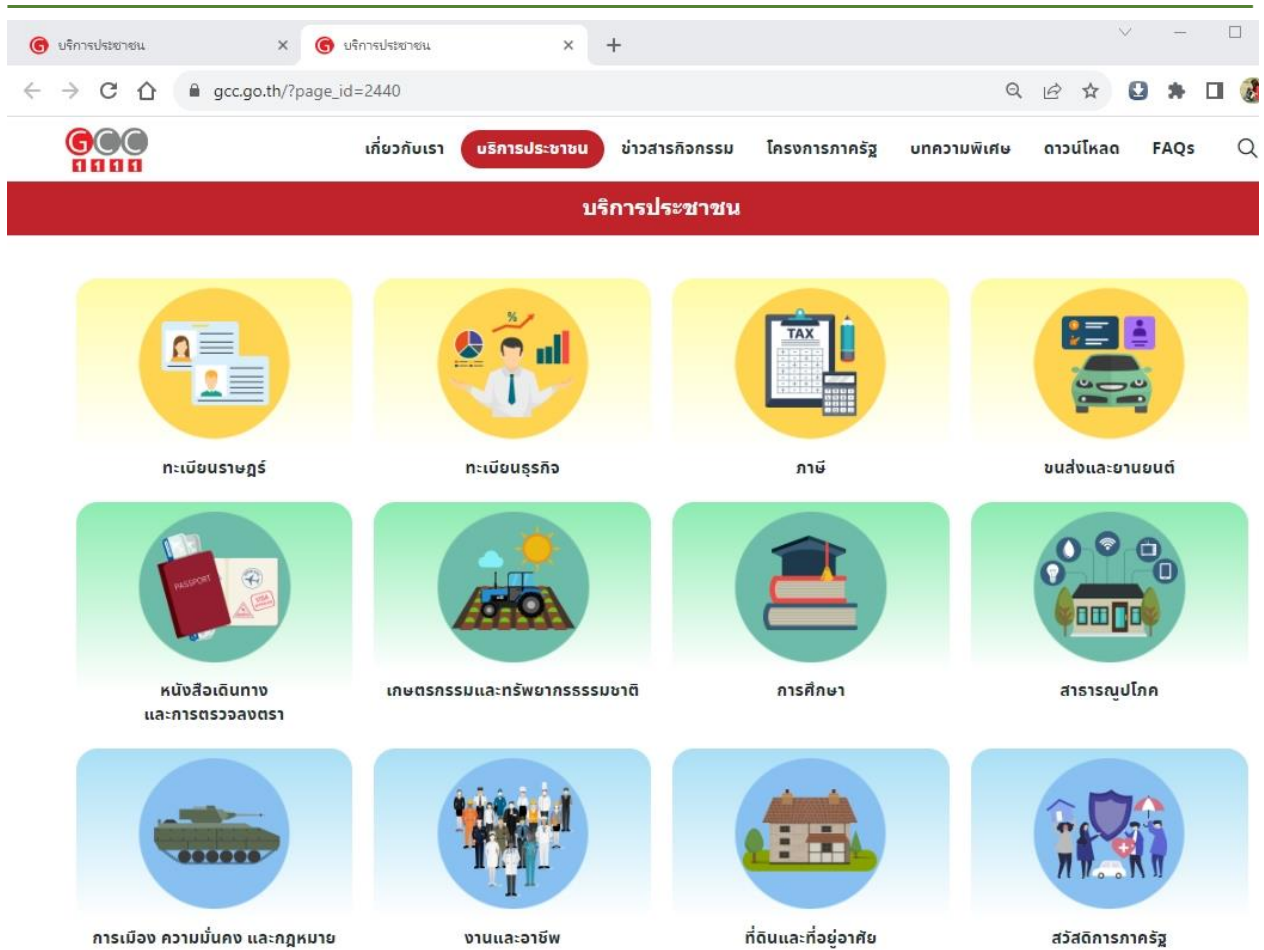


ภาพแสดงตัวอย่างคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ FAQ ในระบบ CMS ที่ ๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ภาพแสดงตัวอย่างคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ FAQ ในระบบ CMS ที่ ๒

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

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๙,๙๖๔ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กรมควบคุมโรค แจ้งเตือนโรคโอมิครอนระบาด ใน ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโอมิครอน ในประเทศไทย มีจำนวนผู้ติดเชื้อโรคโอมิครอนใน ๓ จังหวัดชายแดนใต้ จำนวนมาก มีผู้ป่วยยืนยันมากกว่า ๑๐๐ ราย ซึ่งผู้ป่วยทุกรายเป็นกลุ่มที่ไม่ได้รับวัคซีนมาก่อน และรายงานข้อมูลยืนยันว่า มีเด็กอายุเพียง ๑๘ วัน เสียชีวิตจากการติดเชื้อโอมิครอนแล้ว ๑ ราย แนะนำให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัยป้องกัน โรคโอมิครอน เหมือนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) หรือไข้หวัดใหญ่ แต่สิ่งสำคัญที่สุด คือ การฉีดวัคซีน แต่ถ้ามีการติดเชื้อแล้วก็ต้องรักษาตามอาการ เพราะเป็นโรคที่รักษาได้ แต่จะต้องไปพบแพทย์ ให้ทันเวลา เพื่อรับการวินิจฉัยโรคอย่างรวดเร็วป้องกันเชื้อลงปอด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร จากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข สามารถติดตามได้ที่เว็บไซต์ <https://ddc.moph.go.th/> หรือหมายเลข ๐๒ ๕๙๐ ๓๐๐๐

- การประปานครหลวง (กปน.) ต้อนรับเดือนแห่งความสุข ร่วมเฉลิมฉลองเทศกาลปีใหม่ มอบโปรโมชั่น Flash Sale ลดค่าบริการล้างถังพักน้ำราคาพิเศษ ๙๙๐ บาท ต่อถังขนาดไม่เกิน ๒,๐๐๐ ลิตร ให้กับลูกค้าการประปานครหลวงในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยลงทะเบียน รับสิทธิ์ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เท่านั้น เริ่มใช้สิทธิ์วันนี้ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ ช่วงวันและเวลา ในการให้บริการล้างถังพักน้ำ คือ วันจันทร์ - วันอาทิตย์ เวลาทำการ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ไม่เว้นวันหยุด นักชัตดุกซ์ สามารถลงทะเบียนรับสิทธิ์ได้ที่ <https://shorturl.asia/4x0ZV> หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม หมายเลข ๐๒ ๕๐๔ ๐๑๒๓ ต่อ ๑๘๖๕, ๑๒๕๓ หรือ ๐๒ ๕๐๐ ๒๘๐๒ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร จากการประปานครหลวง สามารถติดตามได้ที่เว็บไซต์ [www.mwa.co.th](http://www.mwa.co.th) หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ MWA Call Center 1125 ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เชิญชวนผู้ปกครองพาบุตรหลานฉีดวัคซีน PCV ๑๐ สายพันธุ์ ฟรี พร้อมรับมือ "โรคติดเชื้อนิวโมคอคคัส" พบได้บ่อยช่วงปลายฝนต้นหนาว วัคซีนป้องกันการติดเชื้อ นิวโมคอคคัส (Pneumococcal Disease) หรือ วัคซีน PCV เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อนิวโมคอคคัสซึ่งมีสาเหตุ จากการติดเชื้อแบคทีเรียที่ชื่อ Streptococcus pneumoniae ซึ่งเป็นโรคที่พบในทุกกลุ่มอายุ และมักพบได้บ่อย ในช่วงฤดูฝนและฤดูหนาว การติดเชื้อส่วนใหญ่มักทำให้เกิดโรคปอดอักเสบ หูชั้นกลางอักเสบ หลอดลมอักเสบ และไซนัสอักเสบ โดยจะเริ่มจากมีไข้สูงคล้ายโรคติดเชื้อทั่วไปประมาณ ๒ - ๓ วัน โรคติดเชื้อนิวโมคอคคัส เป็นสาเหตุอันดับ ๑ ที่ทำให้เกิดโรคปอดอักเสบและเป็นสาเหตุประมาณ ๒๒.๐๐ % ของโรคเยื่อหุ้มสมองอักเสบ ในเด็กไทยซึ่งเป็นอันดับ ๒ รองจากโรคติดเชื้ออหิวาต์ หลักรกษณ์ เจ็อนไซ การเข้ารับบริการวัคซีน มีรายละเอียด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ดังต่อไปนี้ ๑) เด็กที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ๒) เด็กปกติ อายุ ๒ เดือน - ๒๓ เดือน ๓) เด็กกลุ่มเสี่ยง อายุไม่เกิน ๕ ปี เช่น โรคภูมิคุ้มกันบกพร่อง โรคปอด โรคหัวใจ โรคตับ โรคเบาหวาน และโรคที่เสี่ยงต่อเยื่อหุ้มสมองอักเสบ เป็นต้น สามารถเข้ารับบริการต่าง ๆ ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๙ แห่ง ใกล้บ้าน ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ กองควบคุมโรคติดต่อ ๐๒ ๒๐๓ ๒๘๘๗ - ๙

- ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖ ได้อนุมัติยกเว้นการตรวจลงตราให้แก่ผู้ถือหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางสัญชาติญี่ปุ่น เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการติดต่อธุรกิจ ให้รับการยกเว้นการตรวจลงตราและให้อยู่ในราชอาณาจักรได้ไม่เกิน ๓๐ วัน เป็นกรณีพิเศษ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๙ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการต่างประเทศกับญี่ปุ่นโดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจระหว่างทั้งสองประเทศ จะช่วยส่งเสริมให้นักธุรกิจเดินทางมาขยายความร่วมมือและดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจในไทยได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจไทยในภาพรวม ทั้งนี้ ญี่ปุ่นมีศักยภาพในอุตสาหกรรมที่รัฐบาลมุ่งเป้าจะส่งเสริม ได้แก่ อุตสาหกรรมสีเขียว ยานยนต์ไฟฟ้า การแพทย์ ชีวภาพ เศรษฐกิจดิจิทัล โครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาการเกษตร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณด.) ได้มีพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณด.) กับบริษัท ทีวีไอดี จำกัด โดยมี คุณพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท ปณด. และคุณวรสิทธิ์ สีสานุรณพงศ์ คณวชิราภรณ์ สุวินัยชัย กรรมการบริษัท ทีวีไอดี จำกัด ซึ่งการลงนามในความร่วมมือครั้งนี้ ทั้ง ๒ ฝ่าย มุ่งหวังพัฒนาธุรกิจร่วมกัน โดยใช้ประสบการณ์ทางธุรกิจ ส่งเสริมศักยภาพการให้บริการโลจิสติกส์และการขายการตลาด เพื่อให้เกิด “แพลตฟอร์มขายสินค้าพร้อมจัดส่งครบวงจรผ่านช่องทางสื่อสารแบบ Offline, Online, On-air” สนับสนุนสินค้าจากผู้ผลิตและผู้ประกอบการไทย อีกทั้งร่วมกันศึกษาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านดิจิทัลที่รองรับการทำธุรกิจ B2B Solutions, Healthcare Solutions ใหม่ ตลอดจนพัฒนาบริการการจัดเก็บสินค้าที่ใช้ Robotic เพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใหม่ ต้องการคุณภาพ, มาตรฐานการจัดเก็บ และความรวดเร็ว

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

การจัดส่งเป็นพิเศษ ตลอดจนตอบสนองลูกค้ากลุ่มใหม่ต่างประเทศ ที่ยึดมั่นดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล ต้องการให้ประชาชนมีรายได้และเข้าถึงบริการขนส่ง โดยเปิดให้บริการออนไลน์ช่องทางใหม่ จัดทำแอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง” ในรูปแบบของ Online Shopping และ “พร้อมส่ง” ที่เป็น Online Delivery รองรับระบบ Marketplace หวังให้เกิดช่องทางใหม่ของคนไทยเพื่อคนไทยในรูปแบบ “สินค้าพร้อมส่ง สินค้าพร้อมขาย” เป็นการเพิ่มศักยภาพและช่วยเหลือเกษตรกร วิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการรายย่อยขยายบริการให้เข้าถึงทุกพื้นที่ทั่วประเทศ พร้อมทั้งการพัฒนาบริหารจัดการ ส่งด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในบริการด้านโลจิสติกส์อย่างครบวงจร

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด.) ร่วมหารือกรมควบคุมโรค ในบริการภารกิจ LOGISTICS ภาวะฉุกเฉิน พร้อมสนับสนุนช่วยขนส่งวัคซีนไขหวัดใหญ่ให้นักท่องเที่ยว โดยมีคุณพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท ปณด. และนายแพทย์ธงชัย กีรติหัตถยากร อธิบดีกรมควบคุมโรค เพื่อร่วมหารือการดำเนินงานระหว่าง บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด กับกรมควบคุมโรค ในภารกิจ LOGISTICS ภาวะฉุกเฉิน โดยทางบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด มีความพร้อมในเรื่องบริการจัดเก็บและขนส่งด้านสาธารณสุข (Healthcare Solutions) ยินดีให้ความร่วมมือกับกรมควบคุมโรค ในกลไกการขนส่ง ทั้งทางบก เรือ อากาศ ตั้งแต่การเข้ารับสินค้า มีคลังสินค้า (Warehouse) ที่ได้มาตรฐานการจัดเก็บยาและเวชภัณฑ์ ซึ่งจะมีการลงนามความร่วมมือในเรื่องดังกล่าวต่อไป ในการนี้ ทางกรรมการผู้จัดการบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ได้แสดงความจำนงร่วมสนับสนุนการขนส่งวัคซีนไขหวัดใหญ่ให้นักท่องเที่ยว

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 ธันวาคม ๒๕๖๖ สามารถสรุปได้ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

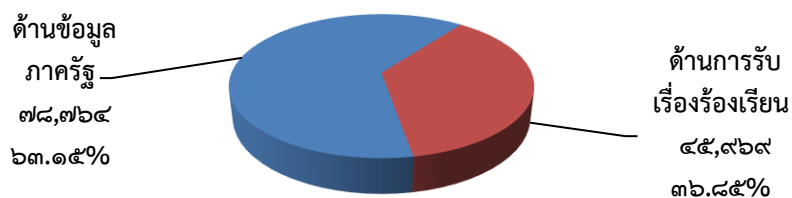
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### ๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๒๔,๗๓๓ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๘,๗๖๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๕ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๕,๙๖๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๕ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

#### สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๘,๗๖๔	๔๕,๙๖๙	๑๒๔,๗๓๓
ร้อยละ	๖๓.๑๕	๓๖.๘๕	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

#### ๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

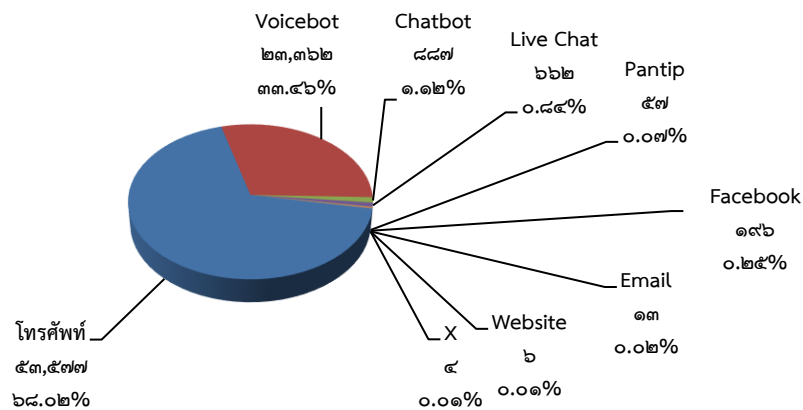
ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๗๘,๗๖๔ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๓,๕๗๗ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๓๖๒ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๘๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๖๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๙๖ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๓ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง X จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



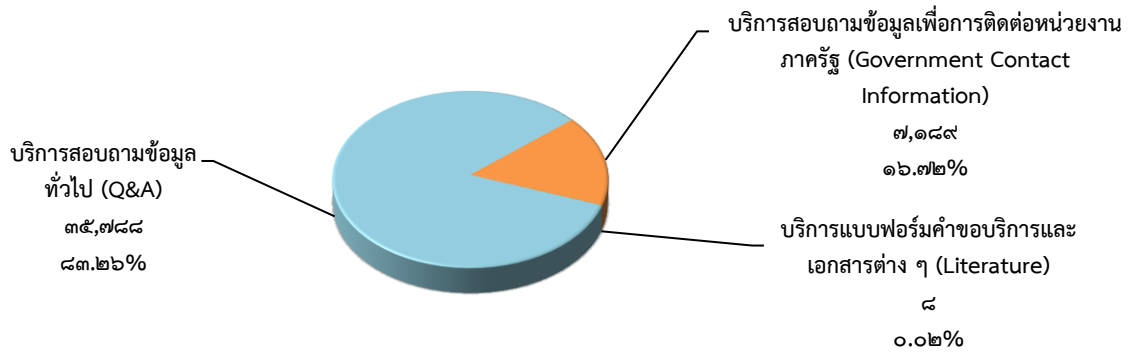
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๓,๕๗๗	๒๓,๓๖๒	๘๘๗	๖๖๒	๕๗	๑๙๖	๑๓	๖	๔	๐	๐	๗๘,๗๖๔
ร้อยละ	๖๘.๐๒	๒๙.๖๖	๑.๑๒	๐.๘๕	๐.๐๗	๐.๒๕	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

### ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๗๖,๙๓๙ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๔๕,๗๗๕ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๗,๔๖๘ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๕๙๔ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๐๒ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๒,๙๘๕ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๗๘๘ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๑๘๙ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๘ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

### สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๕,๗๘๘	๗,๑๘๙	๘	๔๒,๙๘๕
ร้อยละ	๘๓.๒๖	๑๖.๗๒	๐.๐๒	๑๐๐

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๗๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๖ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๕,๕๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๓

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๑๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๒ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๑๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๑ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒

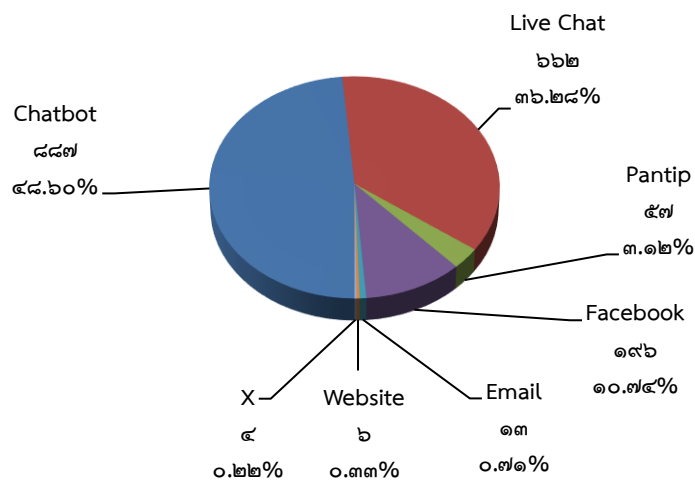
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๒๕ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๘๘๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๖๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๙๖ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๓ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง X จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

### สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๘๗	๖๖๒	๕๗	๑๙๖	๑๓	๖	๔	๐	๐	๑,๘๒๕
ร้อยละ	๔๘.๖๐	๓๖.๒๘	๓.๑๒	๑๐.๗๔	๐.๗๑	๐.๓๓	๐.๒๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

### ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๗๕ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๗๐ เรื่อง Live Chat จำนวน ๔๙๘ เรื่อง Pantip จำนวน ๖๘ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๑๖ เรื่อง E-mail จำนวน ๑๓ เรื่อง Website จำนวน ๖ เรื่อง X จำนวน ๔ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok

ทั้งนี้ ในการติดต่อใช้บริการ ๑ ครั้ง อาจมีจำนวนเรื่องที่ใช้บริการมากกว่า ๑ เรื่อง หรือ เมื่อติดต่อเข้ามาแล้ว อาจมีการยกเลิกก่อนได้รับบริการ หรือ ไม่เป็นการติดต่อที่ขอรับบริการจริง เป็นผลให้จำนวนครั้งที่ติดต่อใช้บริการและจำนวนเรื่องอาจมีจำนวนไม่เท่ากัน

## ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



### กระทรวงมหาดไทย

- การเปิดลงทะเบียนขอความช่วยเหลือแก่พี่น้องนอกระบบ
- โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหานอกระบบ
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร



### กระทรวงคมนาคม

- การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี
- การยกเว้นค่าผ่านทางทุกวันหยุดนักขัตฤกษ์
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ
- การโอนกรรมสิทธิ์รถ



### กระทรวงการคลัง

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- โครงการ e-Refund
- การแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนการรับเงินเดือนข้าราชการ ค่าจ้าง ลูกจ้างประจำ
- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงิน ดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท
- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา



### กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- ไปรษณีย์ไทย ขอเชิญร่วมซื้อสลากบำรุงสภากาชาดไทย ฉบับละ ๑๐๐ บาท ลุ้นรับรางวัลกว่า ๖๐๗ รางวัล
- ไปรษณีย์ไทย เปิดบริการรับฝาก - นำจ่ายตลอดช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๖๗
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เปิดจำหน่าย แสตมป์วันชาติ ภาพต่อกราชพฤกษ์



### สำนักนายกรัฐมนตรี

- วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ ในแต่ละปี
- รัฐบาล เตือนประชาชนระวังเบอร์โทรอันตราย
- มติให้เลื่อนวันหยุดเทศกาลปีใหม่
- รัฐบาลประชาสัมพันธ์การขอใช้ตราสัญลักษณ์งานเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
- การดำเนินการ กรณีเอกสารสัญญากองทุนหมู่บ้านสูญหาย

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๓ ของจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการ ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๘ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ สอบถามการทำบัตรประชาชนช่วงเทศกาลปีใหม่ สอบถามการขอเปลี่ยนชื่อในโฉนดที่ดิน และสอบถามการฝากบ้านกับตำรวจช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๖๗ เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**ทำบัตรประชาชนช่วงปีใหม่** ...

**สร้างโดย** สมาชิกหมายเลข 6483021 · 24 ธันวาคม เวลา 10:35:42 น.  
**ผู้เข้าร่วม** สมาชิกหมายเลข 6483021, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

 สมาชิกหมายเลข 6483021 · 24 ธ.ค. 66  
วันหยุดช่วงปีใหม่ เขตจะเปิดให้ทำบัตรประชาชนไหมคะ

 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 24 ธ.ค. 66  
เรียน คุณ สมาชิกหมายเลข 6483021

กรุงเทพมหานคร ประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนในช่วงเทศกาลสงกรานต์ปีใหม่เก่าต้อนรับปีใหม่ 2567 ดังนี้  
50 สำนักงานเขต ยังเปิดให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน  
วันที่ 29, 31 ธันวาคม 2566 และ 1 มกราคม 2567 ให้บริการเฉพาะแจ้งเกิดและแจ้งตาย  
วันที่ 30 ธันวาคม 2566 บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประชาชน ค่ะ

JUTREEMAS.

 สมาชิกหมายเลข 6483021 · 24 ธ.ค. 66  


สอบถามการทำบัตรประชาชนช่วงเทศกาลปีใหม่



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)


ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**★ เปลี่ยนชื่อบนโฉนดที่ดิน**

? กระพุดคำถาม  
ติดตาม ▾

คุณยายต้องการโอนโฉนดที่ดินเป็นชื่อคุณแม่เราซึ่งคุณแม่ในทะเบียนบ้านหลังที่จะโอนคุณแม่เป็นเจ้าของบ้านแล้ว แต่คุณยายอยู่ทะเบียนบ้านอีกหลังหนึ่ง  
คุณยายจำเป็นต้องย้ายทะเบียนมาบ้านหลังที่จะโอนหรือไม่คะ

0 + 0 |  สมาชิกหมายเลข 7909832  
28 ธันวาคม 2566 เวลา 10:34 น.

ความคิดเห็นที่ 4

เรียน สมาชิกหมายเลข 7909832

กรณีโฉนดที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างบ้านและอาคารชุด(คอนโดมิเนียม) พิจารณาจาก



มีชื่อในทะเบียนบ้าน มากกว่า 1 ปี ไม่เสียภาษีธุรกิจเฉพาะ แต่เสียอากรแสตมป์ร้อยละ 0.5  
มีชื่อในทะเบียนบ้าน น้อยกว่า 1 ปี เสียภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 3.3  
ไม่มีชื่อในทะเบียนบ้าน มากกว่า 5 ปี ไม่เสียภาษีธุรกิจเฉพาะ แต่เสียอากรแสตมป์ร้อยละ 0.5  
ไม่มีชื่อในทะเบียนบ้าน น้อยกว่า 5 ปี เสียภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 3.3

กรณีถือครองถือที่ดิน ดูที่ระยะเวลาหลังโฉนด

ถ้าถือครอง เกิน 5 ปี ไม่เสียภาษีธุรกิจเฉพาะ แต่เสียอากรแสตมป์ร้อยละ 0.5  
ถ้าถือครอง น้อยกว่า 5 ปี เสียภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 3.3

\* กรณีการโอนอสังหาริมทรัพย์ ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งได้มาไม่พร้อมกัน ให้ถือระยะเวลาการได้มาว่าที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง ที่ได้มาภายหลัง


Yaowaluk.

0 + 0 |  ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111  ตอบกลับ

28 ธันวาคม 2566 เวลา 11:08 น.

🔒 ความคิดเห็นที่ 4-1

ขอบคุณค่ะ

0 + 0 |  สมาชิกหมายเลข 7909832  
28 ธันวาคม 2566 เวลา 13:36 น. ตอบกลับ

### สอบถามการขอเปลี่ยนชื่อในโฉนดที่ดิน

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

### ฝากบ้านกับตำรวจช่วงปีใหม่ 2567

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 27 ธ.ค. 66 เวลา 07:44:02 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7032414 27 ธ.ค. 66

ขอรายละเอียดฝากบ้านกับตำรวจช่วงปีใหม่ 2567 หน่อยค่ะ ขอบคุณล่วงหน้าคะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 27 ธ.ค. 66

เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 7032414

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แนะนำฝากบ้านกับตำรวจ 4.0 ช่วงปีใหม่ 2567 สุขใจ หายห่วง ฝากบ้านไว้ให้ตำรวจช่วยดูแล โดยมี 3 ช่องทางฝากบ้านกับตำรวจ ดังนี้ครับ

1. แง้ผ่านแอปพลิเคชัน ฝากบ้าน 4.0 ( OBS ) ดาวน์โหลดผ่าน App Store หรือ Play Store เท่านั้น
2. Walk - in แง้ที่สถานีตำรวจ
3. โทรศัพท์แก้สถานีตำรวจในพื้นที่

สิ่งที้งานต้องเตรียมพร้อม เมื่อฝากบ้านกับตำรวจ

- เตรียมบัตรประชาชน ประสานสถานีตำรวจผ่านช่องทาง ฝากบ้านกับตำรวจ
- กรอกแบบฟอร์มยื่นยื่น แนบภาพถ่ายบ้าน
- ก่อนออกเดินทางให้สำรวจทรัพย์สินมีค่า ซักเก็บในที่ปลอดภัย
- ก่อนออกเดินทางให้สำรวจไฟฟ้า เทียน แก๊ส
- ก่อนออกจากบ้านให้สำรวจความเรียบร้อยของประตู - หน้าต่าง
- หากติดตั้งกล้องวงจรปิดไว้ ตรวจสอบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- ฝากบ้านข้างเคียงช่วยดูแลเป็นหู เป็นตา
- ติดตามการอัปเดตข้อมูลรายงาน "ฝากบ้าน" จากเจ้าหน้าที่ตำรวจเสมอ
- กรณีกลับบ้านล่าช้าเกินเวลาที่ฝากบ้านไว้ กรุณาแก้ให้ สน./สภ.ท้องที่ รับทราบ
- เมื่อเดินทางกลับมาแล้ว ให้รีบแก้ตำรวจไปพบ เพื่อตรวจสอบทรัพย์สิน

สามารถแก้เหตุด่วน หรือขอความช่วยเหลือได้ที้ โทร.191 หรือ 1599

Surasak

สมาชิกหมายเลข 7032414 27 ธ.ค. 66

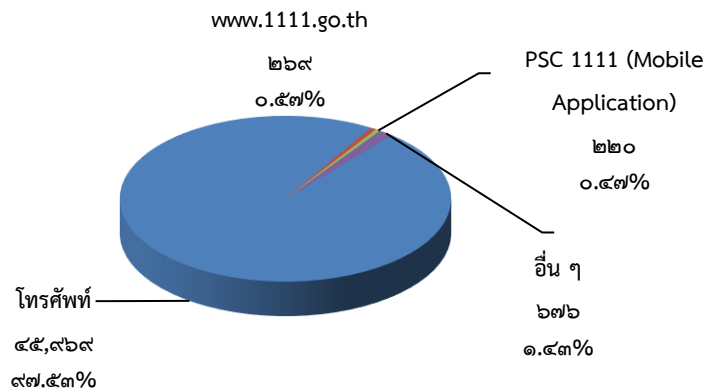
ข้อมูลดีมีประโยชน์กับประชาชนมากเลยคะ

สอบถามการฝากบ้านกับตำรวจช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๖๗

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกขของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๗,๑๓๔ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๕,๙๖๙ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๖๙ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๒๐ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๖๗๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตาม

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๙๖๙	๒๖๙	๒๒๐	๖๗๖	๔๗,๑๓๔
ร้อยละ	๙๗.๕๓	๐.๕๗	๐.๔๗	๑.๔๓	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๙๖๙ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๕,๖๒๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๐,๑๖๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๗๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๕,๖๒๗ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๐๔๑ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๗,๓๐๒ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๕๔ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๒๓๐ ครั้ง

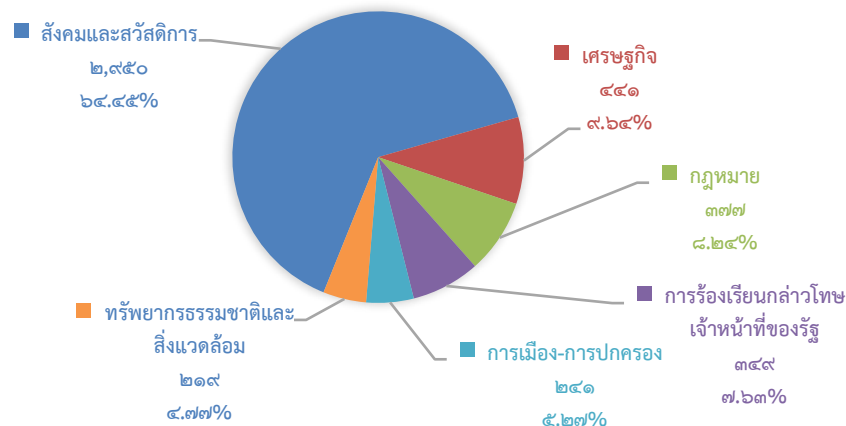
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๕๗๗ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๙๕๐ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๔๔๑ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๗๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๔๙ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๔๑ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๑๙ เรื่อง และ สำหรับด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไม่มีจำนวนเรื่องที่ใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	เศรษฐกิจ	กฎหมาย	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๙๕๐	๔๔๑	๓๗๗	๓๔๙	๒๔๑	๒๑๙	๔,๕๗๗
ร้อยละ	๖๔.๔๕	๙.๖๔	๘.๒๔	๗.๖๓	๕.๒๗	๔.๗๗	๑๐๐

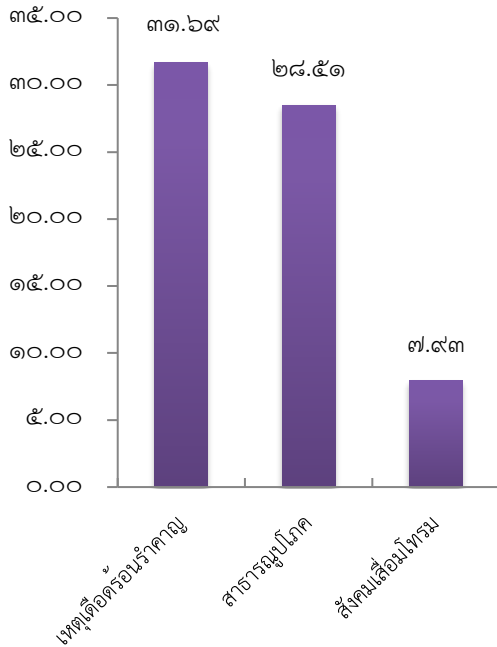
ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๒๒ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ศูนย์เรนทร สำนักงานประกันสังคม ศูนย์เอราวัณ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ฯลฯ จำนวน ๓๓๗ เรื่อง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



สังคมและสวัสดิการ

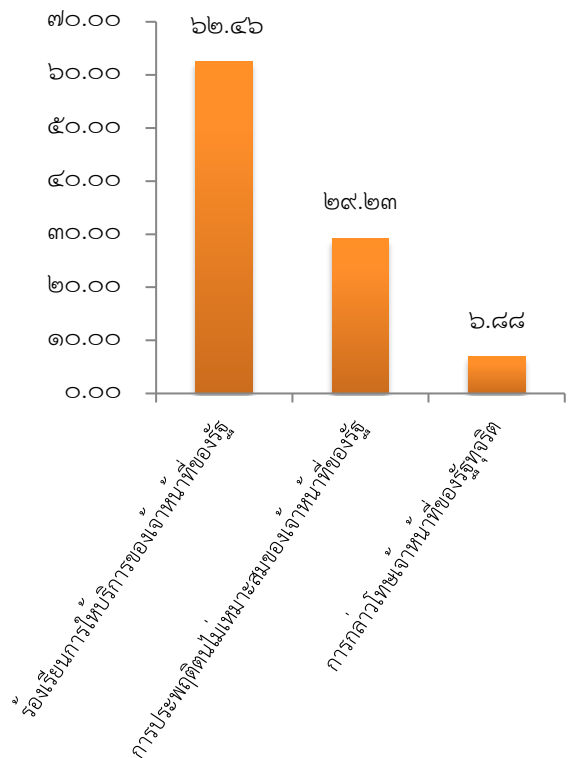
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๓๑.๖๙ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีเสียงดังรบกวนจากการเล่นดนตรีสดของร้านอาหาร ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหากรณีได้รับกลิ่นเหม็นของควันไฟจากการเผาขยะ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษ PM 2.5 ฯลฯ
- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๒๘.๕๑ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมีฉลากซีพีหลอกหลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซนเตอร์) ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ขอให้ซ่อมแซมถนนลาดยางแอสฟัลต์ชำรุด ฯลฯ
- สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๗.๙๓ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด ประเภท ยาบ้า ยาไอซ์ และ ยาเค ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปราบปรามขบวนการค้ายาเสพติด ฯลฯ

การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

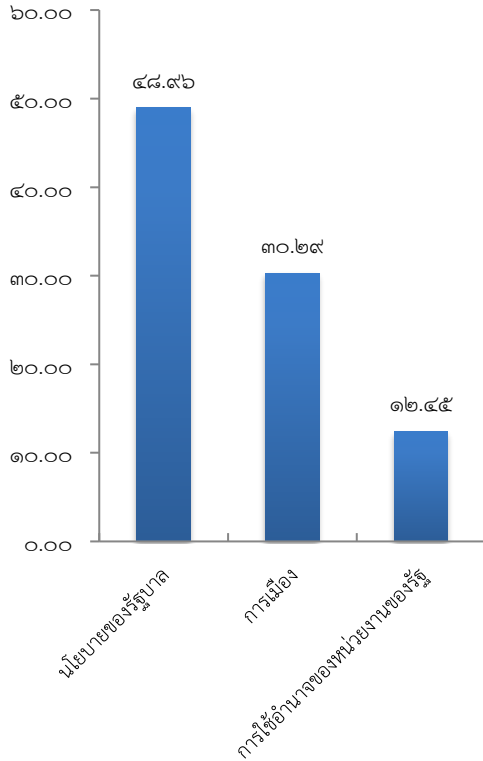
- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ**  
ร้อยละ ๖๒.๔๖ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำสำนักงานสรรพากร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาล ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พยาบาล ฯลฯ
- การประพฤติน่าไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ**  
ร้อยละ ๒๙.๒๓ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจนครบาล ขอแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต**  
ร้อยละ ๖.๘๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันในงานก่อสร้างของภาครัฐ ขอให้ตรวจสอบการรับส่วยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร ฯลฯ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



**การเมือง - การปกครอง**

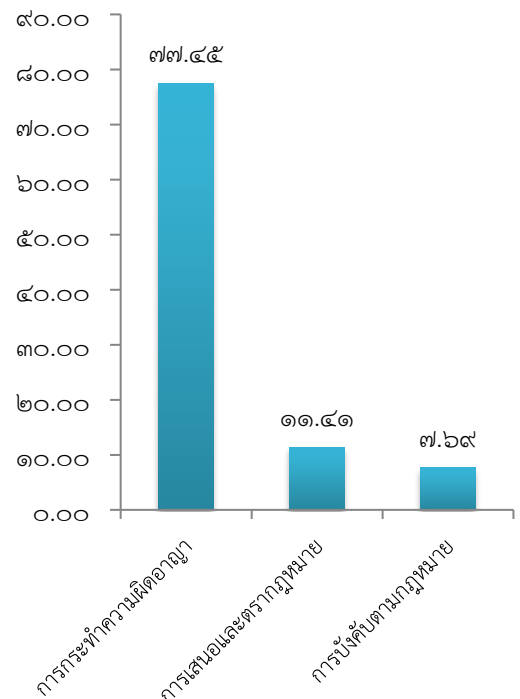
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๔๘.๙๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหานี้นอกระบบ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ e-Refund หรือ โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจในช่วงต้นปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ฯลฯ
- การเมือง** ร้อยละ ๓๐.๒๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูประบบการทำงานของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๑๒.๔๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้าน ขอชมเชยระบบการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ขอให้พิจารณาทบทวนการลงทะเบียนจ่ายเงินเดือน ๒ รอบ แบบสมัครใจของข้าราชการ ฯลฯ

**กฎหมาย**

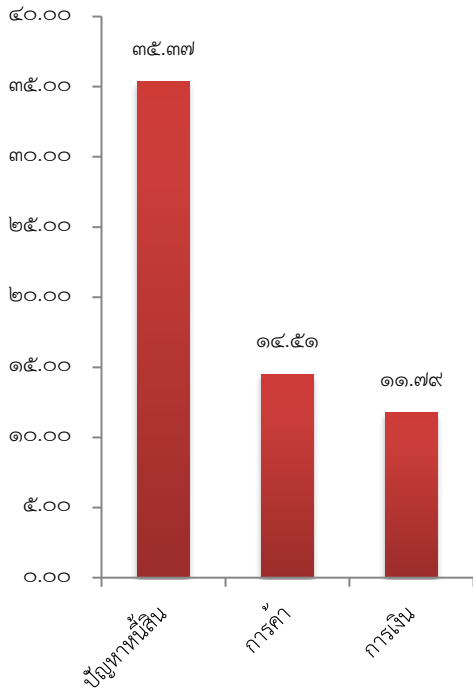
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๗๗.๔๕ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคriminal ประสบปัญหาการถูกก่อกวน คุกคาม ช่มชู้ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิฉฉาชีพ หลอกหลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ขอให้ตรวจสอบบุคคลที่เข้าข่ายเป็นมิฉฉาชีพ หลอกหลวงให้ประชาชนผู้พิการลงทะเบียนทำงานของแรงงาน ฯลฯ
- การเสนอและตรวจกฎหมาย** ร้อยละ ๑๑.๔๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกฎหมายบทลงโทษการข่มขืน ค่าประเวณี และการค้ามนุษย์ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้ออกกฎหมาย ยกเลิกการเปิดเสรีให้กับกัญชา และใบกระท่อม ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๗.๖๙ ได้แก่ ขอให้แก้ปัญหารถบรรทุก ๑๐ ล้อ วิ่งสัญจรในเวลาห้ามวิ่งตามกฎหมายกำหนด ขอความช่วยเหลือในการไล่เกลี้ยการถูกนำทรัพย์สินไปขายทอดตลาด ขอความช่วยเหลือในการเร่งดำเนินคดีออนไลน์ กรณีถูกฉ้อโกง ฯลฯ



### เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

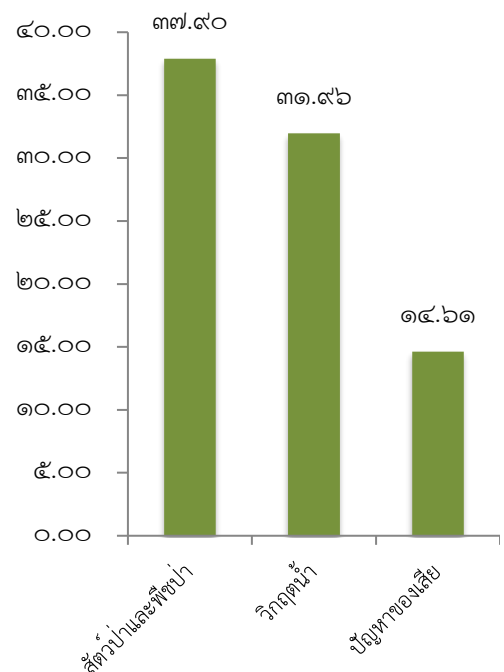


- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๓๕.๓๗ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแส การลักลอบปล่อยเงินกู้ในระบบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย การแก้ไขปัญหานี้ในระบบกับข้าราชการบำนาญ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้ ของหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๔.๕๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับการปรับลดราคาสินค้าอุปโภค-บริโภค ขอเสนอ ความคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ ที่ตรวจสอบร้านค้าประจํารัฐ ขอให้ตรวจสอบการเติมน้ำมันไม่เต็มถังของสถานีบริการทั่วทั้งประเทศ ฯลฯ
- การเงิน** ร้อยละ ๑๑.๗๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับการระบบการฝากเงินผ่านตู้กดเงินสดแบบใหม่ ของธนาคารต่าง ๆ ขอให้พิจารณาปรับลดค่า เปรียบเทียบปรับของค่าผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มี ไม้กั้น ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในอัตรา ดอกเบี้ยต่ำ ฯลฯ

### ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- สัตว์ป่าและพืชป่า** ร้อยละ ๓๗.๙๐ ได้แก่ ขอเสนอ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำช้างพลายประจําผา กับพลายศรีณรงค์กลับสู่ประเทศไทย ที่ถูกส่งไปเป็น ทูตสันถวไมตรีประเทศศรีลังกา ขอความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา กรณีพบเห็นความทุกข์ชังนำช้างมาเดิน ขอบทาน ฯลฯ
- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๓๑.๙๖ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประสงค์ ให้อพยพออกจากพื้นที่น้ำท่วม แจ้งเหตุ กรณีขอให้ จัดสรรข่าวสาร อาหารแห้ง และเครื่องใช้อุปโภคบริโภค ให้กับผู้ประสบภัยน้ำท่วม ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๑๔.๖๑ ได้แก่ ขอให้จัดสรร เจ้าหน้าที่เข้ามาจัดเก็บขยะมูลฝอย ขอให้แก้ไขปัญห การปล่อยน้ำเสียลงสู่คูคลองสาธารณะ ฯลฯ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๙๖๗ ครั้ง

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก (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 ธันวาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๗,๖๕๐ 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 ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่วันที่ สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๖๑๐ ครั้ง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓๘ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๙๔๖ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๗๖๒ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๙๘๘ ครั้ง

## ๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

### ๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๓๘๖ เรื่อง ได้แก่ รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ การยื่นขอเปลี่ยนแปลงประเภทการตรวจลงตรา การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๓๙๙ เรื่อง ได้แก่ การชำระภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา โครงการ e-Refund วิธีการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ มาตรการ Easy E-Receipt อัตรภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๕ เรื่อง ได้แก่ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มอบของขวัญปีใหม่ ๒๕๖๗ การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการขอหนังสือรับรองการเปิดบริษัทที่ให้บริการ ตรวจหาสารเสพติด การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา (DNA) เป็นต้น

### ๒.๒.๒) การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้ความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๕๖ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๐๑ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๕๗ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไปจำนวน ๑๐๒ เรื่อง ได้แก่ การจัดกิจกรรม “สวดมนต์ข้ามปี วิถีไทย วิถีพุทธ วิถีพอเพียง” และกำหนดการจัดสวดมนต์ข้ามปี และทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่ ๒๕๖๗ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๗ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพระสงฆ์ ๒) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิชาการศาสนาชำนาญการ เป็นต้น มีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) การจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาถนน เสาไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และป้ายบอกทาง บริเวณ อนุสรณ์สถานบรรลุมรรณม หลวงปู่ขาว อนาลโย ๒) พฤติกรรมของพระสงฆ์ที่เดินทางไปท่องเที่ยวที่ประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งมีการสวมจิวรสีแดง เล่นหิมะ และถ่ายรูป ๓) ขอให้จัดทำเอกสารภาพวาดพระภิกษุไว้ประจำวัดต่าง ๆ เป็นต้น

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 ธันวาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๕๙ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูลจำนวน ๕๙ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หน่วยงานที่กำกับดูแลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และบทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๒,๙๐๘ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กค ๐	๑๑๑๑ กค ๒	๑๑๑๑ กค ๙	๑๑๑๑ กค ๕	๑๑๑๑ กค ๒๒	๑๑๑๑ กค ๗๗	๑๑๑๑ กค ๗๘	๑๑๑๑ กค ๗๙	๑๑๑๑ กค ๘๗	๑๑๑๑ กค ๘๘
สอบถาม ข้อมูล ภาครัฐ	รับเรื่อง ร้องเรียน	สอบถาม ข้อมูล ด้วยภาษา ต่างประเทศ	สอบถาม ข้อมูล สถานการณ์ ภัยพิบัติ	สอบถาม ข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ	กรม คุ้มครอง สิทธิและ เสรีภาพ (สายด่วน ยุติธรรม)	กรมคุม ประพฤติ	บังคับคดี	ศูนย์ ประสาน งานและ แก้ไข ปัญหา ข้ามปลอม	โครงการ เน็ต ประชารัฐ
๖๐,๕๐๗	๔๕,๙๖๙	๔๗๑	๑,๙๖๗	๗,๖๕๐	๑,๖๑๐	๓๘	๑,๙๔๖	๗๖๒	๑,๙๘๘

จากสถิติการให้บริการในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1111 จำนวน ๑๒๒,๙๐๘ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๗๖,๙๓๙ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๔๕,๗๗๕ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๗,๔๖๘ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้ กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๕๙๔ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อ ก่อนได้รับบริการจำนวน ๑๐๒ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๒,๙๘๕ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๗๘๘ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูล เพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๑๘๙ เรื่อง และบริการ แบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๘ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๗๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๖ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๕,๕๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๗ สอบถามเป็น ภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๓

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๑๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๒ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๑๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๑ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒

## ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



### การเมือง-การปกครอง

- การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์
- ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)



### สังคมและสวัสดิการ

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ
- วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด



### เศรษฐกิจ

- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล
- โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ



### การศึกษาและเทคโนโลยี

- ค่าขวัญวันเด็กประจำปีต่าง ๆ
- ค่าขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ
- ประวัติและความสำคัญของวันพ่อแห่งชาติ



### อื่น ๆ

- การจัดงานกาชาดประจำปี
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- วันหยุดเทศกาลปีใหม่ ๒๕๖๗ ของหน่วยงานต่าง ๆ

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

#### การดำเนินการ

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๔ การใส่หรือการบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งมีหน้าที่ ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ และความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล

#### การดำเนินการ

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

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับแจ้งใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญาฯ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

#### การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๔

### ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)

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

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

ช่วงเวลาหลัก ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. จำนวน ๘ จุดสนับสนุน

ช่วงเวลา ๑๔.๐๐ – ๒๒.๐๐ น. จำนวน ๗ จุดสนับสนุน

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

#### การดำเนินการ

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

#### การดำเนินการ

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

#### การดำเนินการ

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

- กรมควบคุมโรค แจกเตือนโรคไทรโนระบาด ใน ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไทรโน ในประเทศไทย มีจำนวนผู้ติดเชื้อโรคไทรโนใน ๓ จังหวัดชายแดนใต้ จำนวนมาก มีผู้ป่วยยืนยันมากกว่า ๑๐๐ ราย ซึ่งผู้ป่วยทุกรายเป็นกลุ่มที่ไม่ได้รับวัคซีนมาก่อน และรายงานข้อมูลยืนยันว่ามีเด็กอายุเพียง ๑๘ วัน เสียชีวิตจากการติดเชื้อไทรโนแล้ว ๑ ราย แนะนำให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัยป้องกันโรคไทรโน เหมือนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) หรือไข้หวัดใหญ่ แต่สิ่งสำคัญที่สุด คือ การฉีดวัคซีน แต่ถ้ามีการติดเชื้อแล้วก็ต้องรักษาตามอาการ เพราะเป็นโรคที่รักษาได้ แต่จะต้องไปพบแพทย์ให้ทันเวลา เพื่อรับการวินิจฉัยโรคอย่างรวดเร็วป้องกันเชื้อลงปอด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข สามารถติดตามได้ที่เว็บไซต์ <https://ddc.moph.go.th/> หรือหมายเลข ๐๒ ๕๕๐ ๓๐๐๐

- การประปานครหลวง (กปน.) ต้อนรับเดือนแห่งความสุข ร่วมเฉลิมฉลองเทศกาลปีใหม่ มอบโปรโมชั่น Flash Sale ลดค่าบริการล้างถังพักน้ำราคาพิเศษ ๙๙๐ บาท ต่อถังขนาดไม่เกิน ๒,๐๐๐ ลิตร ให้กับลูกค้าการประปานครหลวงในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยลงทะเบียนรับสิทธิ์ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เท่านั้น เริ่มใช้สิทธิ์วันนี้ ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ ช่วงวันและเวลาในการให้บริการล้างถังพักน้ำ คือ วันจันทร์ - วันอาทิตย์ เวลาทำการ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ สามารถลงทะเบียนรับสิทธิ์ได้ที่ <https://shorturl.asia/4x0ZV> หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม หมายเลข ๐๒ ๕๐๔ ๐๑๒๓ ต่อ ๑๘๖๕, ๑๒๕๓ หรือ ๐๒ ๕๐๐ ๒๘๐๒ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประปานครหลวง สามารถติดตามได้ที่เว็บไซต์ [www.mwa.co.th](http://www.mwa.co.th) หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ MWA Call Center 1125 ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

- สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เชิญชวนผู้ปกครองพาบุตรหลานฉีดวัคซีน PCV ๑๐ สายพันธุ์ ฟรี พร้อมรับมือ "โรคติดเชื้อนิวโมคอคคัส" พบได้บ่อยช่วงปลายฝนต้นหนาว วัคซีนป้องกันการติดเชื้อนิวโมคอคคัส (Pneumococcal Disease) หรือ วัคซีน PCV เพื่อป้องกันโรคติดเชื้อนิวโมคอคคัส ซึ่งมีสาเหตุจากการติดเชื้อแบคทีเรียที่ชื่อ Streptococcus pneumoniae ซึ่งเป็นโรคที่พบในทุกกลุ่มอายุ และมักพบได้บ่อยในช่วงฤดูฝนและฤดูหนาว การติดเชื้อส่วนใหญ่มักทำให้เกิดโรคปอดอักเสบ หูชั้นกลางอักเสบ หลอดลมอักเสบ และไซนัสอักเสบ โดยจะเริ่มจากมีไข้สูงคล้ายโรคติดเชื้อทั่วไปประมาณ ๒ - ๓ วัน โรคติดเชื้อนิวโมคอคคัสเป็นสาเหตุอันดับ ๑ ที่ทำให้เกิดโรคปอดอักเสบและเป็นสาเหตุประมาณ ๒๒ % ของโรคเยื่อหุ้มสมองอักเสบในเด็กไทยซึ่งเป็นอันดับ ๒ รองจากโรคติดเชื้อฮิบ หลักเกณฑ์ เจื้อนไข การเข้ารับบริการวัคซีน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ๑) เด็กที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ๒) เด็กปกติ อายุ ๒ เดือน - ๒๓ เดือน ๓) เด็กกลุ่มเสี่ยงอายุไม่เกิน ๕ ปี เช่น โรคภูมิคุ้มกันบกพร่อง โรคปอด โรคหัวใจ โรคตับ โรคเบาหวาน และโรคที่เสี่ยงต่อเยื่อหุ้มสมองอักเสบ เป็นต้น สามารถเข้ารับบริการต่าง ๆ ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๙ แห่งใกล้บ้าน ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ กองควบคุมโรคติดต่อ ๐๒ ๒๐๓ ๒๘๘๗ - ๘

- ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖ ได้อนุมัติยกเว้นการตรวจลงตราให้แก่ผู้ถือหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางสัญชาติญี่ปุ่น เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการติดต่อธุรกิจ ให้รับการยกเว้นการตรวจลงตราและให้อยู่ในราชอาณาจักรได้ไม่เกิน ๓๐ วัน เป็นกรณีพิเศษ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๙ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการต่างประเทศกับญี่ปุ่นโดยเฉพาะด้านการส่งเสริมการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจระหว่างทั้งสองประเทศ จะช่วยส่งเสริมให้นักธุรกิจเดินทางมาขยายความร่วมมือและดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจในไทยได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจไทยในภาพรวม ทั้งนี้ ญี่ปุ่นมีศักยภาพในอุตสาหกรรมที่รัฐบาลมุ่งเป้าจะส่งเสริม ได้แก่ อุตสาหกรรมสีเขียว ยานยนต์ไฟฟ้า การแพทย์ ชีวภาพ เศรษฐกิจดิจิทัล โครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาการเกษตร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

#### การดำเนินการ

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

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

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยได้จัดส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตามขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (หนังสือคำสั่งเลขที่ เอ็นที ฐฐภ.๒.๓/๒๑๐๕ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖) รายละเอียดตาม QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๕

ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)

## ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

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

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

หมายเหตุ :  แผนการดำเนินกิจกรรม  ดำเนินการแล้ว



ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

หมายเหตุ :  แผนการดำเนินกิจกรรม  ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน								หมายเหตุ	
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖				ปี พ.ศ. ๒๕๖๗					
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.		
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ										
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (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 : ■■■■■■■■■■ แผนการดำเนินงาน ■■■■■■■■■■ ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

### การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๓ เดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๒% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๒.๓๐% เพิ่มขึ้น ๑.๔๒%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๒ รายการ Response จำนวน ๘๕ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๒๓ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

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

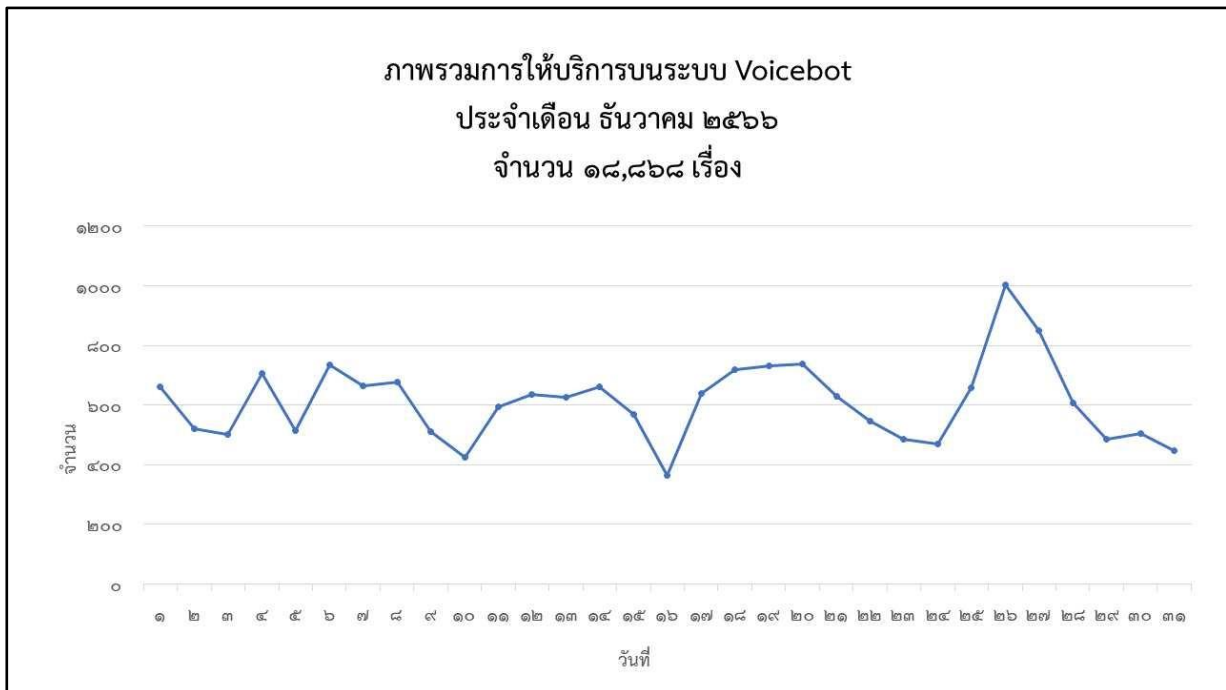
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



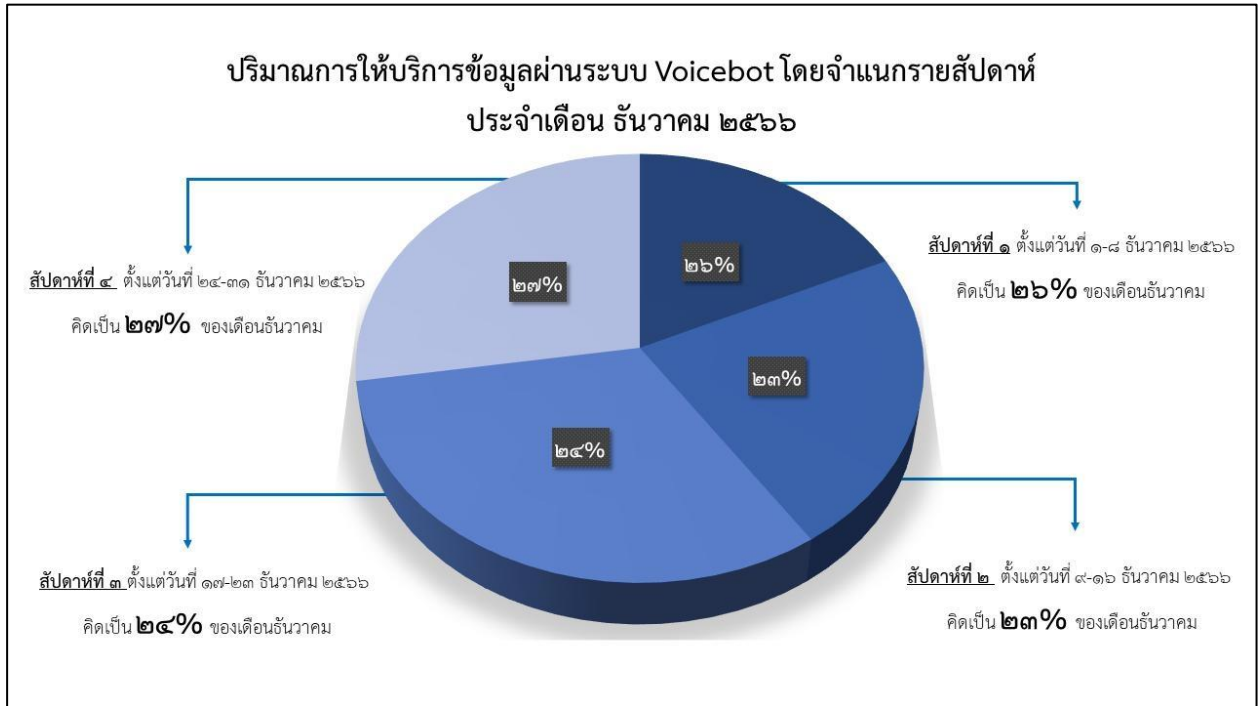
### ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑๘,๘๖๘ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๓,๓๖๒ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



**ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์**

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ - ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๔ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๗ ของเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๕,๕๖๓
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓,๘๓๗
กระทรวงการคลัง	๒,๒๘๓
กระทรวงคมนาคม	๑,๙๐๒
กระทรวงสาธารณสุข	๑,๕๙๖
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑,๓๗๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑,๐๗๔
กระทรวงศึกษาธิการ	๕๖๔
กระทรวงการต่างประเทศ	๓๑๐
กระทรวงแรงงาน	๑๕๖
กระทรวงยุติธรรม	๑๐๓
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๘๓
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๔
กระทรวงพาณิชย์	๒๕
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๐
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๐
กระทรวงพลังงาน	๑๐
กระทรวงกลาโหม	๙
สำนักนายกรัฐมนตรี	๙
ราชบัณฑิตยสถาน	๕
กระทรวงอุตสาหกรรม	๔
กระทรวงวัฒนธรรม	๑
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๑๘,๘๖๘</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๒,๕๖๑
	โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหานี้นอกระบบ	๑,๕๖๐
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๒๘๕
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๒๗๓
	BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร	๑๗๑
	การจดทะเบียนสมรส	๑๖๙
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๑๑๘
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๖๗
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔๐
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๓๖
	คำถามอื่น ๆ	๑๘๓
<b>รวม</b>		<b>๕,๔๖๓</b>
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒,๒๖๐
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖	๑,๐๑๖
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๒๑๖
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑๖๓
	การขึ้นทะเบียนโดรน	๑๑๐
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๓๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา	๒๘

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่	๒
	คำถามอื่น ๆ	๘
<b>รวม</b>		<b>๓,๘๓๗</b>
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๑๔๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ธนาคารต่าง ๆ	๕๒๕
	การขอและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรாயาสูบและไฟ	๒๖๘
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๒๑๓
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๓๖
	การจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ	๓๔
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๙
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๗
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๗
	โครงการ e-Refund	๗
	คำถามอื่น ๆ	๓๕
<b>รวม</b>		<b>๒,๒๘๓</b>
กระทรวงคมนาคม	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๘๓๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	๕๐๙
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๒๕๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมทางหลวง	๒๐๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก	๓๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	๒๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก	๑๐
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมเจ้าท่า	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางราง	๔



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่น ๆ	๑๕
<b>รวม</b>		<b>๑,๙๐๒</b>
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๘๒๔
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๔๑๐
	การบริจาคโลหิต	๒๕๙
	ความหมายของการเจ็บป่วยทั่วไป	๓๔
	สิทธิบัตรทอง โรคมะเร็งรับบริการที่ไหนก็ได้ ไม่เสียค่าใช้จ่าย	๒๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๑๐
	นโยบายใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์แทนบัตรทอง	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกองการแพทย์ทางเลือก	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสุขภาพจิต	๔
	คำถามอื่น ๆ	๑๕
<b>รวม</b>		<b>๑,๕๙๖</b>
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕๒๙
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๓๐๙
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๒๕๘
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๑๕๗
	การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์	๕๕
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๒๙
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๒๙
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	๑
	คำถามอื่น ๆ	๕
<b>รวม</b>		<b>๑,๓๗๙</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การยื่นความประสงค์เปลี่ยนแปลง ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนด	๔๑๒
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๒๐๗
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิต เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๕๗
	การจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลเงินทอนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๑๐๕
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๗	๕๕
	การตรวจสอบผลการรับบริการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๕๓
	การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๒๘
	การออกหนังสือคนประจำเรือแรงงานต่างด้าว	๒๘
	การควบคุมสิทธิ์ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของการยางแห่งประเทศไทย	๑
	คำถามอื่น ๆ	๒๕
<b>รวม</b>		<b>๑,๐๗๔</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)	๒๕๔
	การย้ายสถานศึกษา	๒๐๘
	การดำเนินการกรณีฉุกเฉินการศึกษาระดับสูง	๕๑
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๕๑
<b>รวม</b>		<b>๕๖๔</b>
กระทรวงการ ต่างประเทศ	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑๑๖
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๖๒
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๕๘
	การรับหนังสือเดินทาง	๒๘
	การยื่นขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๒๓
	จุดผ่านแดนบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน	๘
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมองค์การระหว่างประเทศ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๙
<b>รวม</b>		<b>๓๑๐</b>
กระทรวงแรงงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๖๔
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๒๙
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๒๒
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๙
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๒
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการจัดหางาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๑
	คำถามอื่น ๆ	๕
<b>รวม</b>		<b>๑๕๖</b>
กระทรวงยุติธรรม	การจัดกิจกรรมพร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้นี้คร้าวเรือน	๕๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๓๐
	การประมวลข้อเท็จจริงจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๒
	ขอเชิญชวน ประชาชนที่มีคดีก่อนฟ้อง และหลังศาลมีคำพิพากษาที่ประสบปัญหาหนี้สิน	๒
<b>รวม</b>		<b>๑๐๓</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๕๐
	พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาต่าง ๆ	๑๖
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการท่องเที่ยว	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑
	สถานที่ติดต่อสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพลศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑
<b>รวม</b>		<b>๘๓</b>
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๔
	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๔
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๓
	โครงการบัตรเดี่ยวยุทธทุกที่	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมป่าไม้	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
	โครงการน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล	๑
	ความหมายของเมล็ดพันธุ์ไม้	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑๓
<b>รวม</b>		<b>๓๔</b>
กระทรวงพาณิชย์	โครงการธงฟ้าราคาประหยัด	๑๐
	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๔
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๓
	การยื่นขอประกอบธุรกิจขังตวงวัด	๒
	ชนิดของเครื่องวัด	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๕</b>
กระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	การบริจากร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๕
	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศเทคโนโลยี	๒
	การจัดนิทรรศการของจัตุรัสวิทยาศาสตร์	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๐</b>
สำนักงาน คณะกรรมการการ เลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒
<b>รวม</b>		<b>๑๐</b>
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๐</b>
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๘
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
<b>รวม</b>		<b>๙</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักนายกรัฐมนตรี	สวัสดิการของข้าราชการ	๔
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๓
	สิทธิของผู้บริโภค ๕ ประการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี	๑
รวม		๙
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๕
รวม		๕
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๔
รวม		๔
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑
รวม		๑
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๑๘,๘๖๘

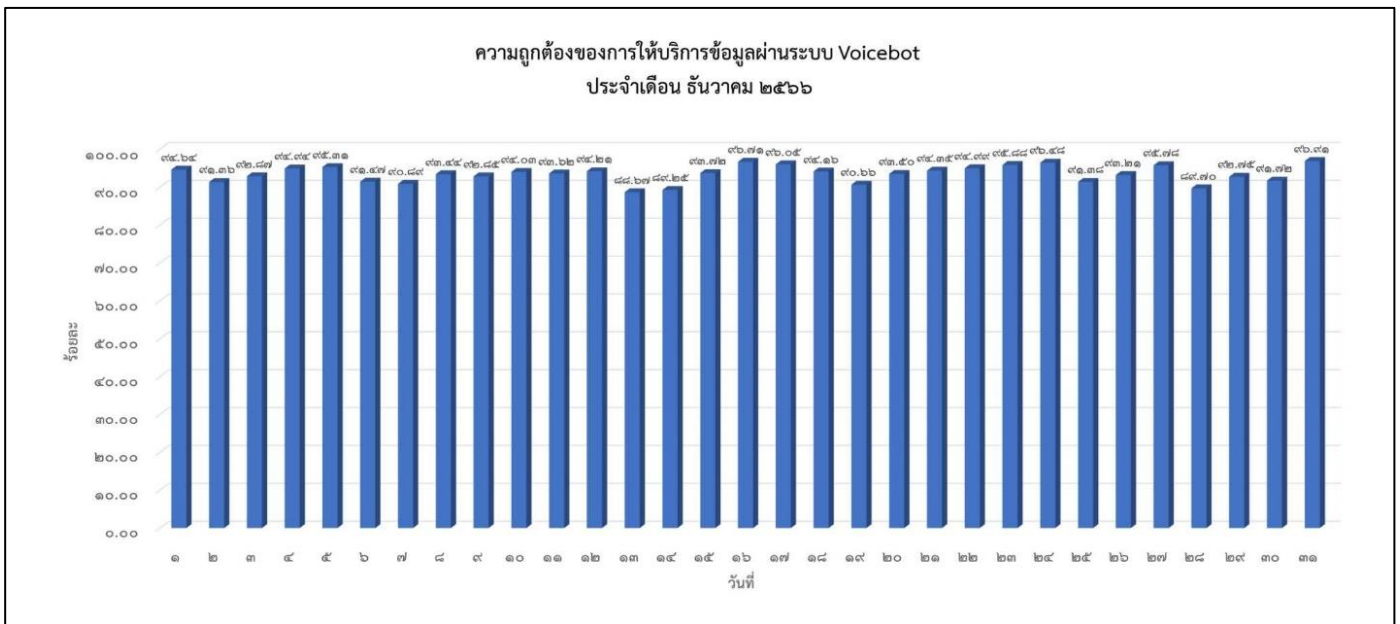
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๒% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้อง มีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการ สอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

**ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนธันวาคม ๒๕๖๖**

**ปัญหา อุปสรรค** ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูล ที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค รวมถึงเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot และประชาชนมีรูปแบบหรือคำที่ใช้ในการสนทนาที่มีลักษณะเปลี่ยนแปลงหรือใช้คำใหม่ๆ อยู่เสมอ ทำให้ระบบไม่สามารถแปลงคำได้ถูกต้องในบางประโยค

**แนวทางการแก้ไข** ประเมินผลการให้บริการและแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot รวมถึงคัดกรองและ Training ข้อมูลตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงและแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

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

#### การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน ธันวาคม 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 มีความแม่นยำลดลงเป็น ๗๒.๕๔% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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

๓. จัดประชุมครั้งที่ ๓ เพื่อดำเนินการปรับปรุง Intent & Response และนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ คิดเป็น ๗๒.๕๔% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

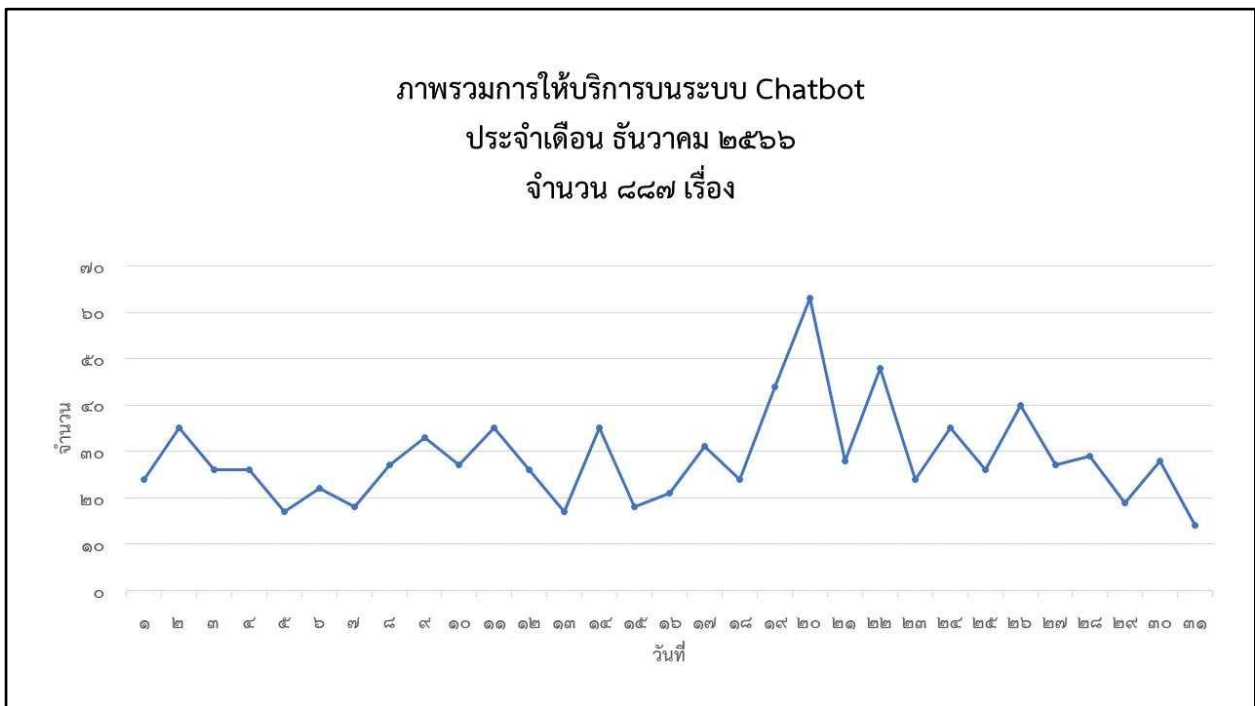
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๔. ในเดือน ธันวาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๓๑ รายการ Response จำนวน ๖ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๗๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๕ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

### สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



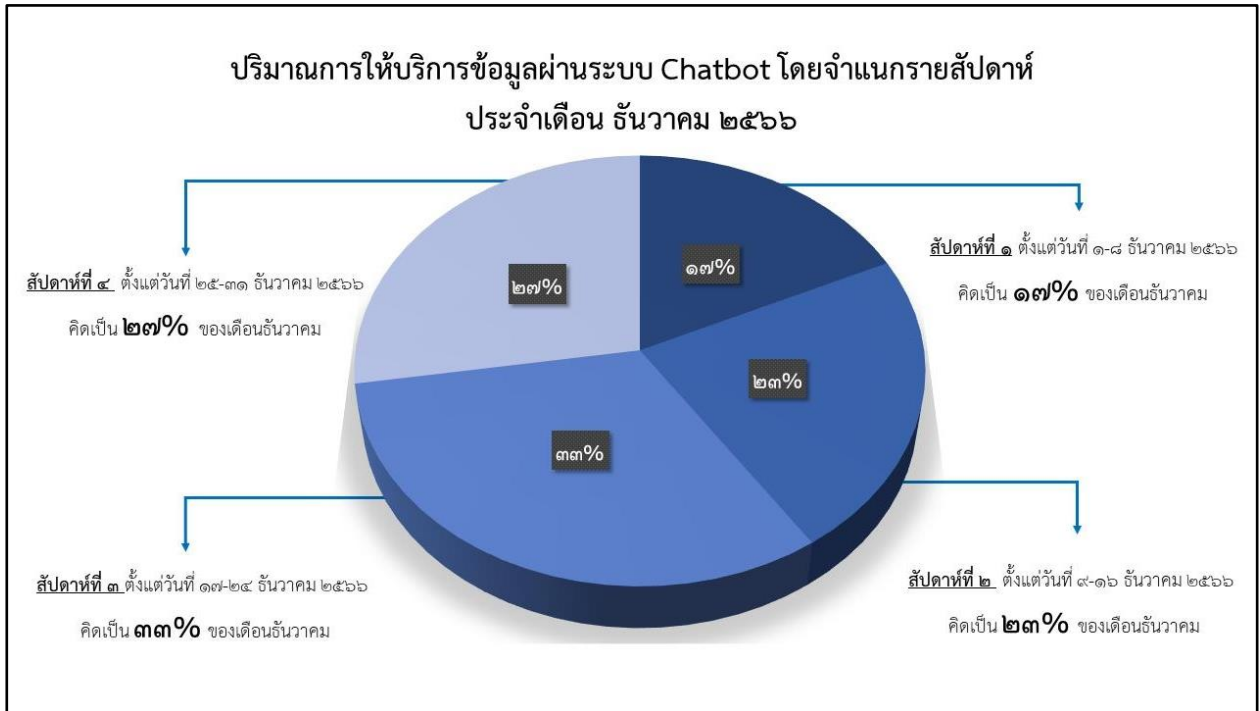
ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๘๘๗ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



**ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์**

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ โดย สัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๗ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ - ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ คิดเป็น ร้อยละ ๓๓ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๗ ของเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและ หน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖**

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๒๑๖
กระทรวงการคลัง	๑๗๓
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๒๙
กระทรวงคมนาคม	๙๙
กระทรวงการต่างประเทศ	๔๒
กระทรวงแรงงาน	๓๓
กระทรวงพาณิชย์	๒๕
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๙
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๘
กระทรวงสาธารณสุข	๑๖
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๕
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๓
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๓
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๑
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๐
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๙
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๘
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	๓
กระทรวงกลาโหม	๓
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๓
กระทรวงยุติธรรม	๓
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงพลังงาน	๑
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๒</b>

**ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot**  
**ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหานี้นอกระบบ	๗๗
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๖๑
	ศูนย์บริการคลินิกสัตว์แพทย์กรุงเทพมหานคร	๓๒
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๓๑
	BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร	๓
	เส้นทาง-อัตราค่าโดยสาร-การให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	๒
	โครงการเซฟไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)	๒
	แอปพลิเคชัน ThalD หรือ ไทยดี	๑
	การจัดงานพรรณไม้งามอร่ามสวนหลวง ร.๙	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
คำถามอื่น ๆ	๕	
<b>รวม</b>		<b>๒๑๖</b>
กระทรวงการคลัง	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๖๘
	การแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนการรับเงินเดือนข้าราชการ ค่าจ้างลูกจ้างประจำ	๔๖
	โครงการ e-Refund	๑๕
	การจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ	๑๕
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๔
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๔
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๓
	การตรวจสอบราคาประเมินที่ดิน	๓
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒
	คำถามอื่น ๆ	๘
<b>รวม</b>		<b>๑๗๓</b>
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๕๙
	การแจ้งอายุตัญชีม้า	๓๔
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๑๕
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๔
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ ETDA)	๓
	พยากรณ์อากาศ	๒
	แอปพลิเคชัน ๓ ชั้น ระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	๑
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๒๙</b>
กระทรวงคมนาคม	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๔๔
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำระและสูญหาย	๒๕
	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๒๑
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนตรถ	๒
	อัตราภาษีรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒	๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	วิธีการเดินทางและเส้นทางของ รถยนต์ส่วนบุคคลและรถประจำทาง	๑
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๑
	การตรวจสอบสภาพรถ	๑
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑
<b>รวม</b>		<b>๕</b>
กระทรวงการ ต่างประเทศ	การแปลและการรับรองเอกสาร	๑๓
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑๐
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๕
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๓
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๒
	สถานที่ให้บริการรับรองนิติกรณ์เอกสาร	๑
	รายชื่อประเทศที่ผู้เดินทางเข้าไทยโดยไม่ต้องขอวีซ่า	๑
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๑
	รายชื่อประเทศที่ผู้ถือหนังสือเดินทางไทยเดินทางไปได้โดยไม่ต้องขอรับ	๑
	การตรวจลงตรา	
	คำถามอื่น ๆ	๔
<b>รวม</b>		<b>๔๒</b>
กระทรวงแรงงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๑๕
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๕
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๔	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ค่าชดเชยการเลิกจ้างกรณีนายจ้างเลิกจ้างโดยที่ลูกจ้างไม่มีความผิด	๑
	สวัสดิการการจ้างงาน	๑
	การจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๑
	คำถามอื่น ๆ	๓
<b>รวม</b>		<b>๓๓</b>
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๔
	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๙
	หลักเกณฑ์การรับสมัครและคัดเลือกร้านค้าธงฟ้าประชารัฐที่รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๑
	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๕</b>
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๖
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	บัตรประจำตัวคนพิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	๑
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๑
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๑
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๙</b>
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๔
	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนด	๑
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๕/๖๖	๑
	<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อนเข้าสู่ระบบเพื่อปิดกั้นการใช้งาน	๖
	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๕
	ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ	๔
	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๓
	<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>
กระทรวงสาธารณสุข	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๓
	ขั้นตอนการใช้งานกระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๑
	<b>รวม</b>	<b>๑๖</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓
	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา (Education Management Information System : EMIS)	๑
	การรับนักเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๑
	<b>รวม</b>	<b>๑๕</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓
	<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๔
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ประเภทของใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๓</b>
สำนักงานอัยการ สูงสุด	ความหมายของ ทนายความอาสา	๖
	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๕
<b>รวม</b>		<b>๑๑</b>
กระทรวงวัฒนธรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
<b>รวม</b>		<b>๑๐</b>
กระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๘
	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๙</b>
สำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติ	ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด	๔
	การขอรับหนังสือสุทธินิสาสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๔
<b>รวม</b>		<b>๘</b>
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	โครงการบัตรเดี่ยวยุทธทุกที่	๓
	รายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก	๑
<b>รวม</b>		<b>๔</b>
สำนักนายกรัฐมนตรี	ของขวัญปีใหม่จากรัฐบาลไทย	๓
<b>รวม</b>		<b>๓</b>
กระทรวงกลาโหม	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๒
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
<b>รวม</b>		<b>๓</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงาน คณะกรรมการ ป้องกันและ ปราบปรามการ ทุจริตในภาครัฐ	การพิจารณารับเรื่องกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำการหรือเกี่ยวข้องกับ กับการกระทำการทุจริตในภาครัฐ	๓
รวม		๓
กระทรวงยุติธรรม	การจัดกิจกรรมพร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้หนี้ครัวเรือน	๒
	การซื้อขายสินค้าหรือบริการบนอินเทอร์เน็ต	๑
รวม		๓
สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา	คุณสมบัติผู้สมัครสมาชิกวุฒิสภา	๑
รวม		๑
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๑
สำนักงาน คณะกรรมการการ เลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๘๘๗

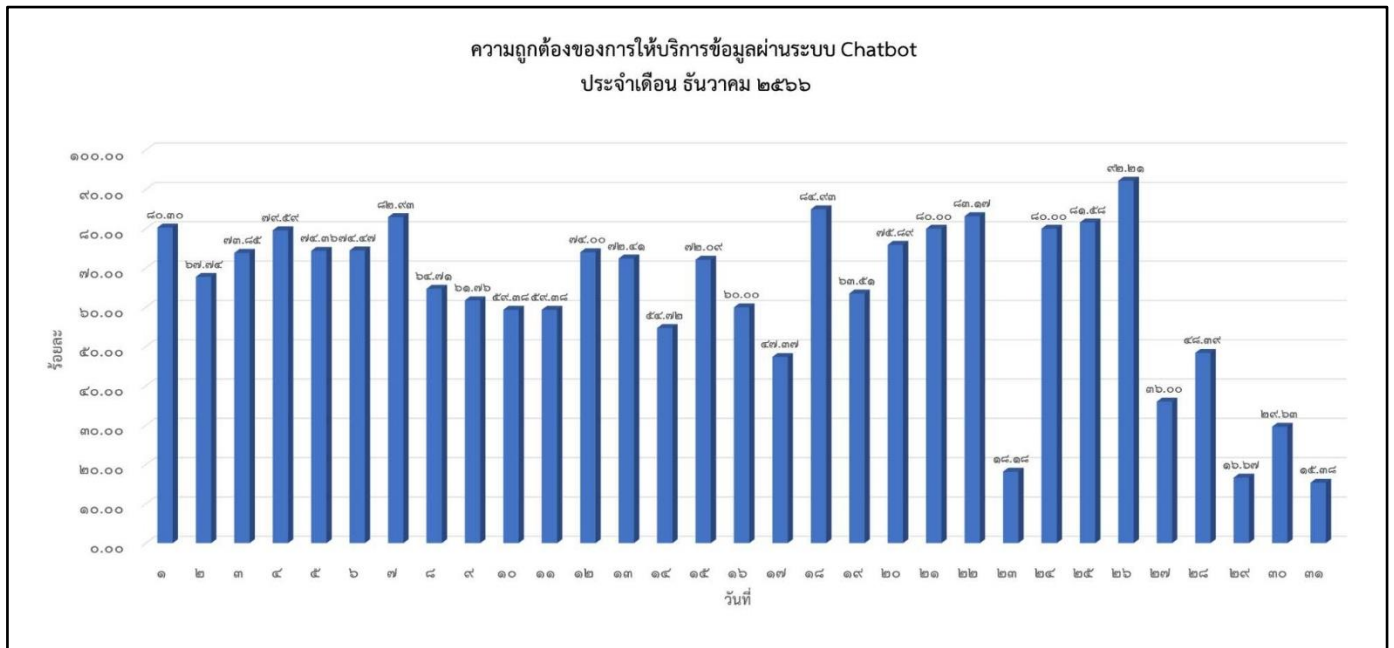
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

## ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



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

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

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๔% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

**ปัญหา อุปสรรค** จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๔% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบ บนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามา ผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค

**ข้อเสนอแนะ** จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการ ทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้า มาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งทีมงานได้ทำการแก้ไข Flow หรือ กระบวนการทำงานเพื่อให้ระบบสามารถให้บริการข้อมูลได้อย่างแม่นยำมากยิ่งขึ้น โดยปัจจุบันประชาชนมีรูปแบบ หรือคำที่ใช้ในการสนทนาที่มีลักษณะเปลี่ยนแปลงหรือใช้คำใหม่ๆ อยู่เสมอ ทำให้ทีมงานต้องมีการคัดกรอง และ Training ตามความเหมาะสม รวมถึงมีการแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Chatbot เพื่อรองรับการให้บริการและเป็นการตรวจสอบความแม่นยำของระบบ Chatbot ในการ ให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบ และ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

### การดำเนินการ

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูด ของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๔	๑.๒๕
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๔.๐๖
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๑
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๔	๑๓.๗๕
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๓๑
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๔	๑๓.๗๕
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๖	๑.๘๗
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๕	๑๔.๐๖
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๕	๑๐.๙๔
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๓๕	๑๐.๙๔
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๐	๑๕.๖๓
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๑๐	๓.๑๓
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
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
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>๓๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๒ รายการ Response จำนวน ๘๕ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๒๓ รายการ รวมทั้งสิ้น ๓๒๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การลงทะเบียนโดรนออนไลน์ กสทช. กรมส่งเสริมการเรียนรู้ตั้งอยู่ที่ไหน การยื่นภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น พร้อมทั้ง ปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๔.๒๙
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๑
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓	๐.๙๔
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๕	๑๔.๒๙
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๓๖	๑๑.๔๓
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๔.๒๙
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๔๕	๑๔.๒๙
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๔๒	๑๓.๓๓
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๘	๒.๕๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๕	๑๔.๒๙
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๑๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือน ธันวาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๓๑ รายการ Response จำนวน ๖ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๗๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๕ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น กู้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง เว็บไซต์ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ขอทราบลิงค์หอภาพยนตร์ เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

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

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**แผนการดำเนินงาน**

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

กิจกรรม		ระยะเวลาดำเนินงาน								หมายเหตุ
		ปี พ.ศ. ๒๕๖๖				ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
<p>๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ</p> <p>๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์</li> <li>- รายละเอียดและคำอธิบายขอบเขตการพัฒนา</li> <li>- ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ใช้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- การวิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อเสนอการบริหารจัดการความเสี่ยง</li> <li>- วิธีการสื่อสารแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย</li> </ul>										
(๑) ทบทวนและจัดทำแผน										
(๒) นำเสนอแผนเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง										
(๓) ปรับปรุงแผนตามข้อเสนอแนะของผู้ว่าจ้าง										

หมายเหตุ :  แผนการดำเนินกิจกรรม  ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

**การดำเนินการ**

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มีการศึกษาเทคโนโลยี Generative AI ประเภท Model ภาษา หรือ Large Language Model เป็นรูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ที่ได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับชุดข้อมูลขนาดใหญ่ โดยชุดข้อมูลนี้สามารถใช้ในการแปลภาษา เขียนเนื้อหาสร้างสรรค์ประเภทต่างๆ หรือใช้ในการสนับสนุนการตอบคำถามของประชาชนได้ โดยมีการศึกษาเทคโนโลยีนี้ควบคู่กับการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือ (Tool) ที่จะสามารถสนับสนุนการขยายขีดความสามารถของบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๕ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับบริการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center

ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในตลาดถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถ่วงดุล จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในตลาดถัดมา
- (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง
- (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้
- (๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ
- (๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่นที่มีมาตรฐานเทียบเท่า
- (๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

### การดำเนินการ

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

- **สถาปัตยกรรมระบบ**

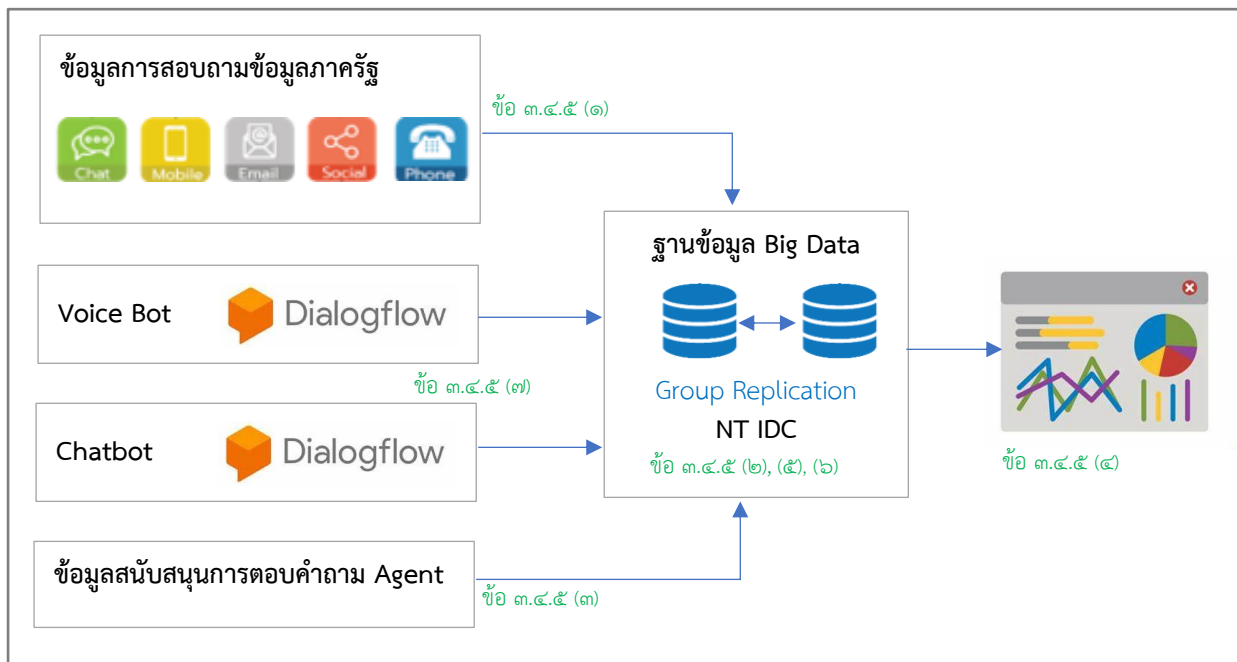
GCC1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อตั้งปรากฏตามแผนภาพด้านล่าง พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในสัญญาการให้บริการข้อ ๓.๔.๕ (๑) – ๓.๔.๕ (๗) ระบบจัดเก็บฯ จะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก GCC Contact Center, รวบรวมข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และ เชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot นำข้อมูลมาจัดเก็บที่ระบบฐานข้อมูล MySQL Database Server จำนวน ๒ ชุด รองรับ High Availability (HA)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT เพื่อรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง มีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy)



**แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ  
เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)**

● **โครงสร้างข้อมูล**

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

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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, ข้อมูลเกี่ยวกับ สลากประเภทต่างๆ, 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 ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็นอื่นๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

- 
- 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 ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน							หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖			ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
<b>๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ</b>								
๓.๔.๕ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงาน นวัตกรรม (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงาน ที่มีความพร้อมมากที่สุดในระดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้								
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถักถอกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับถัดมา ดังนี้								
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ หน่วยงานนวัตกรรมเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา								
(๑.๒) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมในระดับถัดมา ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ 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) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องต่อประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้								
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ								
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นวัตกรรมเดิม								
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)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรมในเดือน ธันวาคม นี้จะเป็นกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

- นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน ธันวาคม ปี ๒๕๖๖ ของ ๗ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
  - นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน ธันวาคม ปี ๒๕๖๖ ของกระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็น ๘ หน่วยงานใหม่ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
  - ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard
- ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงานจะอธิบายแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๓.๔.๕ (๑) – ๓.๔.๕ (๗) ดังนี้

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

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

- ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์
  - ๓ หน่วยงานนำร่องใหม่ คือ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงยุติธรรม
- ดังภาพด้านล่างที่แสดงการสรุปจำนวนแฉวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงานนำร่อง พบว่ากระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ซึ่งสูงถึง ๕๕๕,๕๐๘ ครั้ง รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๓๘๓,๙๖๖ ครั้ง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

```

1 SELECT
2   PriAgency หน่วยงานนำร่อง,
3   count(*) จำนวนครั้งการติดต่อ,
4   Max( OpenedDT ) ปรับปรุงล่าสุด
5 FROM
6   srdata_processed
7 WHERE
8   priagency IN ( 'กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม', 'กระทรวงการคลัง', 'สำนักงานตำรวจแห่งชาติ', 'กระทรวงแรงงาน',
9   'กระทรวงศึกษาธิการ', 'กระทรวงสาธารณสุข', 'กระทรวงพาณิชย์', 'กระทรวงมหาดไทย', 'สำนักนายกรัฐมนตรี', 'กระทรวงยุติธรรม' )
10 GROUP BY
11   priagency
12 ORDER BY
13   2 DESC

```

หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
กระทรวงการคลัง	555508	2023-12-31 23:39:27
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	383966	2023-12-31 23:43:49
กระทรวงแรงงาน	166834	2023-12-31 19:50:13
กระทรวงสาธารณสุข	147465	2023-12-31 19:35:15
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	74589	2023-12-31 19:39:51
กระทรวงมหาดไทย	32251	2023-12-31 23:18:50
สำนักนายกรัฐมนตรี	17923	2023-12-31 22:22:06
กระทรวงพาณิชย์	14077	2023-12-31 14:01:46
กระทรวงศึกษาธิการ	9856	2023-12-31 18:45:52
กระทรวงยุติธรรม	8800	2023-12-31 23:37:36

SELECT PriAgency หน่วยงานนำร่อง, count(\*) จำนวนครั้งการติดต่อ, Max( OpenedDT ) ปรับปรุงล่าสุด FROM srdata\_pr Read Only

แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานข้อมูลเพื่อ Big Data

**๒. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๒)** 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. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๓)** ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

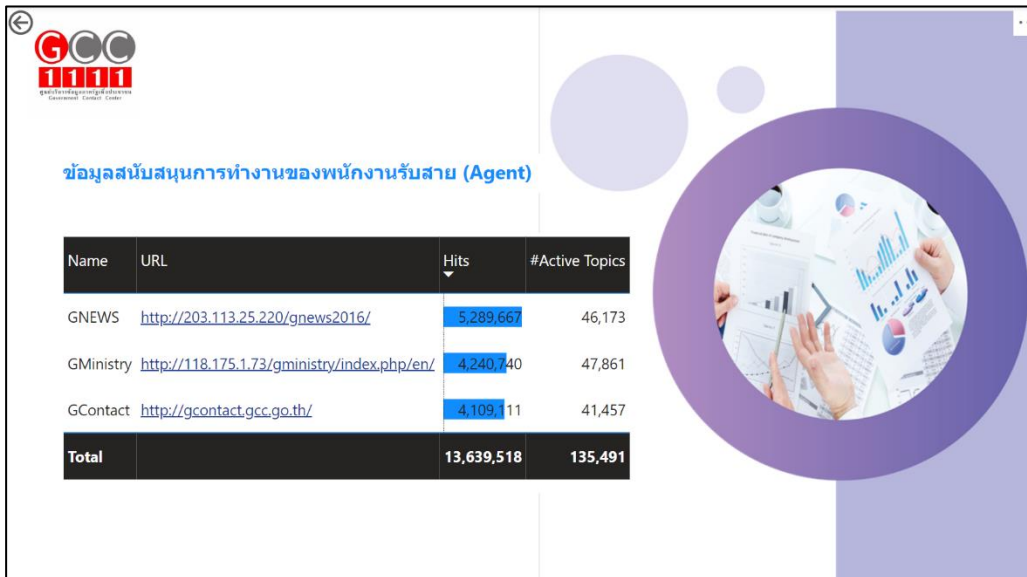
- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

GCC1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและทำการเชื่อมโยงข้อมูล และนำจำนวนหัวข้อทั้งหมด, จำนวนครั้งการเข้าใช้งาน และ URL การเข้าถึงระบบ CMS ทั้ง ๓ ระบบ มาแสดงในระบบ Dashboard เมื่อคลิกที่ URL ระบบจะเปิดหน้า CMS ขึ้นมา ผู้ใช้สามารถระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหาในช่อง Search ได้



**ข้อมูลสนับสนุนการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent)**

Name	URL	Hits	#Active Topics
GNEWS	<a href="http://203.113.25.220/gnews2016/">http://203.113.25.220/gnews2016/</a>	5,289,667	46,173
GMinistry	<a href="http://118.175.1.73/gministry/index.php/en/">http://118.175.1.73/gministry/index.php/en/</a>	4,240,740	47,861
GContact	<a href="http://gcontact.gcc.go.th/">http://gcontact.gcc.go.th/</a>	4,109,111	41,457
<b>Total</b>		<b>13,639,518</b>	<b>135,491</b>

ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

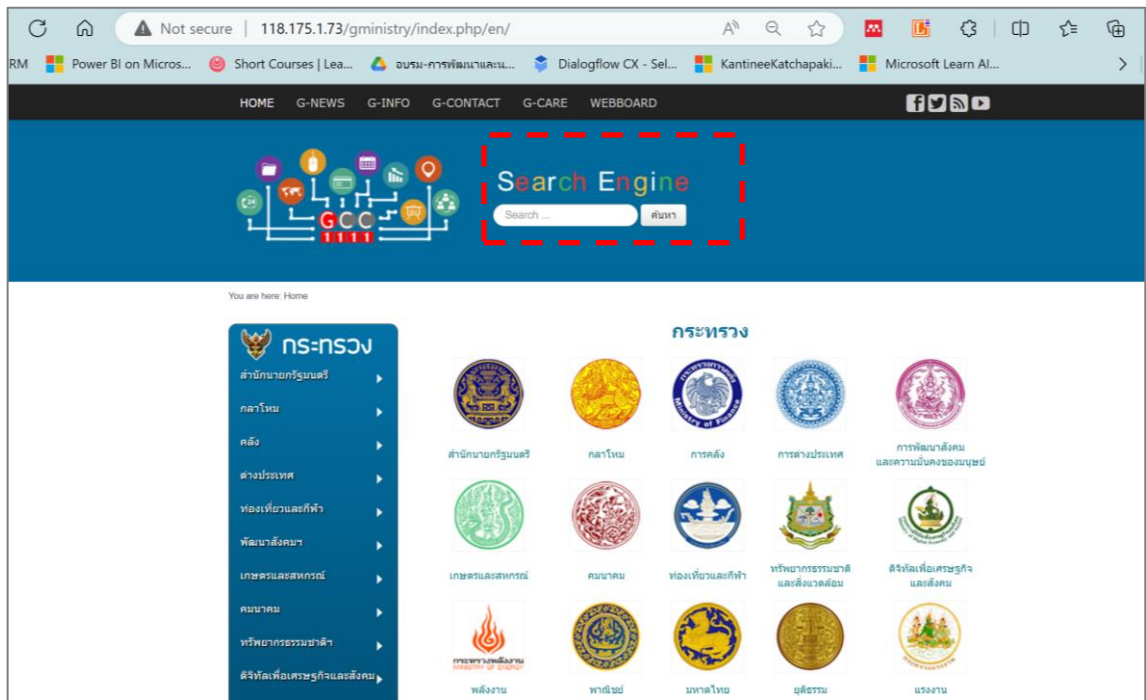


ระบบ CMS GNews

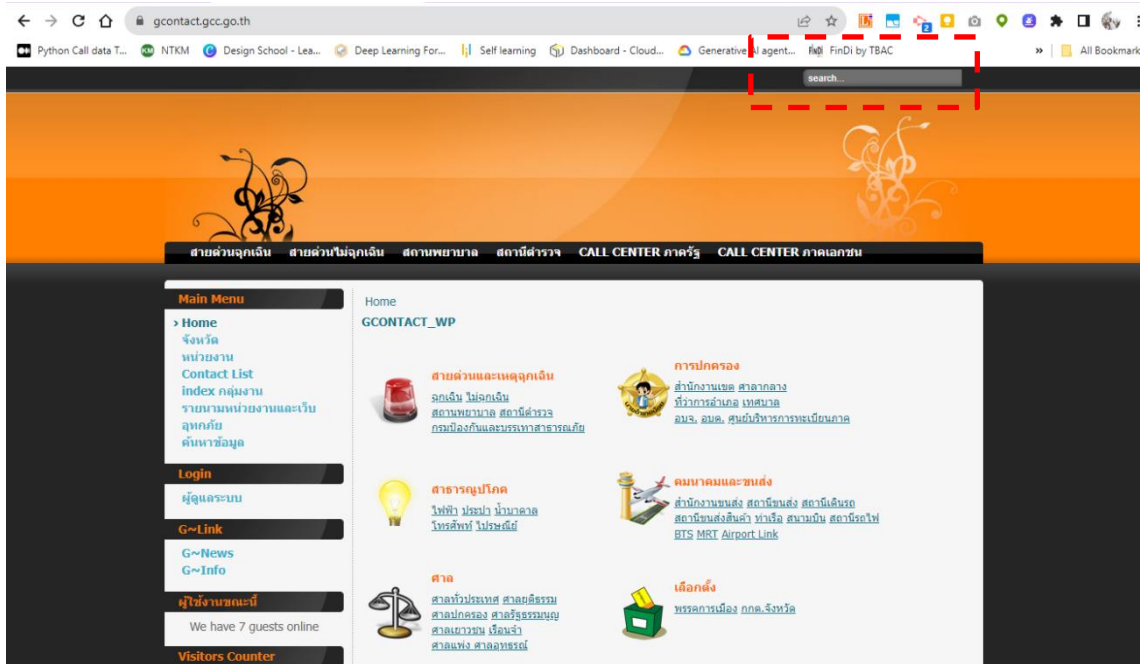
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



ระบบ CMS Gministry



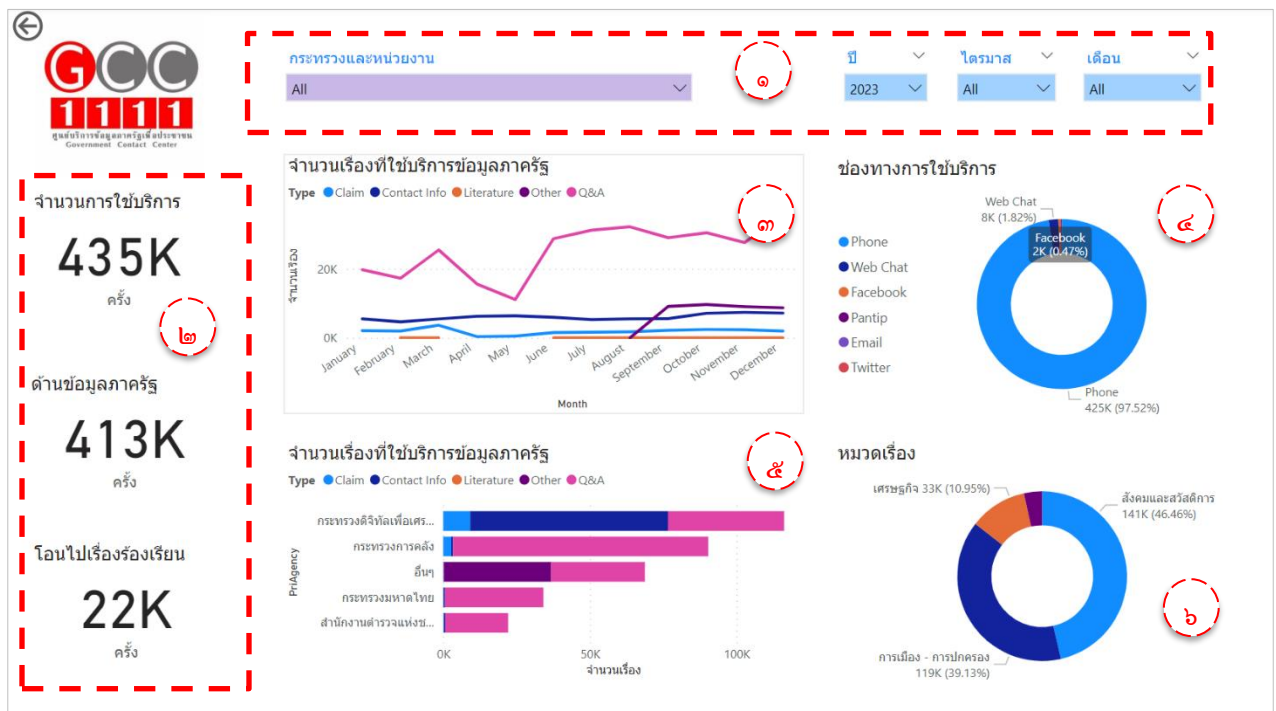
ระบบ CMS GContact

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

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

GCC 1111 ได้นำเสนอรูปแบบแดชบอร์ดจำนวน ๔ หน้า ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวงหรือหมวดหมู่ที่ต้องการ และกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผล รูปแบบการเลือกแสดงตั้งหมายเลข ๑ ในภาพ Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)

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



รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

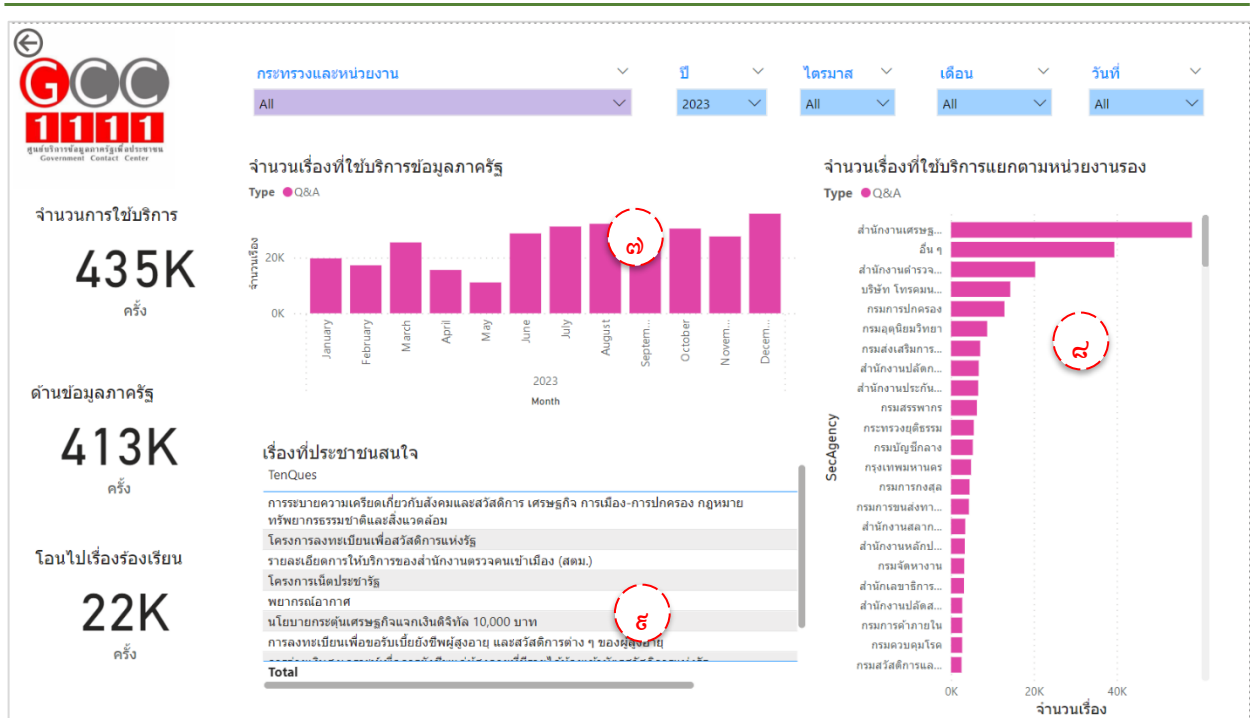
- สถิติการติดต่อขอใช้บริการ GCC 1111 ทั้งด้านบริการข้อมูลภาครัฐ และ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 1111) แสดงในส่วนหมายเลข ๒
- การติดต่อขอใช้บริการในแต่ละเดือน ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ (Literature)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

**Dashboard ByMinistry (หน้าที่ ๒)** จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายกระทรวง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลทั้งหมดในปี ๒๕๖๖ เป็นต้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

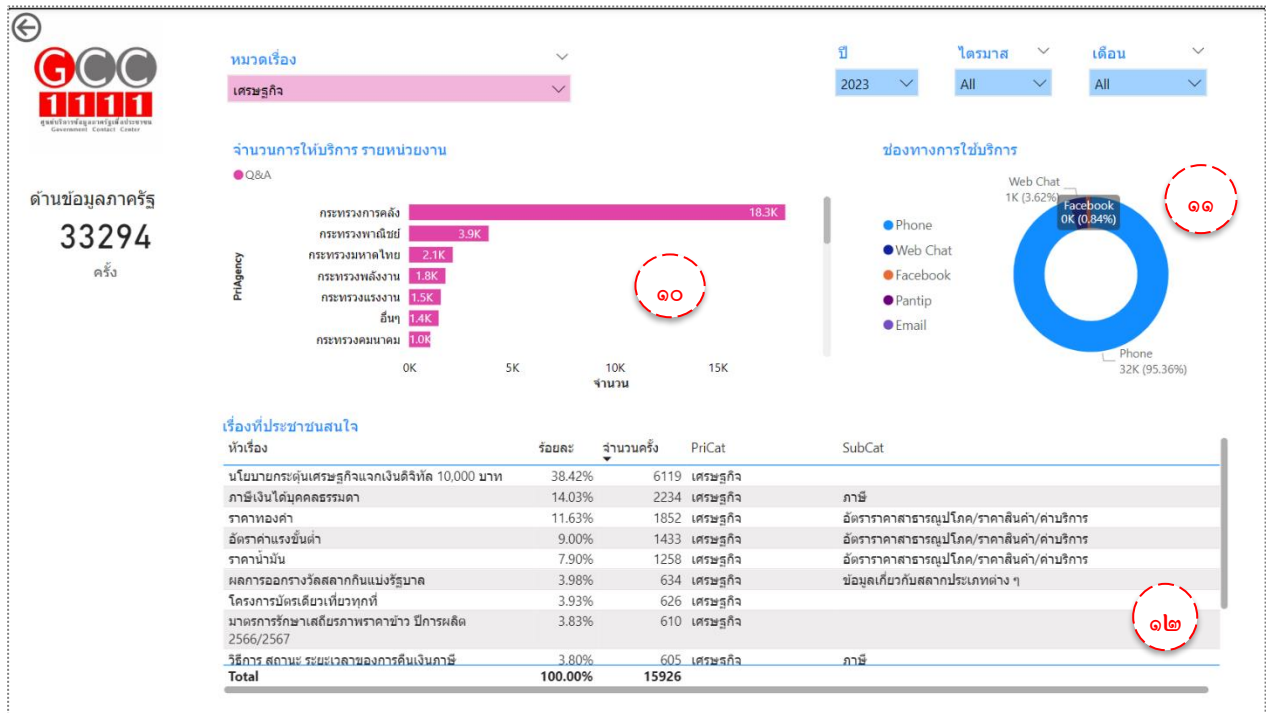
- สถิติการติดต่อขอรับบริการในแต่ละประเภท ประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลทั่วไป (Q&A), การให้ข้อมูลติดต่อ (Contact Info), การรับเรื่องร้องเรียน (Claim), การขอเอกสาร (Literature) แสดงในส่วนหมายเลข ๗
- สถิติการติดต่อขอรับบริการในแต่ละหน่วยงานภายใต้กระทรวงที่ระบุ แสดงในส่วนหมายเลข ๘
- เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสูงสุด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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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



รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

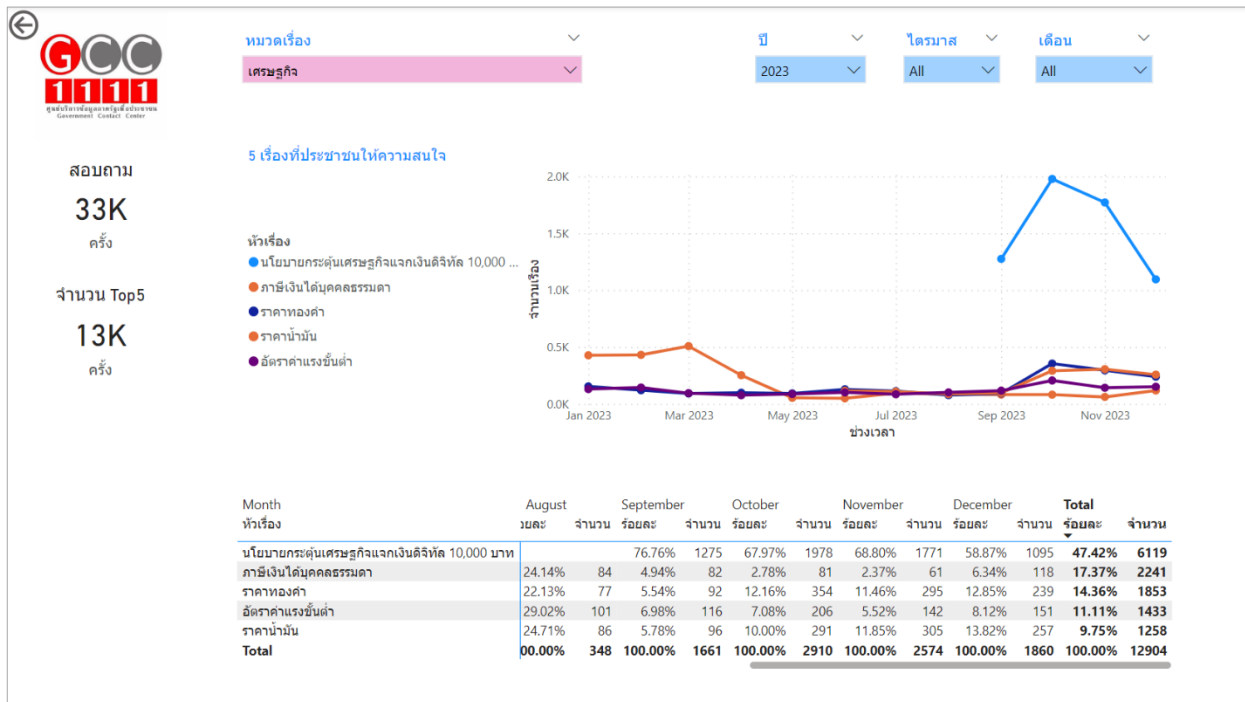
**Dashboard ByTopic (หน้าที่ ๔)** จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๖ จะเห็นได้ว่า ในเดือนมกราคม มีแนวโน้มการสอบถามเรื่องภาษีบุคคลธรรมดาสูงขึ้น และในเดือนธันวาคม จะเห็นแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของการสอบถาม

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อมูลนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท ซึ่งข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนกำลังให้ความสนใจในเรื่องนั้นๆ เพิ่มขึ้น GCC 1111 ควรประชาสัมพันธ์เรื่องนั้นๆ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ และวางแผนเตรียมการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ



รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

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

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

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

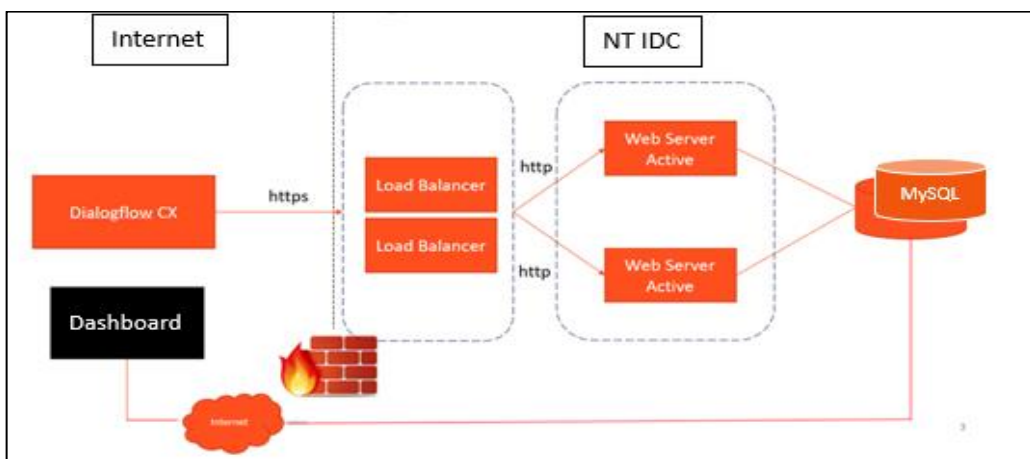
**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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

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

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



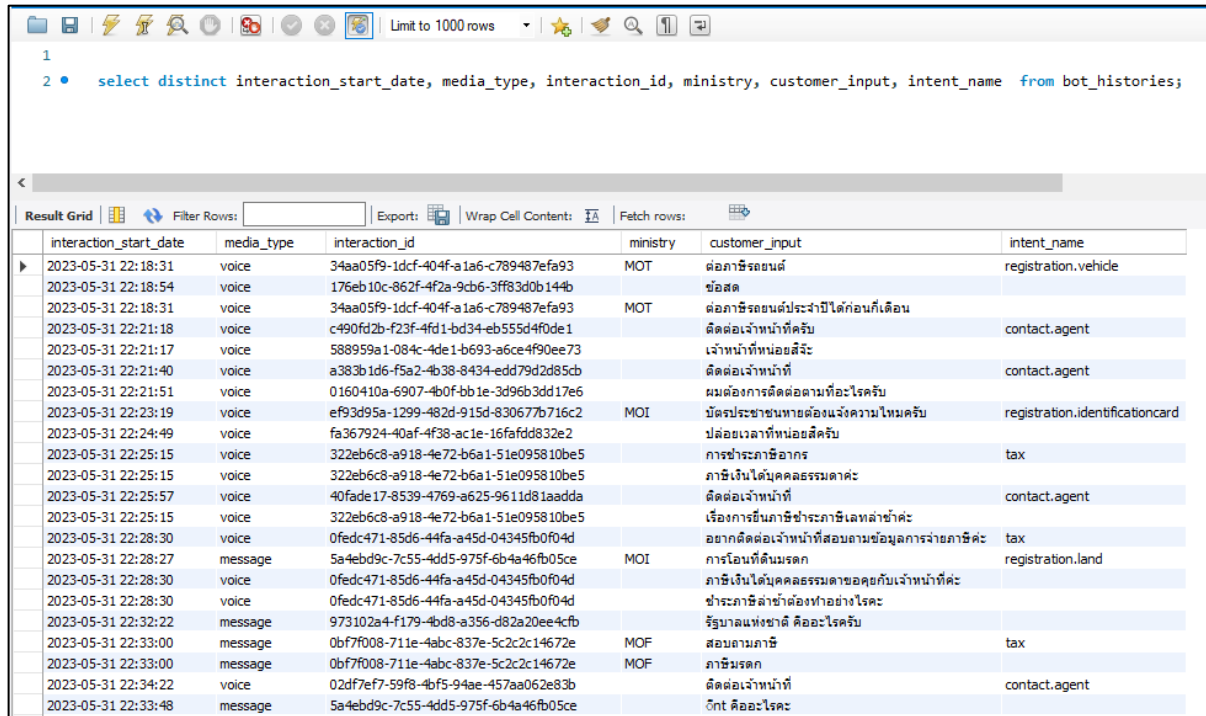
แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป



Limit to 1000 rows

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

interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		ขอสด	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิคะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		ผมต้องการติดต่อตามทะเบียนไรครับ	
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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาคะ	
2023-05-31 22:25:57	voice	40fade17-8539-4769-a625-9611d81aadda		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเหล่าข้าคะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีคะ	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce	MOI	การโอนที่ดินมรดก	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่คะ	
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		ikit คืออะไรคะ	

ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

๑. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล จำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data

๒. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลานาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีคุณภาพ

๔. การประมวลผลข้อมูลการติดต่อ การประมวลผลข้อมูลจากระบบ CMS และการนำเข้าข้อมูลการสนทนาจากระบบ Chatbot และ Voicebot ซึ่งเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องใช้ทรัพยากรประสิทธิภาพสูง และใช้เวลานาน

๕. การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบต่างๆ ที่อยู่ต่างที่กัน ทำให้เกิดความซับซ้อนในการปรับปรุงข้อมูล

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๖

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ  
และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)  
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

#### การดำเนินการ

GCC 1111 อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อนำเสนอท่านรองปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ลงนาม (หนังสือนำส่งเลขที่ เอ็นที ฐฐภ.๒.๓/๒๐๔๑ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖)

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 ทั้งนี้ให้มีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ อย่างน้อย ๑๐ คน โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

- (๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๑ คน
- (๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา
- (๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย
- (๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์
- (๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่
- (๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(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

#### การดำเนินการ

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

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

---

ส่วนที่ ๗  
ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ  
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

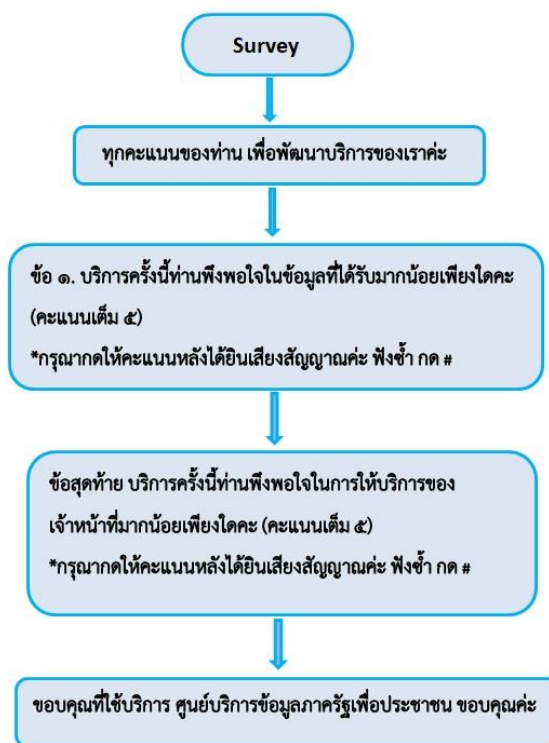
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

### การดำเนินการ

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



แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๙๑ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๓,๕๗๕ คน

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

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

### การดำเนินการ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๒.๐๕ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

รายงาน	เป้าหมาย	ธ.ค. ๖๖
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๒.๐๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

- เดือนที่ ๑ จัดทำแผนการดำเนินงาน
- เดือนที่ ๑ - ๒ จัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการการให้บริการของประชาชนในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย
- เดือนที่ ๓ กำหนดแนวทางการพัฒนาให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย และเริ่มให้บริการร่วมกับหน่วยงานความร่วมมือ และจัดส่งผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชน
- เดือนที่ ๓ - ๖ พัฒนาการเปิดบริการใหม่เชิงรุกร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เดือนที่ ๗ เริ่มทดลองให้บริการใหม่เชิงรุก
- เดือนที่ ๘ ติดตามประเมินผลการทดลองให้บริการใหม่เชิงรุก และจัดทำข้อเสนอปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

### การดำเนินการ

GCC 1111 ดำเนินการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานยิ่งขึ้น รวมทั้ง การดำเนินการเปิดบริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Service) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้รับบริการอีกร้อยละ ๓๐ จากปี ๒๕๖๖ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน เปิดให้บริการใหม่เชิงรุก ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๖) ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. การจัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบัน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงการพัฒนารูปแบบการให้บริการ พร้อมจัดส่งผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชน รายละเอียดปรากฏใน QR Code
๒. ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Services) โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ได้จัดทำข้อมูลบริการใหม่เพื่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการในรูปแบบ อินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๕ ภาพ เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook, Website, X, Instagram และ คลิปสั้น (Clip) จำนวน ๔ คลิป เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook, Website, X, Instagram และ TikTok ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการเข้าชมในทุกช่องทาง จำนวนทั้งสิ้น ๗๗,๘๘๔ ครั้ง เมื่อรวมกับจำนวนการติดต่อขอใช้บริการ (ตามรูปแบบเดิม) จำนวน ๑๒๔,๗๓๓ ครั้ง คิดเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๐๒,๖๑๗ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยจำนวนการติดต่อขอใช้บริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งอยู่ที่ ๙๕,๒๑๔ ครั้ง เป็นจำนวน ๑๐๗,๔๐๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑๒.๘๐ (ภาคผนวก ๖)

#### ตารางแสดงจำนวนการเข้าชมข้อมูลบริการใหม่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

รูปแบบ	Facebook	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
Infographics	๑,๘๙๔	๑๕,๔๗๓	๓,๒๕๗	๓๓๑	-	๒๐,๙๕๕
Clips	๒,๑๘๐	๔๒,๔๕๔	๕,๗๔๙	๑,๒๒๓	๕,๓๒๓	๕๖,๙๒๙
รวม	๔,๐๗๔	๕๗,๙๒๗	๙,๐๐๖	๑,๕๕๔	๕,๓๒๓	๗๗,๘๘๔

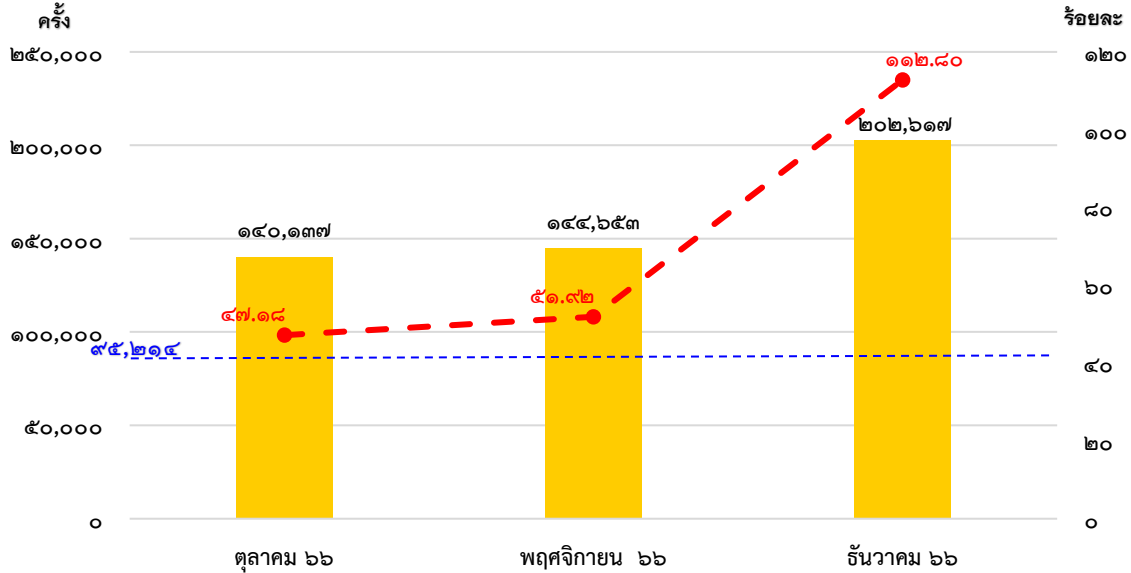
หมายเหตุ กรณี การจัดทำข้อมูลบนช่องทาง Website ที่มีการแสดงผลในเนื้อเรื่องเดียวกัน ทั้งรูปแบบ อินโฟกราฟิก (Infographic) และ คลิปสั้น (Clip) การนับสถิติจำนวนการเข้าชม จะนับเป็นการเข้าชมในรูปแบบคลิปเท่านั้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กราฟแสดงจำนวนผู้รับบริการ และอัตราร้อยละที่เพิ่มขึ้น  
 (จากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้รับบริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖)  
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗



- 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 รวมทั้งจัดทำเมทาดาทาของข้อมูล ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

### การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน							หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖			ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
<b>๓.๖ ด้านการพัฒนา รูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ</b>								
๓.๖.๔ พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitalize Data) เผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก /สาธารณะ โดยเป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถ เผยแพร่ได้ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) โดยข้อมูลที่เผยแพร่อยู่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพ และ /หรือ เอพีไอ (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้ง การจัดทำเมตาดาตาของข้อมูล 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 : ██████████ แผนการดำเนินงาน ██████████ ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

สถานะงาน: ดำเนินการในขั้นตอนที่ ๖ คือ ส่งมอบข้อมูลสำหรับนำขึ้นระบบ Open Data ที่ได้คัดเลือกและนำเสนอความเห็นชอบในที่ประชุมคณะกรรมการฯ ประจำเดือนตุลาคม 2566

รายละเอียดการดำเนินงาน: ในเดือนธันวาคมนี้ GCC1111 ได้ดำเนินการหาแนวทางร่วมกับผู้ดูแลระบบ Opendata ในการปรับเปลี่ยนการตั้งค่าของระบบและ จัดเตรียมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐตามรูปแบบที่กำหนด จัดทำคำอธิบายชุดข้อมูล ของวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

รายละเอียดชุดข้อมูล

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

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ		
Fields	Datatype	Description
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

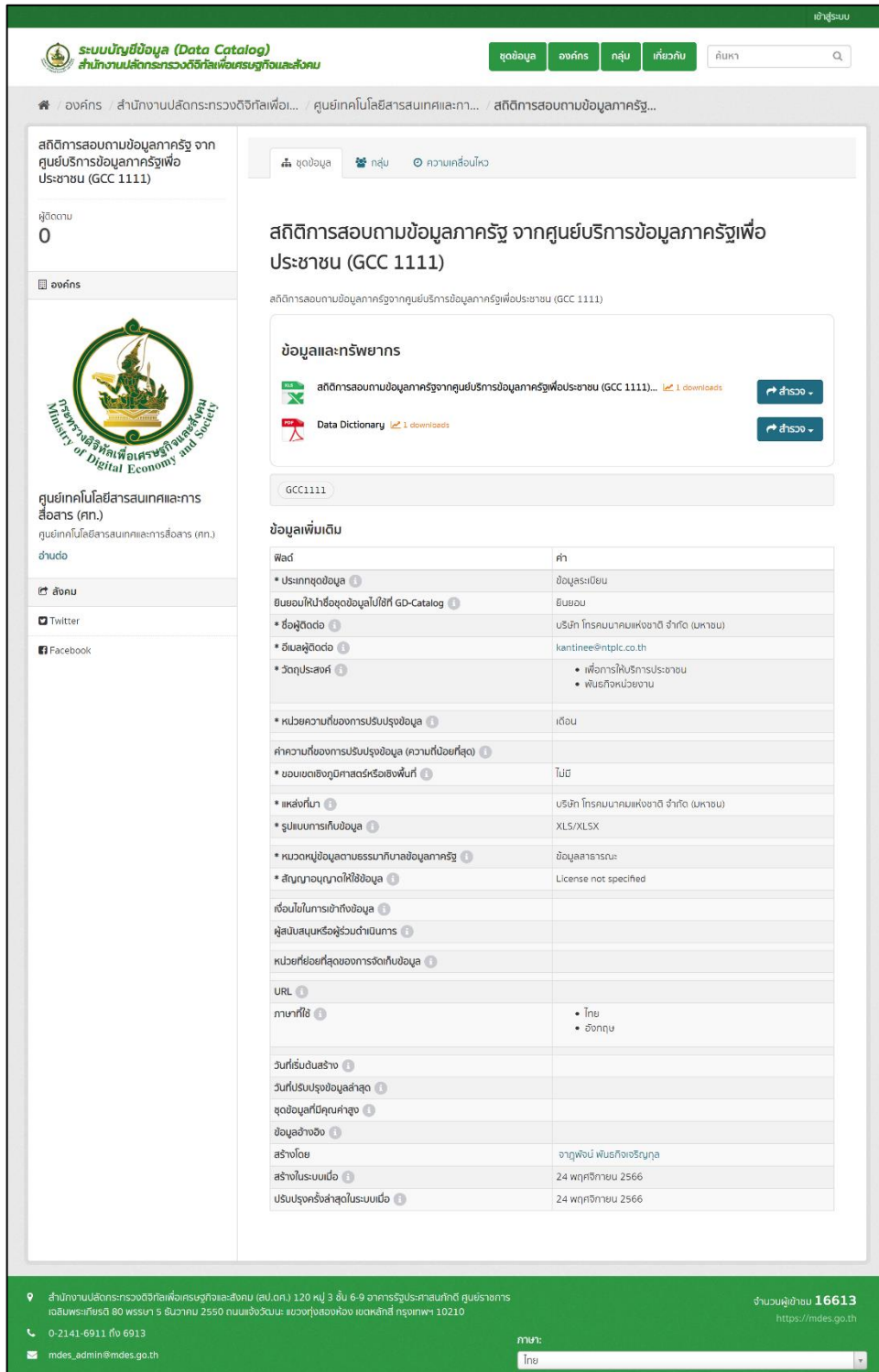
ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ		
Fields	Datatype	Description
Type	String	ชนิดของงาน (Job Type) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 'Claim' ติดต่อเพื่อร้องเรียน,</li> <li>- 'Contact Info' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลหน่วยงาน เช่น เบอร์ติดต่อ,</li> <li>- 'Q&amp;A' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลภาครัฐ,</li> <li>- 'Literature' ติดต่อเพื่อขอแบบฟอร์ม เอกสารราชการ</li> </ul>
Category	String	ประเภทคำถาม (Categories) แบ่งเป็น 4 หมวด <ul style="list-style-type: none"> <li>- เศรษฐกิจ,</li> <li>- การเมือง-การปกครอง,</li> <li>- สังคมและสวัสดิการ และ</li> <li>- การศึกษาและเทคโนโลยี</li> </ul>
Topic	String	หัวข้อคำถาม
Agency	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน
Region	String	ภาคของประชาชน <ul style="list-style-type: none"> <li>- มื้อถือ</li> <li>- เหนือ</li> <li>- ใต้</li> <li>- กลาง</li> </ul>
Skill	String	ช่องทางที่ติดต่อสอบถาม <ul style="list-style-type: none"> <li>- กด ๐ Info</li> <li>- กด ๒ Claim</li> </ul>
Channel	String	ช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
Gender	String	เพศของประชาชน เช่น หญิง ชาย

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖




**ระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog)**  
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ค้นหา

สภิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ผู้ติดตาม: 0

องค์กร:  **ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทศ.)**  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทศ.)  
ชำนาญ

สภิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ข้อมูลและทรัพยากร

- สภิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)... 1 downloads
- Data Dictionary 1 downloads

GCC1111

ข้อมูลเพิ่มเติม

พาด	คำ
* ประเภทชุดข้อมูล	ข้อมูลระเบียบ
ยินยอมให้นำชื่อชุดข้อมูลไปใช้ที่ GD-Catalog	ยินยอม
* ชื่อผู้ติดต่อ	บริษัท ไทคอมบาคเน็ทเจาดี จำกัด (มหาชน)
* อีเมลผู้ติดต่อ	kantinee@ntplc.co.th
* วัตถุประสงค์	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อให้บริการประชาชน</li> <li>พัฒนาระบบงาน</li> </ul>
* หน่วยงานที่ขอการปรับปรุงข้อมูล	เดือน
ค่าความถี่ของการปรับปรุงข้อมูล (ความถี่สูงสุด)	
* ขอบเขตเชิงภูมิศาสตร์หรือเชิงพื้นที่	ไม่
* แหล่งที่มา	บริษัท ไทคอมบาคเน็ทเจาดี จำกัด (มหาชน)
* รูปแบบการเก็บข้อมูล	XLS/XLSX
* หน่วยงานผู้ดูแลบรรณานุกรมข้อมูลภาครัฐ	ข้อมูลสาธารณะ
* สัญญาอนุญาตใช้ข้อมูล	License not specified
เงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูล	
ผู้สนับสนุนหรือผู้ร่วมดำเนินการ	
หน่วยข้อมูลที่สูงสุดของการจัดเก็บข้อมูล	
URL	
ภาษาที่ใช้	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไทย</li> <li>อังกฤษ</li> </ul>
วันที่เริ่มต้นสร้าง	
วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด	
ชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง	
ข้อมูลอ้างอิง	
สร้างโดย	จากุพจน์ พันธะกิจเจริญกุล
สร้างในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566
ปรับปรุงครั้งล่าสุดในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ส.ป.ด.) 120 หมู่ 3 ลี 6-9 อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

จำนวนผู้ใช้งาน **16613**  
https://mdes.go.th

ภาษา: ไทย

การดำเนินงานต่อไป: นำส่งชุดข้อมูลในเดือนต่อๆ ไป

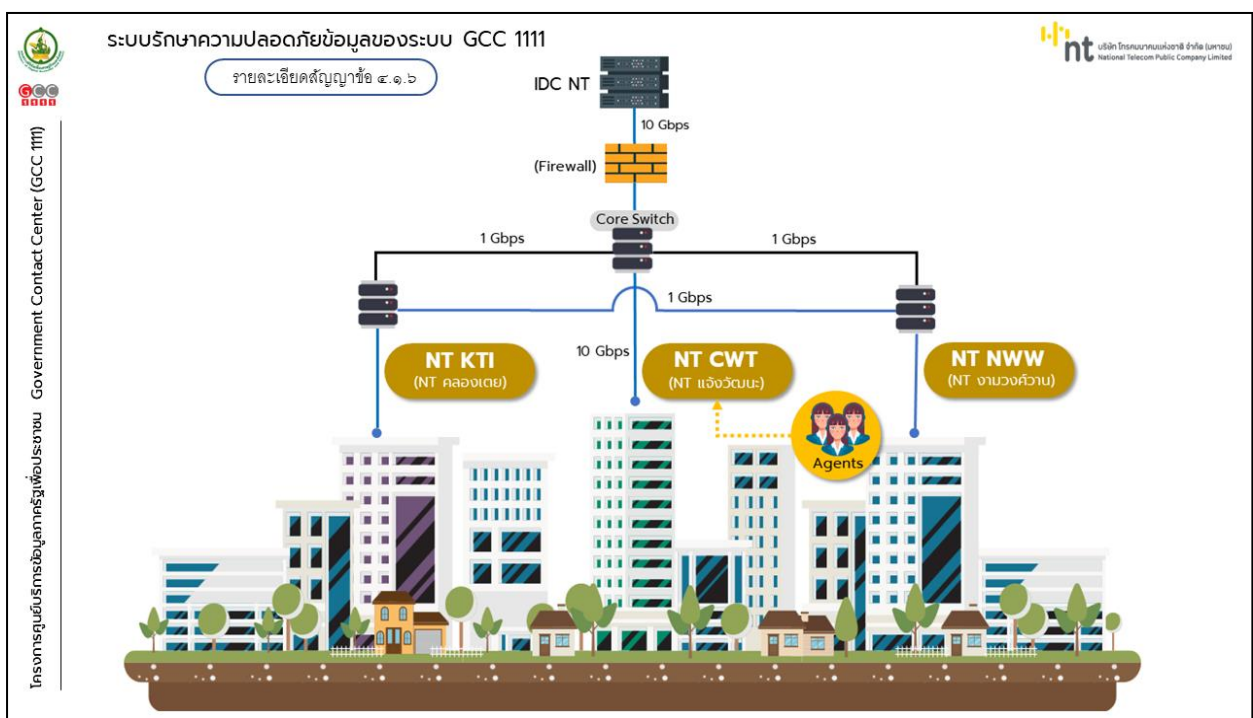
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

**การดำเนินการ**



**แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111**

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

### การดำเนินการ

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ GCC 1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

### การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

## ส่วนที่ ๘

### ด้านการประชาสัมพันธ์

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)

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

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

นอกจากนี้ บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC 1111 จะต้องมีเครื่องหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

### การดำเนินการ

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

#### ๑. ช่องทางเว็บไซต์ (Website)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ซึ่งในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๐๔ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๒๖๘,๕๔๖ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาน้ำนอกระบบ ๒) พระประวัติสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา ฯ และ ๓) กรม. มีมติเห็นชอบเลื่อนวันหยุดปีใหม่ เริ่มตั้งแต่วันที่ ๒๙ ธ.ค. ๖๖ – ๑ ม.ค. ๖๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



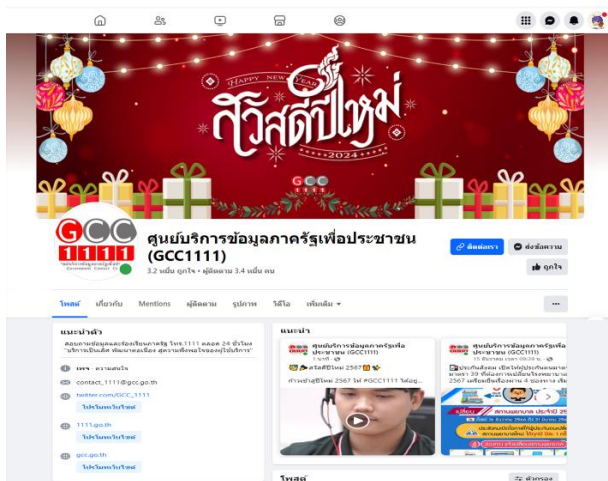
ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Website



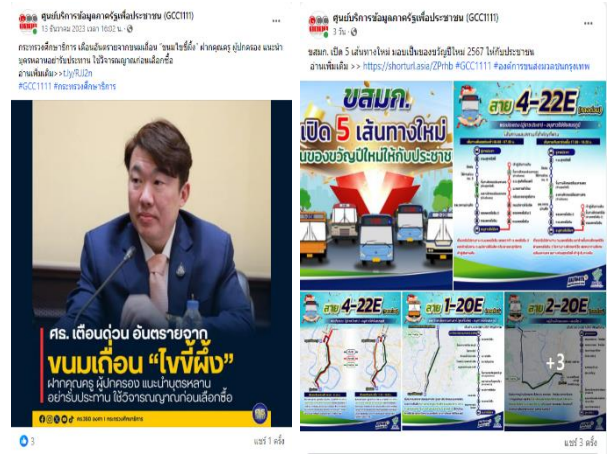
ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Website

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๑๔๖ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๙๑,๖๓๐ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๒,๙๒๕ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ขานรับนโยบายรัฐบาล ขับเคลื่อนภารกิจแก้หนี้ครอบครัวตามวาระแห่งชาติ ๒) นายกรัฐมนตรี เติริมลงพื้นที่ ตรวจราชการและประชุมคณะรัฐมนตรีสัญจร ครั้งที่ ๑/๖๖ จังหวัดหนองบัวลำภู ๓) กรมอนามัย แนะนำประชาชนในพื้นที่ประสบภัยระวังภัยหนาว โดยเฉพาะจังหวัดในภาคเหนือ



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

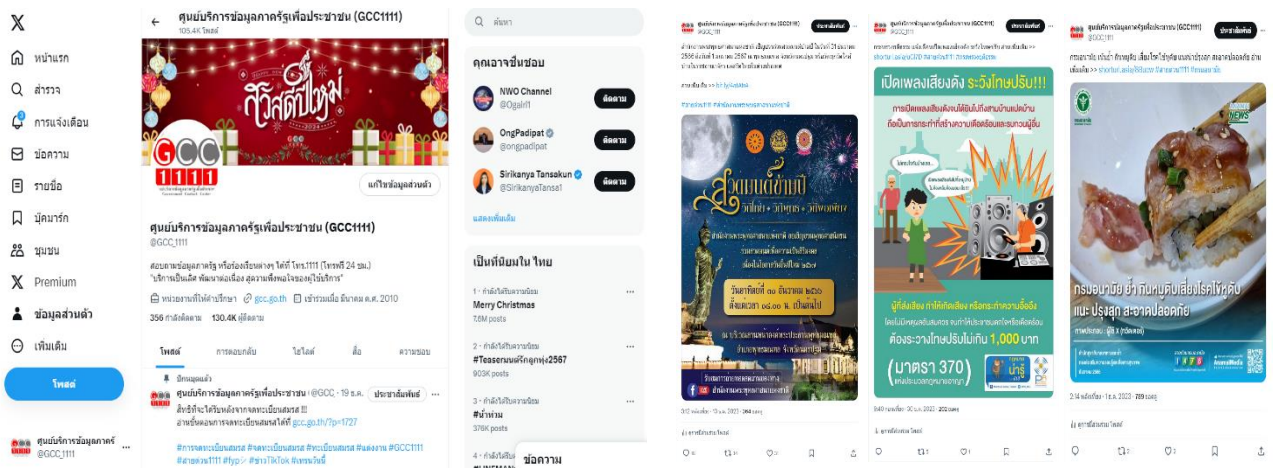
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๓. ช่องทางเอ็กซ์ (X)

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๑๔๖ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๖๐,๘๘๔ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๓๐,๔๘๑ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สถานธนาอนุเคราะห์ โรงรับจำนำของรัฐ ประกาศวันหยุด เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ๒) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ขานรับนโยบายรัฐบาล ขับเคลื่อนภารกิจแก้หนี้นอกระบบตามวาระแห่งชาติ ๓) นายกรัฐมนตรี เตรียมลงพื้นที่ตรวจราชการและประชุม คณะรัฐมนตรีสัญจร ครั้งที่ ๑/๖๖



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก X

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน X

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๔. ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram)

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙๗๐ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๓๙,๓๙๒ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๘๕๐ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สถานธนาอนุเคราะห์ โรงรับจำนำของรัฐ ประกาศวันหยุดเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ๒) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ขานรับนโยบายรัฐบาล ขับเคลื่อนภารกิจ แก้หนี้ระบบตามวาระแห่งชาติ ๓) นายกรัฐมนตรี เตรียมลงพื้นที่ตรวจราชการและประชุมคณะรัฐมนตรีสัญจร ครั้งที่ ๑/๖๖



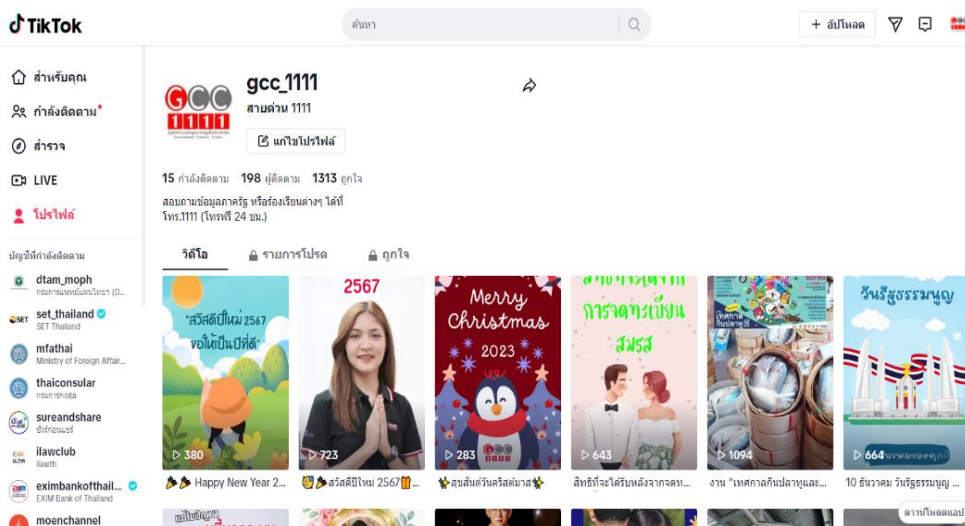
ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

## ๕. ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok)

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๐,๕๖๙ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๙๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ๕ ธันวาคมของทุกปี คือ วันพ่อแห่งชาติ ๒) ๘ สถิตในดวงใจไทยนิรันดร์ ๕ ธันวาคม วันคล้ายวันพระบรมราชสมภพ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ๓) ทรงพระเจริญ เนื่องในโอกาสวันคล้ายวันประสูติ สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

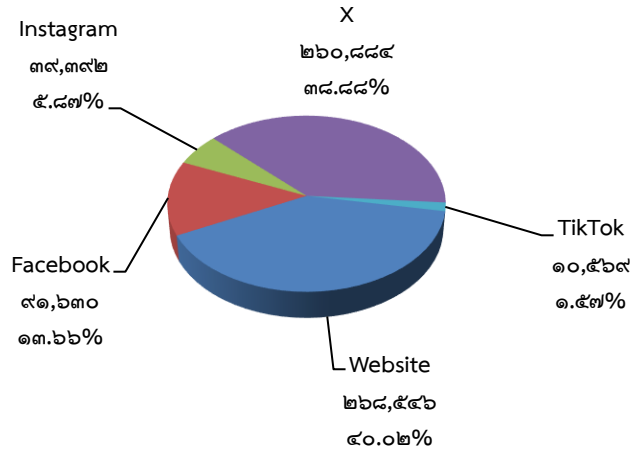


ภาพตัวอย่าง หน้าแรก TikTok

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๖๗๑,๐๒๑ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางเว็บไซต์ (Website) จำนวน ๒๖๘,๕๔๖ ครั้ง ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน ๙๑,๖๓๐ ครั้ง ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) จำนวน ๓๙,๓๙๒ ครั้ง ช่องทางเอ็กซ์ (X) จำนวน ๒๖๐,๘๘๔ ครั้ง และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) จำนวน ๑๐,๕๖๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังนี้

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

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๖๘,๕๔๖	๙๑,๖๓๐	๓๙,๓๙๒	๒๖๐,๘๘๔	๑๐,๕๖๙	๖๗๑,๐๒๑
ร้อยละ	๔๐.๐๒	๑๓.๖๖	๕.๘๗	๓๘.๘๘	๑.๕๗	๑๐๐

แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

นอกจากนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยนำข้อมูลมาจากการวิเคราะห์ประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบภาพอินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๕ ภาพ ได้แก่

- ๑) โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาน้ำนอกระบบ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๒) เปลี่ยนสถานพยาบาลประกันสังคม ปี ๖



เกี่ยวกับเรา บริการประชาชน ข่าวสารกิจกรรม โครงการภาครัฐ บทความพิเศษ ถามไถ่ถาม FAQs

**ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111)**  
ปีงบประมาณ 2567

**เปลี่ยน สถานพยาบาล ประจำปี 2567**  
19 ธันวาคม 2566 ถึง 31 มีนาคม 2567

ประสงค์ปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนเปลี่ยนสถานพยาบาลใหม่ ได้ทุกปี ปีละ 1 ครั้ง

**4 ช่องทาง แจ้งเปลี่ยนสถานพยาบาล**

- สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพฯ โทร. 0-2642-4000
- www.sso.go.th
- Pop 559 Connect
- Line Official 559 @ssothai

สามารถตรวจสอบรายชื่อสถานพยาบาลได้บนเว็บไซต์ www.sso.go.th

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน @www.gcc.go.th @1111 โทร 24 ชม. @GCC1111 @GCC.1111

ประกันสังคม เปิดให้ผู้ประกันตนมาตรา 33 มาตรา 39 ที่ต้องการเปลี่ยนโรงพยาบาลในปี 2567 เตรียมยื่นเรื่องผ่าน 4 ช่องทาง เริ่มตั้งแต่ 16 ธ.ค. 66 - 31 มี.ค. 67  
อ่านเพิ่มเติม >> <https://www.gcc.go.th/?p=129017>  
#ประกันสังคม #ผู้ประกันตนมาตรา33 #ผู้ประกันตนมาตรา39 #ผู้ประกันตน #เปลี่ยนโรงพยาบาล #เปลี่ยนโรงพยาบาลประกันสังคม2567

👍 3 🗨️ 1 📌 6

๓) แนวทางและเงื่อนไขการจ่ายเงินเดือน ๒ รอบ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ



เกี่ยวกับเรา บริการประชาชน ข่าวสารกิจกรรม โครงการภาครัฐ บทความพิเศษ ถามไถ่ถาม FAQs

**การจ่ายเงินเดือน 2 รอบ**  
ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

**ขั้นตอนการขอเงินเดือน 2 รอบ**

- ยื่นแบบขอตรวจประวัติการจ่ายเงินเดือน 2 รอบ
- ยื่นแบบขอตรวจประวัติการจ่ายเงินเดือน 2 รอบ
- ยื่นแบบขอตรวจประวัติการจ่ายเงินเดือน 2 รอบ

**ข้อมูลการจ่ายเงินเดือน 2 รอบ**

- ข้าราชการและลูกจ้างประจำ
- ข้าราชการและลูกจ้างประจำ
- ข้าราชการและลูกจ้างประจำ

**ข้อมูลการจ่ายเงินเดือน 2 รอบ**

- ข้าราชการและลูกจ้างประจำ
- ข้าราชการและลูกจ้างประจำ
- ข้าราชการและลูกจ้างประจำ

แนวทางและเงื่อนไขการจ่ายเงินเดือน 2 รอบของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ข้าราชการสามารถยื่นความประสงค์ได้ตั้งแต่วันที่ 1 - 15 ธันวาคม 2566 #เงินเดือนข้าราชการ #GCC1111

👍 4 🗨️ 1 📌 5

๔) เทศกาลปีใหม่ ๒๕๖๗ และ ๗ วันอันตราย



เกี่ยวกับเรา บริการประชาชน ข่าวสารกิจกรรม โครงการภาครัฐ บทความพิเศษ ถามไถ่ถาม FAQs

**สวัสดีปีใหม่ 2567**  
ให้ GCC1111 ได้อยู่เคียงข้างคุณ

ก้าวเข้าสู่ปีใหม่ 2567 ให้ #สามคำขวัญ 1111 ได้อยู่เคียงข้างคุณ #ปีใหม่2024

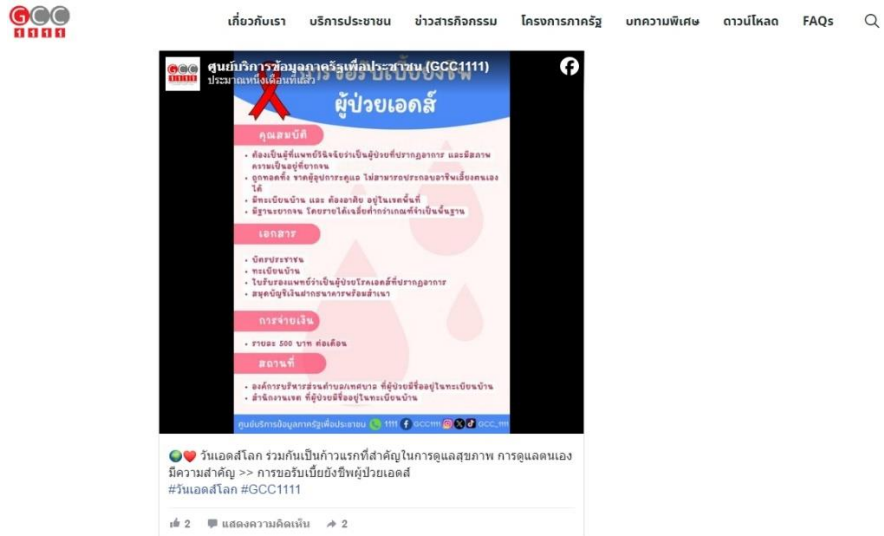
👍 1 🗨️ 1 📌 1

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

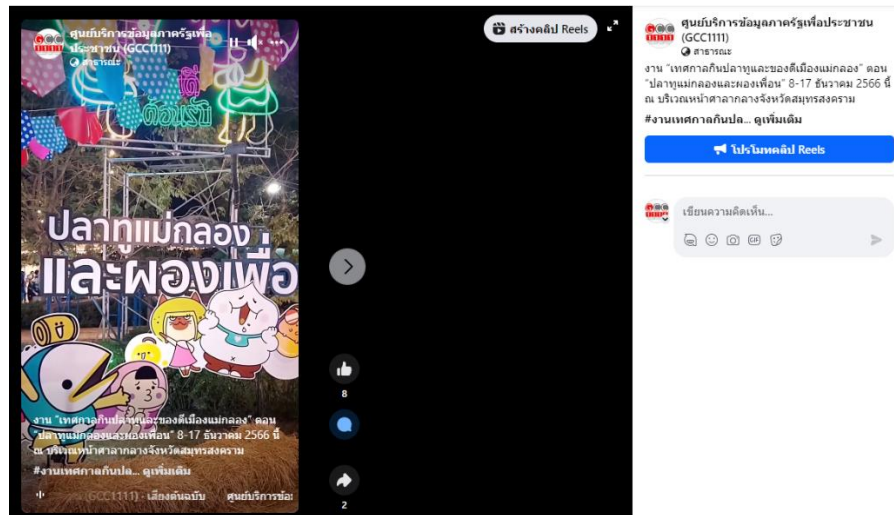
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

### ๕) การขึ้นทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์



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

#### ๑) เทศกาลกินปลา

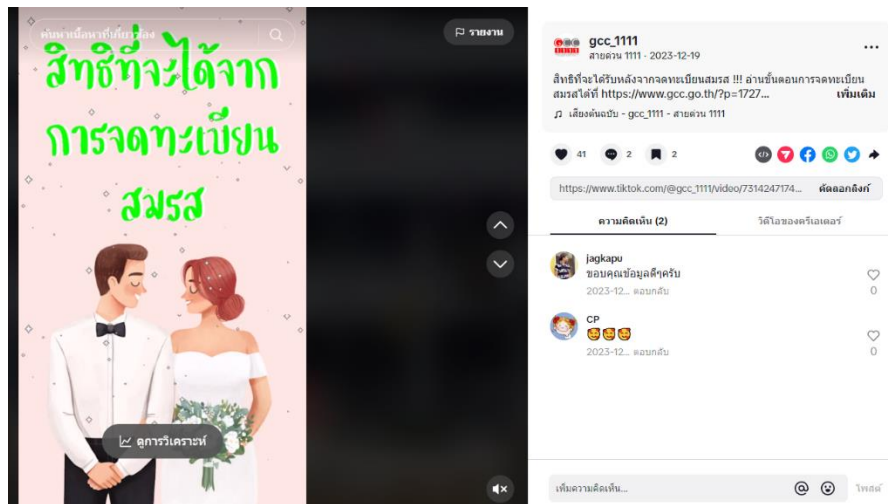


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

๒) สวัสดิ์ปีใหม่ ๒๕๖๗



๓) สิทธิที่จะได้รับหลังจากจดทะเบียนสมรส



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

#### ๔) หนี้อกรระบบ



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

#### การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด และอยู่ระหว่างดำเนินการ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

---

ส่วนที่ ๙

ด้านอื่น ๆ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

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

#### การดำเนินการ

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

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

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการรายประจำเดือน และส่งมอบภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป และจัดทำรายงานงานสรุปผลการให้บริการรายไตรมาส โดยมีกำหนดส่งมอบรายงานไตรมาสรายละเอียด ดังนี้

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

สำหรับไตรมาส ๑ GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานฯ เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายงานไตรมาส ๑)

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

#### การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

