รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

เอกสาร
ประกอบรายงานผลการดำเนินงาน

GCC 1111
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
Government Contact Center

รายการเอกสาร ตามขอบเขตของงาน (TOR)

		หน้า
ส่วนที่ ๑	รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๑ - ๗
ส่วนที่ ๒	ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)	๘ - ๒๒
ส่วนที่ ๓	ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)	๒๓ - ๕๓
ส่วนที่ ๔	ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)	๕๔ - ๕๙
ส่วนที่ ๕	ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๖๐ – ๑๑๘
ส่วนที่ ๖	ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๑๙ - ๑๒๑
ส่วนที่ ๗	ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๒๒ – ๑๓๖
ส่วนที่ ๘	ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๓๗ - ๑๕๐
ส่วนที่ ๙	ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๕๑ - ๑๕๒

ส่วนที่ ๑

บทสรุปผู้บริหาร

ส่วนที่ ๑ : บทสรุปผู้บริหาร

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

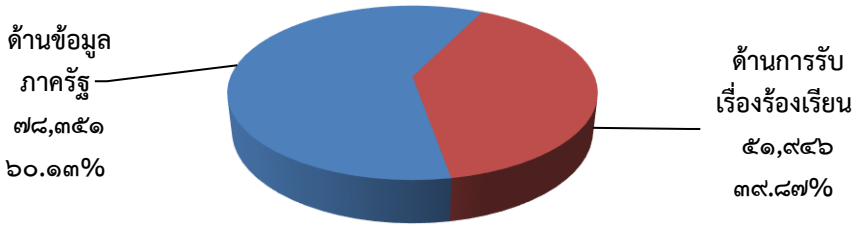
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลางบริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงาน และดำเนินการร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

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

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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๓๐,๒๙๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๘,๓๕๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๓ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๕๑,๙๔๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๗ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๘,๓๕๑	๕๑,๙๔๖	๑๓๐,๒๙๗
ร้อยละ	๖๐.๑๓	๓๙.๘๗	๑๐๐

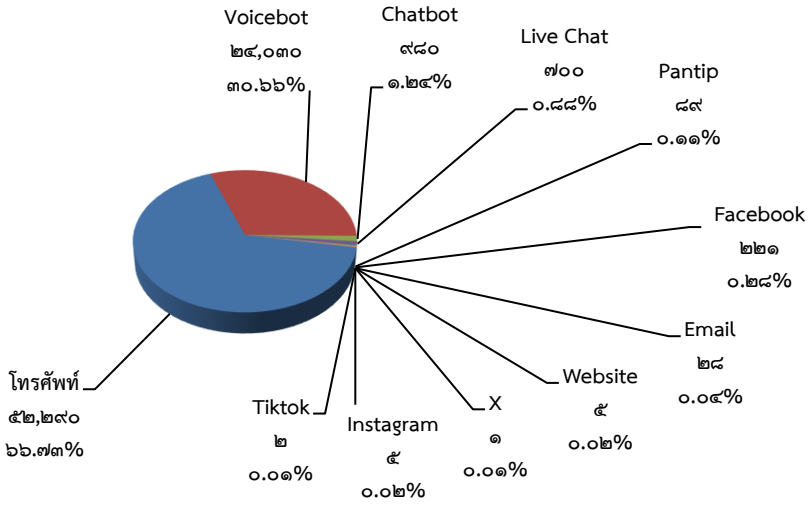
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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

โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๗๘,๓๕๑ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๒,๒๙๐ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๔,๐๓๐ ครั้ง Chatbot จำนวน ๙๘๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๗๐๐ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๙ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๑ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๘ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง Instagram จำนวน ๕ ครั้ง และTikTok จำนวน ๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

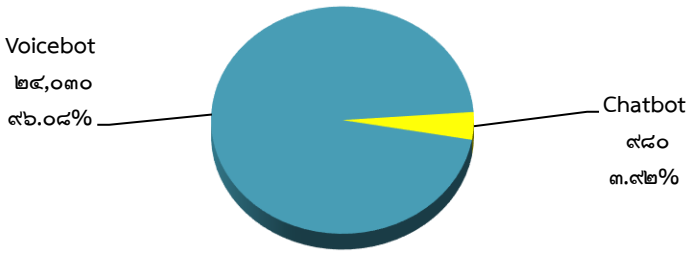


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๒,๒๙๐	๒๔,๐๓๐	๙๘๐	๗๐๐	๘๙	๒๒๑	๒๘	๕	๑	๕	๒	๗๘,๓๕๑
ร้อยละ	๖๖.๗๓	๓๐.๖๖	๑.๒๔	๐.๘๘	๐.๑๑	๐.๒๘	๐.๐๔	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๒	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๕,๐๑๐ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๔,๐๓๐ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๙๘๐ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



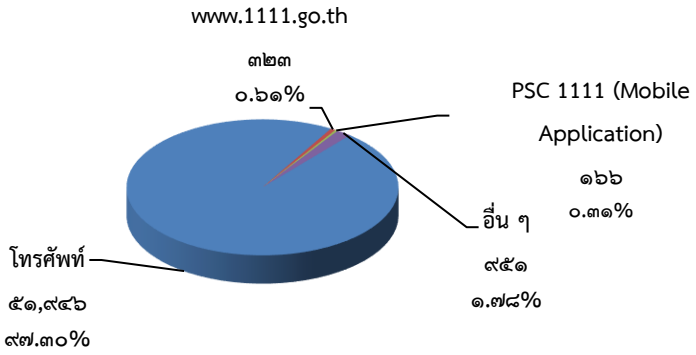
รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๔,๐๓๐	๙๘๐	๒๕,๐๑๐
ร้อยละ	๙๖.๐๘	๓.๙๒	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง และกระทรวงมหาดไทย ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี และบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม และกระทรวงมหาดไทย ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ และโครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๕๓,๓๘๖ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๕๑,๙๔๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๒๓ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๖๖ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๙๕๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๑,๙๔๖	๓๒๓	๑๖๖	๙๕๑	๕๓,๓๘๖
ร้อยละ	๙๗.๓๐	๐.๖๑	๐.๓๑	๑.๗๘	๑๐๐

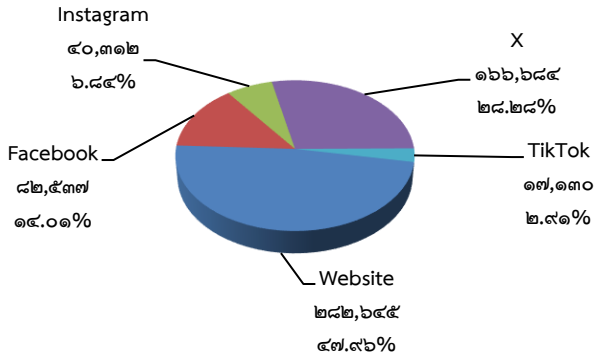
รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๖๔๓ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๓ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรรู้ก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๓๒ และได้จัดอบรมหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีภาษี ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๗ นอกจากนั้น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๑ จากระดับคะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website Facebook X Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๕

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๘๙,๓๐๘ แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๘๒,๖๔๕ ครั้ง Facebook จำนวน ๘๒,๕๓๗ ครั้ง Instagram จำนวน ๔๐,๓๑๒ ครั้ง X จำนวน ๑๖๖,๖๘๔ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๑๗,๑๓๐ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๘๒,๖๔๕	๘๒,๕๓๗	๔๐,๓๑๒	๑๖๖,๖๘๔	๑๗,๑๓๐	๕๘๙,๓๐๘
ร้อยละ	๔๗.๙๖	๑๔.๐๑	๖.๘๔	๒๘.๒๘	๒.๙๑	๑๐๐

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๖ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๐ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๓.๖๔ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

ส่วนที่ ๒
ด้านรูปแบบการให้บริการ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)

ขอบเขตการดำเนินงาน

ข้อ ๓.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

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

สำหรับในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๓๑ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น ***๑) สอบถาม กรณีการขอใบอนุญาตขับรถยนต์ของชาวต่างชาติ*** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ให้นำเอกสารและหลักฐานกรณีชาวต่างชาติถือวีซ่าชั่วคราว (NON - IMMIGRANT VISA) ได้แก่ หนังสือเดินทาง, วีซ่าชั่วคราว (NON - IMMIGRANT VISA), หนังสือรับรองถิ่นที่อยู่ (ขอได้ที่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หรือ สถานทูต), ใบรับรองแพทย์ไม่เกิน ๑ เดือน, อัตราค่าธรรมเนียม ค่าคำขอใบอนุญาตขับรถยนต์ชั่วคราว ฉบับละ ๕ บาท และค่าใบอนุญาตขับรถยนต์ชั่วคราว ฉบับละ ๒๐๐ บาท ติดต่อวันและเวลาทำการที่กรมการขนส่งทางบก ***๒) สอบถาม กรณีการขออยู่ต่อเพื่อการท่องเที่ยว*** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : การยื่นขออนุญาตให้นำเอกสารและหลักฐาน ได้แก่ แบบคำขอ ตม.๗, รูปถ่าย ขนาด ๔x๖ ซม. จำนวน ๑ รูป, หนังสือเดินทาง และสำเนาหนังสือเดินทาง (ให้ถ่ายหน้าที่มีข้อมูลส่วนตัว, หน้าที่มีวีซ่าที่ได้รับจากสถานทูต (ถ้ามี), หน้าที่มีรอยตราประทับขาเข้าของ ตม., หน้าที่มีตราประทับอนุญาตให้อยู่ต่อ (ถ้ามี), หน้าที่มี Re-Entry Permit (ถ้ามี), หน้าที่มีบัตรขาออก (ตม.๖), ค่าธรรมเนียม ๑,๙๐๐ บาท ติดต่อที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ภาพการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

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

การดำเนินการ

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

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

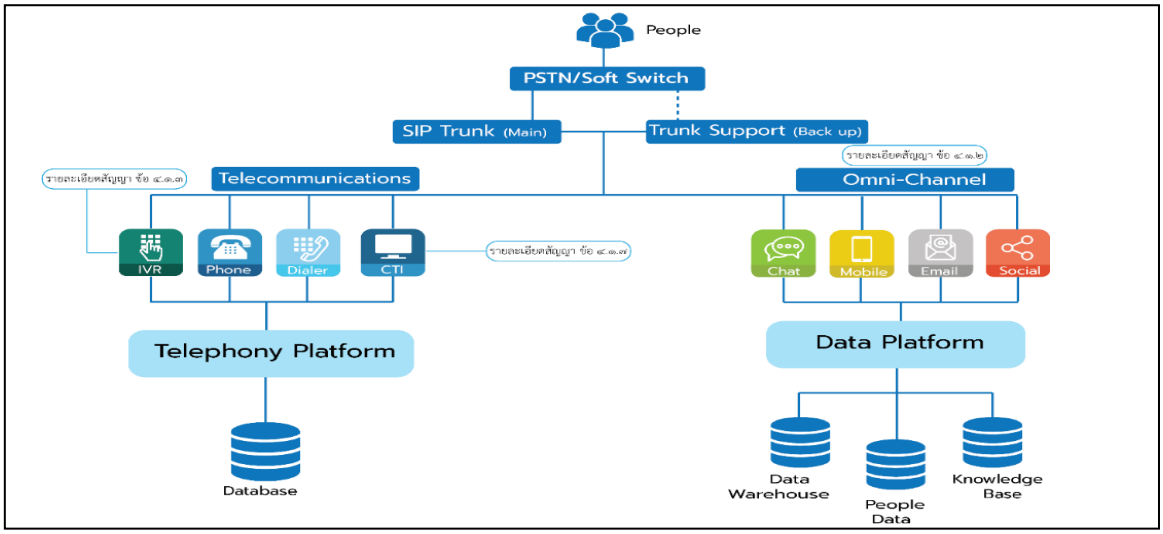
การดำเนินการ

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

แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

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

<u>การดำเนินการ</u>



แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

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

ข้อ ๓.๑.๒ เว็บไซต์ www.gcc.go.th โดยบริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงามทันสมัย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ จะต้องให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th โดยจะต้องรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือ เทคนิคอื่น

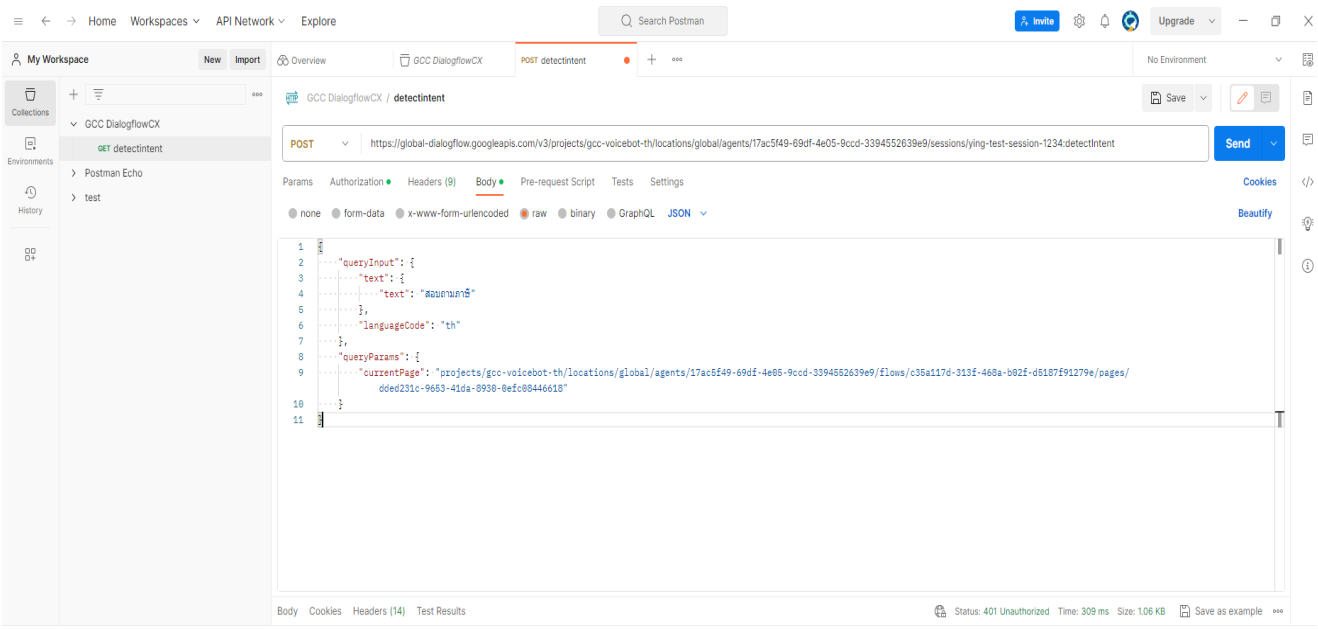
<u>การดำเนินการ</u>

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

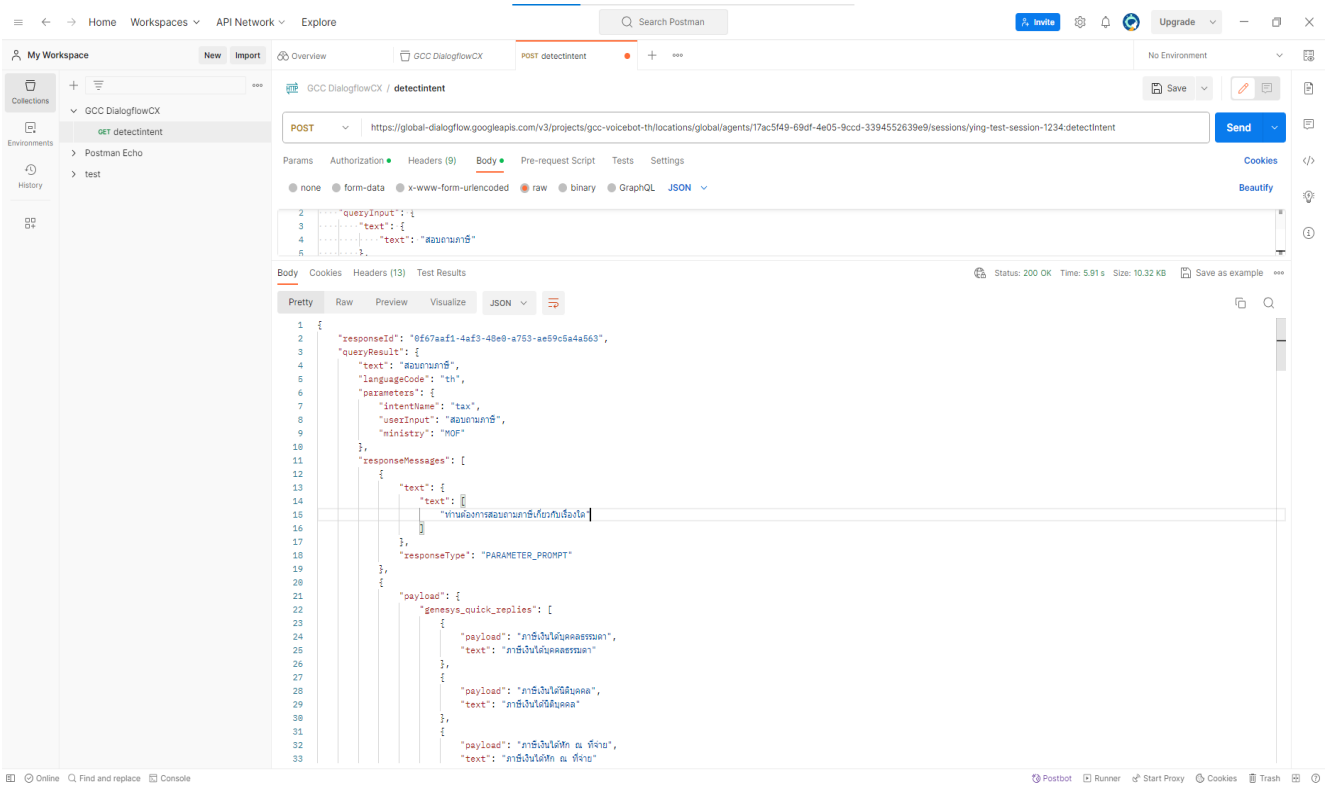
ภาพแสดงตัวอย่างเว็บไซต์การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

นอกจากการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th แล้ว 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

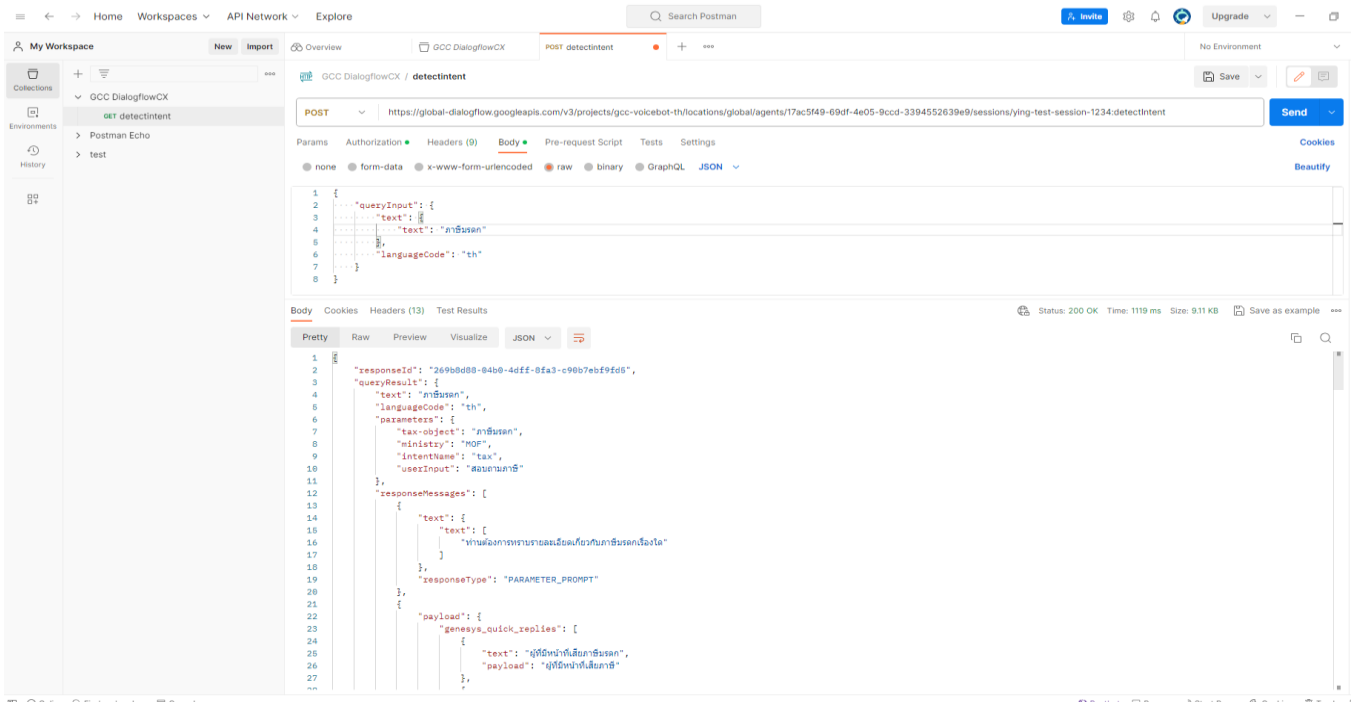
จากรูปด้านล่างเป็นการให้บริการสนทนาผ่านการเรียกใช้ API โดยกำหนดให้โปรแกรม Postman จำลองเป็น โปรแกรมอื่นที่มาเรียกใช้งาน บริการสนทนาของ GCC Chatbot ในการเรียกใช้ API จะใส่ https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent



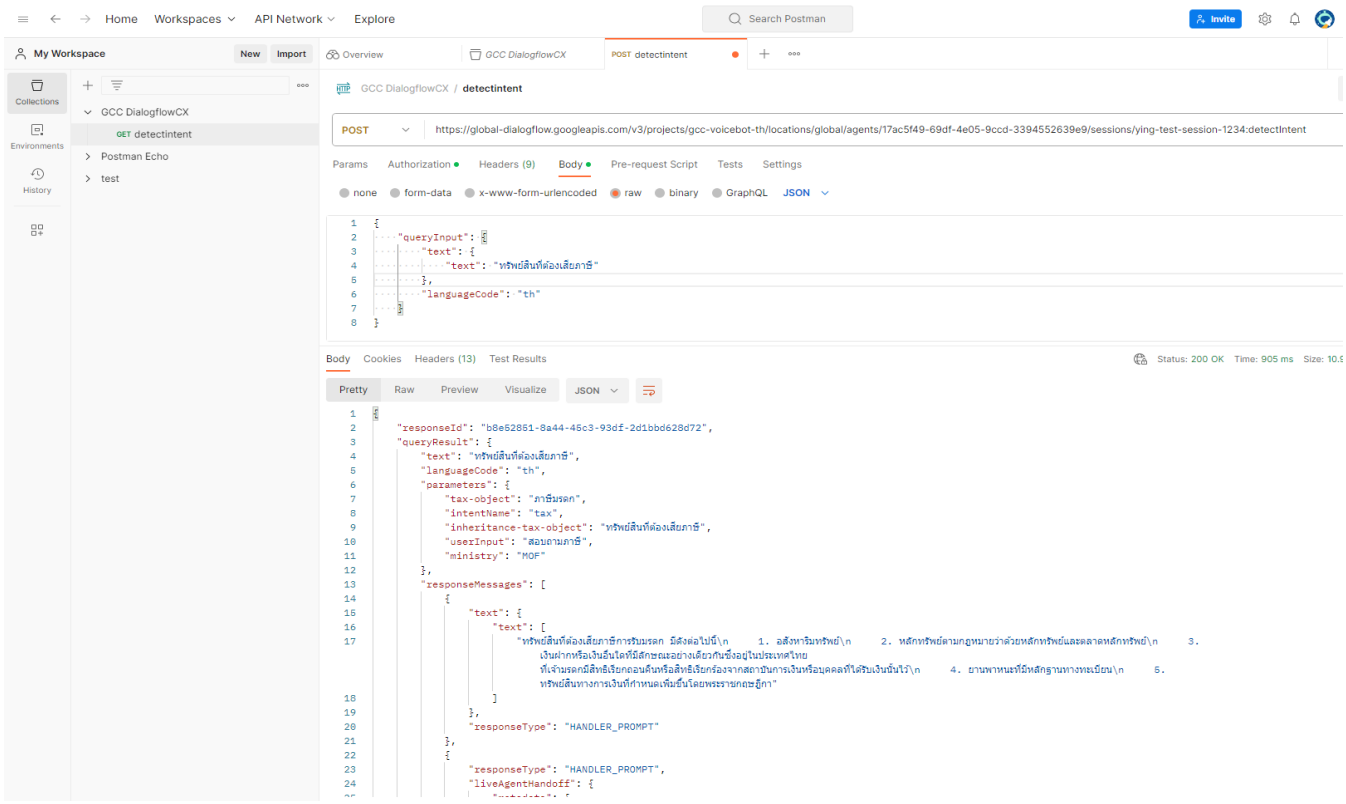
ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”



ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก



ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีมรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีมรดก เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสีย

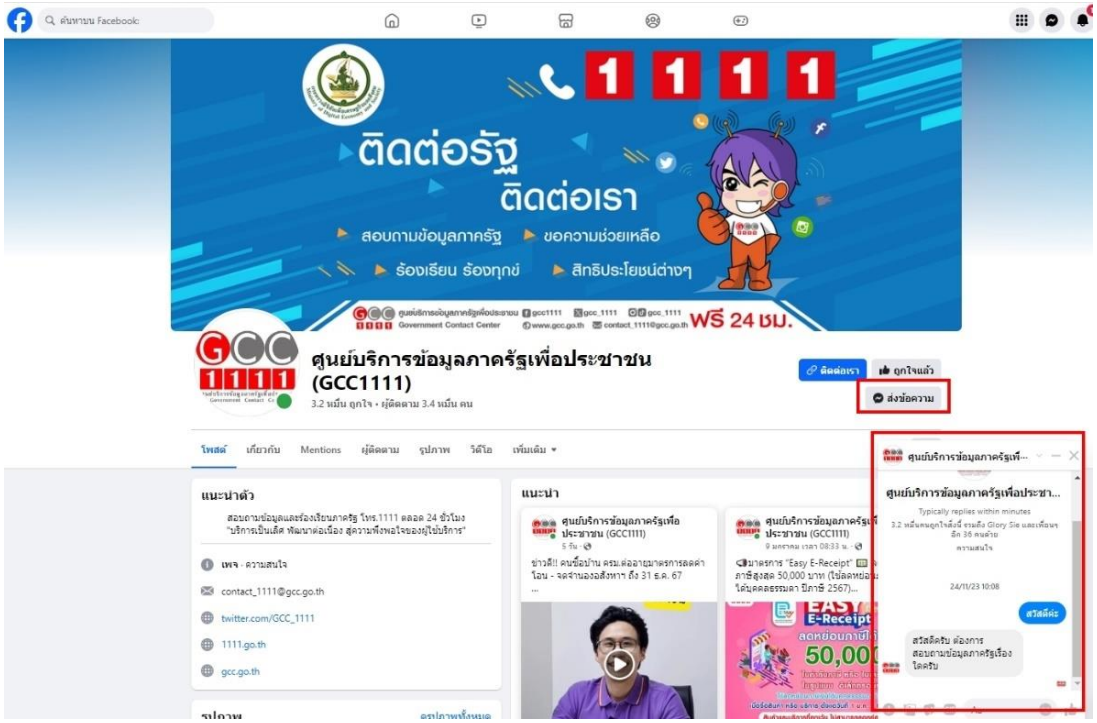


ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสีย ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีมรดก

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

<u>การดำเนินการ</u>

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

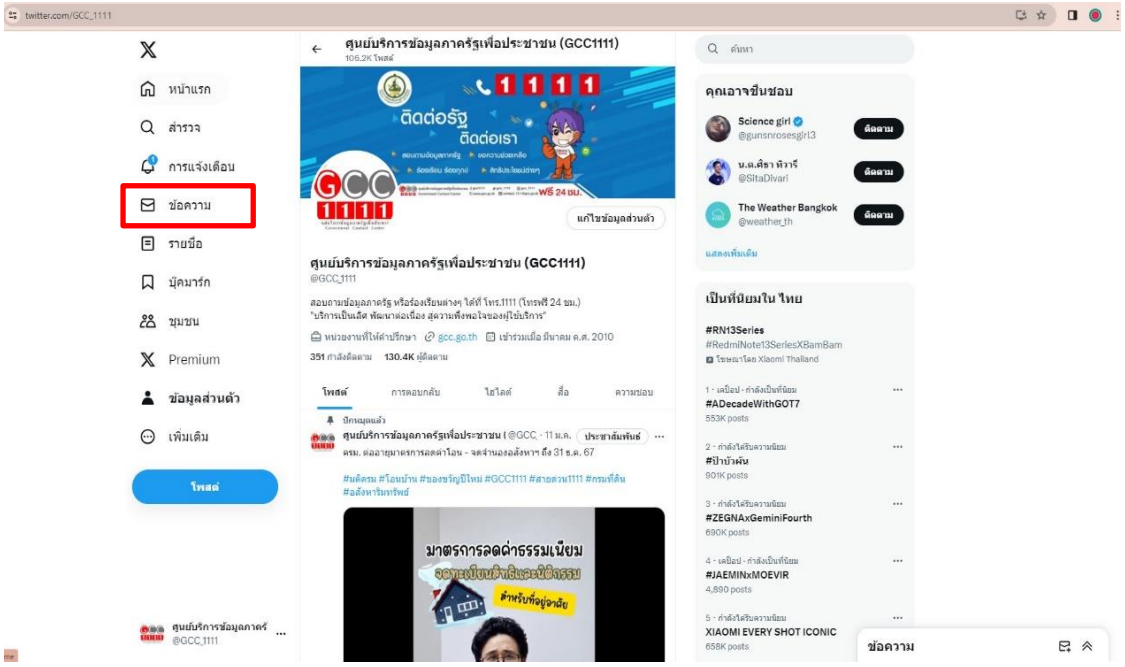
<u>การดำเนินการ</u>

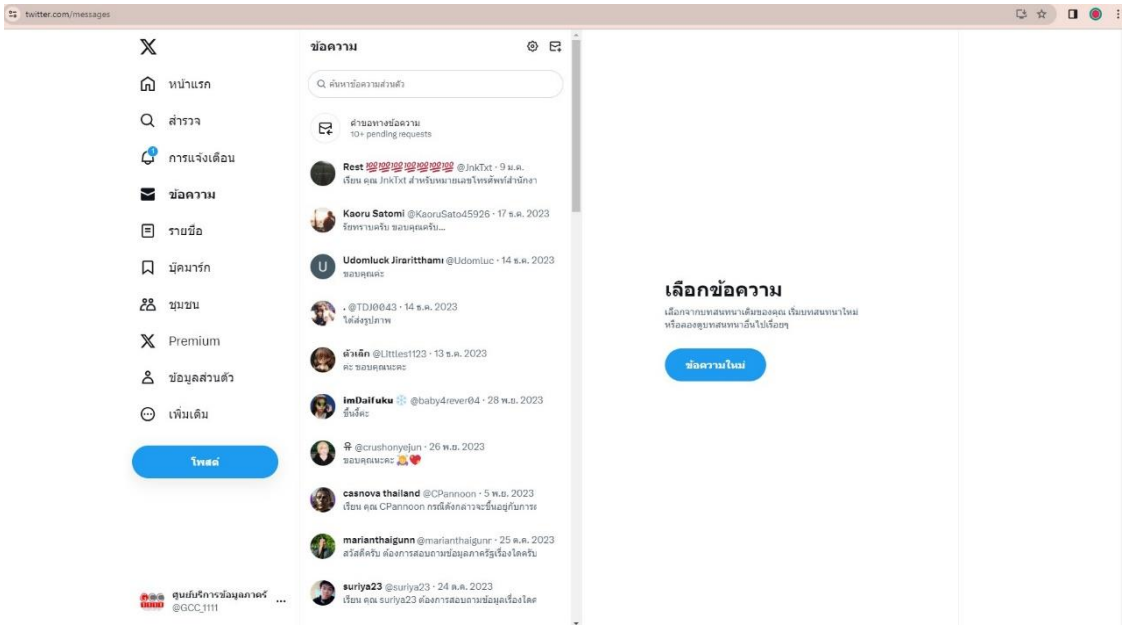
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

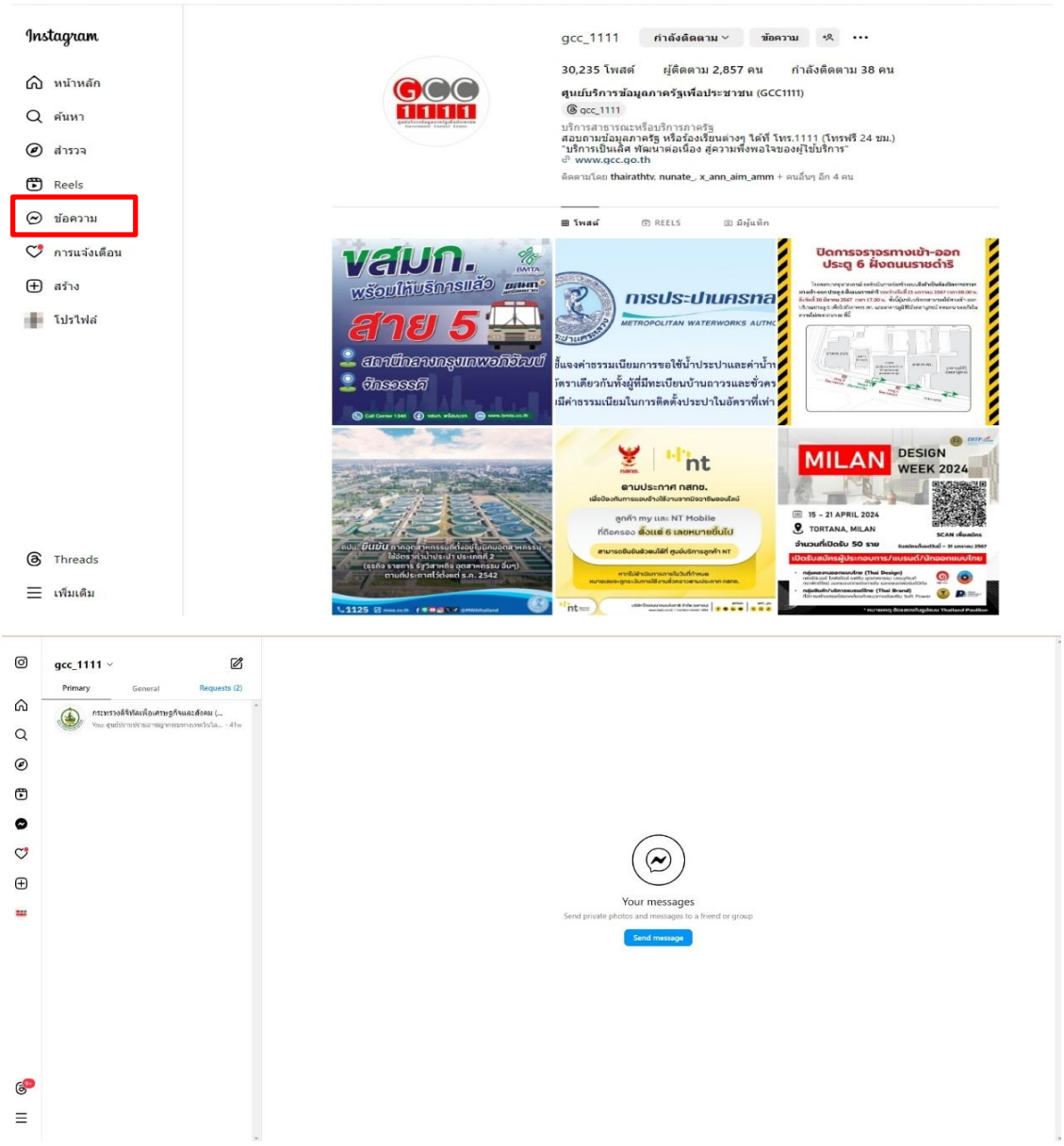




ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

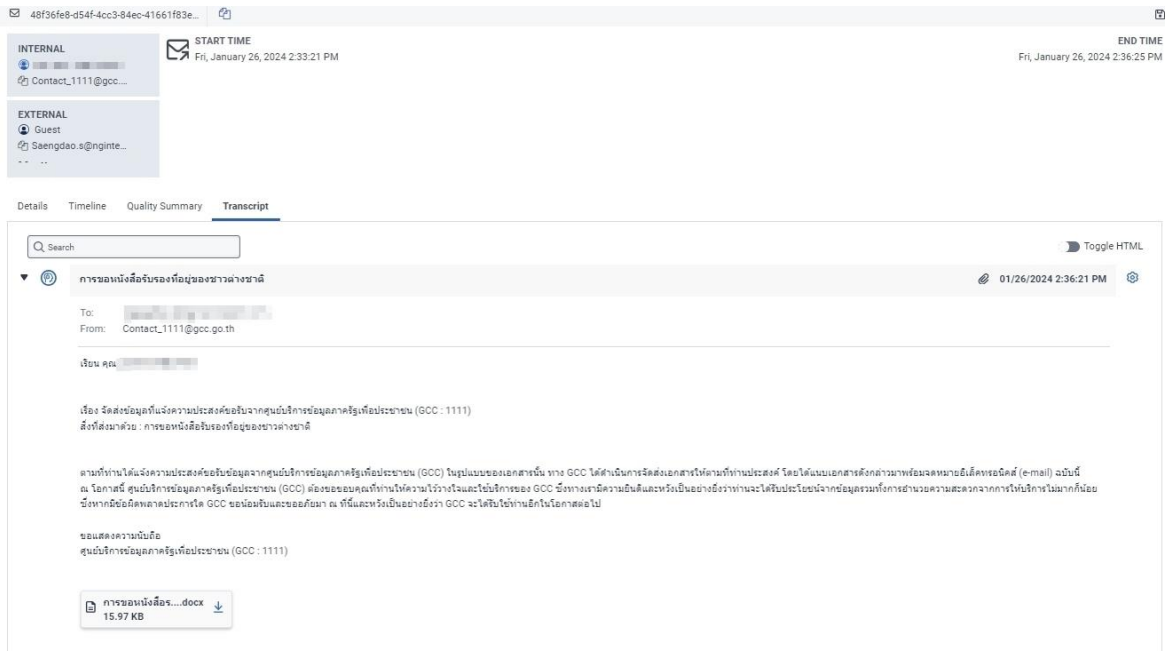
การดำเนินการสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน API

ในการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่าน สื่อสังคมออนไลน์ GCC 1111 ก็สามารถรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent
ดังแสดงในหัวข้อ ๓.๑.๒ โดยพิจารณาสื่อสังคมออนไลน์เปรียบเสมือนโปรแกรม Postman ที่มาเรียกใช้ API ดังกล่าว

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

การดำเนินการ

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

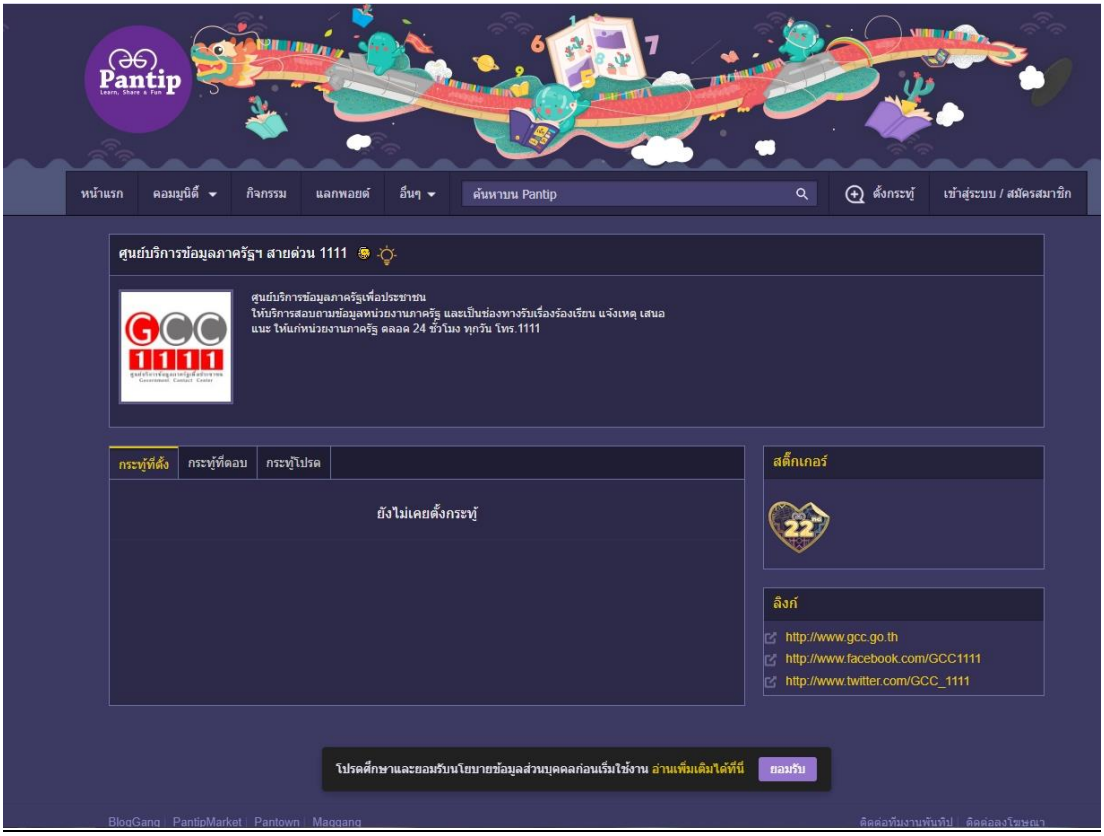


ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.Pantip.com ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน ๑๑๑๑ โดยแสดงตามภาพดังนี้



ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ www.Pantip.com

ส่วนที่ ๓

ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

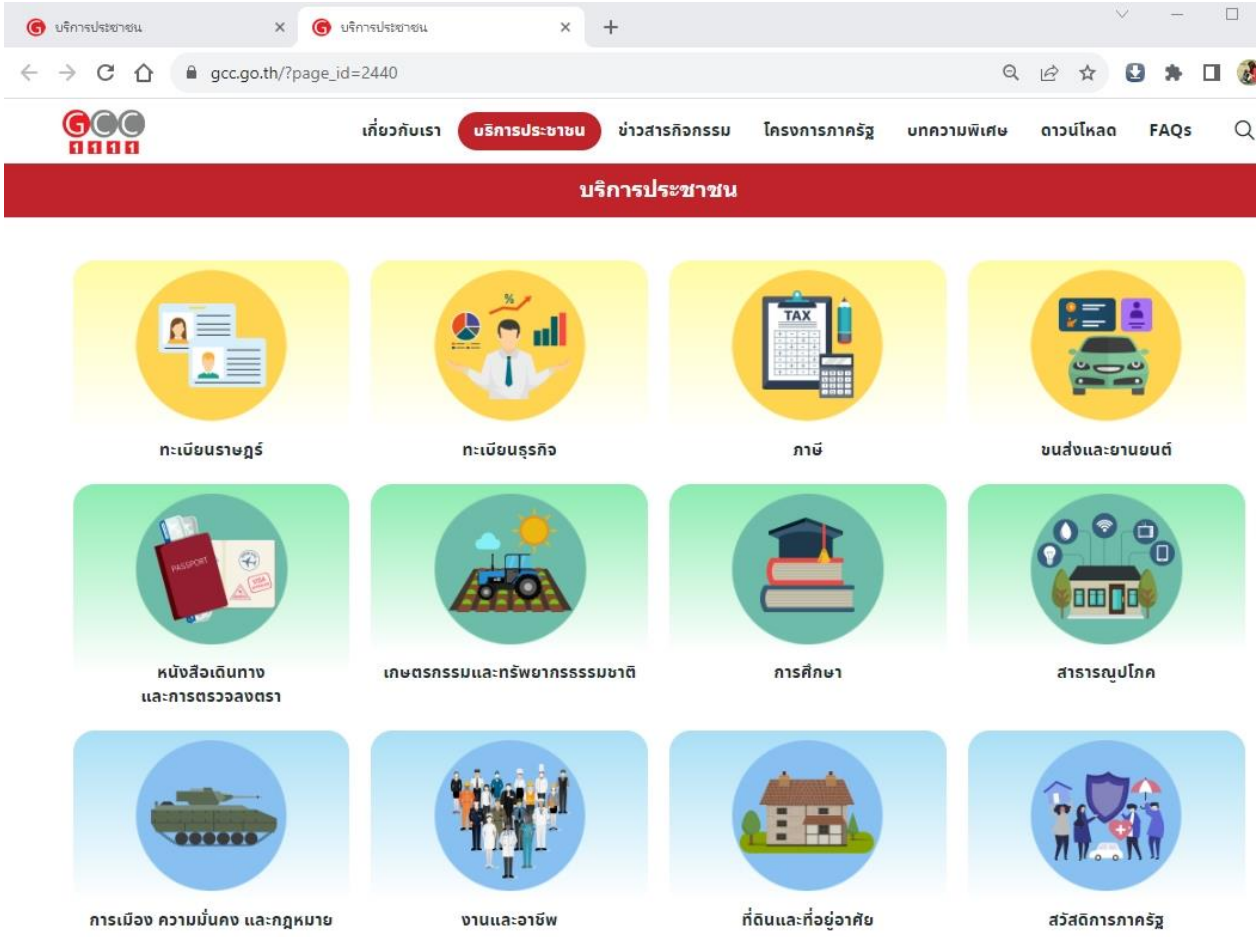
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)

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

<u>การดำเนินการ</u>

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) โดยแสดงเนื้อหาบนเว็บไซต์ www.gcc.go.th เช่น นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์ และโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น โดยแสดงตามภาพดังนี้

ภาพแสดงตัวอย่างคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ FAQ ในระบบ CMS



ภาพแสดงตัวอย่างคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ FAQ ในระบบ CMS

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

GCC 11111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ จำนวน ๙,๖๔๓ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ มีมติเห็นชอบการจัดทำความตกลงระหว่างรัฐบาลไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนว่าด้วยการตรวจลงตรา หรือการยกเว้นวีซ่าซึ่งกันและกัน สำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางธรรมดาและหนังสือเดินทางกึ่งราชการ และเห็นชอบให้เดินทางไปลงนามความตกลงภายในเดือนมกราคมหรือต้นเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เพื่อให้การเดินทางไปมาระหว่างกันเกิดความราบรื่น เนื่องจากมาตรการยกเว้นการตรวจลงตรา (วีซ่าฟรี) แก่นักท่องเที่ยวจีน (ผ.๓๐) เป็นการชั่วคราว จะสิ้นสุดในวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยสาระสำคัญ ให้ยกเว้นการตรวจลงตราสำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางธรรมดาของไทยและผู้ถือหนังสือเดินทางกึ่งราชการ และหนังสือเดินทางธรรมดาของจีน สามารถพำนักได้ไม่เกิน ๓๐ วัน และรวมระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน ภายในช่วงเวลา ๑๘๐ วัน ยกเว้นกรณีการพำนักถาวร การทำงาน การศึกษา กิจกรรมด้านสื่อ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการอนุญาตล่วงหน้า มีผลใช้บังคับภายในวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน แจ้งเตือนนายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ ๑๐ คน ขึ้นไป สามารถดำเนินการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.๑๑) ได้ ๒ ช่องทาง ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ ยื่นแบบที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๐ หรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดที่สถานประกอบกิจการตั้งอยู่ ยื่นแบบผ่านออนไลน์กรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (www.labour.go.th) ช่องทาง E-service (https://eservice.labour.go.th) เพื่ออำนวยความสะดวกให้นายจ้างดำเนินการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากตรวจพบว่าฝ่าฝืนไม่ยื่นแบบ คร.๑๑ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ บาท สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างลดลงไม่ครบ ๑๐ คน หรือไม่มีลูกจ้าง หรือเลิกกิจการ กรอกแบบฟอร์มดังกล่าวด้วย เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลปัจจุบัน สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ๑) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๐ ๒) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด ๓) หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๐๖ กด ๓ หรือ ๑๕๔๖

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้กำหนดแนวทางการจัดระบบบริการเพื่อดูแลคนไทยสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง ๓๐ บาท) ในต่างประเทศผ่านระบบบริการการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) โดยแนวทางการดูแลคนไทยผู้มีสิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท ที่อาศัยในต่างประเทศหรือต้องเดินทางไปต่างประเทศ ให้เข้าถึงการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยสามารถใช้บริการด้วยสมาร์ทโฟนเพื่อพบแพทย์ทางไกลได้ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗ ทั้งนี้ ประชาชนสิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท ที่อยู่ต่างประเทศและต้องการใช้บริการการแพทย์ทางไกลต้องใช้บริการผ่าน ๔ แอปพลิเคชันที่ร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ในการเป็นหน่วยบริการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพ ได้แก่ ๑) แอปพลิเคชัน Saluber MD ๒) แอปพลิเคชัน Clicknic ๓) แอปพลิเคชัน Mordee ๔) แอปพลิเคชัน Totale Telemed ซึ่งสามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลได้ที่เว็บไซต์ สปสช., ไลน์ OA สปสช. @nhso และแอปพลิเคชัน สปสช. โดยใช้หนังสือเดินทาง หรือเลขบัตรประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ในการยืนยันตัวตนการใช้สิทธิในการขอรับบริการ หากต้องการรับข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.nhso.go.th หรือโทรสายด่วน ๑๓๓๐ หรือเพิ่มเพื่อนไลน์กับ สปสช. พิมพ์ @nhso

- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) จัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจร่วมกับผู้ดำเนินการสนามบินและสายการบิน เกี่ยวกับการตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร ที่ต้องใช้แสดงตนเพื่อเดินทางทางอากาศภายในประเทศ โดยในการประชุมได้มีการทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติในการตรวจสอบบัตรผ่านขึ้นอากาศยาน (Boarding Pass) และเอกสารยืนยันตัวตนที่มีผลบังคับใช้ในวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป ดังนี้ ๑) การแสดงเอกสารระบุตัวตนทางดิจิทัลต้องแสดงผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงานรัฐตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น โดยไม่รวมถึงรูปถ่ายหรือรูปภาพที่ Capture จากหน้าจอโทรศัพท์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นใดซึ่งกระทำโดยผู้โดยสาร เช่น บัตรประชาชนดิจิทัล/ทะเบียนบ้านดิจิทัล ผ่านทางแอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง ๒) ใบอนุญาตขับรถดิจิทัล ผ่านทางแอปพลิเคชัน DLT QR Licence ของกรมการขนส่งทางบก ๓) บัตรประจำตัวคนพิการ ผ่านทางแอปพลิเคชันบัตรคนพิการ ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ทั้งนี้ สามารถติดตามได้ที่เว็บไซต์ www.catc.or.th หรือติดต่อได้ที่สายด่วน ๐๒ ๒๗๒ ๕๗๔๑

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศประจำวัน พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด.) ร่วมลงนาม MOU กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) โดยมีนายพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท ปณด. และนาย มงคล ตรีกิจจานนท์ รองผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความประสงค์ร่วมมือสนับสนุนเพื่อศึกษาแนวทางการลดต้นทุนการขนส่งพัสดุและบริหารจัดการคลังพัสดุ รวมถึงการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านโลจิสติกส์อื่น ๆ ที่ทันสมัยมาปรับใช้ให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยฝ่ายจัดการโลจิสติกส์ รับผิดชอบในการจัดสรร ขนส่งและกระจายพัสดุ จากคลังพัสดุภาคต่าง ๆ ๔ คลัง เพื่อลดต้นทุนการขนส่ง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแบบบูรณาการ โดยเน้นการจัดส่งพัสดุแบบจุดต่อจุดแบบเต็มคัน (Full Truck Load) การจัดส่งพัสดุแบบไม่เต็มคัน (Less than full truck load) การจัดส่งพัสดุแบบหลายจุดจัดส่งในครั้งเดียว (Milk run) และการจัดส่งพัสดุระหว่างคลังพัสดุย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมถึงการบริหารจัดการคลัง (Warehouse Management System) และนวัตกรรมอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการขนส่งและการจัดการคลังพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาขนส่งและกระจายพัสดุ จากเดิมใช้ระยะเวลาขนส่ง ๑๕ - ๓๐ วัน ลดระยะเวลาเหลือ ๒ - ๔ วัน เนื่องจากเป็นการขนส่งจากคลังพัสดุการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้นทางถึงคลังพัสดุย่อยโดยตรง

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด.) ได้จัดเสวนาเรื่อง “ก้าวทัน โลจิสติกส์ผลักดันสมุนไพรไทย ไปสู่ตลาดโลก” พร้อมรองรับตลาดสมุนไพรในอนาคต บริการแบบ “ส่งยาก ส่งเย็น ส่งใหญ่ ส่งเยอะ” โดยมีนายพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท ปณด. ร่วมแถลงบริการการจัดเก็บและการขนส่งของยาหรือสมุนไพร ใช้มาตรฐานสากลเดียวกัน ตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในระบบการจัดเก็บและจัดส่งยา (GSP/GDP) ทั้งแยกคลังจัดเก็บ และแยกรถขนส่งที่จะให้บริการเป็นการเฉพาะ หากตลาดสมุนไพร มีผลิตภัณฑ์เพิ่มมากขึ้น ทาง ปณด. มีความพร้อมที่รองรับ เพราะมีพันธมิตรที่ดีในการขนส่ง ทั้งปัจจุบันให้บริการ “ส่งยาก ส่งเย็น ส่งใหญ่ ส่งเยอะ” โดยการจัดเสวนาครั้งนี้ ได้มอบความรู้ให้แก่ผู้เข้าร่วมมากมาย ทั้งในเรื่องของแนวทางการขับเคลื่อนสมุนไพรไทย ออกสู่ตลาดโลก โดยใช้ระบบโลจิสติกส์ของไทยซึ่งมีการเติบโตและพัฒนาการให้บริการในหลายด้านอย่างต่อเนื่อง ให้ความรู้มากมายแก่ผู้ประกอบการ ที่มีความคิดริเริ่มสร้างผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรของไทย

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

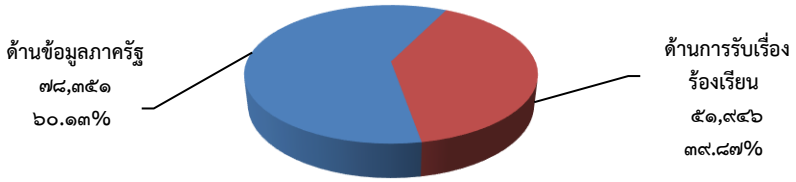
<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้รวบรวมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน ได้แก่ ข้อมูลคำถาม – คำตอบ ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องที่ร้องเรียน และสถิติการใช้บริการ เพื่อใช้ในการติดตามงานประเมินผล และพัฒนาระบบ GCC 1111 เป็นประจำทุกเดือน สำหรับผลการดำเนินงาน GCC 1111 ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๓๐,๒๙๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๘,๓๕๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๑๓ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๕๑,๙๔๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๗ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๘,๓๕๑	๕๑,๙๔๖	๑๓๐,๒๙๗
ร้อยละ	๖๐.๑๓	๓๙.๘๗	๑๐๐

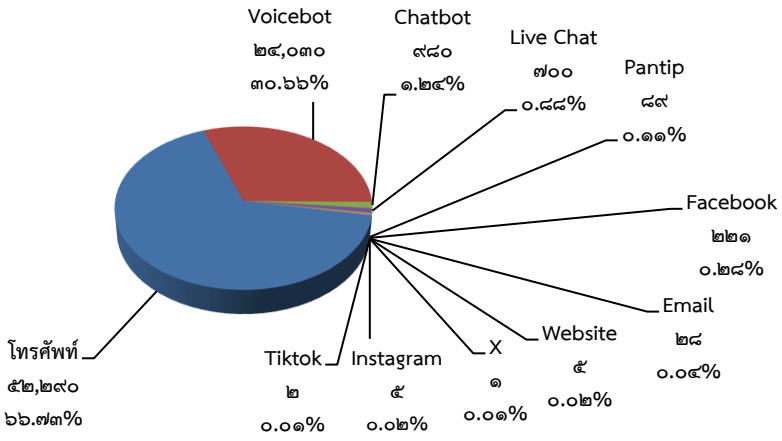
ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๗๘,๓๕๑ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๒,๒๙๐ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๔,๐๓๐ ครั้ง Chatbot จำนวน ๙๘๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๗๐๐ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๙ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๑ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๘ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง Instagram จำนวน ๕ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



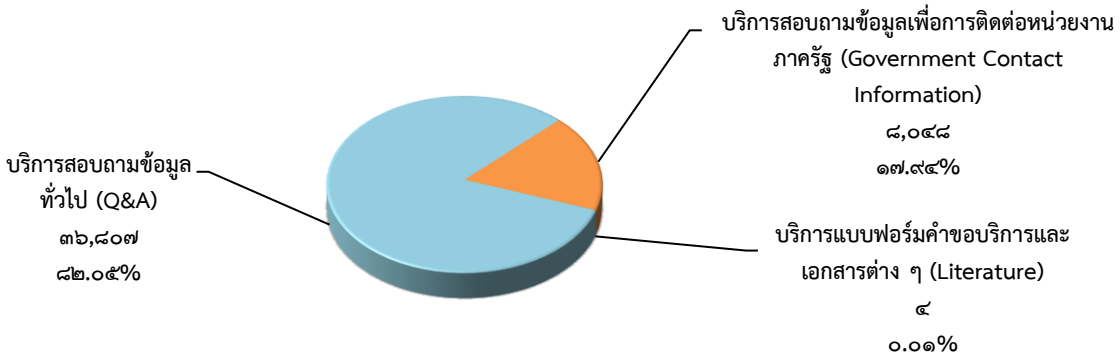
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๒,๒๙๐	๒๔,๐๓๐	๙๘๐	๗๐๐	๘๙	๒๒๑	๒๘	๕	๑	๕	๒	๗๘,๓๕๑
ร้อยละ	๖๖.๗๓	๓๐.๖๖	๑.๒๔	๐.๘๘	๐.๑๑	๐.๒๘	๐.๐๔	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๒	๐.๐๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๗๖,๓๒๐ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๙,๖๘๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๔,๔๖๒ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๒๑๘ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๗,๙๕๖ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๔,๘๕๙ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๖,๘๐๗ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๐๔๘ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๔ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๖,๘๐๗	๘,๐๔๘	๔	๔๔,๘๕๙
ร้อยละ	๘๒.๐๕	๑๗.๙๔	๐.๐๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน มกราคม ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

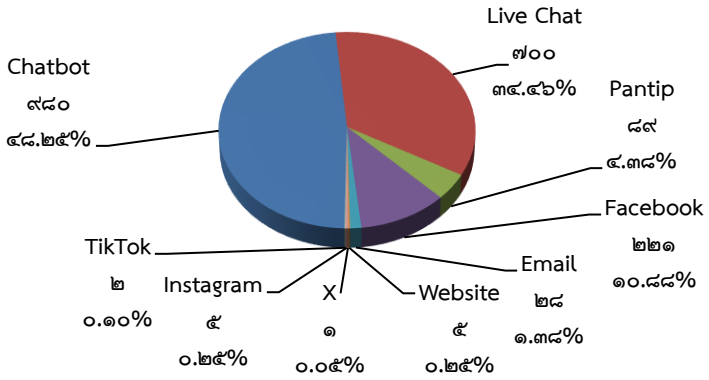
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๖,๘๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๕ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๖,๕๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๔ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๖

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๐๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๔ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๙๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๒ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๓๑ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๙๘๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๗๐๐ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๙ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๑ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๘ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง Instagram จำนวน ๕ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๙๘๐	๗๐๐	๘๙	๒๒๑	๒๘	๕	๑	๕	๒	๒,๐๓๑
ร้อยละ	๔๘.๒๕	๓๔.๔๖	๔.๓๘	๑๐.๘๘	๑.๓๘	๐.๒๕	๐.๐๕	๐.๒๕	๐.๑๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๗๑ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๕๙ เรื่อง Live Chat จำนวน ๕๑๘ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๐๖ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๔๗ เรื่อง E-mail จำนวน ๒๘ เรื่อง Website จำนวน ๕ เรื่อง X จำนวน ๑ เรื่อง Instagram จำนวน ๕ เรื่อง และ TikTok จำนวน ๒ เรื่อง

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

ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

กระทรวงมหาดไทย

- การเปิดลงทะเบียนขอความช่วยเหลือแก้หนี้นอกระบบ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีหมดอายุ

กระทรวงการคลัง

- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงิน ดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท
- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- มาตรการ Easy E-Receipt
- การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้

กระทรวงคมนาคม

- การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี
- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย
- อัตราภาษีรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒
- เส้นทางรถไฟฟ้าและจุดที่ตั้งสถานี

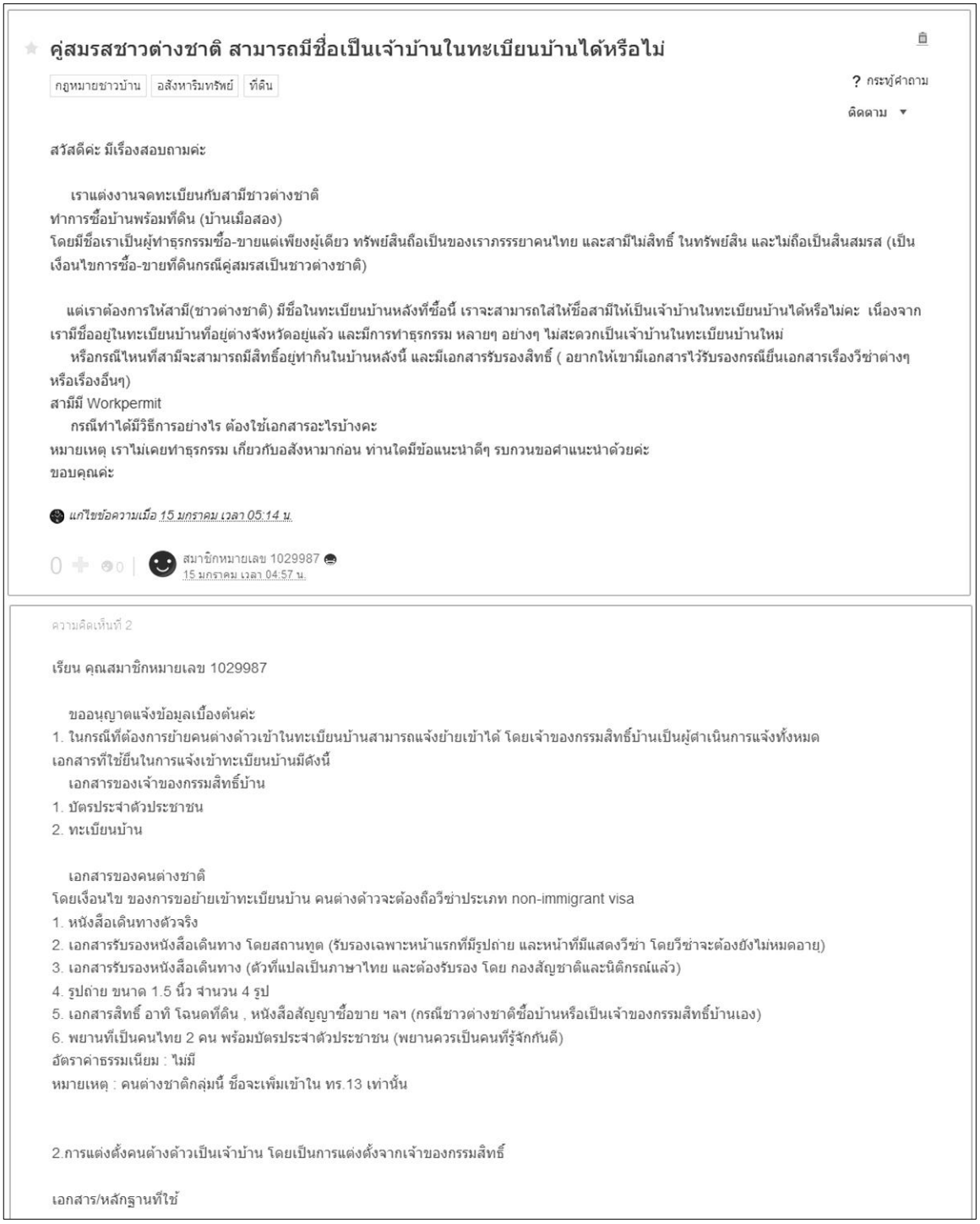
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- แอปพลิเคชัน ๓ ชั้น ระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- การประชาสัมพันธ์ลูกค้า my และ NT Mobile ที่ถือครอง ตั้งแต่ ๖ เบอร์ ขึ้นไป ยืนยันตัวตนได้ที่ ศูนย์บริการลูกค้า NT
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จัดโปรเด็ด ส่งด่วน EMS ราคาพิเศษ ช่วยร้านค้าเซฟ ตลอดปี พ.ศ. ๒๕๖๗

สำนักนายกรัฐมนตรี

- การจัดงานวันเด็กแห่งชาติ
- การจัดกิจกรรมสินค้าธงฟ้าราคาประหยัด
- รัฐบาล เตรียมนำร่อง "วีซ่าพิเศษ" ให้นักท่องเที่ยวที่สนใจฝึกมวยไทย ๙๐ วัน
- รัฐบาลจัดงานวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๗ ณ ทำเนียบรัฐบาล
- การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๕ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๐ เรื่อง ได้แก่ สอบถามคู่สมรสชาวต่างชาติ สามารถมีชื่อเป็นเจ้าบ้านในทะเบียนบ้านได้หรือไม่ สอบถามเอกสาร ใบ สด.๙ ต้องทำทุกคนหรือไม่ และสอบถามการเปลี่ยนชื่อเจ้าบ้าน เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



คู่สมรสชาวต่างชาติ สามารถมีชื่อเป็นเจ้าบ้านในทะเบียนบ้านได้หรือไม่

กฎหมายชาวบ้าน | อสังหาริมทรัพย์ | ที่ดิน

? กระทู้คำถาม

ติดตาม

สวัสดีค่ะ มีเรื่องสอบถามค่ะ

เราแต่งงานจดทะเบียนกับสามีชาวต่างชาติ
ทำการซื้อบ้านพร้อมที่ดิน (บ้านมือสอง)
โดยมีชื่อเราเป็นผู้ทำธุรกรรมซื้อ-ขายแต่เพียงผู้เดียว ทรัพย์สินถือเป็นของเราภรรยาคนไทย และสามีไม่สิทธิ์ ในทรัพย์สิน และไม่ถือเป็นสินสมรส (เป็นเงื่อนไขการซื้อ-ขายที่ดินกรณีคู่สมรสเป็นชาวต่างชาติ)

แต่เราต้องการให้สามี(ชาวต่างชาติ) มีชื่อในทะเบียนบ้านหลังที่ซื้อนี้ เราจะสามารถใส่ให้ชื่อสามีให้เป็นเจ้าบ้านในทะเบียนบ้านได้หรือไม่คะ เนื่องจากเรามีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่อยู่ต่างจังหวัดอยู่แล้ว และมีการทำธุรกรรม หลายๆ อย่างๆ ไม่สะดวกเป็นเจ้าบ้านในทะเบียนบ้านใหม่
หรือกรณีไหนที่สามีจะสามารถมีสิทธิ์อยู่ทำกินในบ้านหลังนี้ และมีเอกสารรับรองสิทธิ์ (อยากให้เขามีเอกสารไว้รับรองกรณียื่นเอกสารเรื่องวีซ่าต่างๆ หรือเรื่องอื่นๆ)
สามีมี Workpermit
กรณีทำได้มีวิธีการอย่างไร ต้องใช้เอกสารอะไรบ้างคะ
หมายเหตุ เราไม่เคยทำธุรกรรม เกี่ยวกับอสังหามาก่อน ท่านใดมีข้อแนะนำดีๆ รบกวนขอคำแนะนำด้วยค่ะ
ขอบคุณค่ะ

แก้ไขข้อความเมื่อ 15 มกราคม เวลา 05:14 น.

0 | 0 | สมาชิกหมายเลข 1029987
15 มกราคม เวลา 04:57 น.

ความคิดเห็นที่ 2

เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 1029987

ขออนุญาตแจ้งข้อมูลเบื้องต้นค่ะ
1. ในกรณีที่ต้องการย้ายคนต่างด้าวเข้าในทะเบียนบ้านสามารถแจ้งย้ายเข้าได้ โดยเจ้าของกรรมสิทธิ์บ้านเป็นผู้ดำเนินการแจ้งทั้งหมด
เอกสารที่ใช้ยื่นในการแจ้งเข้าทะเบียนบ้านมีดังนี้
เอกสารของเจ้าของกรรมสิทธิ์บ้าน
1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. ทะเบียนบ้าน

เอกสารของคนต่างชาติ
โดยเงื่อนไข ของการขอย้ายเข้าทะเบียนบ้าน คนต่างด้าวจะต้องถือวีซ่าประเภท non-immigrant visa
1. หนังสือเดินทางตัวจริง
2. เอกสารรับรองหนังสือเดินทาง โดยสถานทูต (รับรองเฉพาะหน้าแรกที่มีรูปถ่าย และหน้าที่มีแสดงวีซ่า โดยวีซ่าจะต้องยังไม่หมดอายุ)
3. เอกสารรับรองหนังสือเดินทาง (ตัวที่แปลเป็นภาษาไทย และต้องรับรอง โดย กองสัญชาติและนิติกรณ์แล้ว)
4. รูปถ่าย ขนาด 1.5 นิ้ว จำนวน 4 รูป
5. เอกสารสิทธิ์ อาทิ โฉนดที่ดิน , หนังสือสัญญาซื้อขาย ฯลฯ (กรณีชาวต่างชาติซื้อบ้านหรือเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์บ้านเอง)
6. พยานที่เป็นคนไทย 2 คน พร้อมบัตรประจำตัวประชาชน (พยานควรเป็นคนที่รู้จักกันดี)
อัตราค่าธรรมเนียม : ไม่มี
หมายเหตุ : คนต่างชาติกลุ่มนี้ ชื่อจะเพิ่มเข้าใน ทร.13 เท่านั้น

2.การแต่งตั้งคนต้างด้าวเป็นเจ้าบ้าน โดยเป็นการแต่งตั้งจากเจ้าของกรรมสิทธิ์

เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

1. บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนของเจ้าของกรรมสิทธิ์
2. เอกสารของบุคคลที่จะเป็นเจ้าบ้าน กรณีคนต่างด้าว ให้ยื่นหนังสือเดินทางตัวจริง ,เอกสารรับรองหนังสือเดินทาง (ตัวที่แปลเป็นภาษาไทย และต้องรับรอง โดย กองสัญชาติและนิติกรณ์แล้ว),หลักฐานการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ท.ร. 13
3. เอกสารสิทธิ์ อาทิ โฉนดที่ดิน , หนังสือสัญญาซื้อขาย
   กรณีมอบอำนาจ เพิ่มเติม หนังสือมอบอำนาจ พร้อมสำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจ

อัตราค่าธรรมเนียม : ไม่มี

สถานที่ยื่นคำร้องในการย้ายเข้าทะเบียนบ้านและแต่งตั้งคนต่างด้าวเป็นเจ้าบ้าน
กรุงเทพมหานคร ติดต่อ สำนักงานเขตในพื้นที่ที่ต้องการย้ายเข้า
ต่างจังหวัด ติดต่อ ที่ว่าการอำเภอในพื้นที่ที่ต้องการย้ายเข้า

3.คนต่างด้าวสามารถซื้อที่ดินเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยในประเทศไทยได้ไม่เกินหนึ่งไร่ โดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังนี้

1. นำเงินมาลงทุนในประเทศไทยไม่ต่ำกว่าสี่สิบล้านบาท และต้องดำรงการลงทุนไว้ไม่น้อยกว่าห้าปี

2. ต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

3. ต้องนำเงินมาลงทุนในธุรกิจหรือกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนี้
   - การซื้อพันธบัตรรัฐบาลไทย พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตร รัฐวิสาหกิจ หรือพันธบัตรที่กระทรวงการคลังค้ำประกันต้นเงินหรือดอกเบี้ย
   - การลงทุนในกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์เพื่อแก้ไขปัญหาในระบบสถาบันการเงิน หรือกองทุนรวมเพื่อแก้ไขปัญหาในระบบสถาบันการเงิน ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
   - การลงทุนในทุนเรือนหุ้นของนิติบุคคลที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน
   - การลงทุนในกิจการที่คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนได้ประกาศให้เป็นกิจการที่สามารถขอรับการส่งเสริมการลงทุนได้ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน

4. ที่ดินที่คนต่างด้าวจะได้มาต้องอยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานคร เขตเมืองพัทยา หรือเขตเทศบาล หรืออยู่ภายในบริเวณที่กำหนดเป็นเขตที่อยู่อาศัยตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมือง และต้องอยู่นอกเขตปลอดภัยในราชการทหารตามกฎหมายว่าด้วยเขตปลอดภัยในราชการทหาร

5. คนต่างด้าวผู้ได้รับอนุญาตต้องใช้ที่ดินเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยสำหรับตนเองและครอบครัวโดยไม่ขัดต่อศีลธรรม จารีตประเพณี หรือวิธีชีวิตอันดีของชุมชนในท้องถิ่นนั้น

6. ถ้าคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้ได้มาซึ่งที่ดินดังกล่าว กระทำผิดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ จะต้องจำหน่ายที่ดินในส่วนที่ตนมีสิทธิภายในเวลาที่อธิบดีกำหนด ซึ่งไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบวัน แต่ไม่เกินหนึ่งปี ถ้าพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวให้อธิบดีมีอำนาจจำหน่ายที่ดินนั้น

7. ถ้าคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้ได้มามาซึ่งที่ดินตามนัยดังกล่าวไม่ได้ใช้ที่ดินนั้นเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยภายในกำหนดเวลาสองปีนับแต่วันจดทะเบียนการได้มา อธิบดีมีอำนาจจำหน่ายที่ดินนั้นค่ะ

Sasithorn

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111
15 มกราคม เวลา 06:13 น.
ตอบกลับ

สมาชิกหมายเลข 1029987 ถูกใจ

ความคิดเห็นที่ 2-1

ขอบคุณค่ะ

สมาชิกหมายเลข 1029987
15 มกราคม เวลา 18:44 น.
ตอบกลับ

สอบถามคู่สมรสชาวต่างชาติ สามารถมีชื่อเป็นเจ้าบ้านในทะเบียนบ้านได้หรือไม่

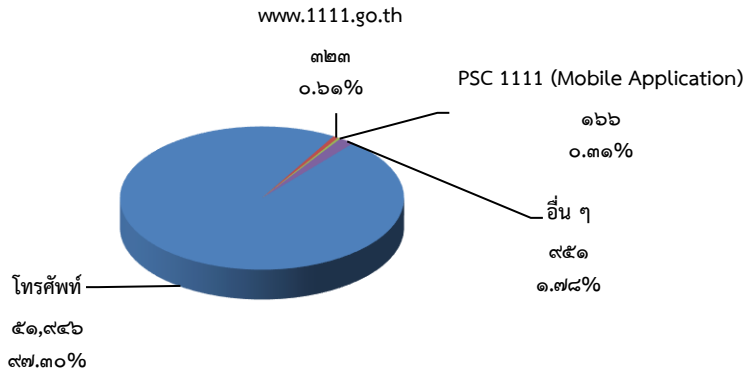
สอบถามเอกสารใบ สด.9 ต้องทำทุกคนหรือไม่

สอบถามการเปลี่ยนชื่อเจ้าบ้าน

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๕๓,๓๘๖ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๕๑,๙๔๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๒๓ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๖๖ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๙๕๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตาม

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



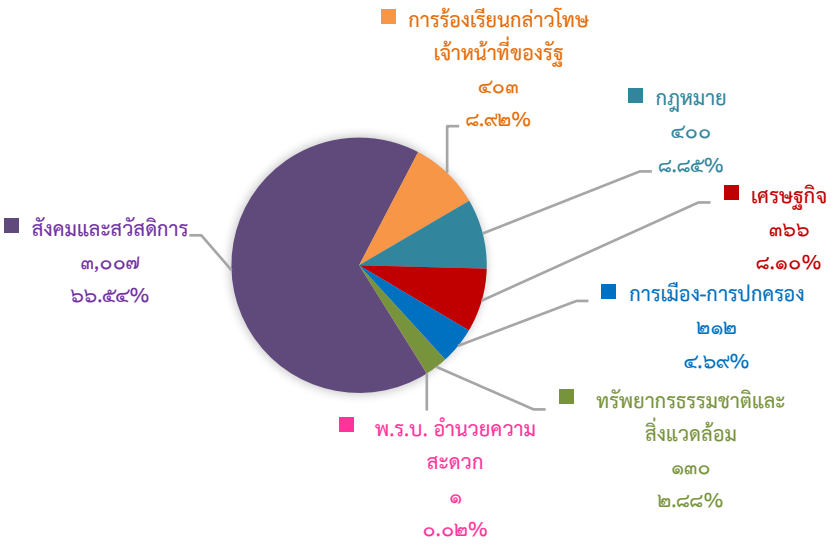
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๑,๙๔๖	๓๒๓	๑๖๖	๙๕๑	๕๓,๓๘๖
ร้อยละ	๙๗.๓๐	๐.๖๑	๐.๓๑	๑.๗๘	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๕๑,๙๔๖ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๕,๐๔๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๖,๗๐๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒๐๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๕,๐๔๓ ครั้ง ประกอบด้วยการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๙๒๗ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๗๕๗ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๓ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๑๖ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๕๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๓,๐๐๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๐๓ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๐๐ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๖๖ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๑๒ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๓๐ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑ เรื่อง ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

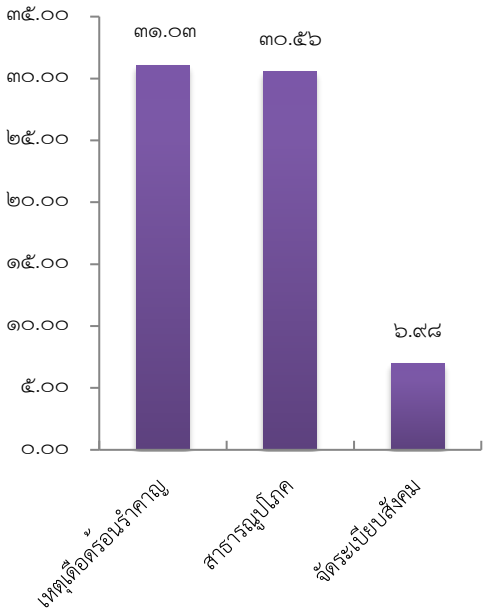
สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓,๐๐๗	๔๐๓	๔๐๐	๓๖๖	๒๑๒	๑๓๐	๑	๔,๕๑๙
ร้อยละ	๖๖.๕๔	๘.๙๒	๘.๘๕	๘.๑๐	๔.๖๙	๒.๘๘	๐.๐๒	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๒๖ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งทุกข์กรุงเทพมหานคร ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาบดี ศูนย์นเรนทร สถานีวิทยุข่าวสารและการจราจร ศูนย์วิทยุพระราม สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม สำนักงานประกันสังคม และศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๒๗๙ เรื่อง



สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๓๑.๐๓ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีเสียงดังรบกวนจากการเล่นดนตรีสดของร้านอาหาร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตราในการแก้ไขปัญหาฝุ่น PM 2.5 ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีกลิ่นเหม็นรบกวนจากการเผาขยะ ฯลฯ

๒. **สาธารณภัยโภค** ร้อยละ ๓๐.๕๖ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซนเตอร์) ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ขอให้ซ่อมแซมถนนลาดยางแอสฟัลต์ชำรุด ฯลฯ

๓. **จัดระเบียบสังคม** ร้อยละ ๖.๙๘ ได้แก่ แจ้งเหตุกรณีประสบปัญหาการจราจรติดขัด ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมในการขับขี่ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง รถแท็กซี่ สาธารณะ รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะที่ไม่เหมาะสม ขอให้ตรวจสอบการลักลอบจำหน่ายบุหรี่ไฟฟ้า ฯลฯ

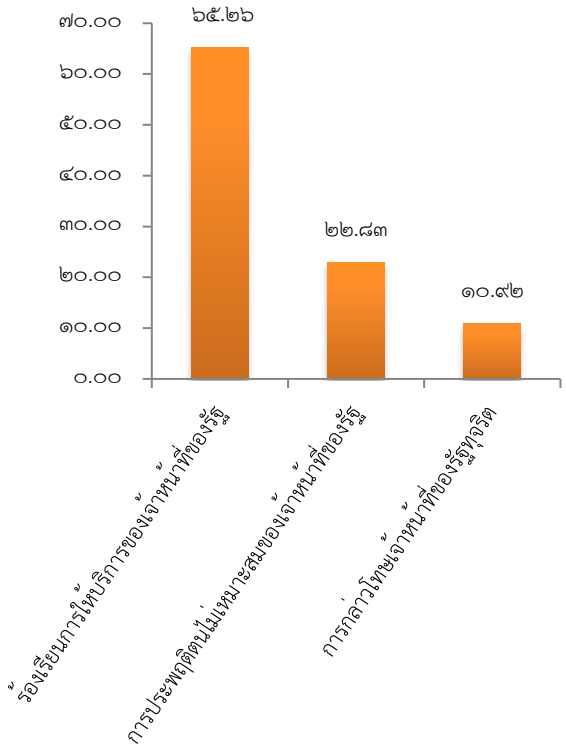
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

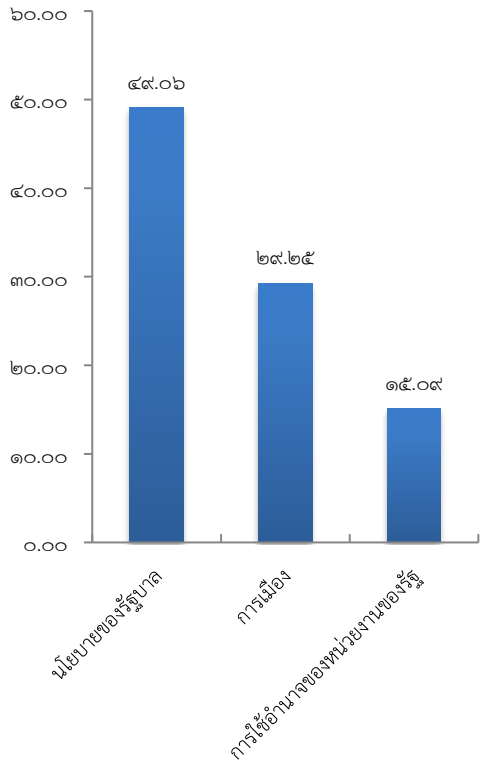
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ**
ร้อยละ ๖๕.๒๖ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักงานสรรพากร ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ ฯลฯ

๒. **การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ**
ร้อยละ ๒๒.๘๓ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ

๓. **การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต**
ร้อยละ ๑๐.๙๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจนครบาล ขอให้ตรวจพฤติกรรมการข่มขู่ลูกบ้านและการทุจริตของผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ





การเมือง - การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๔๙.๐๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ ฯลฯ

๒. **การเมือง** ร้อยละ ๒๙.๒๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของนายกรัฐมนตรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงและแก้ไขการปฏิรูปภายในองค์กรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้นำทางด้านการเมืองมาบริหารประเทศ ฯลฯ

๓. **การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๑๕.๐๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายอายุการทำงานของข้าราชการไปจนถึงอายุ ๖๕ ปี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลในสิทธิข้าราชการ ขอชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ฯลฯ

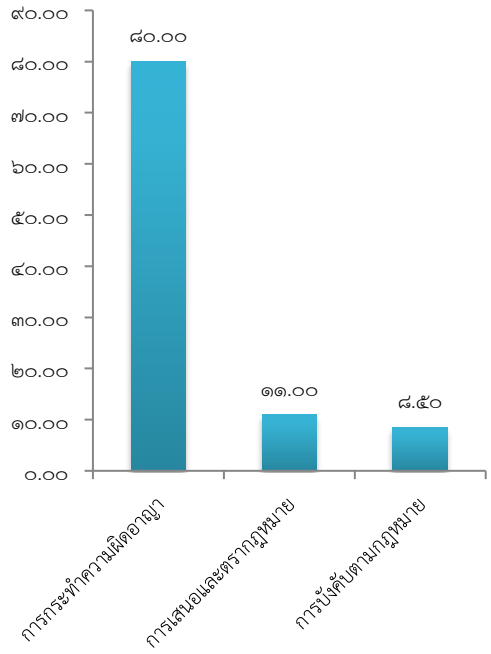
กฎหมาย

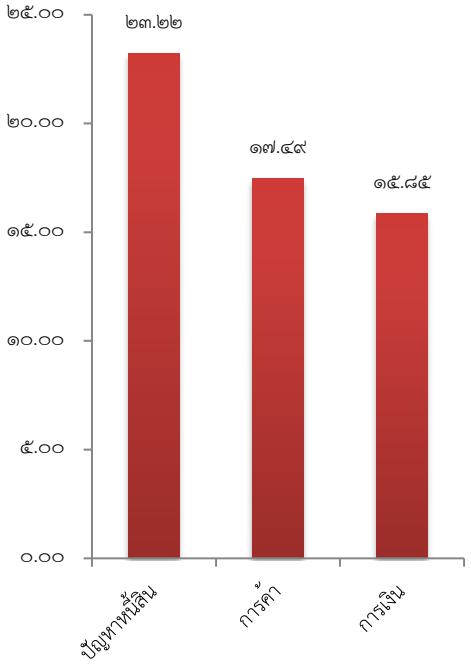
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๐.๐๐ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหากรณีประสบปัญหาการถูกบุคคลก่อกวน คุกคามและข่มขู่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบำบัดผู้ติดยาเสพติด ฯลฯ

๒. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๑.๐๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกพระราชบัญญัติกฎหมายควบคุมการใช้พืชใบกระท่อมและพืชใบกัญชา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มโทษสำหรับเยาวชนที่กระทำผิดกฎหมายอาญา ฯลฯ

๓. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๘.๕๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มโทษสำหรับเยาวชนที่กระทำผิดกฎหมายอาญา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มบทลงโทษของข้าราชการครูที่เพิกเฉยต่อความรุนแรงภายในห้องเรียน ฯลฯ





เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๓.๒๒ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายช่วยเหลือแก้หนี้ข้าราชการครู ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งกองทุนรวมช่วยแก้หนี้ ฯลฯ

๒. **การค้า** ร้อยละ ๑๗.๔๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับลดราคาสินค้าอุปโภค-บริโภคทุกชนิด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดโครงการร้านธงฟ้าประชารัฐ ฯลฯ

๓. **การเงิน** ร้อยละ ๑๕.๘๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW) กรณีชำระค่าปรับ ๑๐ เท่า ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับขึ้นอัตราผ่อนขั้นต่ำบัตรเครดิต ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารต่าง ๆ ฯลฯ

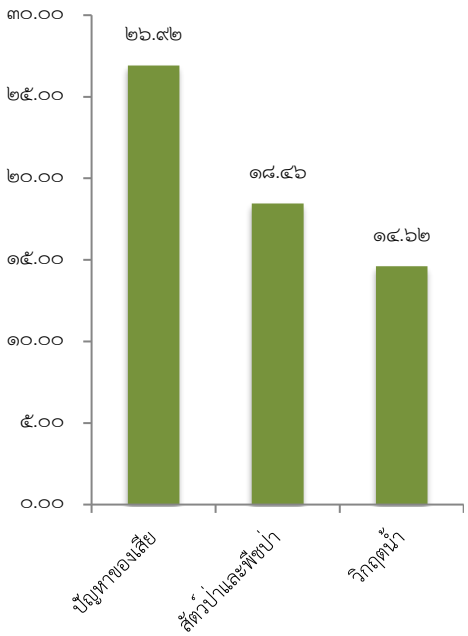
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

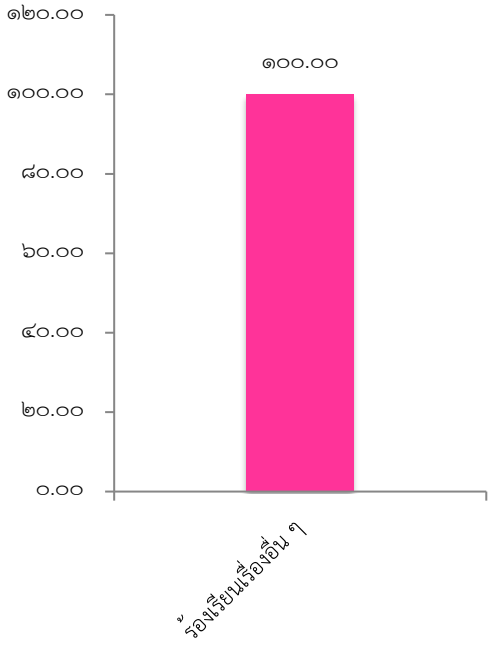
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๒๖.๙๒ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่จัดเก็บขยะมูลฝอย ขอให้ตรวจสอบสถานที่เก็บพลุดอกไม้ไฟ แจ้งเหตุ กรณีพบเห็นผงสารเคมีบนถนน ฯลฯ

๒. **สัตว์ป่าและพืชป่า** ร้อยละ ๑๘.๔๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำช้างพลายประตูผากับพลายศรีณรงค์กลับสู่ประเทศไทย ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีอยู่ที่ประเทศศรีลังกา ขอให้แก้ไขปัญหาช้างป่าเข้ามาทำลายพืชผลทางการเกษตรของประชาชน ฯลฯ

๓. **วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๑๔.๖๒ ได้แก่ ขอให้เร่งพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือช่วยผู้ประสบภัยอุทกภัย ขอความช่วยเหลือจัดทำฝนเทียม ฯลฯ





พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่

ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ ยกเลิก ‘กองบังคับการตำรวจรถไฟ’ (เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำบนรถไฟ)

๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๔๗๖ ครั้ง

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (๑๑๑๑ กด ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๐๔๔ ครั้ง

๒.๑.๓) การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

๒.๑.๓.๑) กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ต่อมากระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๐๕๕ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๒ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๑๐๑ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๗ โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๗๒๖ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๘ โดยในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๘๕๖ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๗๕๐ เรื่อง ได้แก่ การขออยู่ต่อในประเทศไทย การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว เวลาทำการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและด่านตรวจคนเข้าเมืองพื้นที่ต่าง ๆ การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๓,๐๑๒ เรื่อง ได้แก่ การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต มาตรการ Easy E-Receipt วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

๒.๒.๒) การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับ

หน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๕๓ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๒๐ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๗๓ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๖ เรื่อง ได้แก่ ๑) การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร ๒) การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ ๓) การเปิดรับสมัครพระธรรมทูต ๒๕๖๗ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพระสงฆ์ (เจ้าอาวาส) ๒) ขอให้ตรวจสอบการบริหารจัดการเงินอย่างไม่โปร่งใส ๓) ขอให้ตรวจสอบการแอบอ้างชื่อสำนักพระราชวัง เพื่อจัดงานยกช่อฟ้าปิดทองฝังลูกนิมิต เป็นต้น มีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่ ๑) การทำงานของเจ้าหน้าที่วัดทั้งการปฏิบัติตัวกับประชาชนที่เข้าวัดเพื่อไปทำบุญ ๒) การนำรูปโป๊เปลือยประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดงานวัดในพื้นที่ต่าง 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 มกราคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๗ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูลจำนวน ๒๗ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หน่วยงานที่กำกับดูแลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และบทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๘,๒๖๖ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กด ๐	๑๑๑๑ กด ๒	๑๑๑๑ กด ๙	๑๑๑๑ กด ๕	๑๑๑๑ กด ๒๒	๑๑๑๑ กด ๗๗	๑๑๑๑ กด ๗๘	๑๑๑๑ กด ๗๙	๑๑๑๑ กด ๘๗	๑๑๑๑ กด ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก ฯ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุมประพฤติ	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๖๐,๒๐๘	๕๑,๙๔๖	๗๙๒	๒,๔๗๖	๖,๐๔๔	๒,๐๕๕	๖๒	๒,๑๐๑	๗๒๖	๑,๘๕๖

จากสถิติการให้บริการในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๘,๒๖๖ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๗๖,๓๒๐ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๓๙,๖๘๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๔,๔๖๒ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๒๑๘ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการจำนวน ๗,๙๕๖ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๔,๘๕๙ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๖,๘๐๗ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูล

เพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๐๔๘ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๔ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๖,๘๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๕ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๖,๕๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๔ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๖

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๐๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๔ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๙๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๒ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

การเมือง-การปกครอง

- การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์
- การทำบัตรประจำตัวประชาชน
- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)

สังคมและสวัสดิการ

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ
- การเทียบเวลามาตรฐานของประเทศไทย

เศรษฐกิจ

- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี

การศึกษาและเทคโนโลยี

- คำขวัญวันเด็กประจำปีต่าง ๆ
- คำขวัญวันครูประจำปีต่าง ๆ
- การจัดงานวันนักประดิษฐ์ ๒๕๖๗ Thailand Inventors; Day ๒๐๒๔

อื่น ๆ

- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- การจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ
- การเปิดลงทะเบียนสำหรับคนพิการและผู้มีรายได้น้อย เพื่อเป็นผู้จำหน่ายสลากรายใหม่

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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๔ การใส่หรือการบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ และความเป็นส่วนบุคคล

<u>การดำเนินการ</u>

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

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

<u>การดำเนินการ</u>

ข้อมูลใด ๆ ที่ GCC 1111 จัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล GCC 1111 มิได้นำไปใช้ประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

ส่วนที่ ๔

ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)

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

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวันตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) ไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามข้อ ๓.๓.๑ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗ 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 การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการเป็นประจำทุกสัปดาห์

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ มีมติเห็นชอบการจัดทำความตกลงระหว่างรัฐบาลไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนว่าด้วยการตรวจลงตรา หรือการยกเว้นวีซ่าซึ่งกันและกัน สำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางธรรมดาและหนังสือเดินทางกึ่งราชการ และเห็นชอบให้เดินทางไปลงนามความตกลงภายในเดือนมกราคมหรือต้นเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เพื่อให้การเดินทางไปมาระหว่างกันเกิดความราบรื่น เนื่องจากมาตรการยกเว้นการตรวจลงตรา (วีซ่าฟรี) แก่นักท่องเที่ยวจีน (ผ.๓๐) เป็นการชั่วคราวจะสิ้นสุดในวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยสาระสำคัญ ให้ยกเว้นการตรวจลงตราสำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางธรรมดาของไทยและผู้ถือหนังสือเดินทางกึ่งราชการ และหนังสือเดินทางธรรมดาของจีน สามารถพำนักได้ไม่เกิน ๓๐ วัน และรวมระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน ภายในช่วงเวลา ๑๘๐ วัน ยกเว้นกรณีการพำนักถาวร การทำงาน การศึกษา กิจกรรมด้านสื่อ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการอนุญาตล่วงหน้า มีผลใช้บังคับภายในวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน แจ้งเตือนนายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ ๑๐ คน ขึ้นไป สามารถดำเนินการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.๑๑) ได้ ๒ ช่องทาง ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ ยื่นแบบที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๐ หรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดที่สถานประกอบกิจการตั้งอยู่ ยื่นแบบผ่านออนไลน์กรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (www.labour.go.th) ช่องทาง E-service (https://eservice.labour.go.th) เพื่ออำนวยความสะดวกให้นายจ้างดำเนินการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หากตรวจพบว่าฝ่าฝืนไม่ยื่นแบบ คร.๑๑ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ บาท สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างลดลงไม่ครบ ๑๐ คน หรือไม่มีลูกจ้าง หรือเลิกกิจการ กรอกแบบฟอร์มดังกล่าวด้วย เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลปัจจุบัน สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ๑) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๐

๒) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด ๓) หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๐๖ กด ๓ หรือ ๑๕๔๖

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้กำหนดแนวทางการจัดระบบบริการเพื่อดูแลคนไทยสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง ๓๐ บาท) ในต่างประเทศผ่านระบบบริการการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) โดยแนวทางการดูแลคนไทยผู้มีสิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท ที่อาศัยในต่างประเทศหรือต้องเดินทางไปต่างประเทศ ให้เข้าถึงการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยสามารถใช้บริการด้วยสมาร์ทโฟนเพื่อพบแพทย์ทางไกลได้ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗ ทั้งนี้ ประชาชนสิทธิบัตรทอง ๓๐ บาท ที่อยู่ต่างประเทศและต้องการใช้บริการการแพทย์ทางไกลต้องใช้บริการผ่าน ๔ แอปพลิเคชันที่ร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ในการเป็นหน่วยบริการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพ ได้แก่ ๑) แอปพลิเคชัน Saluber MD ๒) แอปพลิเคชัน Clicknic ๓) แอปพลิเคชัน Mordee ๔) แอปแอปพลิเคชัน Totale Telemed ซึ่งสามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลได้ที่เว็บไซต์ สปสช., ไลน์ OA สปสช. @nhso และแอปพลิเคชัน สปสช. โดยใช้หนังสือเดินทาง หรือเลขบัตรประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ในการยืนยันตัวตนการใช้สิทธิในการขอรับบริการ หากต้องการรับข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.nhso.go.th หรือโทรสายด่วน ๑๓๓๐ หรือเพิ่มเพื่อนไลน์กับ สปสช. พิมพ์ @nhso

- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) จัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจร่วมกับผู้ดำเนินการสนามบินและสายการบิน เกี่ยวกับการตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร ที่ต้องใช้แสดงตนเพื่อเดินทางทางอากาศภายในประเทศ โดยในการประชุมได้มีการทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติในการตรวจสอบบัตรผ่านขึ้นอากาศยาน (Boarding Pass) และเอกสารยืนยันตัวตนที่มีผลบังคับใช้ในวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป ดังนี้ ๑) การแสดงเอกสารระบุตัวตนทางดิจิทัลต้องแสดงผ่านทางแอปพลิเคชันของหน่วยงานรัฐตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น โดยไม่รวมถึงรูปถ่ายหรือรูปภาพที่ Capture จากหน้าจอโทรศัพท์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นใดซึ่งกระทำโดยผู้โดยสาร เช่น บัตรประชาชนดิจิทัล/ทะเบียนบ้านดิจิทัล ผ่านทางแอปพลิเคชัน ThaiD ของกรมการปกครอง ๒) ใบอนุญาตขับรถดิจิทัล ผ่านทางแอปพลิเคชัน DLT QR Licence ของกรมการขนส่งทางบก ๓) บัตรประจำตัวคนพิการ ผ่านทางแอปพลิเคชันบัตรคนพิการ ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ทั้งนี้ สามารถติดตามได้ที่เว็บไซต์ www.catc.or.th หรือติดต่อได้ที่สายด่วน ๐๒ ๒๗๒ ๕๗๔๑

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

ส่วนที่ ๕
ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)

ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

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

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

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

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน								หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖			ปี พ.ศ. ๒๕๖๗					
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้									
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นำร่องเดิม									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๘ หน่วยงาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า									
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง									
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้									

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๔ เดือน มกราคม ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๗% เมื่อเปรียบเทียบความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๓.๗๒% ลดลง ๐.๕๕%

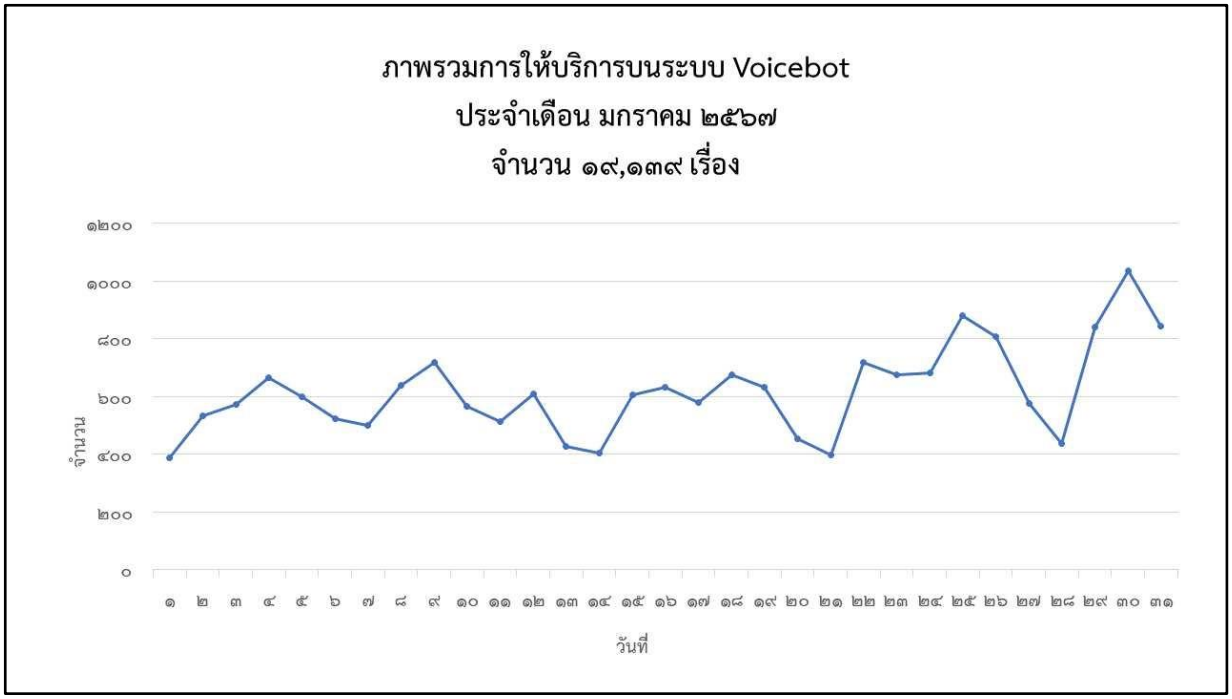
๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๖ รายการ Response จำนวน ๔๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๔๔ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓. ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้

มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

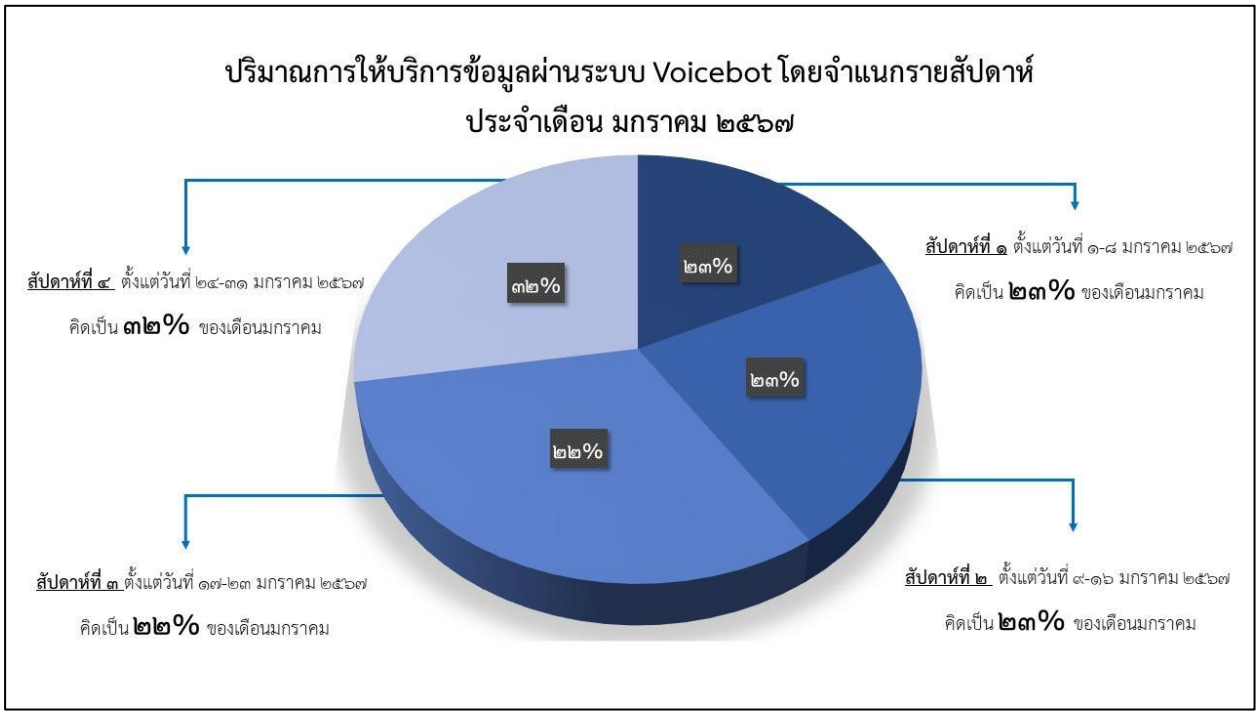
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

ภาพรวมการให้บริการ Voicebot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีภาพรวมสถิติการให้บริการผ่านระบบ Call Center ดังนี้



ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑๙,๑๓๙ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๔,๐๓๐ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๘ มกราคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ – ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ – ๒๓ มกราคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๔ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ของเดือนมกราคม ๒๕๖๗ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการคลัง	๖,๘๒๔
กระทรวงมหาดไทย	๕,๐๓๑
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓,๓๔๐
กระทรวงคมนาคม	๑,๕๘๔
กระทรวงแรงงาน	๘๗๑
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๖๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๖๕
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๕๘
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๐๒
กระทรวงอุตสาหกรรม	๗๐
กระทรวงสาธารณสุข	๔๖
กระทรวงยุติธรรม	๓๗
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๑
กระทรวงพาณิชย์	๓๐
กระทรวงวัฒนธรรม	๒๗
กระทรวงกลาโหม	๒๐
กระทรวงศึกษาธิการ	๘

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงพลังงาน	๘
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๗
สำนักนายกรัฐมนตรี	๕
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
ราชบัณฑิตยสถาน	๑
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑
รวมทั้งหมด	**๑๙,๑๓๙**

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๓,๒๐๕
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑,๖๗๒
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๑,๑๑๘
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๓๐๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ธนาคารต่าง ๆ	๒๖๔
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๙๘
	การจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ	๖๒
	มาตรการ Easy E-Receipt	๑๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	เงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษี	๑๑
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๑๐
	คำถามอื่น ๆ	๗๑
รวม		**๖,๘๒๔**
กระทรวงมหาดไทย	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๒,๐๕๘
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑,๐๕๓
	โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ	๕๔๘
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๕๓๔
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๒๓๑
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๒๒๔
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก	๗๒
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๖๙
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๑๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมที่ดิน	๑๖
	คำถามอื่น ๆ	๒๐๘
รวม		**๕,๐๓๑**
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๗๘๓
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๘๑๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖	๕๑๓
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑๐๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่	๕๓
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๒
	คำถามอื่น ๆ	๘
รวม		**๓,๓๔๐**
กระทรวงคมนาคม	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๘๑๓
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๕๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	๑๐๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก	๕๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมทางหลวง	๓๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก	๓๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทางหลวงชนบท	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางราง	๔
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๓
	คำถามอื่น ๆ	๑๘
รวม		**๑,๕๘๔**
กระทรวงแรงงาน	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๓๖๕
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๒๑๑
	ข้อมูลเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน	๑๕๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๕๘
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๓๓
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๓๐
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๕
	การตรวจสุขภาพของแรงงานต่างด้าว	๓
	การให้บริการ สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานประกันสังคม	๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน "กรณีประสบอันตรายหรือเป็นโรคจากการทำงาน"	๒
	คำถามอื่น ๆ	๓
รวม		**๘๗๑**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๒๖
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๕๘
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๕๕
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๓๕
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๓๕
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๒๔
	การขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๑๔
	การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์	๑๒
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	๒
	คำถามอื่น ๆ	๕
รวม		**๕๖๘**
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๑๙๘
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑๐๘
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๒๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการท่องเที่ยว	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพลศึกษา	๑
รวม		**๓๖๕**
กระทรวงการต่างประเทศ	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๖๓
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๓๘
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๓๓
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๓
	รายชื่อประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน	๒
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการกงสุล	๒
	การยื่นขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๒
	การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ	๒
	รายชื่อประเทศในกลุ่ม APEC	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑๐
รวม		**๑๕๘**
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนด	๓๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจำหน่ายพันธุ์สัตว์น้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๙
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๗	๔
	การควบคุมสิทธิ์ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมประมง	๓
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๒
	การตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๒
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๒
	คำถามอื่น ๆ	๑๕
รวม		**๑๐๒**
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๕๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	๑๑
รวม		**๗๐**
กระทรวงสาธารณสุข	การบริจาคโลหิต	๑๑
	ความหมายของการเจ็บป่วยทั่วไป	๗
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	สิทธิบัตรทอง โรคมะเร็งรับบริการที่ไหนก็ได้ ไม่เสียค่าใช้จ่าย	๔
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๒
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๑
	คำถามอื่น ๆ	๘
รวม		**๔๖**
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๑๘
	การจัดกิจกรรมพร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้หนี้ครัวเรือน	๑๓
	การประมูลซื้อทรัพย์จากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๒
รวม		**๓๗**
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	โครงการบัตรเดียวเที่ยวทุกที่	๑๑
	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑

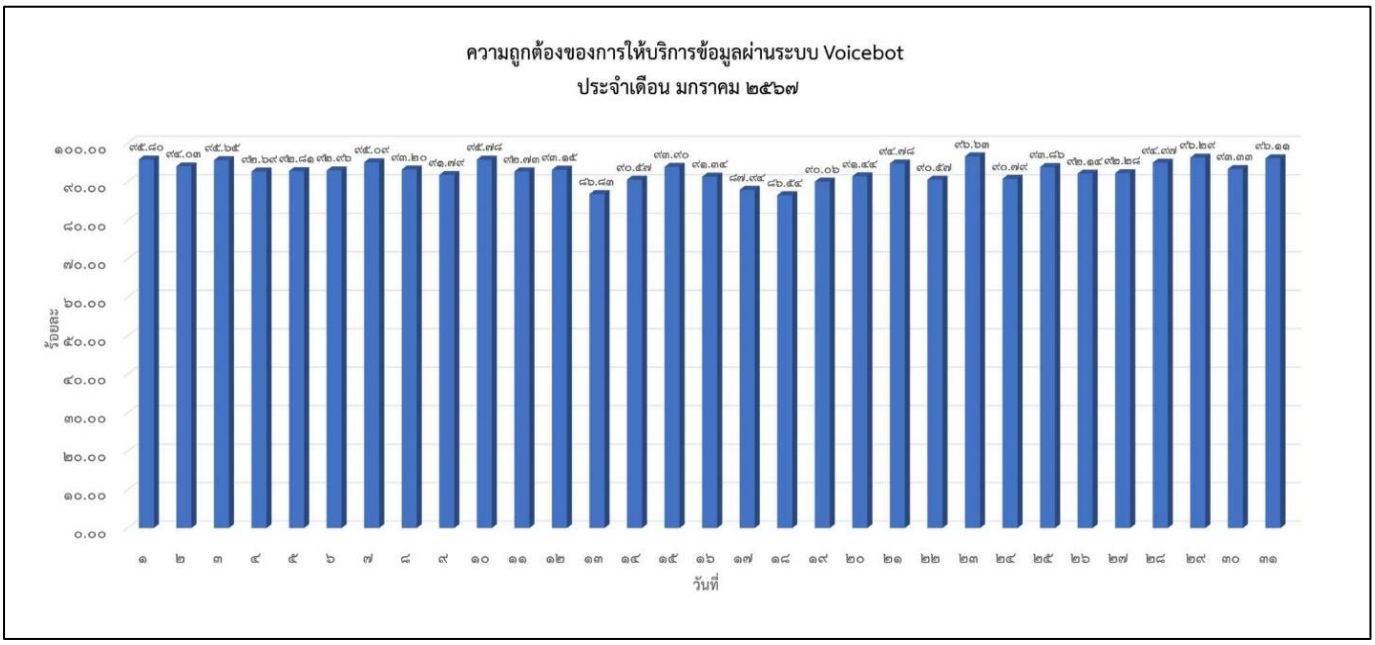
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมป่าไม้	๑
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง	๑
	คำถามอื่น ๆ	๖
รวม		**๓๑**
กระทรวงพาณิชย์	โครงการธงฟ้าราคาประหยัด	๑๐
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๘
	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๕
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๓
	การขอรับความคุ้มครองลิขสิทธิ์	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	๑
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๑
รวม		**๓๐**
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๒๖
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๑
รวม		**๒๗**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๑๓
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๓
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๒
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๒
รวม		**๒๐**
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	๑
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๑
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๑
รวม		**๘**
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)	๑
รวม		**๘**
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๗
รวม		**๗**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักนายกรัฐมนตรี	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๓
	สวัสดิการของข้าราชการ	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๑
รวม		**๕**
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๒
	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑
รวม		**๔**
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
รวม		**๑**
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๑
รวม		**๑**
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑
รวม		**๑**
รวมทั้งหมด		**๑๙,๑๓๙**

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้



ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๗% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนมกราคม ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค รวมถึงเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจมาวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot

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 ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา

<u>การดำเนินการ</u>

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๗๓.๐๑% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

๒. ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหา

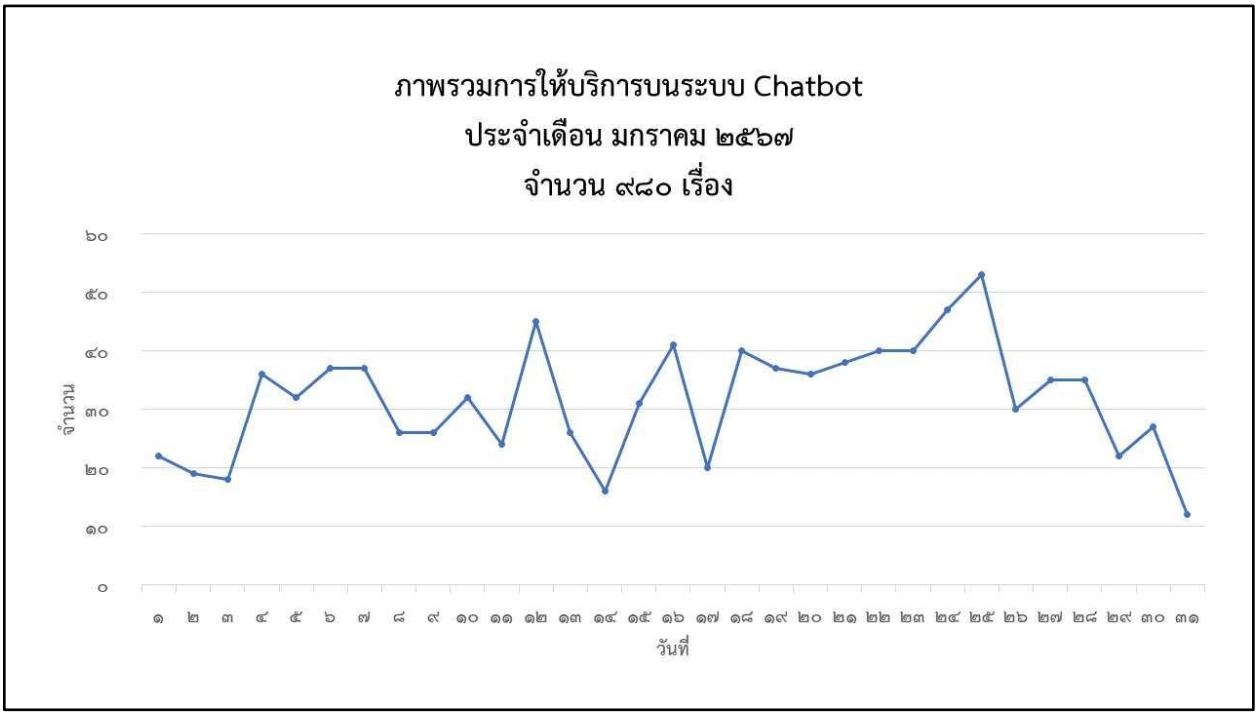
การให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) อย่างต่อเนื่อง สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ให้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และเข้าถึงข้อมูลที่ตรงประเด็นได้มากยิ่งขึ้น

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๔ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ คิดเป็น ๗๓.๐๑% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔. ในเดือน มกราคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๒ รายการ Response จำนวน ๕ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๙ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๖ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

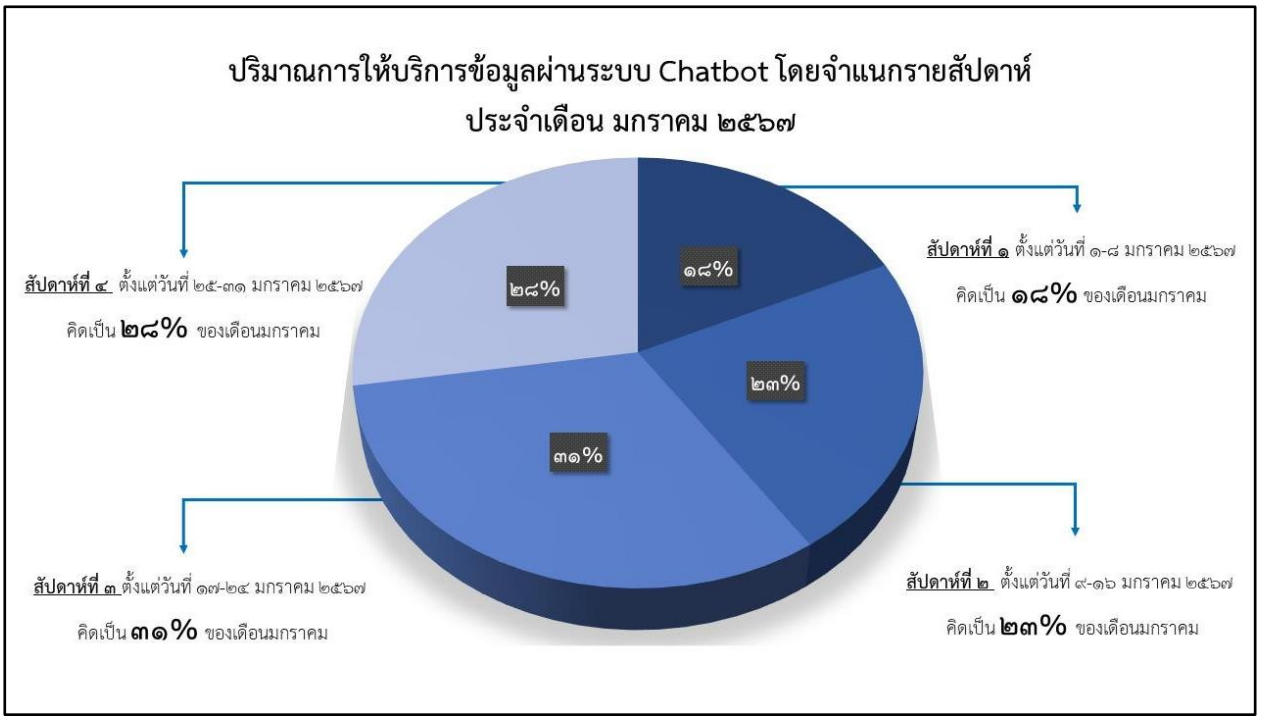
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ดังนี้



ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๙๘๐ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๘ มกราคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๘ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ – ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ – ๒๔ มกราคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๑ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ของเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๒๗๔
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๑๙
กระทรวงการคลัง	๑๔๒
กระทรวงคมนาคม	๘๕
กระทรวงพาณิชย์	๔๒
กระทรวงการต่างประเทศ	๔๑
กระทรวงแรงงาน	๒๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๕
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๓
กระทรวงสาธารณสุข	๑๖
กระทรวงกลาโหม	๑๒
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๑
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๑
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๐
สำนักงานอัยการสูงสุด	๘
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๗
กระทรวงอุตสาหกรรม	๗
กระทรวงยุติธรรม	๕
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๕
สำนักนายกรัฐมนตรี	๔
กระทรวงศึกษาธิการ	๓
กระทรวงพลังงาน	๑
รวมทั้งหมด	**๙๘๐**

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ	๑๑๘
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๔๗
	ความรู้เกี่ยวกับสถานธนานุบาล	๓๕
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๑๙
	การยกเลิกใช้สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน	๑๙
	การประมูลทรัพย์หลุดของสถานธนานุบาล	๓
	แอปพลิเคชัน ThaID หรือ ไทยดี	๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๓
	ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๓
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๓
	คำถามอื่น ๆ	๒๑
รวม		**๒๗๔**
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๒๒
	การแจ้งอายัดบัญชีม้า	๓๗
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๒๖
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๔
	แอพพลิเคชั่น ๓ ชั้น ระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่	๑
	การขึ้นทะเบียนโดรน	๑
	พยากรณ์อากาศ	๑
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑
รวม		**๒๑๙**
กระทรวงการคลัง	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๕๕
	การจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ	๒๕
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๒๐
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๑๔
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๘
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๓
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๓
	การแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนการรับเงินเดือนข้าราชการ ค่าจ้าง ลูกจ้างประจำ	๓
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๓
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒
	คำถามอื่น ๆ	๖
รวม		**๑๔๒**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงคมนาคม	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๔๐
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๒๔
	อัตราภาษีรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒	๑๓
	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๗
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๑
รวม		**๘๕**
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๙
	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๑๔
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๔
	โครงการธงฟ้าราคาประหยัด	๑
	โครงการธงฟ้าประชารัฐ	๑
	ความรู้เบื้องต้นเรื่องเครื่องหมายการค้า	๑
	การจดทะเบียนนิติบุคคล	๑
	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๑
รวม		**๔๒**
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑๖
	การแปลและการรับรองเอกสาร	๙
	รายชื่อประเทศที่ผู้ถือหนังสือเดินทางไทยเดินทางไปได้โดยไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา	๓
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๒
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๑
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๑
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๑
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๑
	คำถามอื่น ๆ	๓
รวม		**๔๑**
กระทรวงแรงงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน	๙
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๖
	การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเสียชีวิต"	๑
	สวัสดิการการจ้างงาน	๑
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
รวม		**๒๙**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๗
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๔
	การยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนด	๓
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑
รวม		**๒๕**
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๗
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๓
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธนานุเคราะห์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	๑
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑
	บัตรประจำตัวคนพิการ	๑
	การจดทะเบียนคนพิการ	๑
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
รวม		**๒๓**
กระทรวงสาธารณสุข	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๖
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๓

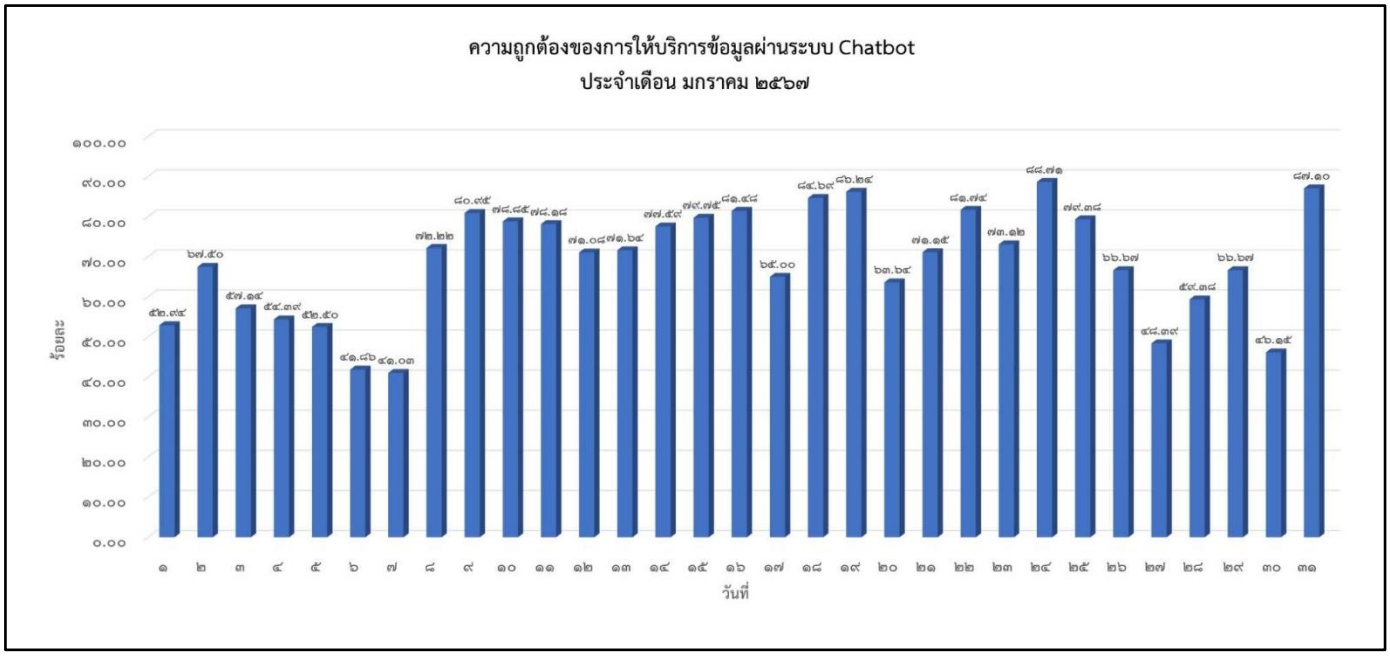
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การบริจาคโลหิต	๑
	ขั้นตอนการใช้งาน กระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑
รวม		**๑๖**
กระทรวงกลาโหม	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๕
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๓
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๒
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๑
	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๑
รวม		**๑๒**
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๒
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๒
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
รวม		**๑๑**
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อนเข้าสู่ระบบเพื่อปิดกั้นการใช้งาน	๗
	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๔
รวม		**๑๑**
กระทรวงวัฒนธรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
รวม		**๑๐**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานอัยการสูงสุด	การขอตั้งผู้แทนนิติบุคคลวางลง	๖
	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๑
	การขอตั้งผู้พิทักษ์	๑
รวม		**๘**
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๕
	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๒
รวม		**๗**
กระทรวงอุตสาหกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	แคมเปญจ่ายหนึ่งหมื่น คืนเก้าพัน	๑
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑
	บริการเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๑
รวม		**๗**
กระทรวงยุติธรรม	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๔
	เวลาการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง	๑
รวม		**๕**
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๔
	วิธีการดูข้างขึ้นข้างแรม	๑
รวม		**๕**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักนายกรัฐมนตรี	รายละเอียดการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุข้าราชการหรือลูกจ้างหน่วยงานในสังกัด	๓
	การขึ้นทะเบียนสมาชิกสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๑
รวม		**๔**
กระทรวงศึกษาธิการ	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๑
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		**๓**
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		**๑**
รวมทั้งหมด		**๙๘๐**

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๑% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนมกราคม ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๑% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งทีมงานมีการคัดกรองและ Training ตามความเหมาะสม รวมถึงมีการแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Chatbot เพื่อรองรับการให้บริการและเป็นการตรวจสอบความแม่นยำของระบบ Chatbot ในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

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

<u>การดำเนินการ</u>

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Voicebot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๗	๒.๒๔
๒	กระทรวงการคลัง	๑๘	๕.๖๖
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๔๘	๑๕.๐๙
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๓๗	๑๑.๖๓
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๓๖	๑๑.๓๒
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๔๕	๑๔.๑๕
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒	๐.๖๒
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๓๐	๙.๔๓
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๕	๑๔.๑๕
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๕	๑๑.๐๐
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๑๕	๔.๗๑
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐
รวมทั้งหมด		**๓๑๘**	**๑๐๐.๐๐**

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๖ รายการ Response จำนวน ๔๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๔๔ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ติดต่อเรื่องสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น เว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มาตรการรักษาเสถียรภาพราคาข้าว ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๗ เป็นต้น พร้อมทั้ง ปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาเขียนของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๔.๒๔
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๑
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๔๕	๑๔.๒๔
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๔	๑๓.๙๒
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๕	๑๔.๒๔
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๕	๑๔.๒๔
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๔๕	๑๔.๒๔
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๖	๑๔.๕๗
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐
รวมทั้งหมด		**๓๑๖**	**๑๐๐.๐๐**

ในเดือน มกราคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๒ รายการ Response จำนวน ๕ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๙ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๖ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น กู้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง การเข้าร่วมโครงการธงฟ้ามีหลักเกณฑ์อย่างไร กรมส่งเสริมการเรียนรู้ตั้งอยู่ที่ไหน 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**

<u>แผนการดำเนินงาน</u>

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

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

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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

การดำเนินการ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของเทคโนโลยี Generative AI ประเภท Model ภาษา หรือ Large Language Model เป็นรูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ที่ได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับชุดข้อมูลขนาดใหญ่ โดยปัจจุบันทีมงานเริ่มทดลองใช้งานเทคโนโลยี Generative AI เพื่อศึกษาความเป็นไปในการนำมาใช้งานในโครงการ สำหรับช่วยสนับสนุนการขยายขีดความสามารถของบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

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

(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่นที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

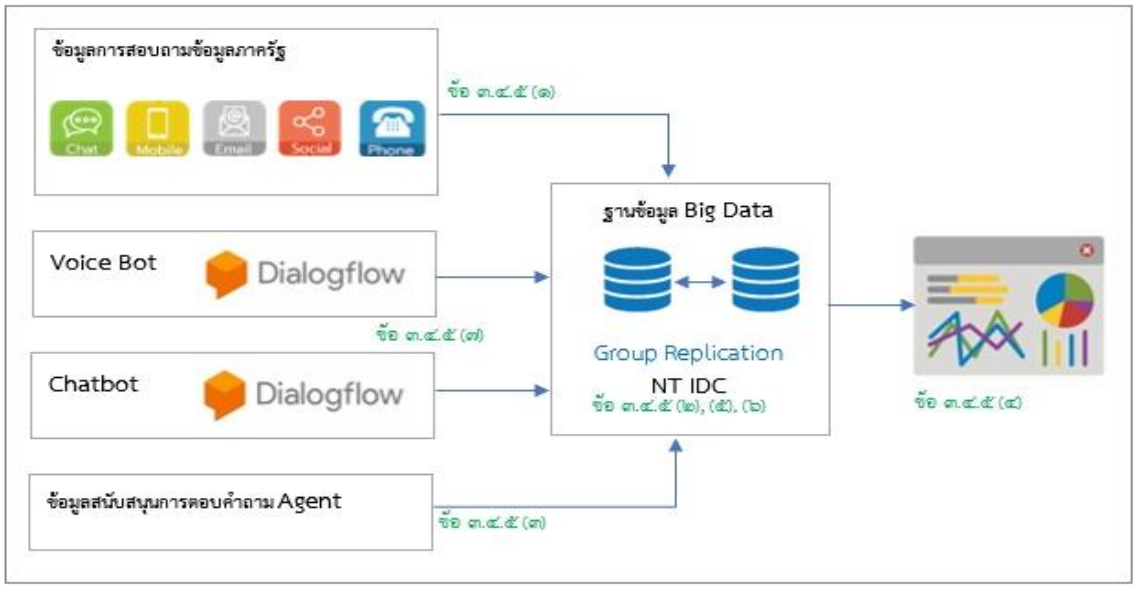
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

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)” หรือ ระบบจัดเก็บฯ เป็นระบบนำร่อง ระบบจัดเก็บฯ ดังกล่าวมีโครงสร้างสถาปัตยกรรมระบบ และ ข้อมูลที่จัดเก็บมีโครงสร้างข้อมูล ดังนี้

- **สถาปัตยกรรมระบบ**

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อดังปรากฏตามแผนภาพด้านล่าง พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในสัญญาการให้บริการข้อ ๓.๔.๕ (๑) – ๓.๔.๕ (๗) ระบบจัดเก็บฯ จะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก GCC Contact Center, รวบรวมข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และ เชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot นำข้อมูลมาจัดเก็บที่ระบบฐานข้อมูล MySQL Database Server จำนวน ๒ ชุด รองรับ High Availability (HA) ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT เพื่อรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง มีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy)



แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ
เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

- **โครงสร้างข้อมูล**

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

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

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

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	**รายละเอียด**
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน
ที่มาข้อมูล	ที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม เช่น Link ในระบบ CMS, Website อื่นๆ
Link ที่มาข้อมูล	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็นอื่นๆ

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

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

และมีโครงสร้างเหมือนกันทั้งสามหมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

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 GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center จำนวน ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมมากในลำดับถัดมา รายละเอียดดังนี้

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

โดยมีแผนการดำเนินการไว้ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน								หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖			ปี พ.ศ. ๒๕๖๗					
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ									
๓.๔.๕ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงาน นำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงาน ที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้									
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้									
'(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา									
'(๑.๒) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้									
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นำร่องเดิม									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๘ หน่วยงาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า									
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง									
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้									

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

กิจกรรมในเดือน มกราคม นี้จะเป็นกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน มกราคม ปี ๒๕๖๗ ของ ๗ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
๒. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน มกราคม ปี ๒๕๖๗ ของกระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม และกระทรวงคมนาคม ซึ่งเป็น ๘ หน่วยงานใหม่ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

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

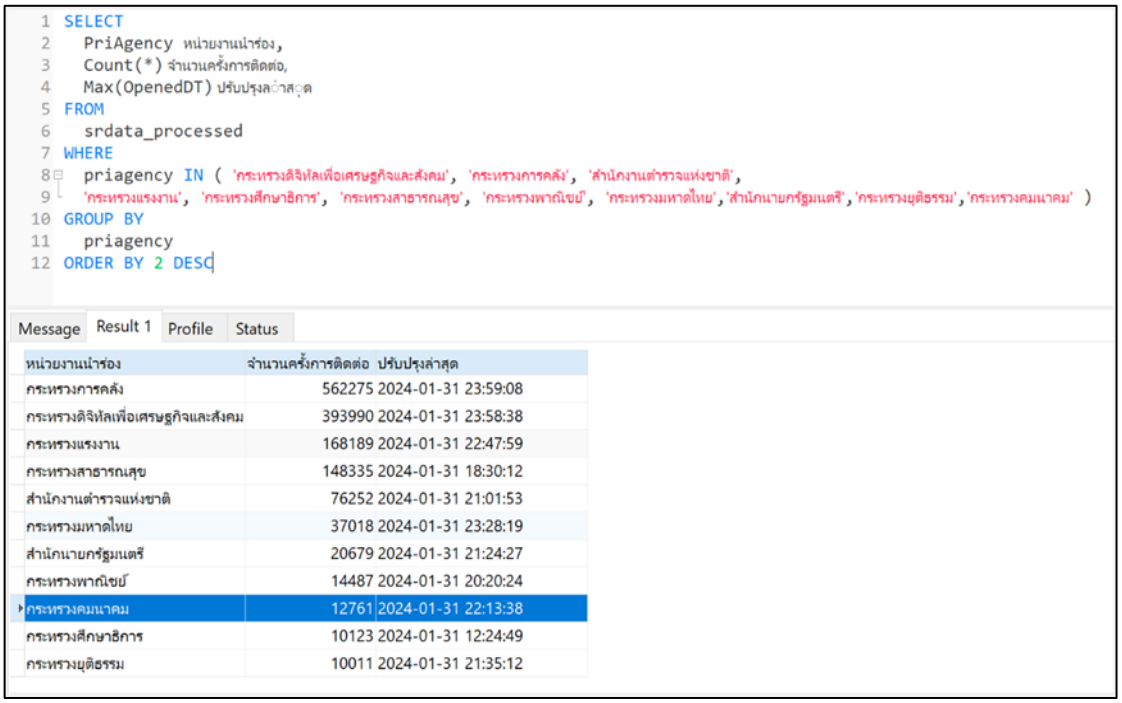
๑. <u>คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๑)</u> ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน มกราคม ๒๕๖๗

- ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์
- ๔ หน่วยงานนำร่องใหม่ คือ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงยุติธรรม และกระทรวงคมนาคม

ดังภาพด้านล่างที่แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงานนำร่อง พบว่ากระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ซึ่งสูงถึง ๕๖๒,๒๗๕ ครั้ง รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๓๙๓,๙๙๐ ครั้ง



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

Message | Result 1 | Profile | Status

หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
กระทรวงการคลัง	562275	2024-01-31 23:59:08
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	393990	2024-01-31 23:58:38
กระทรวงแรงงาน	168189	2024-01-31 22:47:59
กระทรวงสาธารณสุข	148335	2024-01-31 18:30:12
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	76252	2024-01-31 21:01:53
กระทรวงมหาดไทย	37018	2024-01-31 23:28:19
สำนักนายกรัฐมนตรี	20679	2024-01-31 21:24:27
กระทรวงพาณิชย์	14487	2024-01-31 20:20:24
กระทรวงคมนาคม	12761	2024-01-31 22:13:38
กระทรวงศึกษาธิการ	10123	2024-01-31 12:24:49
กระทรวงยุติธรรม	10011	2024-01-31 21:35:12

แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานข้อมูลเพื่อ Big Data

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

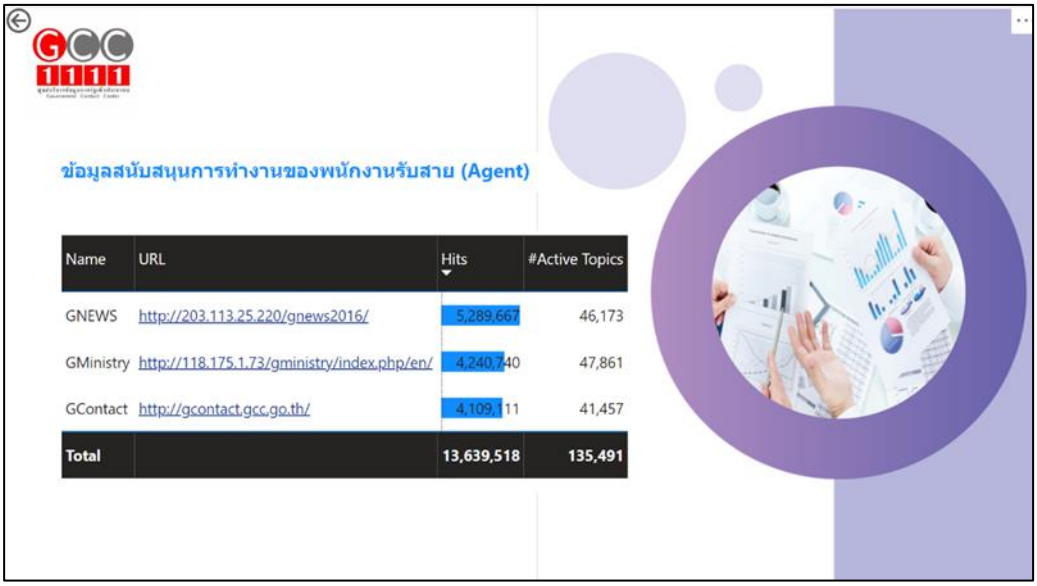
๓. **<u>คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๓)</u>** ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ระบบ ประกอบด้วย

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

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



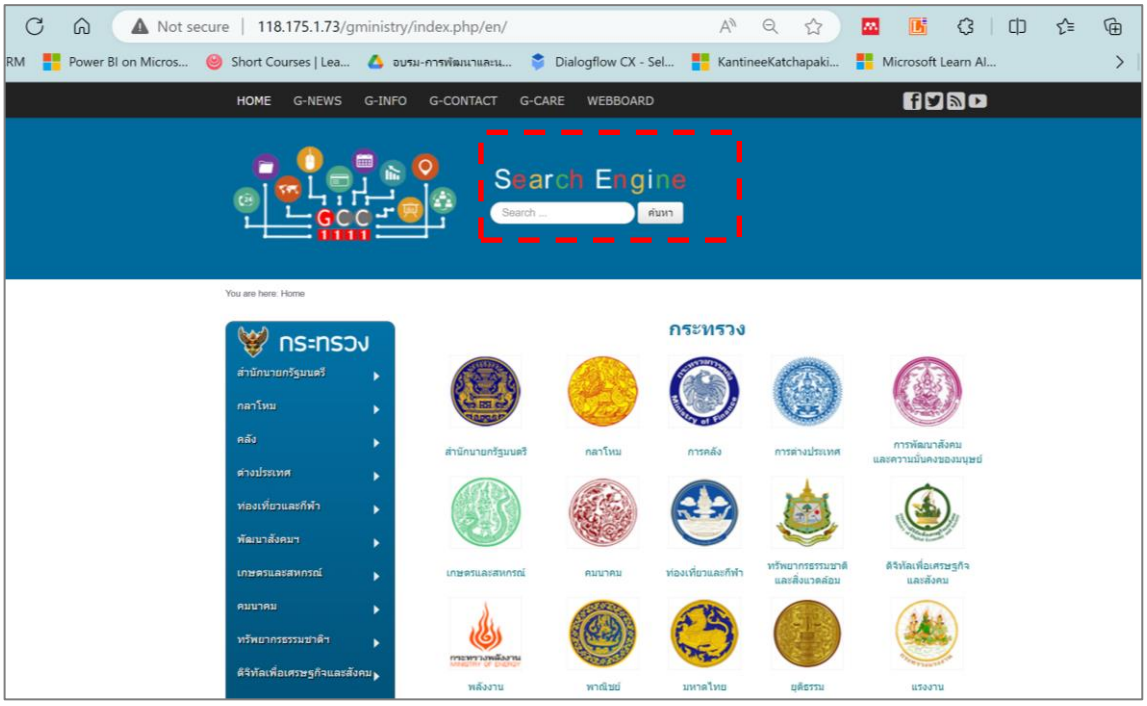
ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

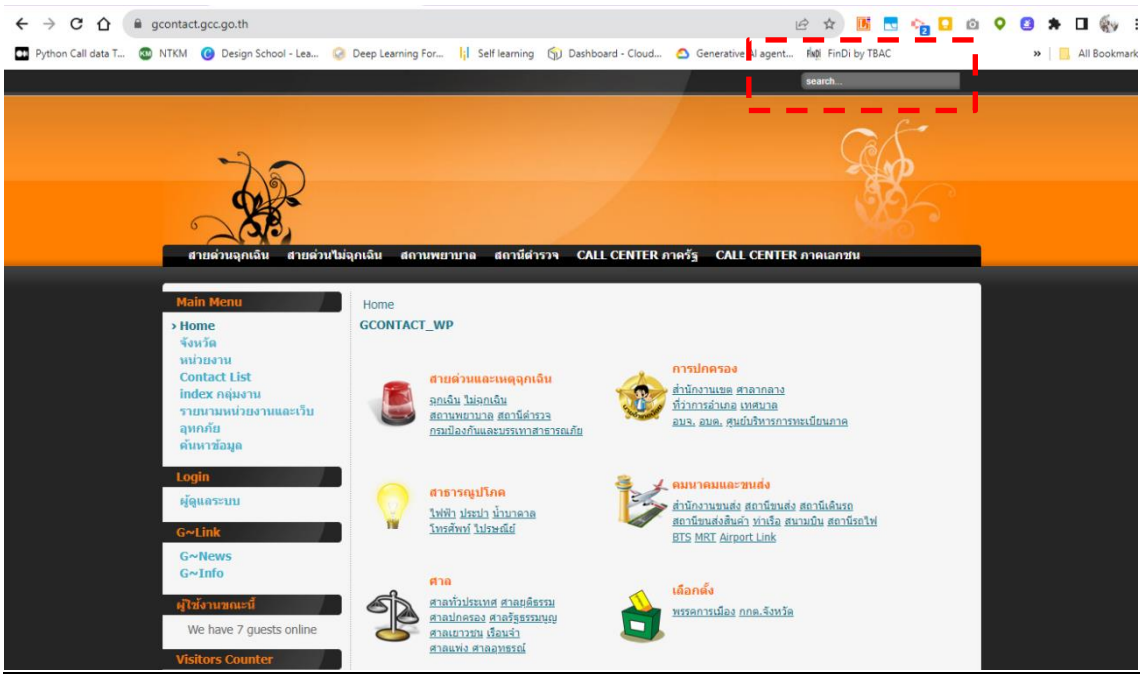
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ระบบ CMS GNews



ระบบ CMS Gministry



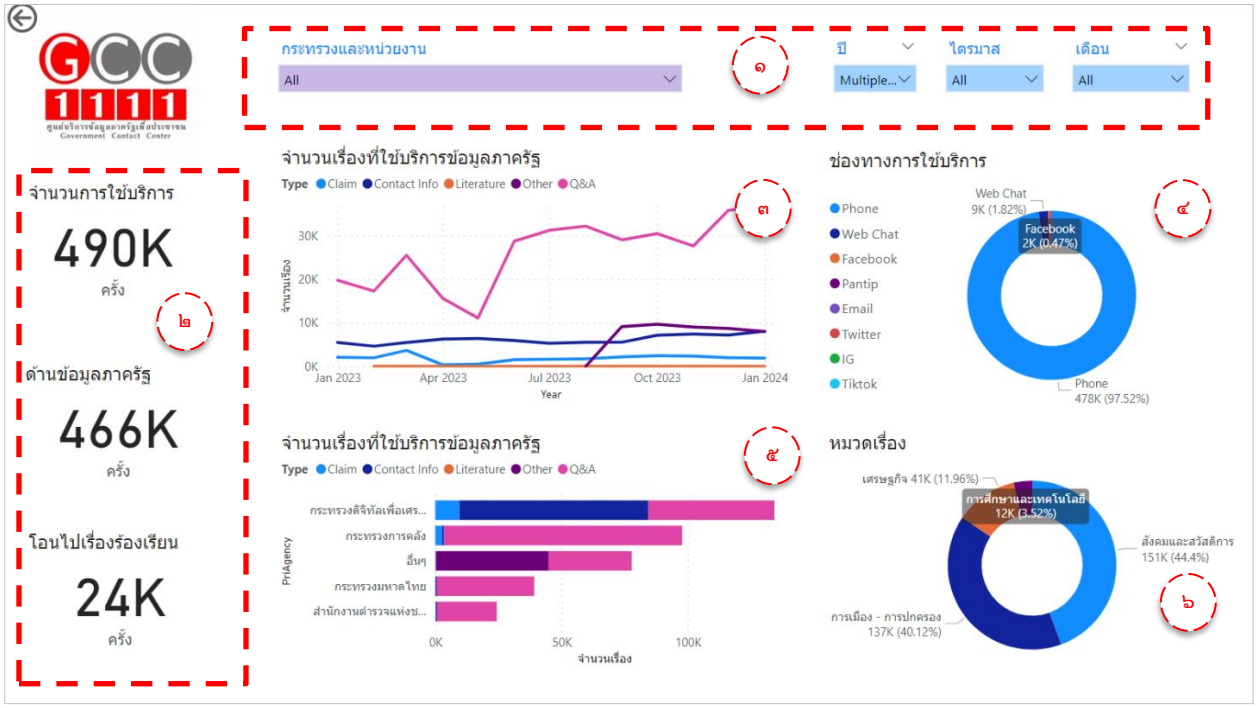
ระบบ CMS GContact

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

<u>Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)</u> จะแสดงสถิติภาพรวมของการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ เฉพาะปี ๒๕๖๖ ถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๗ เป็นต้น



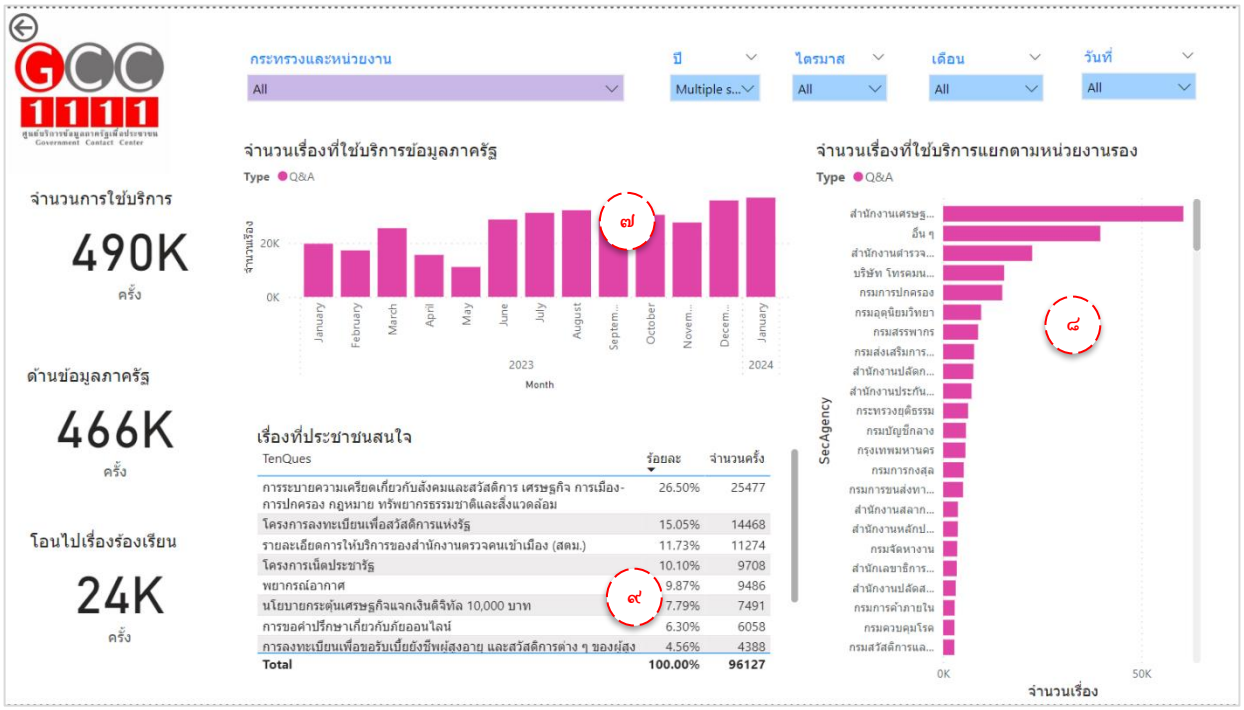
รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

- สถิติการติดต่อขอใช้บริการ GCC1111 ทั้งด้านบริการข้อมูลภาครัฐ และ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 1111) แสดงในส่วนหมายเลข ๒
- การติดต่อขอใช้บริการในแต่ละเดือน ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ (Literature) และ การสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๓
- การติดต่อขอใช้บริการแยกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ โทรศัพท์, Bot, Live Chat, Pantip, Facebook, Twitter, Instagram, Email, Website แสดงในส่วนหมายเลข ๔
- การติดต่อขอใช้บริการใน แยกตามแต่ละกระทรวง ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ (Literature) และ การสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๕

- การติดต่อขอใช้บริการ แยกตามหมวดเรื่องหลัก (Categories) ๔ หมวด ดังนี้ การเมือง-การปกครอง, เศรษฐกิจ, สังคมและสวัสดิการ และ การศึกษาและเทคโนโลยี แสดงในส่วนหมายเลข ๖

<u>Dashboard ByMinistry (หน้าที่ ๒)</u> จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายกระทรวง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลทั้งหมดในปี ๒๕๖๖ ถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๗ เป็นต้น

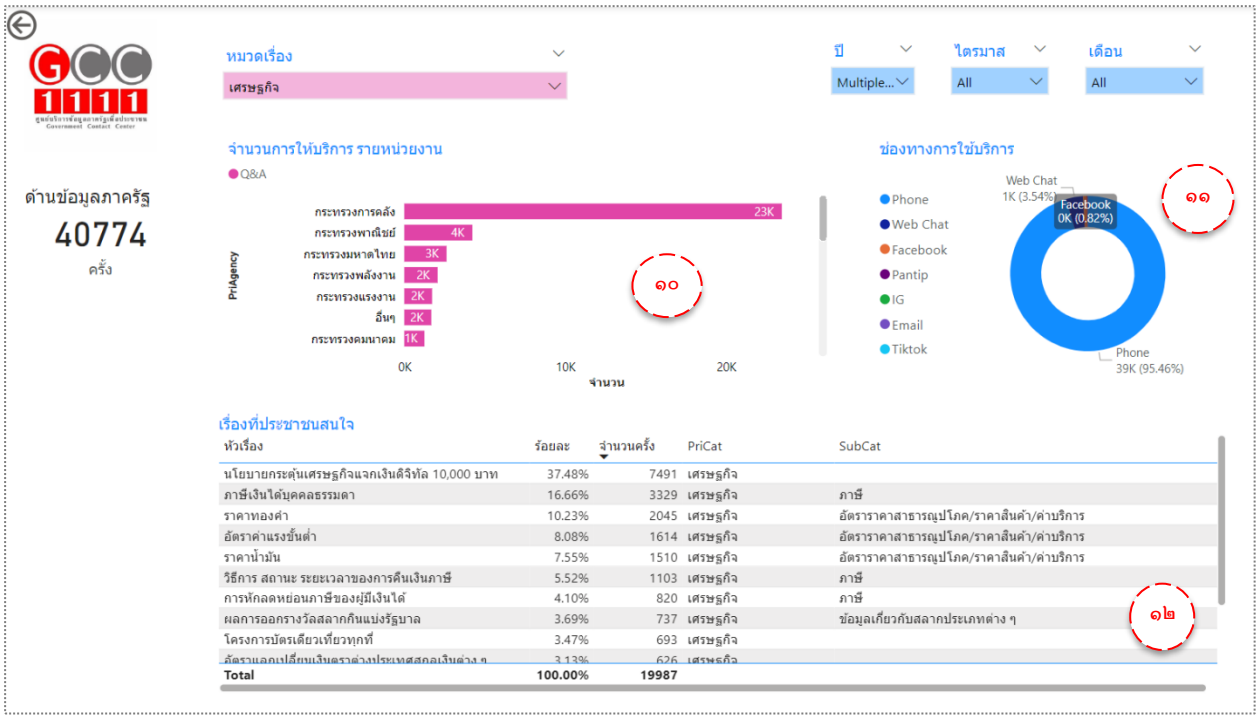


รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

Dashboard ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายหมวดเรื่อง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของหมวดเรื่องเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๖ ถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๗ เป็นต้น

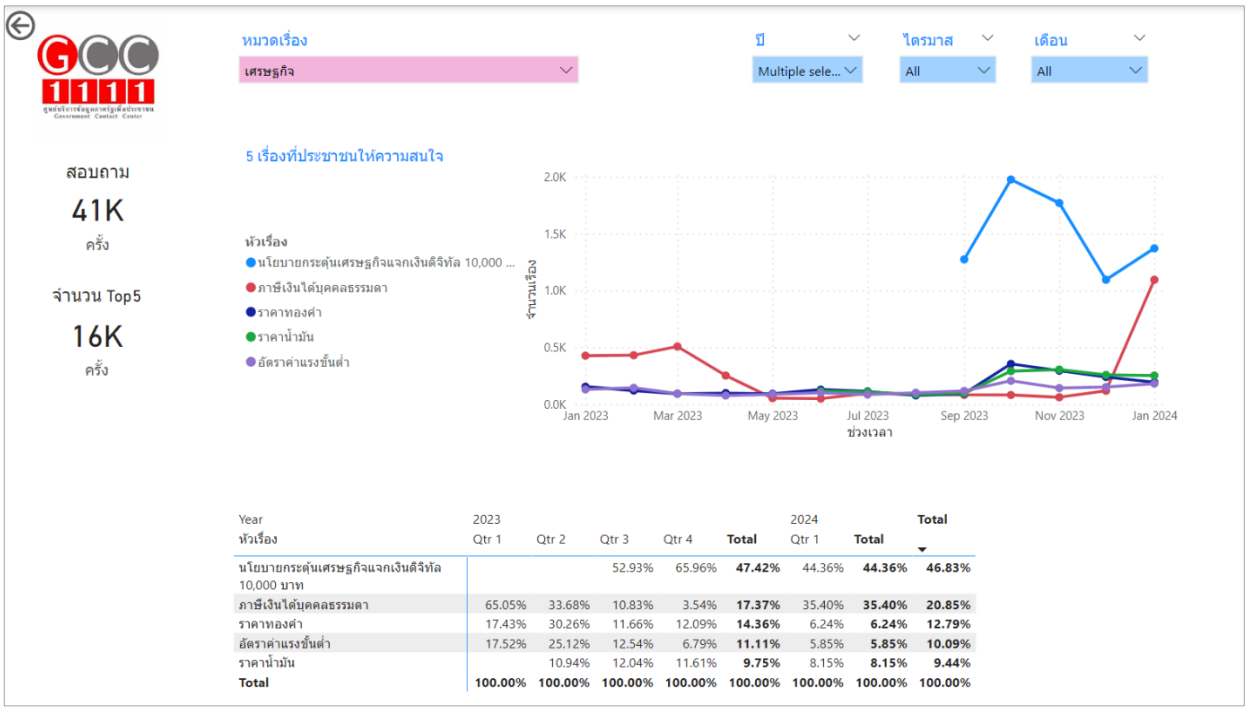


รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

Dashboard ByTopic (หน้าที่ ๔) จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามมากที่สุดในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดในปี ๒๕๖๗ จะเห็นได้ว่า ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ มีแนวโน้มการสอบถามเรื่องภาษีบุคคลธรรมดาสูงขึ้น ซึ่งข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนกำลังให้ความสนใจในเรื่องนั้นๆ เพิ่มขึ้น GCC 1111 ควรประชาสัมพันธ์เรื่องนี้ในช่วงเวลาที่เหมาะสม 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. **<u>คุณสมบัติ ๓.๔.๕(๖)</u>** ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

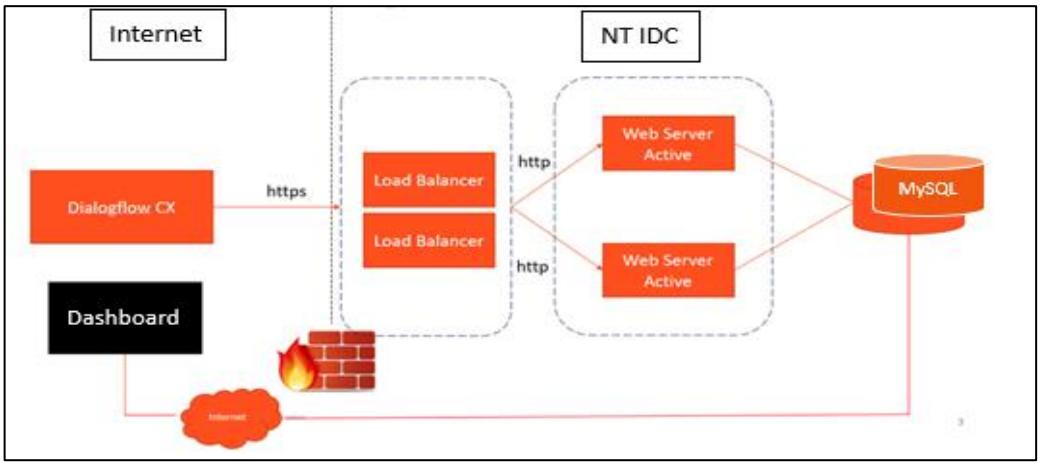
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนั้น GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับความยินยอมจากประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ GCC 1111 และ เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น และนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป

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

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

interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		ข้อสด	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิจ๊ะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		ผมต้องการติดต่อตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	ef93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่หน่อยสิครับ	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาค่ะ	
2023-05-31 22:25:57	voice	40fade17-8539-4769-a625-9611d81aadda		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลหล่าช้าค่ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีค่ะ	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce	MOI	การโอนที่ดินมรดก	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่ค่ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีล่าช้าต้องทำอย่างไรคะ	
2023-05-31 22:32:22	message	973102a4-f179-4bd8-a356-d82a20ee4cfb		รัฐบาลแห่งชาติ คืออะไรครับ	
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	สอบถามภาษี	tax
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	ภาษีมรดก	
2023-05-31 22:34:22	voice	02df7ef7-59f8-4bf5-94ae-457aa062e83b		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:33:48	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce		ิnt คืออะไรคะ	

ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดทำระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เดือนมกราคม ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

๑. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบต่างๆ จากหลายแหล่งที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data

๒. การทำกระบวนการ Data Cleansing and Preparation ต้องใช้เวลามาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีคุณภาพ

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

ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงกระบวนการ Data Labeling ใช้เทคโนโลยี AI มาใช้แทนการ Manually label ด้วยการใช้คน

ส่วนที่ ๖

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)

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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปี ๒๕๖๗ (เลขที่ ดศ ๐๒๐๑.๕/ว ๖๑๙ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๗) ไปยังหน่วยงานภาครัฐ จำนวนทั้งหมด ๒๕๐ หน่วยงาน และกำหนดให้ตอบกลับภายในวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๗ มีหน่วยงานตอบกลับแล้ว ๒๑๔ หน่วยงาน รอการตอบกลับ ๓๖ หน่วยงาน ซึ่งได้มีการประสานกลับไปเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ตอบกลับเพิ่มอีกทั้ง ๓๖ หน่วยงานแล้ว

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

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๑ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

(๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก

(๗) จัดเตรียมพิธีเปิดการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก หรือในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงจัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม

(๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม

(๙) รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางและที่พักของวิทยากร และผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย อย่างน้อย ๑๐ คน ตามระเบียบของทางราชการ สำหรับการจัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค (เดินทางล่วงหน้า ๑ วัน เพื่อไปเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรม) โดยจัดรถตู้พร้อมน้ำมันเชื้อเพลิง และพนักงานขับรถอย่างน้อย ๒ คัน และค่าโดยสารเครื่องบินให้เป็นชั้นประหยัด (ถ้ามี) เป็นอย่างน้อย

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดของการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ขอความเห็นชอบการจัดกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี ๒๕๖๗” ตามหนังสือเลขที่ เอ็นที ธฐภ.๒.๓ / ๑๗๒ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗ (โดยจะจัดในวันที่ ๒๑-๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ สถานที่จัดการสัมมนา ณ โรงแรม Yuu Residence Sriracha ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี บรรยายในหัวข้อ “Value Customer Centric with Proactive service”) โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

ส่วนที่ ๗

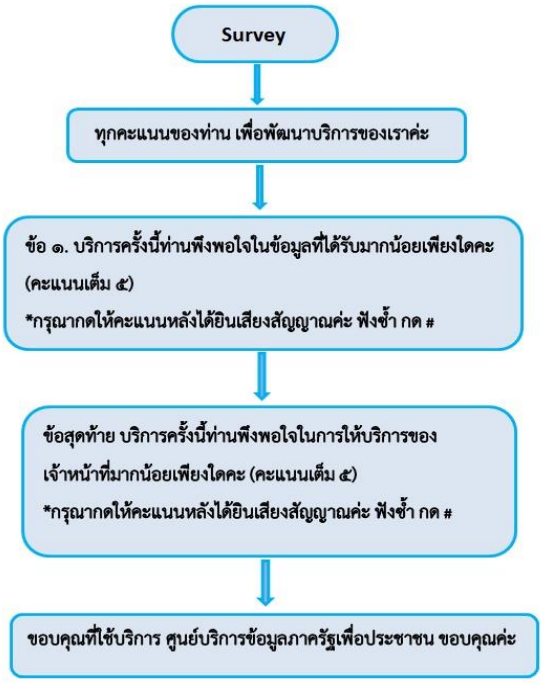
ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)

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

<u>การดำเนินการ</u>

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



แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๙๑ จากผู้ใช้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติ จำนวน ๑๓,๒๓๒ คน

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

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

<u>การดำเนินการ</u>

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๓.๖๔ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

รายงาน	เป้าหมาย	ม.ค. ๖๗
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๓.๖๔

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

- เดือนที่ ๑ จัดทำแผนการดำเนินงาน

- เดือนที่ ๑ – ๒ จัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

- เดือนที่ ๓ กำหนดแนวทางการพัฒนาให้บริการที่สอดรับกับความต้องการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย และเริ่มให้บริการร่วมกับหน่วยงานความร่วมมือ และจัดส่งผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชน

- เดือนที่ ๓ – ๖ พัฒนาการเปิดบริการใหม่เชิงรุกร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เดือนที่ ๗ เริ่มทดลองให้บริการใหม่เชิงรุก

- เดือนที่ ๘ ติดตามประเมินผลการทดลองให้บริการใหม่เชิงรุก และจัดทำข้อเสนอปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ดำเนินการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้สอดรับกับความต้องการใช้งานยิ่งขึ้น รวมทั้ง การดำเนินการเปิดบริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Service) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้รับบริการอีกร้อยละ ๓๐ จากปี ๒๕๖๖ โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงานเปิดให้บริการใหม่เชิงรุก ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว และได้พัฒนาการเปิดบริการใหม่เชิงรุกร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๖) ดังนี้

๑. การจัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบัน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย GCC 1111 ได้ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการ และแนวทางการปรับปรุงการพัฒนาการให้บริการ GCC 1111 โดยผ่านความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏใน QR Code

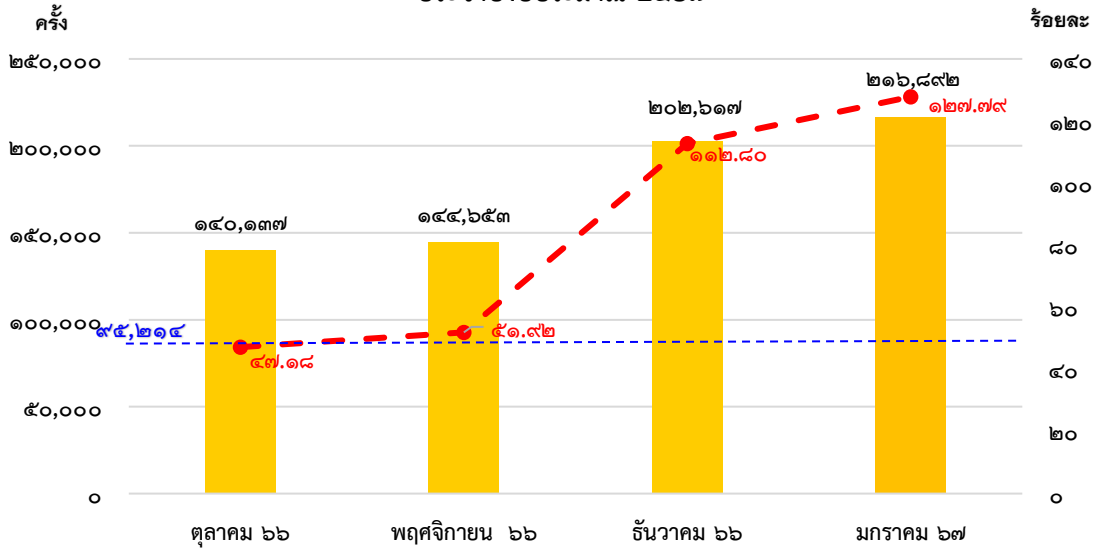
๒. ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Services) โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ได้จัดทำข้อมูลบริการใหม่เพื่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการในรูปแบบ อินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๔ ภาพ เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook, Website, X, Instagram และคลิปสั้น (Clip) จำนวน ๖ คลิป เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook, Website, X, Instagram และ TikTok ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการเข้าชมในทุกช่องทาง จำนวนทั้งสิ้น ๗๙,๑๓๗ ครั้ง เมื่อรวมกับจำนวนการติดต่อขอใช้บริการ (ตามรูปแบบเดิม) จำนวน ๑๓๐,๒๙๗ ครั้ง คิดเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๑๖,๘๙๒ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยจำนวนการติดต่อขอใช้บริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งอยู่ที่ ๙๕,๒๑๔ ครั้ง เป็นจำนวน ๑๑๔,๒๒๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑๙.๙๖ (ภาคผนวก ๖)

ตารางแสดงจำนวนการเข้าชมข้อมูลบริการใหม่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

รูปแบบ	Facebook	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
Infographics	๒,๑๓๗	๒๙,๙๓๕	๒,๓๖๔	๓๑๒	-	๓๔,๗๔๘
Clips	๒,๒๓๖	๒๘,๗๗๕	๔,๑๐๔	๑,๐๙๐	๘,๑๘๔	๔๔,๓๘๙
รวม	๔,๓๗๓	๕๘,๗๑๐	๖,๔๖๘	๑,๔๐๒	๘,๑๘๔	๗๙,๑๓๗

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

กราฟแสดงจำนวนผู้รับบริการ และอัตราร้อยละที่เพิ่มขึ้น
(จากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้รับบริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗



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

๓. การพัฒนาการเปิดบริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Services) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) นำเสนอรายละเอียดแผนการเปิดให้บริการใหม่ จำนวน ๖ บริการ เพื่อขอความเห็นชอบ ดังนี้

๓.๑ บริการ "ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย" เป็นการให้บริการแนะนำขั้นตอนการกรอกแบบยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล รวมทั้งการขอคืนภาษี โดยการประสานความร่วมมือกับ RD Intelligence Center 1161

๓.๒ บริการ "เกษียณสุข (Happy Retirement)" เป็นการให้บริการเกี่ยวกับความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์และค่าตอบแทน รวมทั้ง การบริหารการเงิน, ความรู้เรื่อง Digital สำหรับผู้สูงวัย/ความรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ โดยการประสานความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

๓.๓ บริการ "กฎหมายใกล้ตัว" เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเยาวชนและครอบครัว โดยการประสานความร่วมมือกับกระทรวงยุติธรรม หรือสำนักงานอัยการหรือ สภาทนายความ

๓.๔ บริการจัดหางานผ่าน "ไทยมีงานทำ" เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบและให้บริการข้อมูลตำแหน่งงานที่ผู้ใช้บริการต้องการ, แนะนำการกรอกข้อมูลการสมัครงานผ่านแพลตฟอร์ม โดยการประสานความร่วมมือกับกรมการจัดหางาน

๓.๕ บริการ "ออมกับ กอช." เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และสิทธิประโยชน์ของสมาชิก, แนะนำขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์และการกรอกข้อมูลการสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ โดยการประสานความร่วมมือกับกองทุนการออมแห่งชาติ

๓.๖ บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” เป็นการให้บริการข้อมูลความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับภัยออนไลน์, ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการคดีอาชญากรรมทางออนไลน์ รวมทั้งแนะนำขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ โดยการประสานความร่วมมือกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (AOC 1441)

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินการอาจปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม และภายใต้ความตกลงร่วมกันกับหน่วยงานภาครัฐ

โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๖)

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

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

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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

<u>การดำเนินการก่อนหน้า</u>

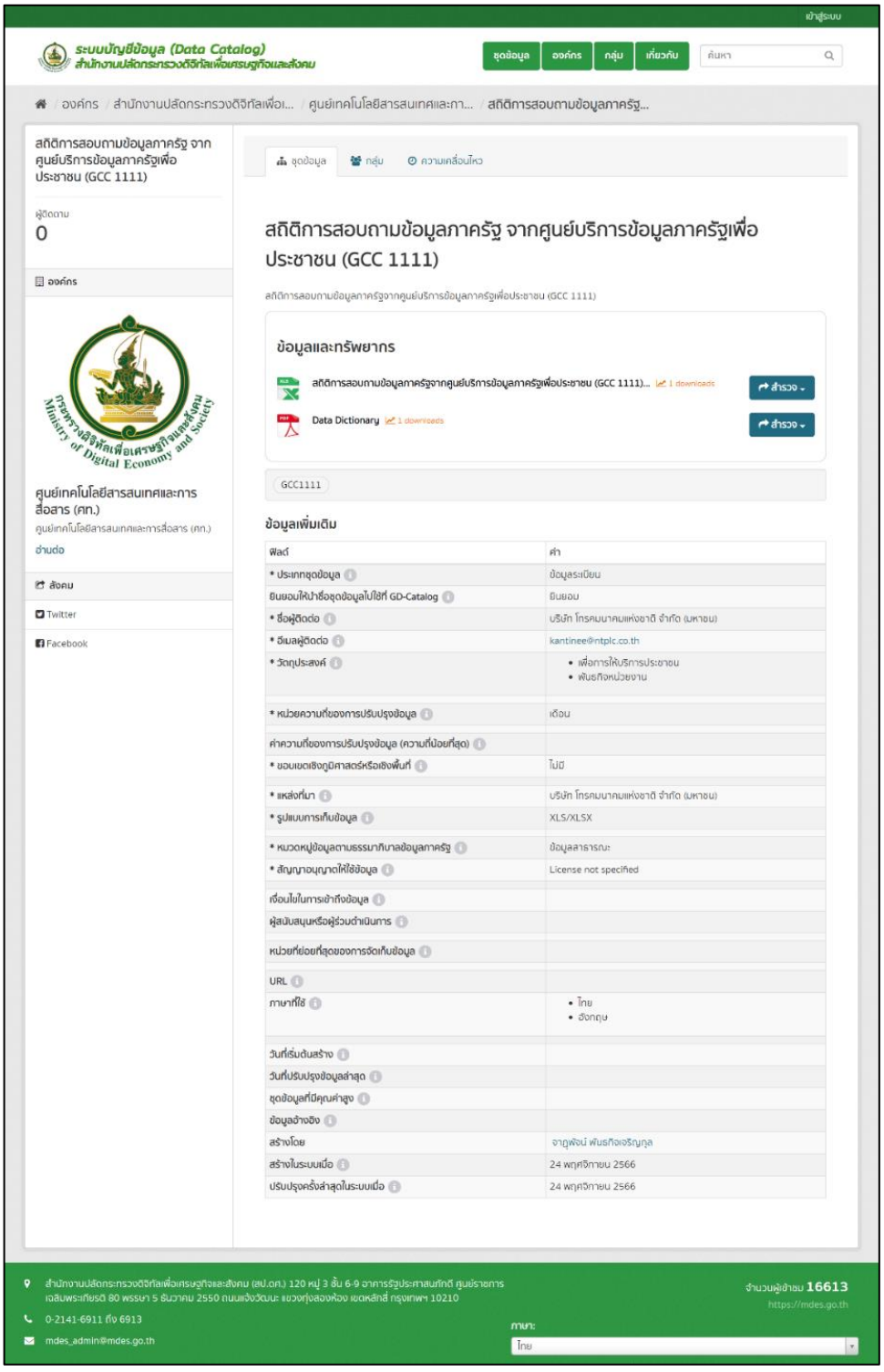
ขั้นตอนที่ (๑) และ (๒) คัดเลือกและกำหนดชุดข้อมูลพร้อมรายละเอียดชุดข้อมูล

GCC 1111 ได้คัดเลือกชุดข้อมูลและนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างในเดือนตุลาคม โดยชุดข้อมูลเปิดสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชนที่มีการดำเนินการตัดส่วนข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ไม่เหมาะสมออกไปเรียบร้อยแล้ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ประชาชน, ข้อมูลพนักงานรับสาย, รหัสงาน, สถานะงาน เป็นต้น รายละเอียดชุดข้อมูลดังตาราง

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ		
Fields	**Datatype**	**Description**
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)
Type	String	ชนิดของงาน (Job Type) - 'Claim' ติดต่อเพื่อร้องเรียน, - 'Contact Info' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลหน่วยงาน เช่น เบอร์ติดต่อ, - 'Q&A' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลภาครัฐ, - 'Literature' ติดต่อเพื่อขอแบบฟอร์ม เอกสารราชการ
Category	String	ประเภทคำถาม (Categories) แบ่งเป็น ๔ หมวด - เศรษฐกิจ, - การเมือง-การปกครอง, - สังคมและสวัสดิการ และ - การศึกษาและเทคโนโลยี
Topic	String	หัวข้อคำถาม
Agency	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน
Region	String	ภาคของประชาชน - มือถือ - ใต้ - เหนือ - กลาง
Skill	String	ช่องทางที่ติดต่อสอบถาม - กด ๐ Info - กด ๒ Claim
Channel	String	ช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
Gender	String	เพศของประชาชน เช่น หญิง ชาย

ขั้นตอนที่ (๓) (๔) และ (๕) กำหนดผู้รับผิดชอบในการนำเข้าข้อมูลในระบบ Open Data GCC 1111 กำหนดให้ ดร.กัญธิณี กัจฉปคีรินทร์ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ในระบบ Open Data

ขั้นตอนที่ (๖) ดำเนินการนำเข้าข้อมูลในระบบ Open Data GCC 1111 ได้ประสานงานเพื่อนำเข้าข้อมูลและเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม https://datacatalog.mdes.go.th/ ดังภาพ

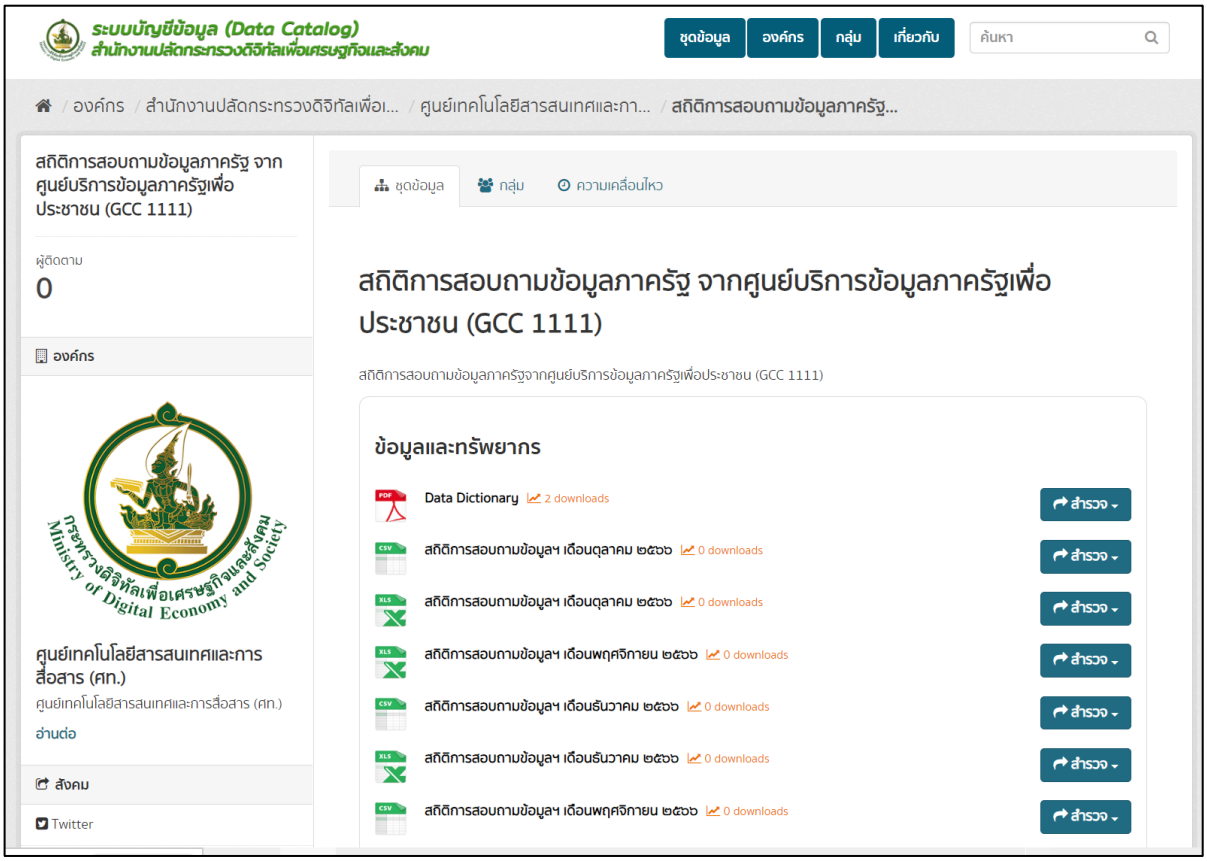


ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

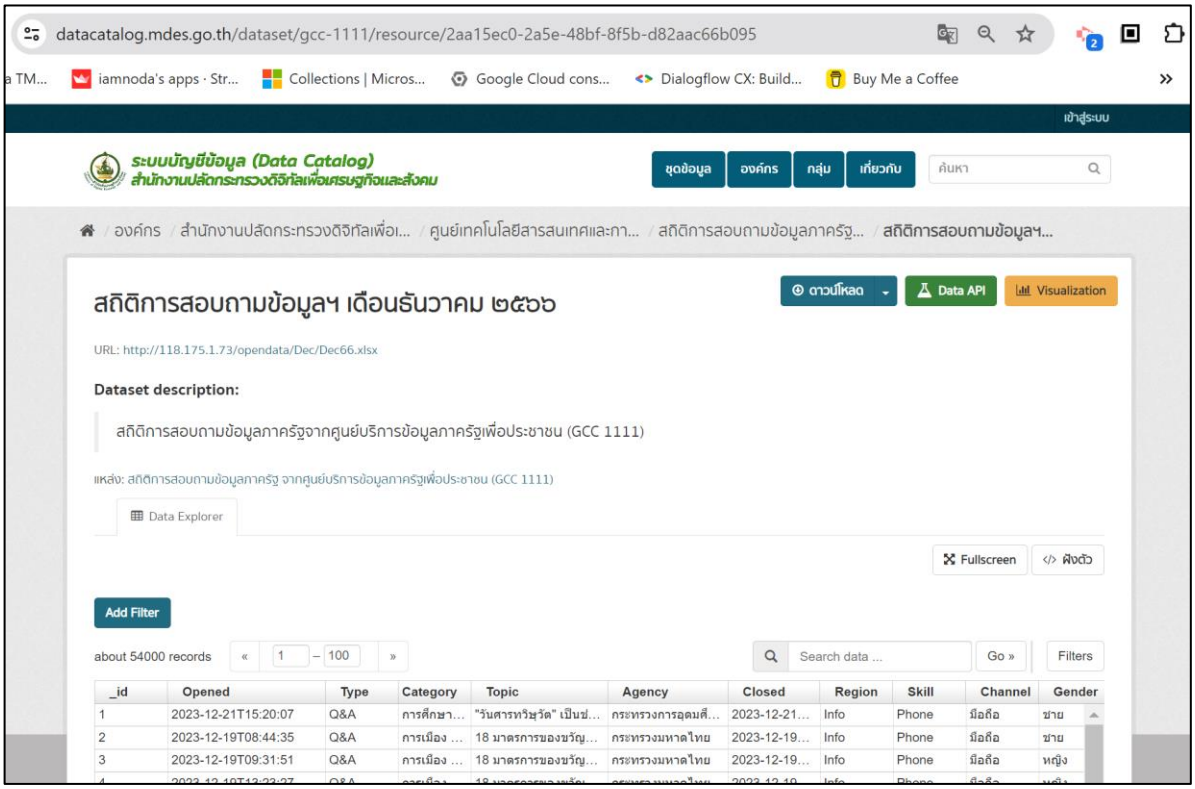
สถานะงานปัจจุบัน: ในเดือนมกราคม ๒๕๖๗ นี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ ๖ คือ นำข้อมูลเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ เผยแพร่ในระบบ Open Data

รายละเอียดการดำเนินงาน:

- แก้ปัญหาการ Preview ข้อมูลของระบบ Open Data โดยการเชื่อมต่อระบบ CKAN ของ MDES กับข้อมูลการติดต่อสอบถามที่เก็บรวบรวมไว้ที่ File Server ที่ติดตั้งขึ้นมาใหม่เพื่อรองรับการแสดงการ Preview ข้อมูลที่มีขนาดใหญ่
- ดำเนินการนำเข้าข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐตามรูปแบบที่กำหนด ของเดือนธันวาคมเรียบร้อยแล้ว ดังภาพ



และตรวจสอบการแสดง Preview โดยคลิกที่สถิติการสอบถามข้อมูลเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ จะเห็นการแสดง Preview ข้อมูลดังรูป

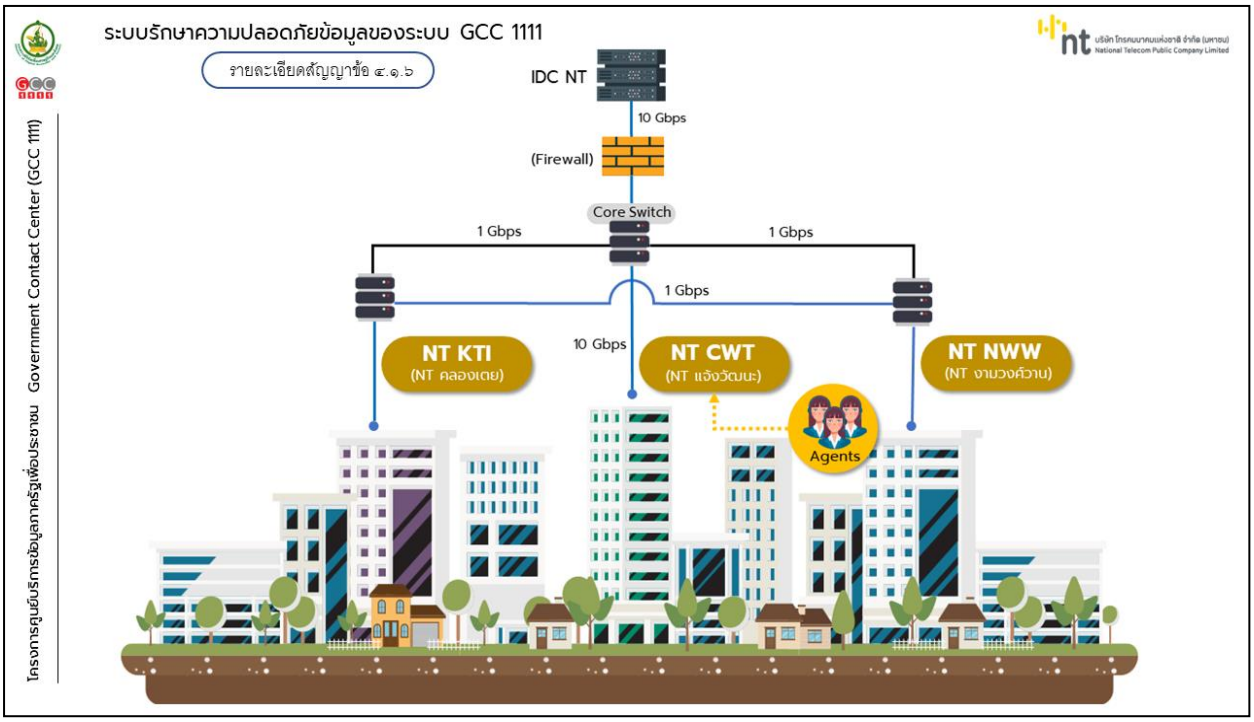


การดำเนินงานต่อไป: นำส่งชุดข้อมูลในเดือนต่อๆ ไป

ข้อแนะนำ หากต้องการแสดงผลด้วยภาพ (Visualization) ต้องทำ auto redirect จาก http เป็น https เนื่องจาก CKAN จะใช้ Port ๘๐ ในการทำ Visualization

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)

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

ส่วนที่ ๘
ด้านการประชาสัมพันธ์
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)

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

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

นอกจากนี้ บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC 1111 จะต้องมีเครื่องหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกข้อมูลข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเป็นที่สนใจของประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้ ช่องทางเว็บไซต์ (Website) ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ช่องทางเอ็กซ์ (X) ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนี้

๑. ช่องทางเว็บไซต์ (Website)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๕๐ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๒๘๒,๖๔๕ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ ๒) ปฏิทินการรับนักเรียน สังกัด สพฐ. ปีการศึกษา ๒๕๖๗ และ ๓) โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet

ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Website

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Website

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

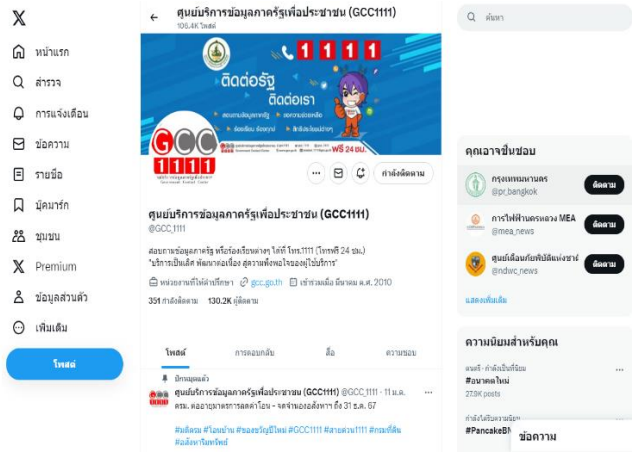
ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๑๙๘ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๘๒,๕๓๗ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๒,๙๘๒ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กระทรวงพลังงาน แจ้งผู้ค้าน้ำมัน โดยย้ำวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ น้ำมันไม่ขาดสต๊อกพร้อม กองทุนเตรียมอุดหนุนต่อเพื่อลดภาระประชาชน ๒) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ขอเชิญทุกท่านร่วมบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะปีเก่า ตั้งแต่บัดนี้ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ ๓) กองทุนการออมแห่งชาติ ปรับเพิ่มเงินสะสม และ เงินสมทบจากรัฐ

ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทางเอ็กซ์ (X)

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๖๙๘ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๖๖,๖๘๔ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๓๐,๒๕๒ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ครม. ต่ออายุมาตรการลดค่าโอน - จดจำนองอสังหาฯ ถึง ๓๑ ธ.ค. ๖๗ ๒) กรมควบคุมโรค รายงานสถานการณ์ผู้ติดเชื้อโควิด ๑๙ รายสัปดาห์ ระหว่างวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ - ๖ มกราคม ๒๕๖๗ ๓) มาตรการ “Easy E-Receipt” ลดหย่อนภาษีสูงสุด ๕๐,๐๐๐ บาท (ใช้ลดหย่อนภาษีปีภาษี ๒๕๖๗) เริ่ม ๑ มกราคม ๒๕๖๗ ถึง ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เฉพาะที่ได้รับ e-Tax Invoice หรือ e-Receipt เท่านั้น



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก X

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน X

๔. ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram)

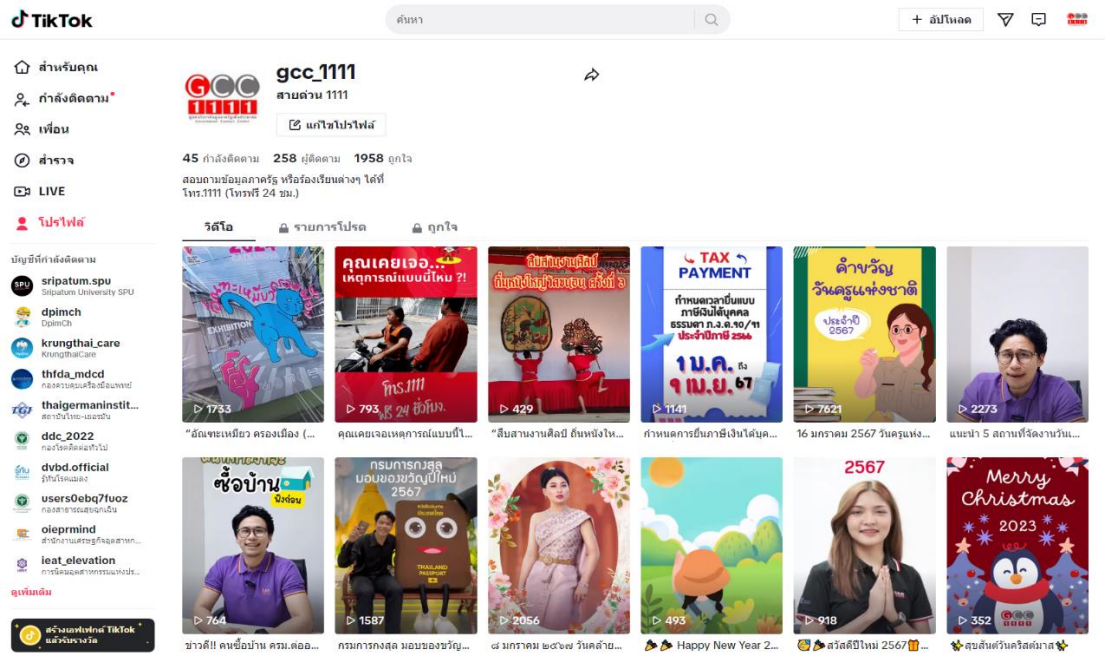
ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๑๒๐ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๔๐,๓๑๒ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๘๖๖ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แนะนำ ๕ ขั้นตอน เซ็นสำเนาบัตรประชาชนให้ปลอดภัย ๒) ขอเชิญเฝ้าทูลละอองพระบาท รับเสด็จ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี ในการเสด็จพระราชดำเนินไปในการพระราชทานเพลิงศพ นายสมนึก ทองมา (ชลธี ธารทอง) จ.ภ. ศิลปินแห่งชาติ ในวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๘.๐๐ น. ณ เมรุวัดไร่ขิง ตำบลไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ๓) ประเทศเอกวาดอร์ ประกาศสภาวะฉุกเฉินระดับชาติ ๖๐ วัน ตั้งแต่วันที่ ๘ มกราคม - ๗ มีนาคม ๒๕๖๗ เคอร์ฟิวระหว่าง ๒๓.๐๐ - ๐๕.๐๐ น. ขอให้คนไทยหลีกเลี่ยงหรือชะลอการเดินทางไปประเทศเอกวาดอร์ในช่วงดังกล่าว

ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๕ . ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok)

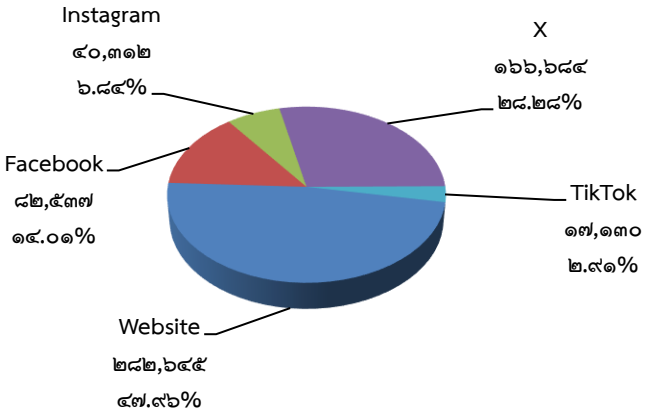
ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๗,๑๓๐ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒๕๘ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗ วันครูแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๗ "ครูวางฐานคิดส่งเสริมศิษย์สร้างสรรค์" ๒) แนะนำ ๕ สถานที่จัดงานวันเด็กแห่งชาติ ที่ผู้ปกครองควรพาเด็กไปเที่ยว วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๗ ๓) ๘ มกราคม ๒๕๖๗ วันคล้ายวันประสูติ สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าสิริวัณณวรี นารีรัตนราชกัญญา ขอพระองค์ทรงพระเจริญ



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก TikTok

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ มีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๘๙,๓๐๘ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางเว็บไซต์ (Website) จำนวน ๒๘๒,๖๔๕ ครั้ง ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน ๘๒,๕๓๗ ครั้ง ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) จำนวน ๔๐,๓๑๒ ครั้ง ช่องทางเอ็กซ์ (X) จำนวน ๑๖๖,๖๘๔ ครั้ง และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) จำนวน ๑๗,๑๓๐ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังนี้

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



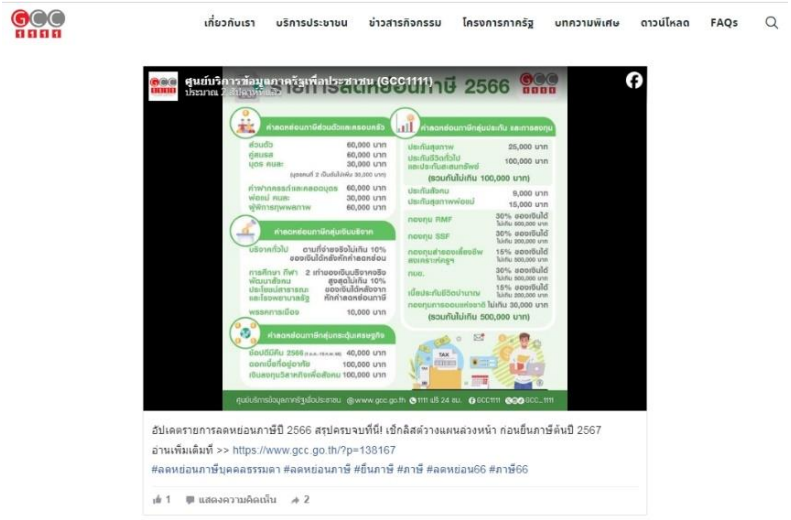
รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๘๒,๖๔๕	๘๒,๕๓๗	๔๐,๓๑๒	๑๖๖,๖๘๔	๑๗,๑๓๐	๕๘๙,๓๐๘
ร้อยละ	๔๗.๙๖	๑๔.๐๑	๖.๘๔	๒๘.๒๘	๒.๙๑	๑๐๐

แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

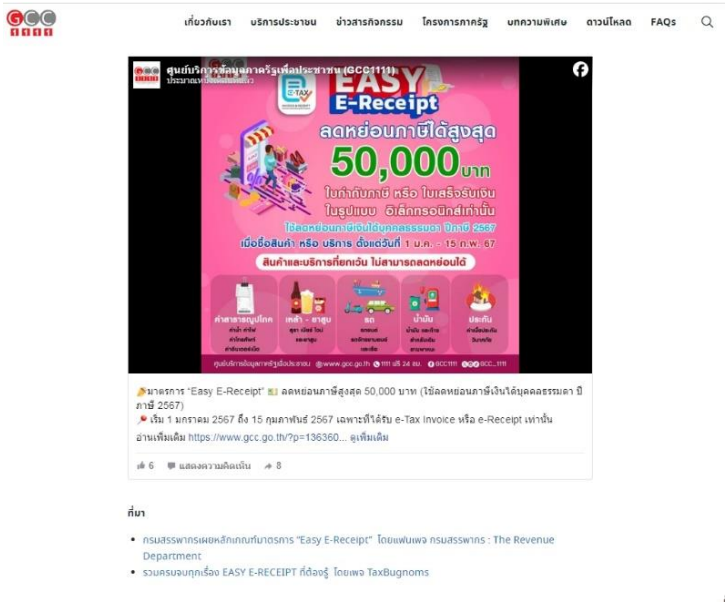
นอกจากนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยนำข้อมูลมาจากการวิเคราะห์ประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

๑) อัปเดตรายการลดหย่อนภาษีปี ๒๕๖๖ สรุปครบจบที่นี่ เช็กลิสต์วางแผนล่วงหน้าก่อนยื่นภาษีต้นปี ๒๕๖๗

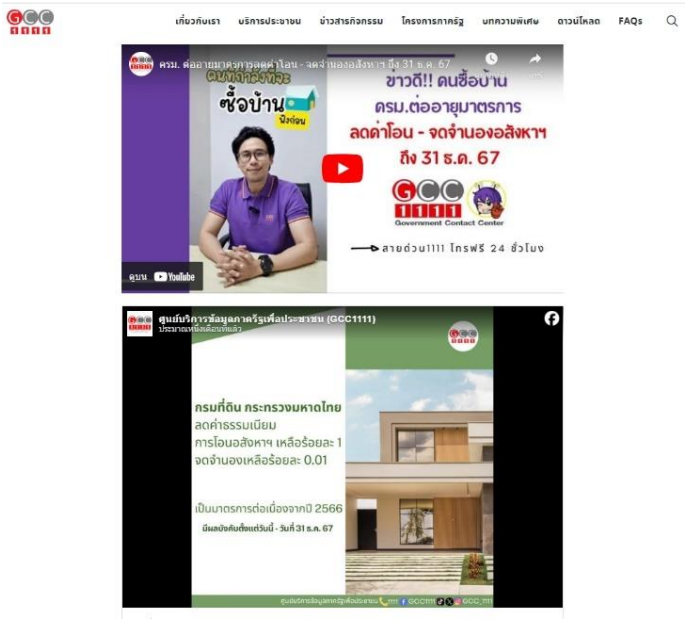


๒) มาตรการ “Easy E-Receipt” ลดหย่อนภาษีสูงสุด ๕๐,๐๐๐ บาท



๓) กสทช.แจ้งผู้ที่ถือครองซิมการ์ดตั้งแต่ ๖ หมายเลขขึ้นไป ต้องยืนยันตัวตน เริ่มวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗

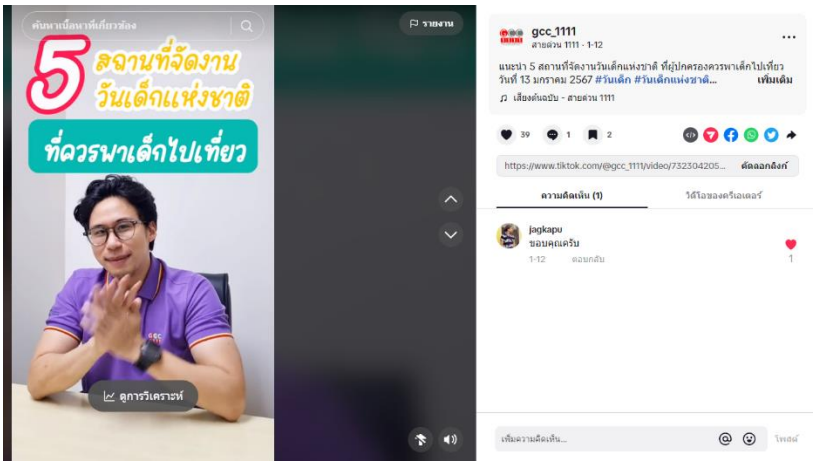
๔) กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ลดค่าธรรมเนียมการโอนอสังหาฯ เหลือร้อยละ ๑ จดจำนองเหลือร้อยละ ๐.๐๑ จนถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗



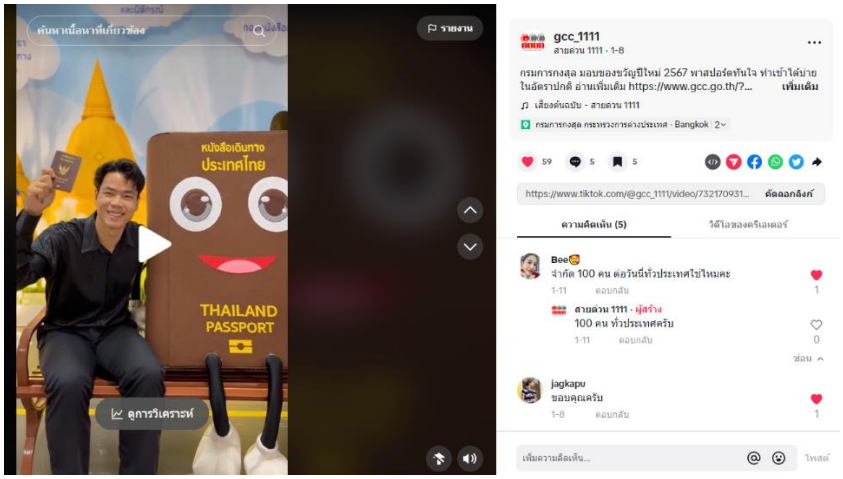
๒. GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบคลิปสั้น (Clip) จำนวน ๖ คลิป ได้แก่

๑) ข่าวดี!! คนซื้อบ้าน ครม.ต่ออายุมาตรการลดค่าโอน-จดจำนองอสังหาฯ ถึง 31 ธ.ค. 67

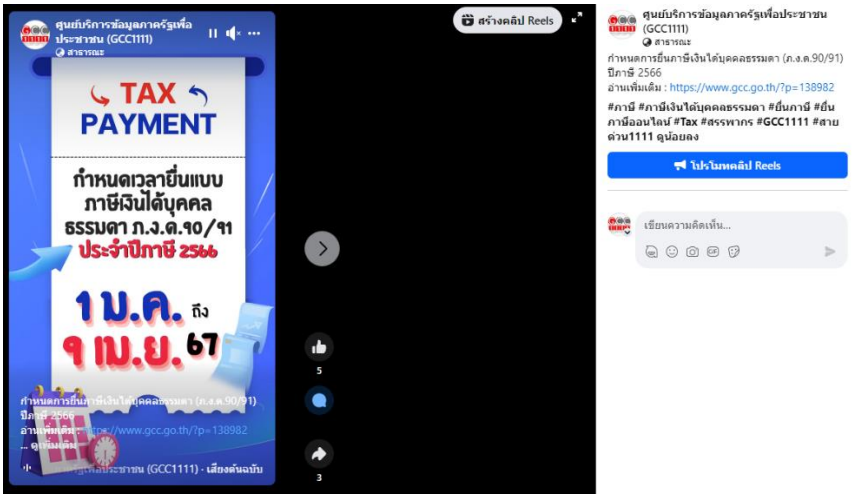
๒) แนะนำ 5 สถานที่จัดงานวันเด็กแห่งชาติ ที่ผู้ปกครองควรพาเด็กไปเที่ยว วันที่ 13 มกราคม 2567



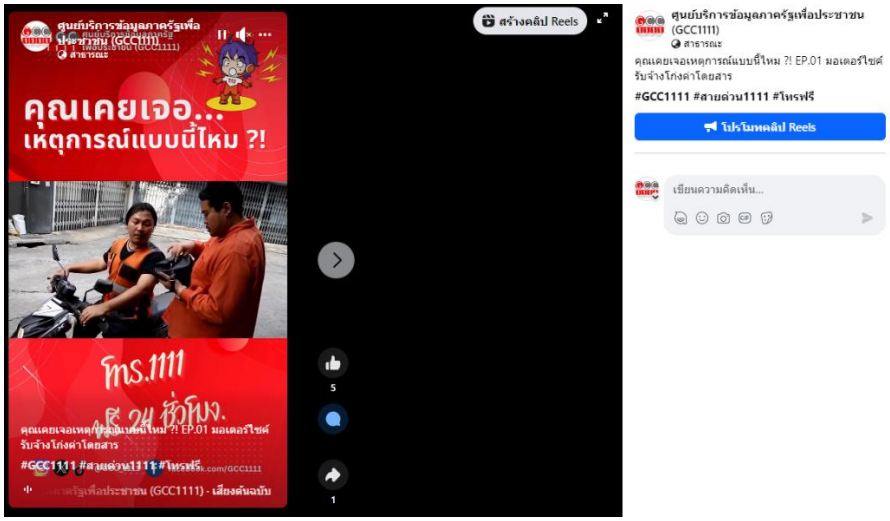
๓) กรมการกงสุล มอบของขวัญปีใหม่ ๒๕๖๗ พาสปอร์ตทันใจ ทำเข้าได้บ่าย ในอัตราปกติ



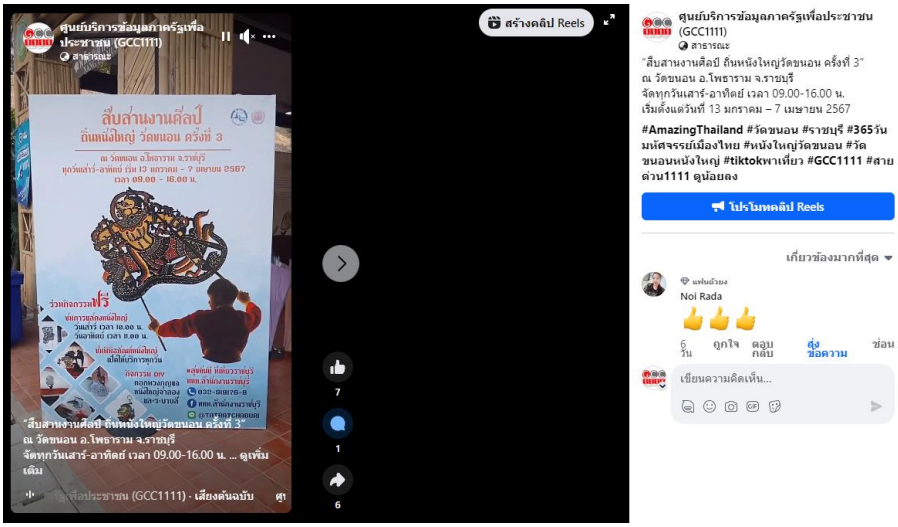
๔) กำหนดการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.๙๐/๙๑) ปีภาษี ๒๕๖๖



๕) คุณเคยเจอเหตุการณ์แบบนี้ไหม EP.01 มอเตอร์ไซค์รับจ้างโก่งค่าโดยสาร



๖) สืบสานงานศิลป์ ถิ่นหนังใหญ่วัดขนอน ครั้งที่ ๓” ณ วัดขนอน อ.โพธาราม จ.ราชบุรี



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

<u>การดำเนินการ</u>

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด และอยู่ระหว่างดำเนินการ

ส่วนที่ ๙
ด้านอื่น ๆ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)

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

การดำเนินการ

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

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการรายประจำเดือน และส่งมอบภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป และจัดทำรายงานงานสรุปผลการให้บริการรายไตรมาส โดยมีกำหนดส่งมอบรายงานไตรมาส รายละเอียด 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 และเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต

การดำเนินการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการให้บริการตามข้อ ๓.๑ - ๓.๘ เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดตามที่กล่าวมาข้างต้น