



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗



เอกสาร

ประกอบรายงานผลการดำเนินงาน





รายการเอกสาร ตามขอบเขตของงาน (TOR)

	หน้า
ส่วนที่ ๑ รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๑ - ๘
ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)	๙ - ๒๓
ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)	๒๔ - ๕๓
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)	๕๔ - ๕๙
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๖๐ - ๑๒๕
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๒๖ - ๑๒๘
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนาารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๒๙ - ๑๔๔
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๔๕ - ๑๕๘
ส่วนที่ ๙ ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๕๙ - ๑๖๐



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๑

บทสรุปผู้บริหาร



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๑ : บทสรุปผู้บริหาร

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC1111) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ ที่อนุมัติให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (CallCenter) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลางบริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ GCC1111 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 GCC1111 และเป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) อีกด้วย

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

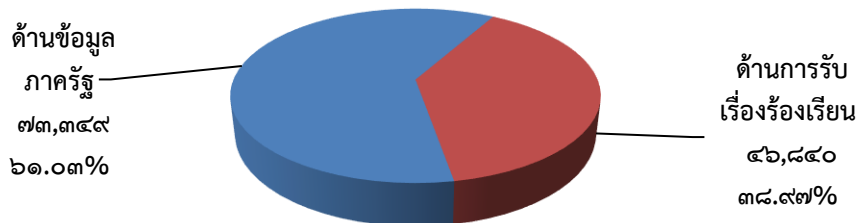
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 เพื่อยกระดับการให้บริการ ระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๒๐,๑๘๙ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๓,๓๔๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๓ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๖,๘๔๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๗ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๓,๓๔๙	๔๖,๘๔๐	๑๒๐,๑๘๙
ร้อยละ	๖๑.๐๓	๓๘.๙๗	๑๐๐

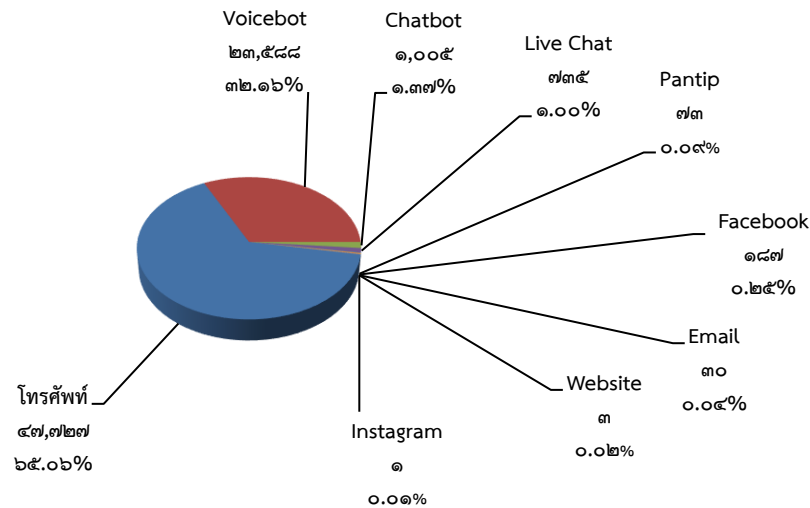
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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

โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๗๓,๓๔๙ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๗,๗๒๗ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๕๘๘ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๐๐๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๗๓๕ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๘๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๓๐ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง Instagram จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X และ TikTok โดยมีสัดส่วนการให้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

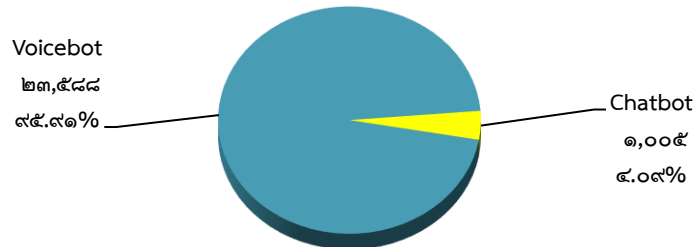


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๗,๗๒๗	๒๓,๕๘๘	๑,๐๐๕	๗๓๕	๗๓	๑๘๗	๓๐	๓	๐	๑	๐	๗๓,๓๔๙
ร้อยละ	๖๕.๐๖	๓๒.๑๖	๑.๓๗	๑.๐๐	๐.๐๙	๐.๒๕	๐.๐๔	๐.๐๒	๐.๐๐	๐.๐๑	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีผู้ให้บริการจำนวนรวม ๒๔,๕๙๓ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๓,๕๘๘ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๑,๐๐๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๓,๕๘๘	๑,๐๐๕	๒๔,๕๙๓
ร้อยละ	๙๕.๙๑	๔.๐๙	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงมหาดไทย ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และการลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม และกระทรวงพาณิชย์ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ การสลับป้ายทะเบียนรถ และโครงการธงฟ้าประชารัฐ เป็นต้น

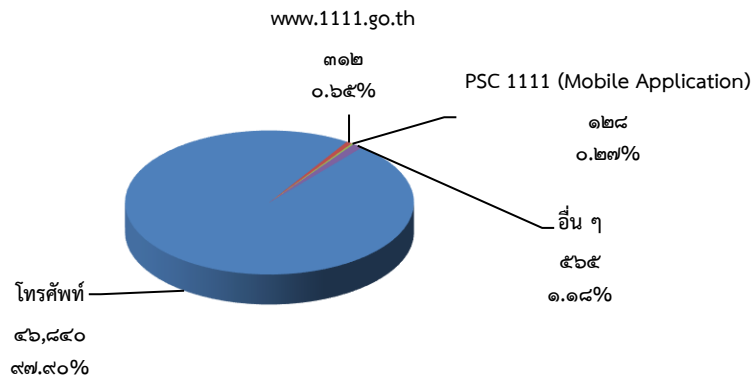
๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๗,๘๔๕ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๖,๘๔๐ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๑๒ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๒๘ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๕๖๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๖,๘๔๐	๓๑๒	๑๒๘	๕๖๕	๔๗,๘๔๕
ร้อยละ	๙๗.๙๐	๐.๖๕	๐.๒๗	๑.๑๘	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ 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 นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๔๙ และได้ประสานความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เพื่อเข้าร่วมอบรมหลักสูตร “ปัจฉิมนิเทศข้าราชการเกษียณอายุราชการ (เกษียณฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗)” ผ่านช่องทางออนไลน์ เมื่อวันที่ ๒๘-๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

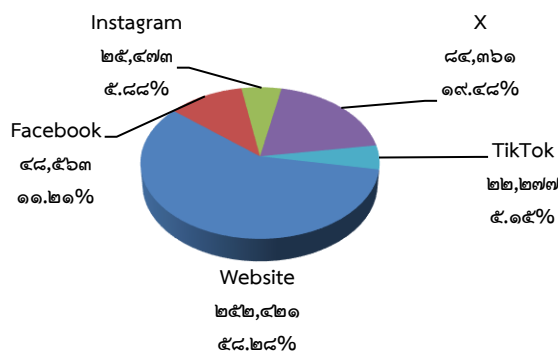
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

นอกจากนั้น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๗ จากระดับคะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website Facebook X Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๓

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๓๓,๐๙๕ แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๕๒,๔๒๑ ครั้ง Facebook จำนวน ๔๘,๕๖๓ ครั้ง Instagram จำนวน ๒๕,๔๗๓ ครั้ง X จำนวน ๘๔,๓๖๑ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๒๒,๒๗๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๕๒,๔๒๑	๔๘,๕๖๓	๒๕,๔๗๓	๘๔,๓๖๑	๒๒,๒๗๗	๔๓๓,๐๙๕
ร้อยละ	๕๘.๒๘	๑๑.๒๑	๕.๘๘	๑๙.๔๘	๕.๑๕	๑๐๐

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสายจำนวน ๑๑ ครั้ง และขอขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๗ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๗๐ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๒

ด้านรูปแบบการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)

ขอบเขตการดำเนินงาน

ข้อ ๓.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

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

การดำเนินการ

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



แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

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

สำหรับในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๕๓๐ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น **๑) สอบถาม การเปลี่ยนเล่มย้ายตราประทับ กรณีหนังสือเดินทางสูญหาย** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ให้นำเอกสารและหลักฐานการเปลี่ยนเล่มย้ายตราประทับ กรณีหนังสือเดินทางสูญหาย ได้แก่ แบบคำขอ, สำเนาหนังสือแจ้งความจากสถานีตำรวจ, สำเนาหนังสือเดินทางเล่มเก่าที่มีรูปภาพ, หนังสือเดินทางเล่มใหม่ฉบับจริง พร้อมสำเนา, หนังสือจากสถานทูตถึงสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองขอความร่วมมือให้สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสำเนาตราขาเข้าในหนังสือเดินทางเล่มใหม่ให้กับคนต่างด้าว สถานที่ติดต่อในเขต กรุงเทพฯ : ศูนย์การค้า ไอที สแควร์ หลักสี่ (ชั้น ๓), ต่างจังหวัด : ติดต่อ ตม. ในพื้นที่ จังหวัดนั้น **๒) สอบถาม การเปลี่ยนวัตถุประสงค์การขอยุ่ต่อ** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : การเปลี่ยนวัตถุประสงค์การขอยุ่ต่อจากวิชา NON-ED กรณีเพื่อการศึกษาเป็นวิชาท่องเที่ยวไม่สามารถเปลี่ยนได้ เนื่องจากผิดวัตถุประสงค์ของวิชา

ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑

การดำเนินการ

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 การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ในกรณีที่เป็นการถามเชิงลึก 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

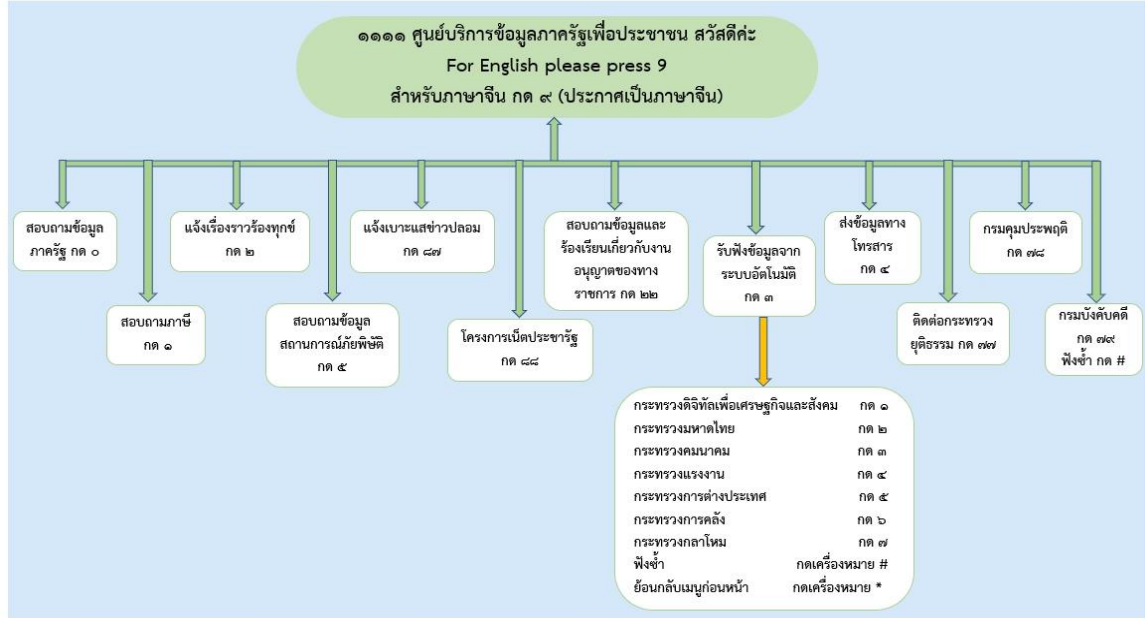
การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

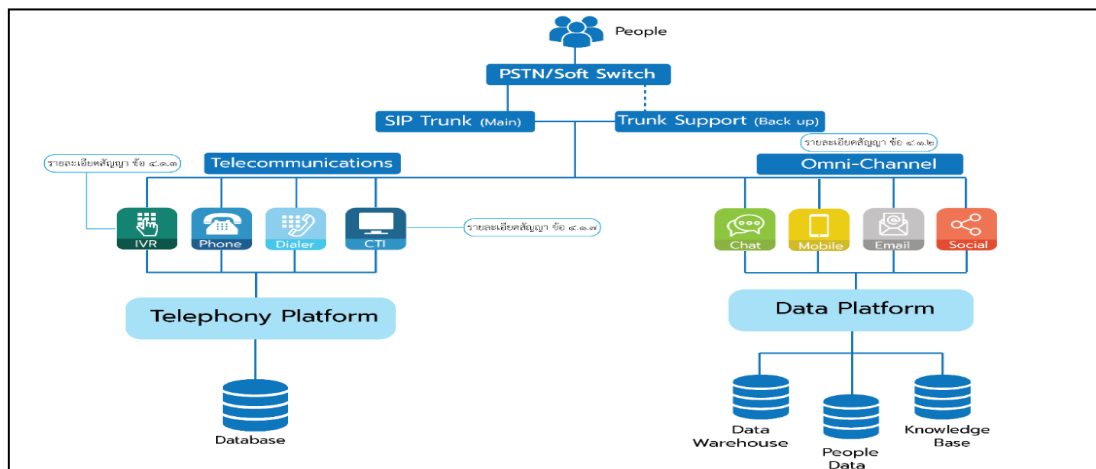
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

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

การดำเนินการ



แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

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

การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงตัวอย่างเว็บไซต์การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

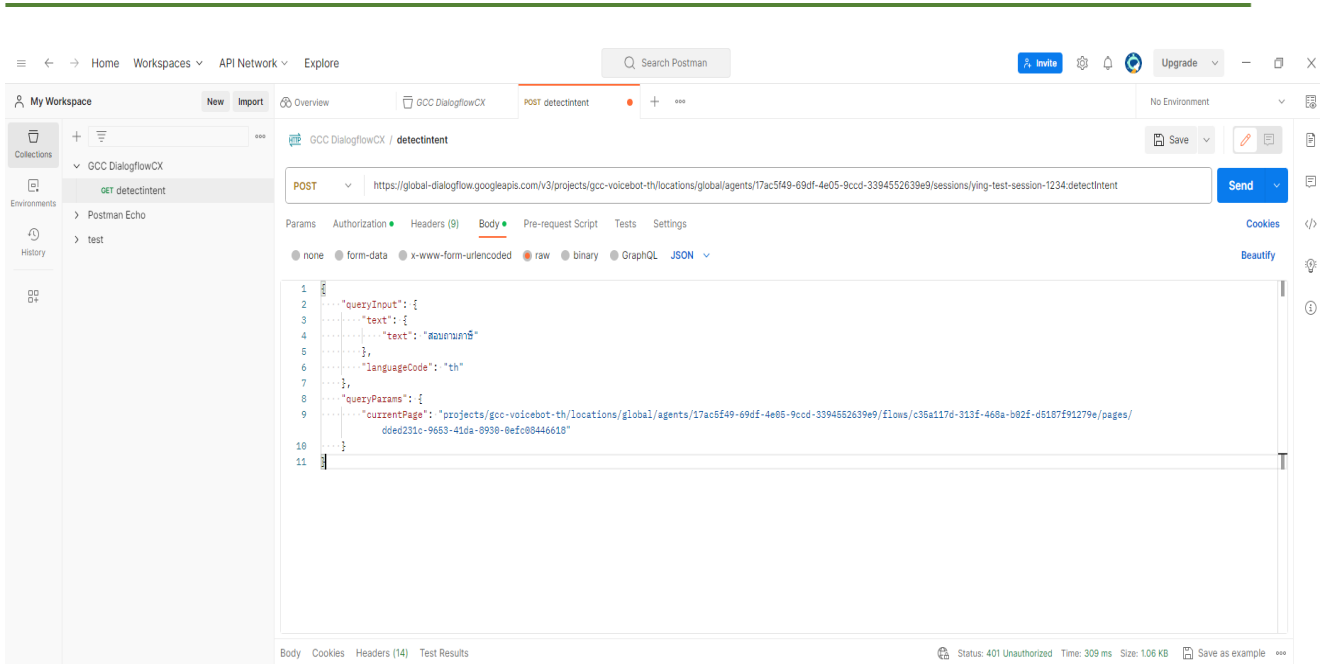
นอกจากการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th แล้ว GCC 1111 ยังรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางในการเชื่อมต่อ Application หนึ่งกับ Application อื่น ๆ ได้ กล่าวคือ เราสามารถนำข้อมูลความรู้ในการให้บริการสนทนาของ GCC Chatbot ที่ทาง GCC ให้บริการ ไปใช้กับเว็บไซต์หรือ Application ของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถโต้ตอบการสนทนาได้เหมือน GCC Chatbot ทั้งนี้ ผู้ที่ต้องการเรียกใช้ APIs ดังกล่าว ต้องได้รับสิทธิในการเข้าถึง

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

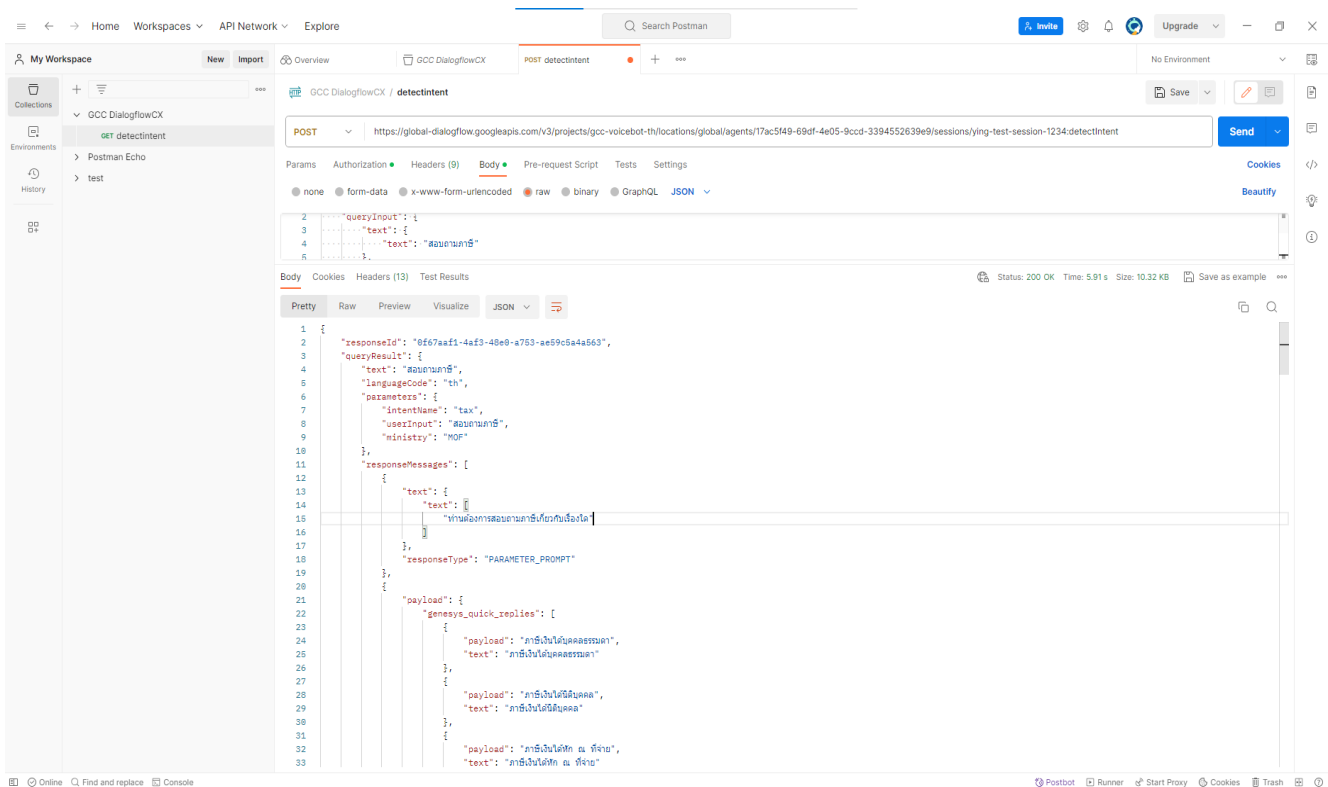
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

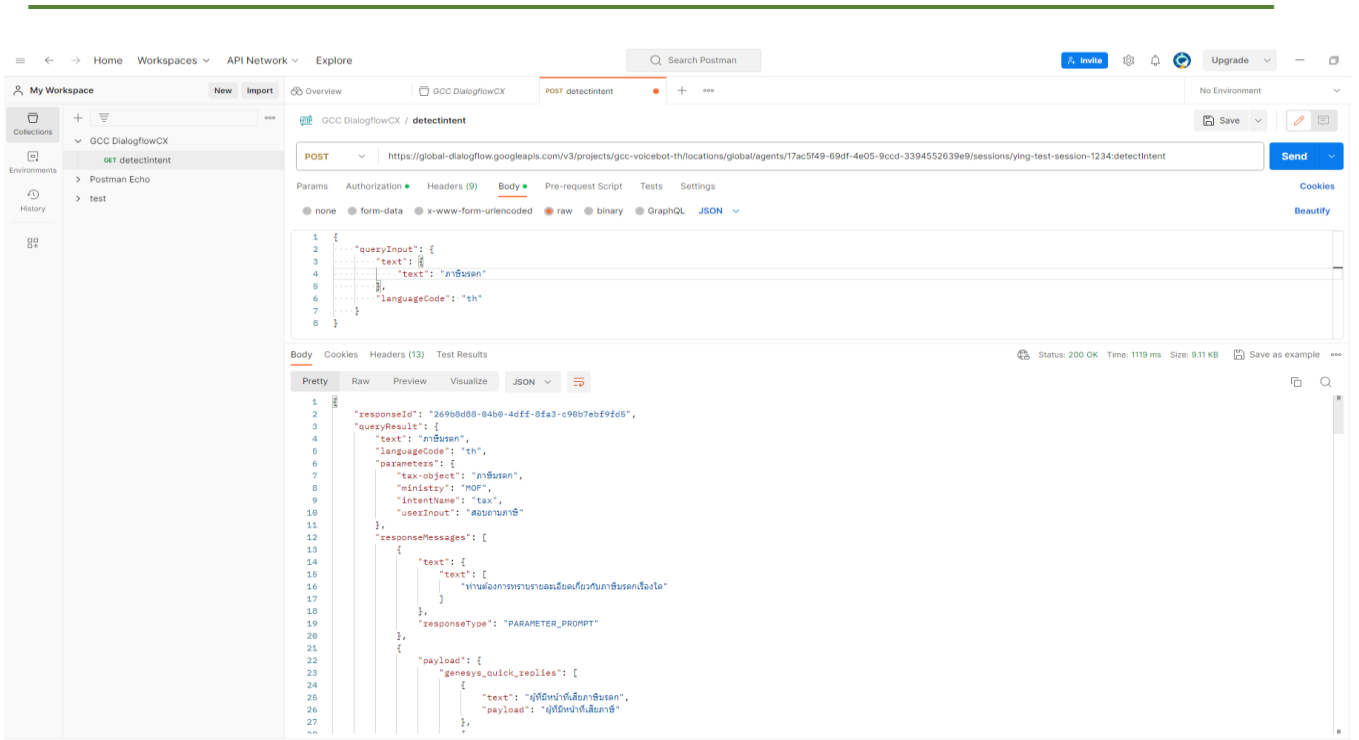


ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

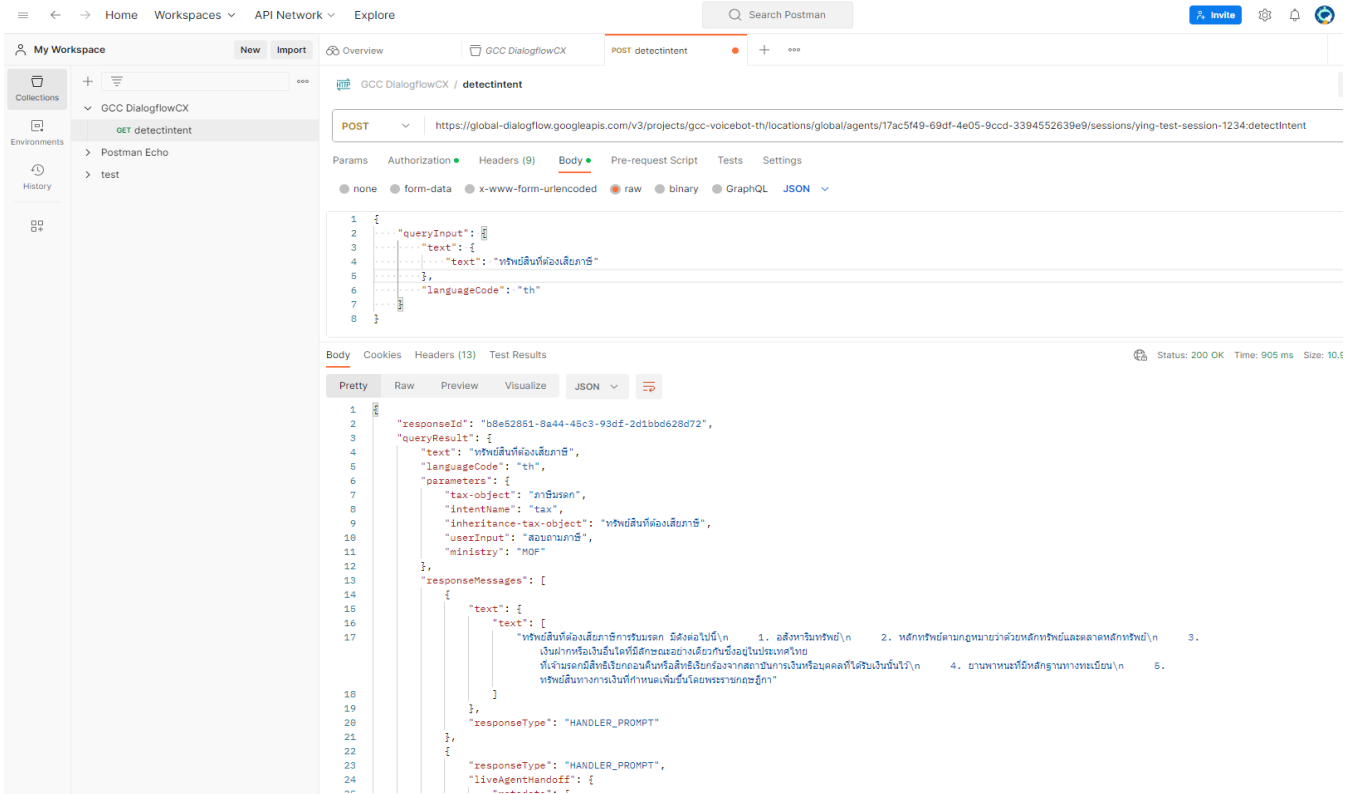


ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษาสมัคร ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษาสมัคร เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสีย

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสีย ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีมรดก

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

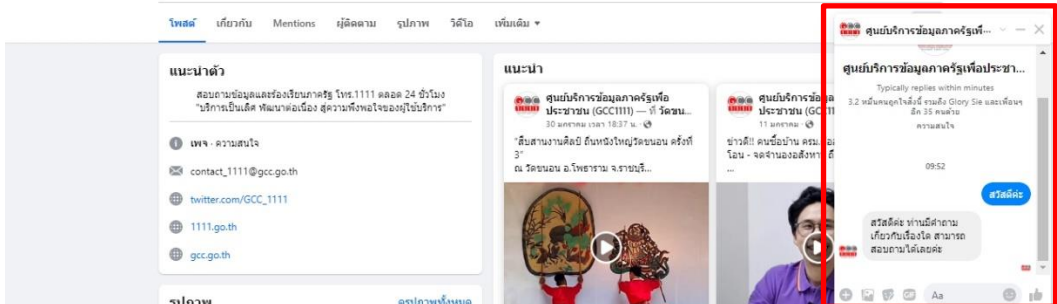
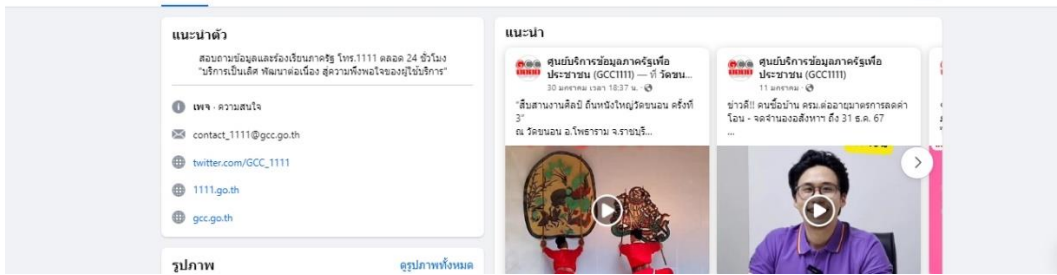
การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

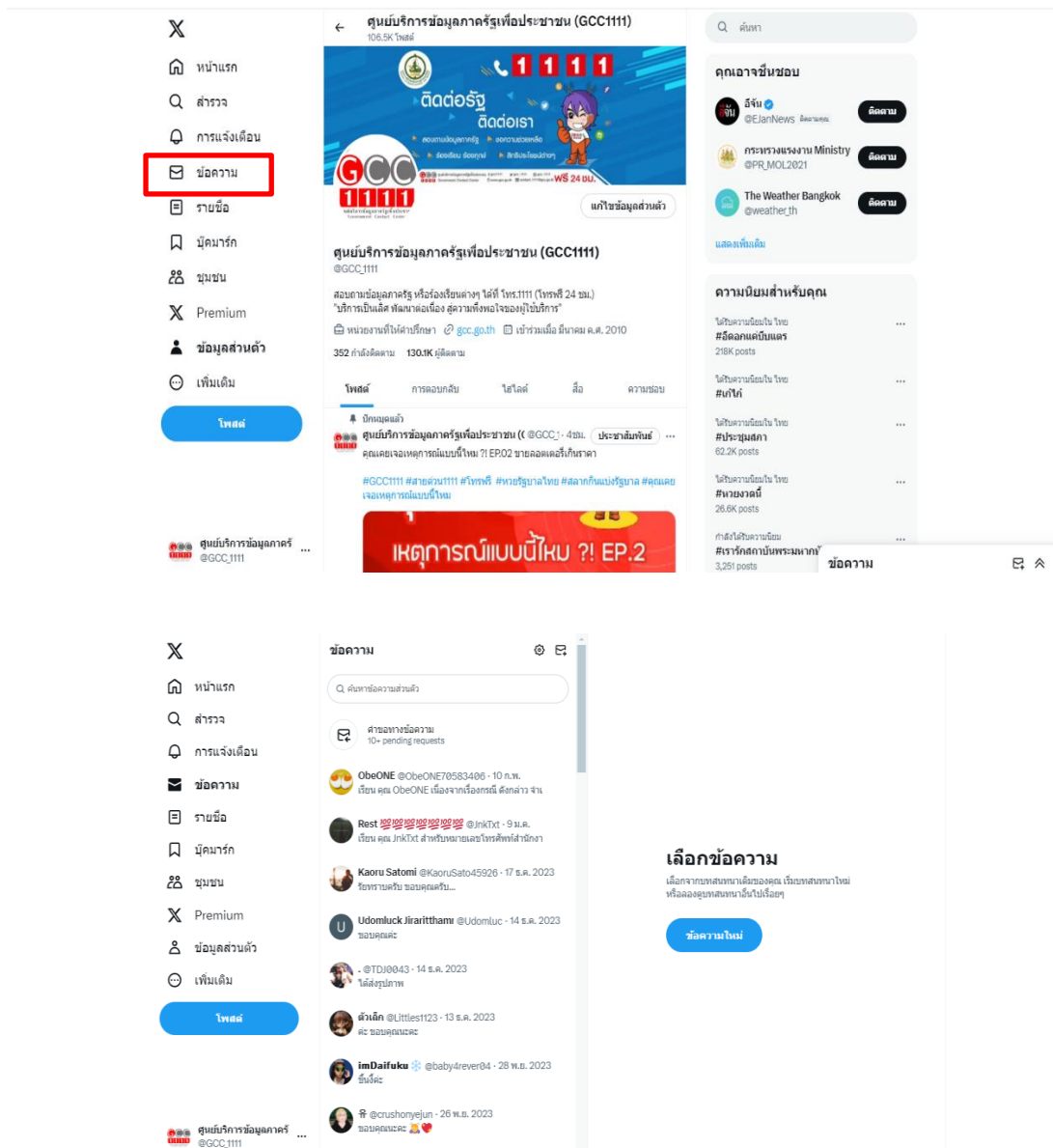
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

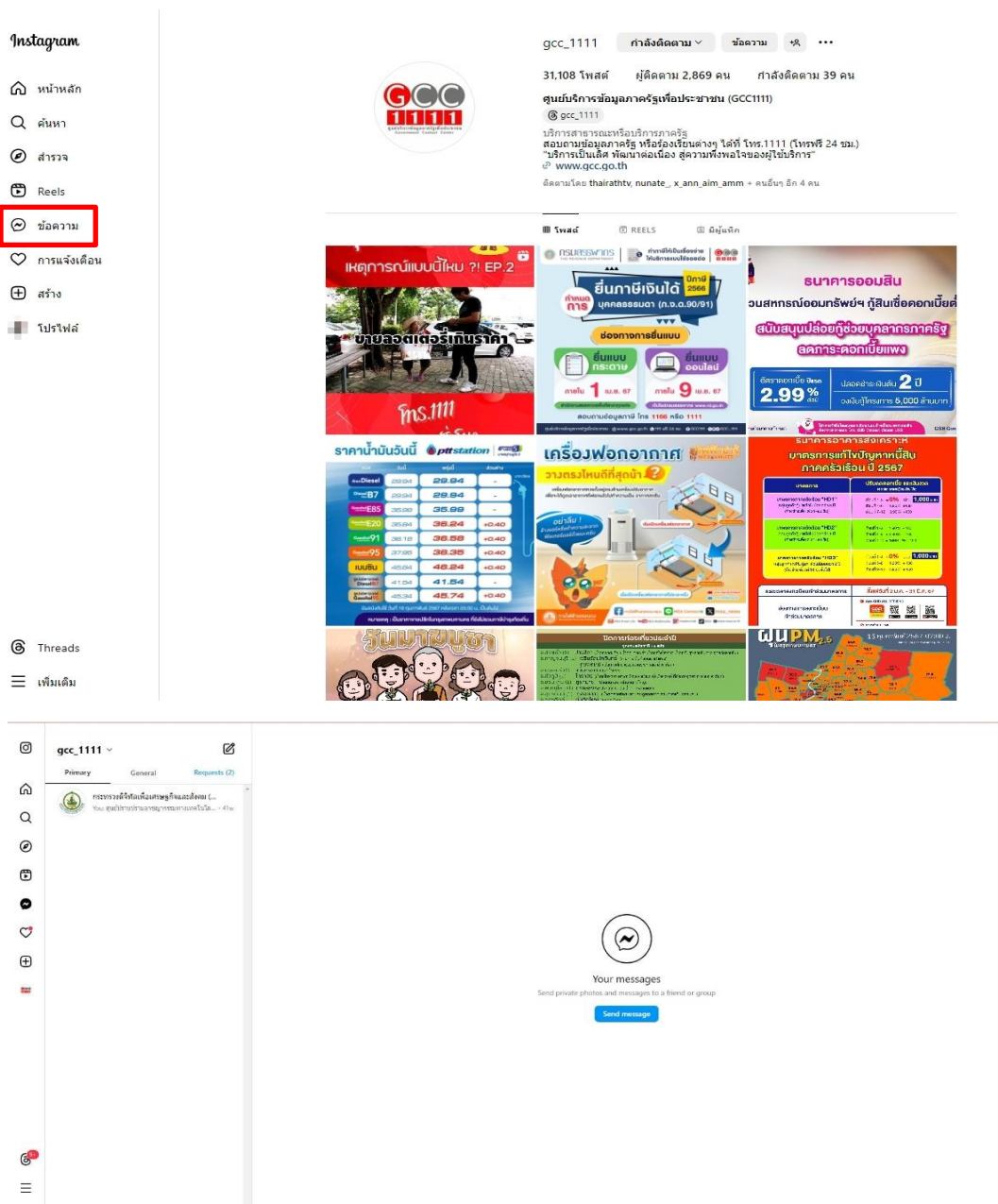
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน API

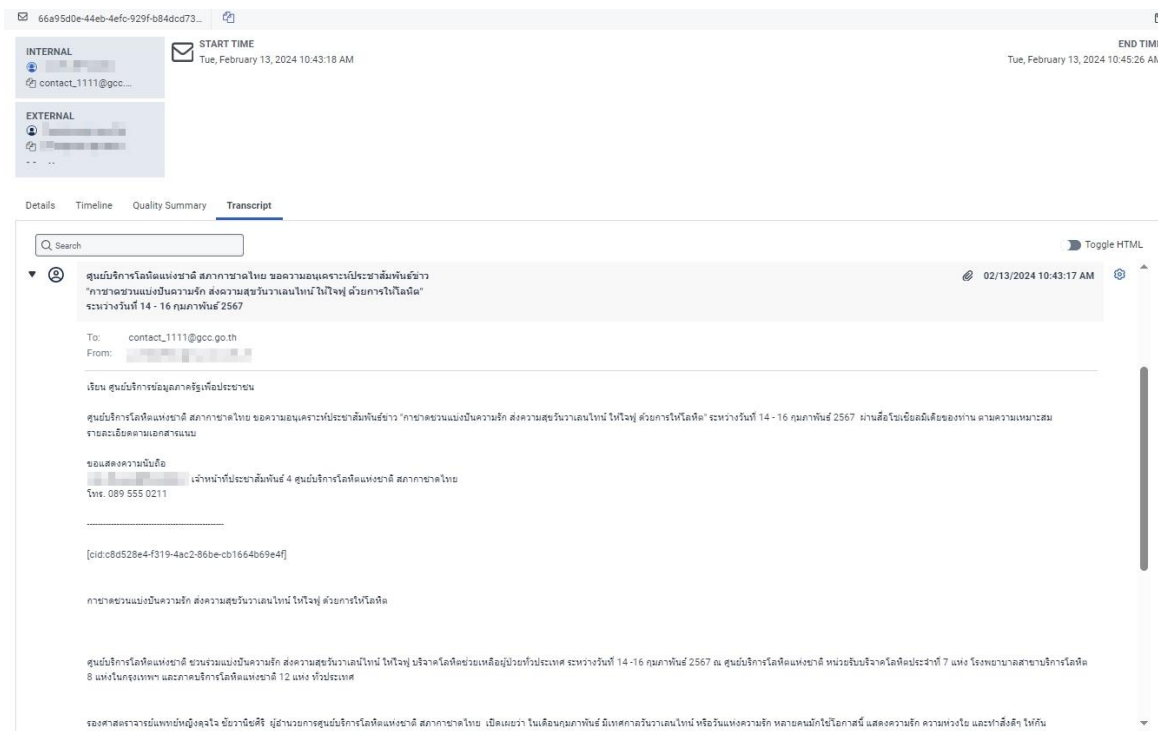
ในการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่าน สื่อสังคมออนไลน์ GCC 1111 ก็สามารถรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs <https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent>

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)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

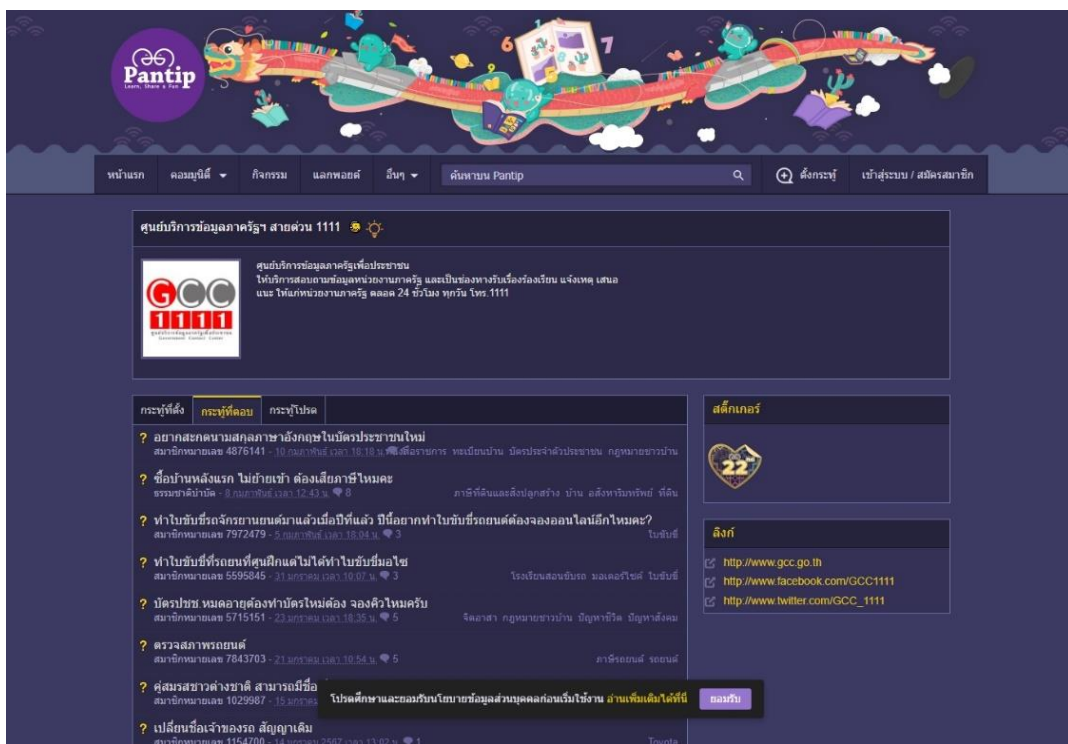
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ www.Pantip.com

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๓

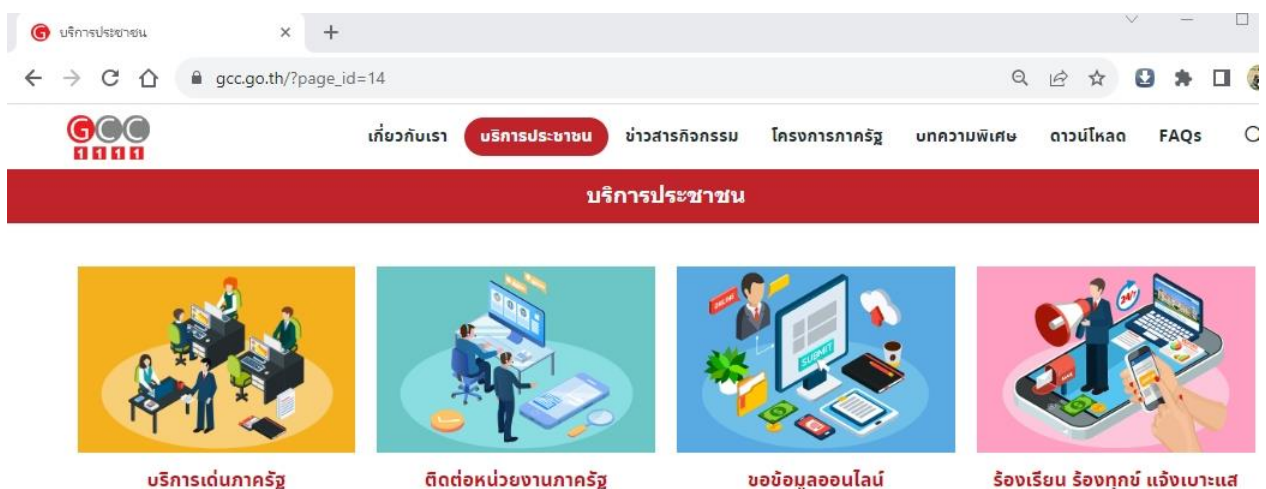
ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)

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

การดำเนินการ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงาน รับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) โดยแสดงเนื้อหาบนเว็บไซต์ www.gcc.go.th เช่น การลงบัญชี ทหารกองเกิน การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ และโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet เป็นต้น โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

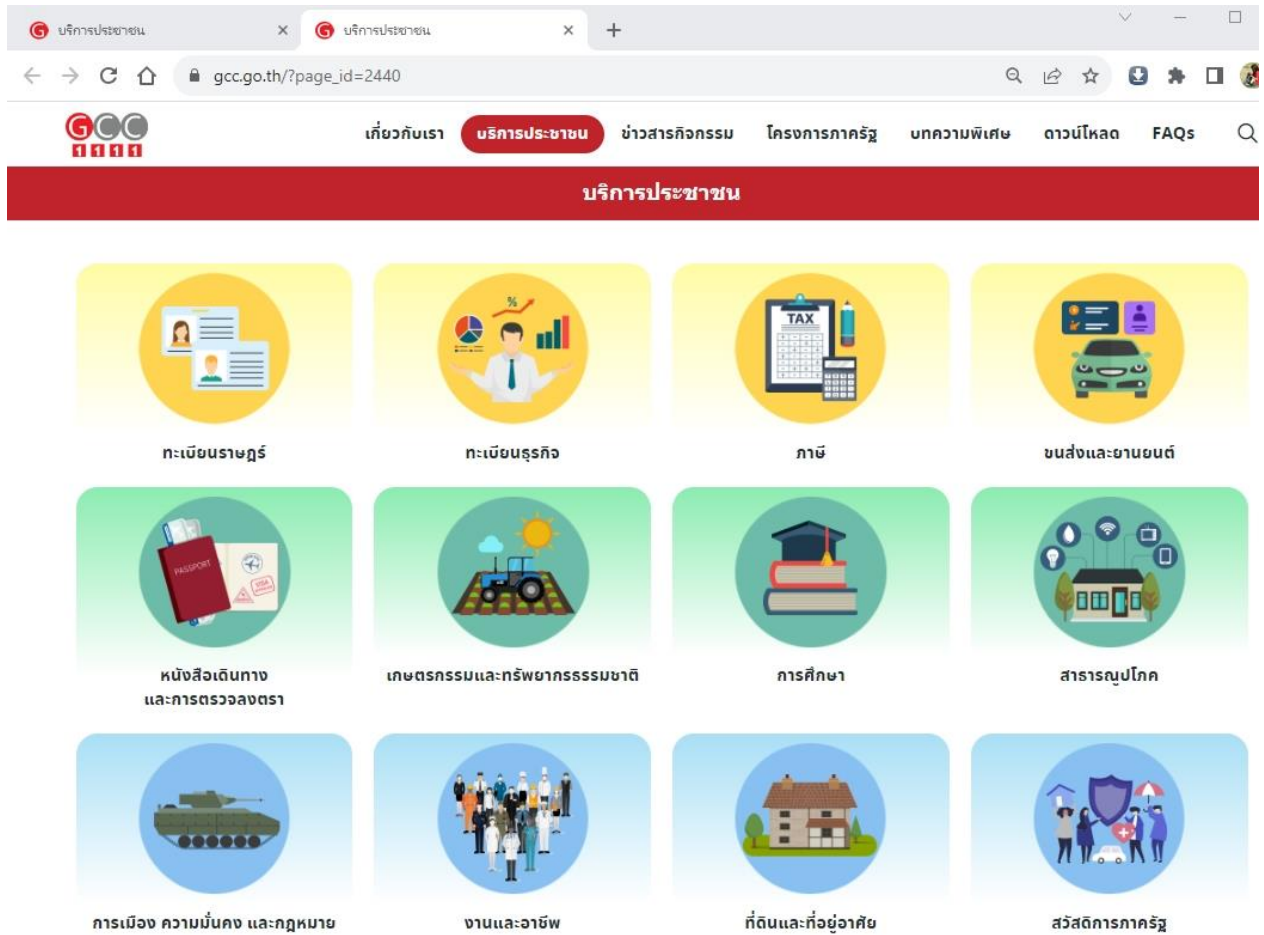


ภาพแสดงตัวอย่างคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ FAQ ในระบบ CMS

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงตัวอย่างคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ FAQ ในระบบ CMS

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

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ จำนวน ๘,๘๔๘ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- การจัดงานตรุษจีนเยาวราชปี ๒๕๖๗ ภายใต้ชื่อ "เบิกฟ้าพญามังกร" พร้อมกิจกรรมของกินร้านค้ามากมายวันตรุษจีน เป็นอีกหนึ่งในเทศกาลสำคัญ ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยได้ในหลายภาคอุตสาหกรรม โดยจะจัดขึ้นที่ถนนเยาวราชในทุก ๆ ปี เทศกาลเฉลิมฉลองตรุษจีนนี้เป็นหนึ่งในเทศกาลที่ตื่นตาตื่นใจ ดึงดูดให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศเดินทางมาจำนวนมาก พร้อมกิจกรรมทางวัฒนธรรมไทย-จีน ให้ได้ชื่นชมมากมาย เทศกาลเฉลิมฉลองตรุษจีนเยาวราช มีกิจกรรม สีสันความสนุก และความบันเทิงจากศิลปินนักร้องชื่อดังมากมาย ถนนเยาวราชเป็นแลนด์มาร์กของการท่องเที่ยวสำคัญระดับโลกของประเทศไทย ทำให้งานเทศกาลตรุษจีน ๒๕๖๗ จะเป็นการสร้างกิจกรรมที่ร่วมกันส่งเสริมวัฒนธรรมอันเป็นประเพณีดีงาม ที่ยังคงความเป็นอัตลักษณ์ของชาวไทย-จีน ที่สืบทอดกันมาแต่โบราณกาล ให้ไปสู่อนุชนคนรุ่นหลังให้ได้ชื่นชมต่อไป กำหนดการจัดงานมีขึ้นระหว่างวันที่ ๑๐ - ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐ - ๒๔.๐๐ น. ณ บริเวณซุ้มประตูเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบ พระชนมพรรษา บนถนนเยาวราช

- กรมการจัดหางาน ร่วมบูรณาการกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เชื่อมโยงแอปพลิเคชัน “ไทยมีงานทำ” เพื่อหาหรือถึงแนวทางการกำหนดมาตรการช่วยเหลือให้ผู้กู้ยืมเงินมีงานทำ มีรายได้เพียงพอใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน มีเงินสำรองยามเจ็บป่วยและสามารถชำระหนี้กองทุนเพื่อการศึกษาตามกำหนด กรมการจัดหางาน ได้แนะนำแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” ที่รวบรวมตำแหน่งงานจากภาครัฐ ภาคเอกชน และตำแหน่งงานจากบริษัทจัดหางานชั้นนำไว้หลายตำแหน่ง สามารถใช้บริการผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” ที่เว็บไซต์ ไทยมีงานทำ.doe.go.th และ Mobile Application “ไทยมีงานทำ” หรือสามารถใช้บริการได้ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๐ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กด ๒, สายด่วนกรมการจัดหางาน ๑๖๘๔

- กรมสรรพากร ร่วมมือกับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (บก.ปอศ.) ตรวจค้นสถานที่ออกใบกำกับภาษีปลอมจำนวน ๕ แห่ง และยึดเอกสารใบกำกับภาษีที่เป็นของปลอม นำเอกสารดังกล่าวไปขยายผล เพื่อดำเนินคดีฟ้องร้องทั้งทางแพ่งและอาญากับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยโทษทางแพ่งต้องรับผิดชอบปรับ ๒ เท่า ของจำนวนภาษีตามใบกำกับภาษีพร้อมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายอีกทั้งอัตรา ๑.๕ ต่อเดือน หรือเศษของเดือนของจำนวนเงินภาษี และโทษทางอาญา ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ ๓ เดือน ถึง ๗ ปี และปรับตั้งแต่ ๒,๐๐๐ - ๒๐๐,๐๐๐ บาท ขอให้ผู้ประกอบการที่คิดกระทำใบกำกับภาษีปลอมให้ยุติการกระทำ และชักชวนให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบใบกำกับภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax invoice & e-Receipt) เพื่อลดความเสี่ยง การถูกปลอมแปลงใบกำกับภาษี ลดความซ้ำซ้อนและลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

- คณะรัฐมนตรี (ครม.) มีมติเห็นชอบกำหนดให้วันศุกร์ที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗ เป็นวันหยุดราชการเพิ่มเป็นกรณีพิเศษ ๑ วัน รวมวันหยุดทั้งหมดเป็น ๕ วัน ตั้งแต่วันที่ ๑๒ - ๑๖ เมษายน ๒๕๖๗ เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจให้มีการจับจ่ายใช้สอยภายในประเทศ และกระตุ้นให้มีการท่องเที่ยว ได้สั่งการให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทำการประชาสัมพันธ์เมืองรองให้มากยิ่งขึ้น เพราะว่า เมืองใหญ่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นจังหวัดภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ พัทยา และหัวหิน เป็นเมืองที่ได้รับความนิยมสูงในด้านการท่องเที่ยว ทำให้ได้ผลประโยชน์สูงจากการเพิ่มวันหยุดอีก ๑ วัน สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.prd.go.th หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๖๑๘ ๒๓๒๓

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศประจำวัน ราคายางท้องถิ่น เป็นต้น



๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณด.) ร่วมกับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จัดอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการบริหารจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน อย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รุ่นที่ ๒ กิจกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการโลจิสติกส์สีเขียว (Green Logistics) เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความเข้าใจในการบริหารจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนสีเขียว (Green Logistics & Supply Chain Management และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจการของตนเอง โดย ดร.พีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท (ปณด.) เป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อ “นโยบายเพื่อลดคาร์บอนในกลุ่มขนส่ง” ในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการด้านคลังสินค้าและขนส่ง โลจิสติกส์อย่างครบวงจร มีเป้าหมายชัดเจนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมเดินทางสู่การเป็น “โลจิสติกส์สีเขียว” (Green Logistics) อย่างยั่งยืน ปัจจุบันมีรถขนส่งตั้งแต่ขนาด ๔ ล้อ ไปจนถึง ๑๐ ล้อ เกือบ ๑,๐๐๐ คัน พร้อมทั้งมีการดูแลรักษารถขนส่งตามระยะทาง รถขนส่งอายุงานไม่เกิน ๕ ปี รวมถึงการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานรักษาสิ่งแวดล้อมของยุโรป และศึกษาเรื่องการนำรถไฟฟ้ามอเตอร์ที่ใช้ทดแทนรถที่ใช้ น้ำมัน ซึ่งขณะนี้ได้ทดลองกับรถขนส่ง ๔ ล้อ ไปแล้ว และกำลังทดลองกับรถ ๖ ล้อ ซึ่งข้อมูลจากสำนักนโยบายและแผนพลังงานจะสามารถลดต้นทุนร้อยละ ๖๘ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกจากภาคการขนส่ง โดยเป้าหมายลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทยและทั่วโลกในภาคขนส่งให้ได้ร้อยละ ๒๐ - ๒๕

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณด.) ร่วมกับบริษัท ชุมฉวี จำกัด วิสาหกิจเพื่อสังคม ภายใต้การดำเนินงานของ บริษัท เค-เน็กซ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เจ้าของแบรนด์ร้านสะดวกซัก Otteri wash & dry ร่วมกับมูลนิธิกระจกเงา ทำโครงการ Wash & Share “ซักเพื่อให้” ครั้งที่ ๓ จัดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ผ่านจุดรับบริจาค Otteri wash & dry สาขาที่ร่วมโครงการจำนวน ๓๑๔ สาขาทั่วประเทศ โดยเปิดรับบริจาคเสื้อผ้า ๔ ประเภท ประกอบด้วย เสื้อผ้าแฟชั่น, ชุดนักเรียน, ผ้าขนหนูและผ้าเช็ดตัว และตุ๊กตา มุ่งหวังจะลดปัญหาขยะเสื้อผ้าจำนวนมาก ด้วยการนำเสื้อผ้าที่ได้รับบริจาคมาทำการคัดสภาพและซักทำความสะอาด แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ส่วนแรกส่งต่อให้ผู้ที่ขาดแคลน ส่วนที่สองส่งต่อให้แก่มูลนิธิกระจกเงา ในการคัดแยกเพื่อนำมาขายต่อในราคาถูก เพื่อหารายได้ และส่วนสุดท้ายที่ไม่สามารถส่งต่อหรือขายได้ จะถูกส่งให้พาร์ทเนอร์ในการรีไซเคิลทอเป็นผ้าแล้วตัดเย็บให้เป็นเสื้อยืดตัวใหม่เพื่อบริจาคต่อไป

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้รวบรวมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน ได้แก่ ข้อมูลคำถาม - คำตอบ ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องร้องเรียน และสถิติการใช้บริการ เพื่อใช้ในการติดตามงานประเมินผล และพัฒนาระบบ GCC 1111 เป็นประจำทุกเดือน สำหรับผลการดำเนินงาน GCC 1111 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๒๐,๑๘๙ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๓,๓๔๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๓ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๖,๘๔๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๗ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๓,๓๔๙	๔๖,๘๔๐	๑๒๐,๑๘๙
ร้อยละ	๖๑.๐๓	๓๘.๙๗	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

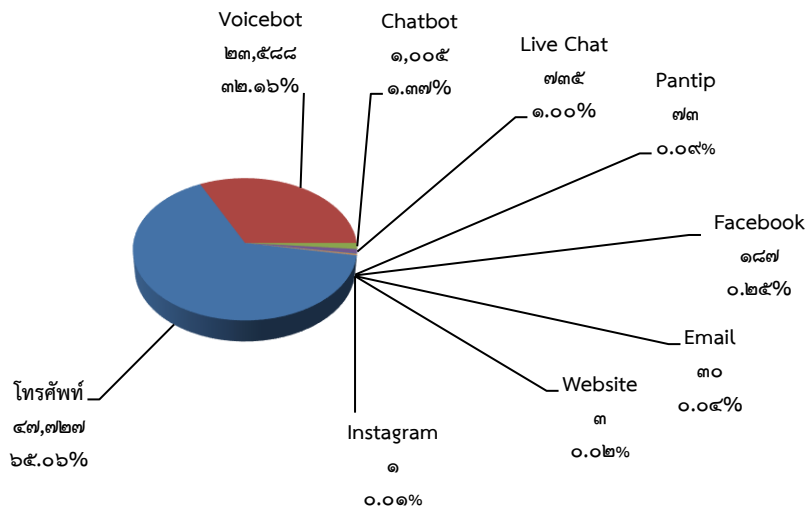
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๗๓,๓๔๙ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๗,๗๒๗ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๕๘๘ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๐๐๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๗๓๕ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๘๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๓๐ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง Instagram จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ให้บริการผ่านช่องทาง X และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๗,๗๒๗	๒๓,๕๘๘	๑,๐๐๕	๗๓๕	๗๓	๑๘๗	๓๐	๓	๐	๑	๐	๗๓,๓๔๙
ร้อยละ	๖๕.๐๖	๓๒.๑๖	๑.๓๗	๑.๐๐	๐.๐๙	๐.๒๕	๐.๐๔	๐.๐๒	๐.๐๐	๐.๐๑	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

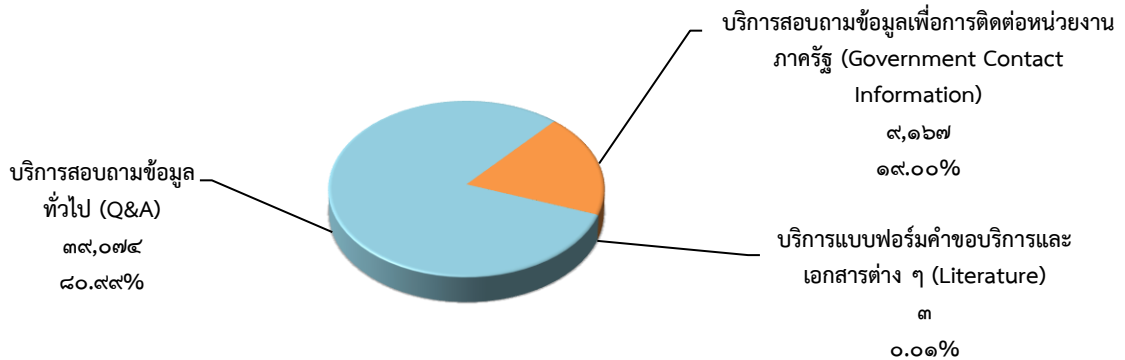
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๗๑,๓๑๕ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๔๓,๘๐๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๒,๒๕๖ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๘๘๑ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑,๓๗๔ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๘,๒๔๔ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๙,๐๗๔ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๙,๑๖๗ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๙,๐๗๔	๙,๑๖๗	๓	๔๘,๒๔๔
ร้อยละ	๘๐.๙๙	๑๙.๐๐	๐.๐๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สดุ คือ

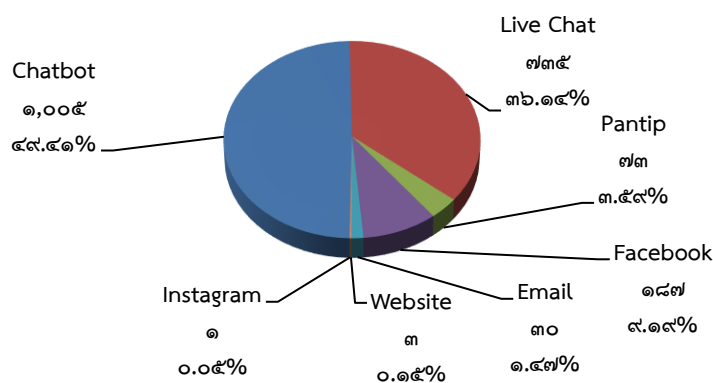
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๙,๐๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๙ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๘,๖๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๔๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๔

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๙,๑๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๙,๐๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการ สอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

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

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๓๔ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๑,๐๐๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๗๓๕ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๘๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๓๐ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง Instagram จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่าน ช่องทาง X และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตาม ช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑,๐๐๕	๗๓๕	๗๓	๑๘๗	๓๐	๓	๐	๑	๐	๒,๐๓๔
ร้อยละ	๔๙.๔๑	๓๖.๑๔	๓.๕๙	๙.๑๙	๑.๔๗	๐.๑๕	๐.๐๐	๐.๐๕	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๙๗ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๑๒ เรื่อง Live Chat จำนวน ๕๕๒ เรื่อง Pantip จำนวน ๘๗ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๑๑ เรื่อง E-mail จำนวน ๓๑ เรื่อง Website จำนวน ๓ เรื่อง Instagram จำนวน ๑ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X และ TikTok

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

ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



กระทรวงมหาดไทย

- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การเปิดลงทะเบียนขอความช่วยเหลือแก่หนี้ในระบบ
- การจัดงานตรุษจีน
- การจดทะเบียนสมรส



กระทรวงการคลัง

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



กระทรวงคมนาคม

- การสลับป้ายทะเบียนรถ
- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ Easy Pass
- การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี
- การปรับอัตราค่าผ่านทางพิเศษคลองรัช และทางพิเศษบูรพาวิถี



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง GCC 1111
- การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)
- ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- แอปพลิเคชัน ๓ ชั้น ระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่
- ไพรกษณีย์ไทย แจ้งเปิดให้บริการในวันมาฆบูชา ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ และวันหยุดชดเชยวันมาฆบูชา ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗



สำนักนายกรัฐมนตรี

- การใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)
- มติคณะรัฐมนตรี เรื่อง วันหยุดราชการเพิ่มเป็นกรณีพิเศษ วันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๗
- คำสั่ง นายกรัฐมนตรี เรื่อง ให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจลดธงครึ่งเสาทั่วราชอาณาจักร ในวันที่ ๗ - ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
- กำหนดเดินทางลงพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ของ นายกรัฐมนตรี
- รายละเอียดการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุข้าราชการหรือลูกจ้างหน่วยงานในสังกัด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๓ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับบริการ ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๗ เรื่อง ได้แก่ สอบถามการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สอบถามการย้ายทะเบียนบ้านให้แก่บุตร (บุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ) และสอบถามกรณีการทำใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคลสูญหาย เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้


เงินคืนภาษี ...

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6521593 24 กุมภาพันธ์ เวลา 06:46:15 น.
 ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6521593, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 6521593 · 24 ก.พ.

ถ้าไม่มี พร้อมเพย์ที่ผูกบัตรประชาชน สรรพากร จะคืนเงินภาษีบุคคลธรรมดาอย่างไรครับ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 24 ก.พ.

เรียนสมาชิกหมายเลข 6521593

ช่องทางการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปีภาษี 2566 การคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับบุคคลสัญชาติไทย หากผู้เสียภาษีไม่มีบัญชีเงินฝากที่ผูกพร้อมเพย์ด้วยเลขที่บัตรประชาชน กรมสรรพากรจะออกหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ตามที่อยู่ทีแสดงไว้บนหน้าแบบแสดงรายการ เพื่อเป็นหลักฐานให้นำไปติดต่อรับเงินคืนที่สาขาธนาคารนครหลวงไทย หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ภายใน 6 เดือน นับจากรับหนังสือ

ทั้งนี้หากผู้เสียภาษีนำหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) ไปติดต่อขอรับเงินคืนที่ สาขาธนาคารนครหลวงไทย หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแล้วสามารถเลือกวิธีการรับเงินคืนได้ดังนี้

- 1) นำเข้าบัญชีเงินฝากที่ผูกพร้อมเพย์ด้วยเลขที่บัตรประชาชน กรณีใช้งานพร้อมเพย์ภายหลัง
- 2) นำเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารกรุงไทยหรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 3) คืนด้วยบัตรเงินสด e-Money (เฉพาะธนาคารกรุงไทย)

Khorawit



สมาชิกหมายเลข 6521593 · 24 ก.พ.

ขอบคุณมากครับ

สอบถามการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

สอบถามการย้ายทะเบียนบ้านลูกค้

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 5148794 16 กุมภาพันธ์ เวลา 00:57:17 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 5148794, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 5148794 · 15 ก.พ.

จะย้ายทะเบียนลูกไปบ้านญาติต่างจังหวัดเพื่อเข้าเรียนที่นั่น ต้องทำอย่างไรบ้างคะ แล้วก็ถ้าเกิดอยากย้ายกลับที่เดิมต้องทำอย่างไรด้วยคะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 15 ก.พ.

เรียน สมาชิกหมายเลข 5148794

การแจ้งย้ายที่อยู่ไปต่างจังหวัดสามารถแจ้งย้ายปลายทางได้โดยติดต่อ สำนักงานเขต หรือ ที่ว่าการอำเภอที่จะทำการย้ายเข้าไปอยู่ใหม่ การแจ้งย้ายปลายทางเด็กที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะต้องให้ผู้ปกครองไปดำเนินการแทน

เอกสาร/หลักฐาน

- 1.สูติบัตร ของบุตร
- 2.ทะเบียนบ้าน ที่จะย้ายเข้า
- 3.บัตรประจำตัวประชาชน ของมารดาหรือบิดา ฉบับจริง
- 4.บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
- 5.ทะเบียนสมรส ฉบับจริง (เฉพาะกรณีที่บิดาไปติดต่อต้องนำไปด้วย แต่มารดาไม่ต้องใช้)
- 6.กรณีเจ้าบ้านไปไม่ได้ ต้องมีหนังสือยินยอมและมอบหมาย และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมเซ็นรับรองของเจ้าบ้าน ค่าธรรมเนียม 20 บาท ต่อการยื่นเรื่อง 1 ครั้ง

ส่วนการแจ้งย้ายกลับทะเบียนบ้านเดิมสามารถทำการแจ้งย้ายปลายทางได้เช่นกัน

Yaowaluk.



สมาชิกหมายเลข 5148794 · 16 ก.พ.

ขอบคุณสำหรับข้อมูลนะคะ

สอบถามการย้ายทะเบียนบ้านให้แก่บุตร (บุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ใบขับขี่ ...

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 26 กุมภาพันธ์ เวลา 07:48:44 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7032414 · 26 ก.พ.

เราทำใบขับขี่รถยนต์หายจะต้องไปแจ้งความไหมคะ ก่าส่งจะลางานไปทำใหม่

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 26 ก.พ.

เรียนสมาชิกหมายเลข 7032414

การขอใบแทนใบอนุญาตขับรถกรณีสูญหาย กรณีใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคลไม่ต้องแจ้งความ (สามารถไปบันทึกถ้อยคำสูญหายได้ที่ขนส่ง) หากเป็นกรณีใบอนุญาตขับรถสาธารณะจะต้องมีใบแจ้งความ หรือ แนบสำเนารายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีจากสถานีตำรวจมาแสดงด้วยครับ เอกสารและหลักฐานประกอบคำขอเพิ่มเติม คือ บัตรประจำตัวประชาชน

ค่าธรรมเนียม

- ค่าธรรมเนียมคำขอ ฉบับละ 5 บาท
- ค่าธรรมเนียมใบแทนกรณีสูญหายหรือชำรุด 100 บาท (ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ)

โดยผู้ขอรับใบอนุญาตต้องดำเนินการด้วยตนเองเท่านั้น ไม่สามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนได้

สถานที่ติดต่อ

ในเขตกรุงเทพฯ สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 – 5

ต่างจังหวัด ติดต่อได้ที่ สำนักงานขนส่งส่วนภูมิภาคของแต่ละจังหวัด

Khorawit

สมาชิกหมายเลข 7032414 · 26 ก.พ.

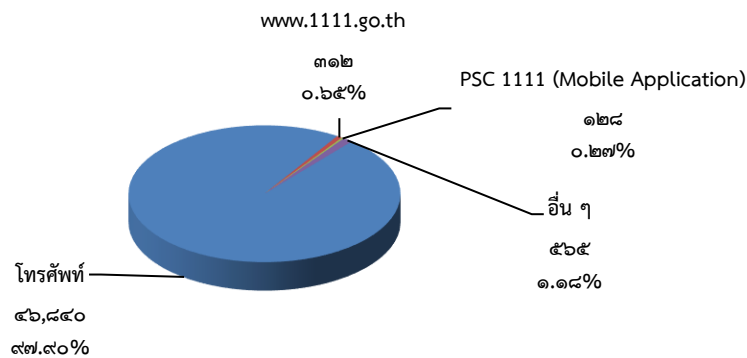
ข้อมูลชัดเจนมากเลยคะ ☆(๖_๖)☆

สอบถามกรณีการทำใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคลสูญหาย

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๗,๘๔๕ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๖,๘๔๐ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๑๒ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๒๘ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๕๖๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๖,๘๔๐	๓๑๒	๑๒๘	๕๖๕	๔๗,๘๔๕
ร้อยละ	๙๗.๙๐	๐.๖๕	๐.๒๗	๑.๑๘	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

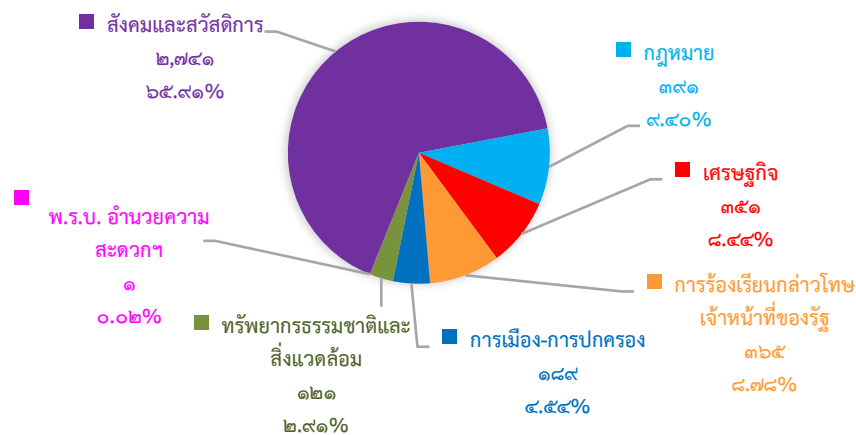
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๖,๘๔๐ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๔,๖๐๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๒,๐๗๑ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๖๐ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๔,๖๐๙ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๖๖๒ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๖๘๓ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๓ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๒๐๑ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๑๕๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๗๔๑ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๙๑ ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๕๑ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๖๕ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๑๘๙ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๑ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑ เรื่อง ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๗๔๑	๓๙๑	๓๕๑	๓๖๕	๑๘๙	๑๒๑	๑	๔,๑๕๙
ร้อยละ	๖๕.๙๑	๙.๔๐	๘.๔๔	๘.๗๘	๔.๕๕	๒.๙๑	๐.๐๒	๑๐๐

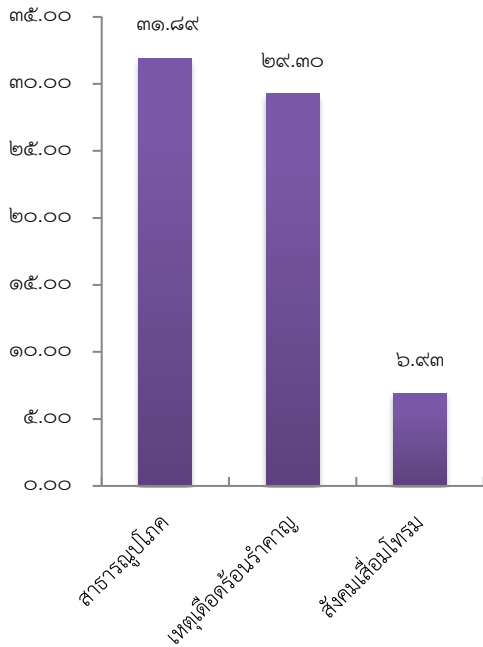
ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๒๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาธิปไตย ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์นเรนทร และสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ฯลฯ จำนวน ๒๗๓ เรื่อง



สังคมและสวัสดิการ

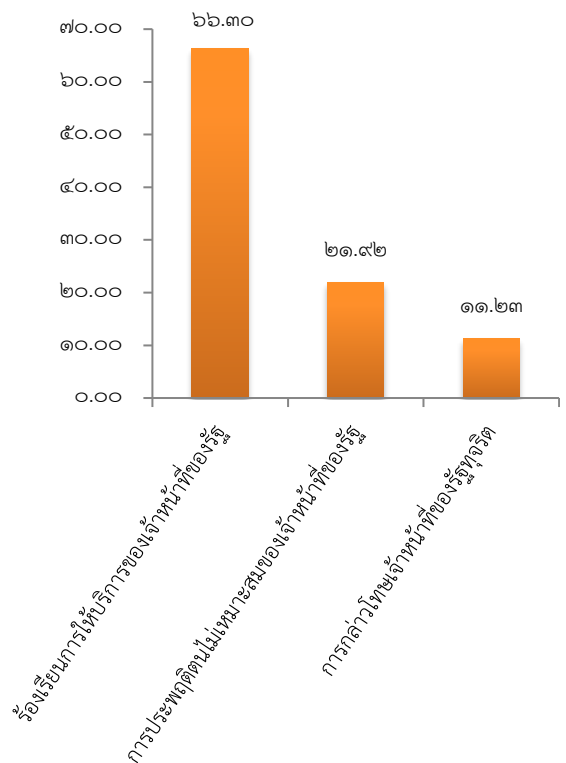
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

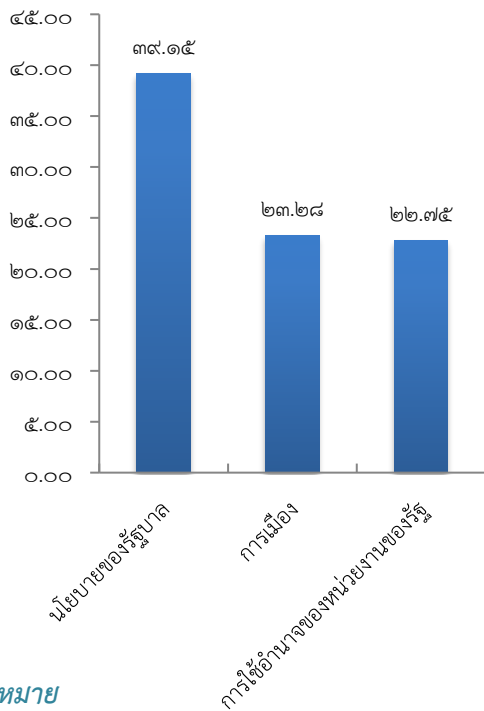
- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๑๑.๘๙ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ , ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิจอาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ขอแจ้งเหตุ กรณีไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ขอให้ดำเนินการซ่อมแซมถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๙.๓๐ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีเสียงดังรบกวนจากการเปิดเพลงของสถานบันเทิง ขอให้แก้ไขปัญหาคันไฟและกลิ่นเหม็นรบกวนจากการเผาขยะ แจ้งเหตุ กรณีได้รับกลิ่นเหม็นรบกวนจากการพ่นสารเคมีของเพื่อนบ้าน ฯลฯ
- สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๖.๙๓ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบเสพยาเสพติด ประเภท ยาบ้า ยาไอซ์ ยาไอ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ช่วยจับกุมขจรจัดออกจากพื้นที่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณี ฯลฯ

การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ**
ร้อยละ ๖๖.๓๐ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ**
ร้อยละ ๒๑.๙๒ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานตรวจคนเข้าเมือง ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ปรับปรุงการให้บริการเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต**
ร้อยละ ๑๑.๒๓ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่ตำรวจและทหารในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ ฯลฯ





กฎหมาย

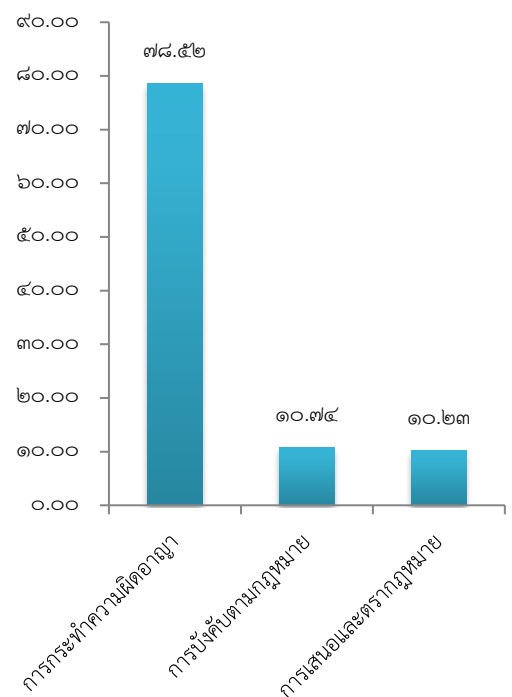
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๗๘.๕๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหากรณีประสบปัญหาการถูกบุคคลก่อกวน คุกคามและข่มขู่ขอแฉ่งเบาะแสเกี่ยวกับขบวนการลักลอบขนย้ายยาเสพติดประเภทยาบ้า ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๑๐.๗๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้มงวดทางด้านกฎหมาย การกระทำผิดของเยาวชน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับราชกิจจานุเบกษา เผยแพร่กฎหมายกระทรวงกำหนดปริมาณยาเสพติดให้โทษฯ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกเลิกการอยู่เวรของครูในโรงเรียน และสถานศึกษาทั่วประเทศ ฯลฯ
- การเสนอและตรวจกฎหมาย** ร้อยละ ๑๐.๒๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปลดพีชไปกัญชาออกจากสารเสพติดประเภทที่ ๕ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายยาเสพติด กรณีผู้ครอบครองยาบ้าไม่เกิน ๕ เม็ด ถือเป็นเพียงผู้เสพยาเสพติดที่ต้องได้รับการบำบัด ฯลฯ

การเมือง - การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

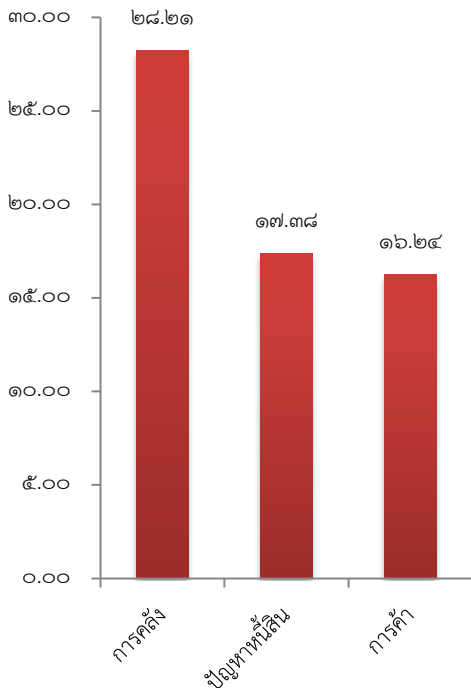
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๓๙.๑๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ แจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มวันหยุดราชการในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ฯลฯ
- การเมือง** ร้อยละ ๒๓.๒๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้าน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๒๒.๗๕ ได้แก่ ขอชมเชยและให้กำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ของรถโดยสารประจำทางสาธารณะ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการคัดเลือกเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฯลฯ





เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

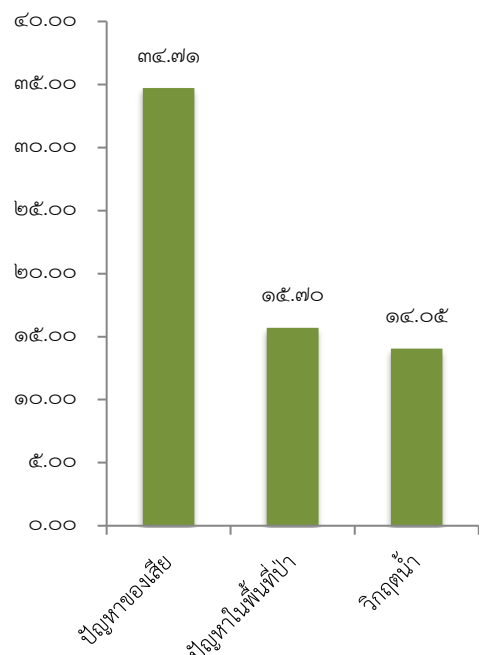


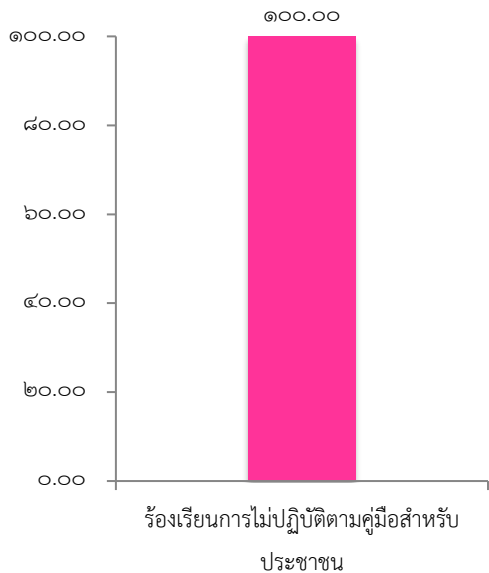
- การคลัง** ร้อยละ ๒๘.๒๑ ได้แก่ ขอให้เร่งดำเนินการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.๙๑) ขอให้ตรวจสอบงบประมาณการจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของเกษตรกรผู้ปลูกข้าว ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรเครื่องมือแพทย์ให้เพียงพอ ฯลฯ
- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๑๗.๓๘ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพักชำระหนี้ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้สิน ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๖.๒๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมราคาสินค้าอุปโภค-บริโภค ขอความช่วยเหลือ กรณีได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา ขอความช่วยเหลือในการจัดสรรสถานที่สำหรับการจำหน่ายสินค้า ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๓๔.๗๑ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาจัดเก็บขยะมูลฝอย ขอให้ตรวจสอบโรงงานอุตสาหกรรมไร้ไซเคิล โดยไม่มีใบอนุญาต และทำการปล่อยน้ำเสีย ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๑๕.๗๐ ได้แก่ แจ้งเหตุกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ป่าใกล้หมู่บ้านเป็นบริเวณกว้าง ขอให้ตรวจสอบการบุกรุกพื้นที่ป่าสาธารณะ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีมีการลักลอบตัดต้นไม้ภายในเขตป่าสงวน ฯลฯ
- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๑๔.๐๕ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือในการจัดทำฝนมเทียม ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหากรณีประสบปัญหาน้ำท่วมบ้านเรือนและขอให้เร่งระบายน้ำออกจากพื้นที่ ฯลฯ





พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา

อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่

๑. **ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน**
ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ได้แก่ ขอความอนุเคราะห์ให้จัดส่งสำเนาหนังสือของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา สำนักนายกรัฐมนตรี และ ขอสำเนาหนังสือของสำนักงานพระราชวังที่มอบให้สำนักนายกรัฐมนตรี ในปี ๒๕๖๒ กับ ปี ๒๕๖๖ เรื่อง ปลดล็อกกัญชา ยาเสพติด เพื่อเอาไปเพิ่มเป็นหลักฐานในคำร้อง

๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กต ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาลเป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖ ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๘๕๒ ครั้ง

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (๑๑๑๑ กต ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กต ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๓๒๒ ครั้ง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกกระตบการให้บริการจากระตบกรมให้เป็นระตบกระทรวง ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายต่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๗๙๔ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๑ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๐๓๖ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาค่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาค่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC) เป็นศูนย์ปฏิบัติการในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหา และค่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่อยู่ในอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ อันอาจส่งผลกระทบต่อประชาชน สังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ โดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขค่าวปลอมและเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้อออกสู่สาธารณะ

อีกทั้งเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๗๗๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๙๙๔ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๕๙๗ เรื่อง เช่น การขอยุ่ต่อในประเทศไทย รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑๓,๗๔๔ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ มาตรการ Easy E-Receipt ภาษีเงินได้นิติบุคคล อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย มาตรการซื้อปดมีคืน เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์



๒.๒.๒) การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้ความความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๘๘ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๑๐ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๙๘ 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๕๕ เรื่อง เช่น ๑) การจัดกิจกรรมส่งเสริมพระพุทธศาสนา เนื่องในเทศกาลวันมาฆบูชา พ.ศ. ๒๕๖๗ ๒) การขอรับหนังสือสุทธินิพนธ์สำหรับพระภิกษุและสามเณร ๓) การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๔ เรื่อง เช่น ๑) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพระสงฆ์ในพื้นที่เขตโบราณสถาน ๒) ขอให้ตรวจสอบการบริหารจัดการเงินอย่างไม่โปร่งใสของเจ้าอาวาส ๓) ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นคาวน้ำไฟบวกรวนจากการจุดธูปเทียนในบริเวณวัด เป็นต้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) การจัดตั้งโครงการตรวจสอบสุขภาพพระภิกษุสงฆ์ทั่วประเทศ ๒) การลงโทษพระภิกษุสงฆ์ที่กระทำความผิดวินัยสงฆ์ ๓) การเพิ่มมูลค่าให้กับวัดโดยการใช้งานศิลปะและวัฒนธรรมผ่านระบบออนไลน์บน Metaverse

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๒ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูลจำนวน ๔๒ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ เช่น ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ข้อเสนอแนะ กรณี การถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๑๘,๑๕๕ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กต ๐	๑๑๑๑ กต ๒	๑๑๑๑ กต ๙	๑๑๑๑ กต ๕	๑๑๑๑ กต ๒๒	๑๑๑๑ กต ๗๗	๑๑๑๑ กต ๗๘	๑๑๑๑ กต ๗๙	๑๑๑๑ กต ๘๗	๑๑๑๑ กต ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุมประพฤติ	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๕๓,๘๖๙	๔๖,๘๔๐	๖๒๔	๑,๘๕๒	๘,๓๒๒	๑,๗๙๔	๕๑	๒,๐๓๖	๗๗๓	๑,๙๙๔

จากสถิติการให้บริการในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๑๘,๑๕๕ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๗๑,๓๑๕ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๔๓,๘๐๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๒,๒๕๖ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๘๘๑ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการจำนวน ๑,๓๗๔ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๘,๒๔๔ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๙,๐๗๔ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๙,๑๖๗ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๙,๐๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๙ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๘,๖๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๔๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๔

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๙,๑๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๙,๐๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ เอกสารคำขอรับโอนมรดกอาวุธปืน (เจ้าของอาวุธปืน เสียชีวิต), เอกสารของช่องทางการติดต่อแจ้งความจับรถแต่งผิดกฎหมายหรือควินดำของกรมการขนส่งทางบก และเอกสารรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นต้น



ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



การเมือง-การปกครอง

- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน



สังคมและสวัสดิการ

- โครงการเน็ตประชารัฐ
- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ



การศึกษาและเทคโนโลยี

- ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย
- กิจกรรม "เทศกาลว่าวไทย ๔ ภาค" จัดโดย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
- NARIT ขวนดูดวงจันทร์เต็มดวงไกลโลกที่สุดในรอบปี คีนวันมาฆบูชา



เศรษฐกิจ

- วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี
- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- มาตรการ Easy E-Receipt



อื่น ๆ

- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- กำหนดการออกหน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ของสภากาชาดไทย
- การขอรับความช่วยเหลือจากนายความอาสา



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒) การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๖,๘๔๐ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๔,๖๐๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๒,๐๗๑ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๖๐ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๔,๖๐๙ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๖๖๒ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๖๘๓ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๓ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๒๐๑ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๑๕๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๓๔๑ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๙๑ ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๕๑ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๖๕ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๑๘๙ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๑ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๒๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์นเรนทร และสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ฯลฯ จำนวน ๒๗๓ เรื่อง

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับแจ้งไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๔ การใส่หรือการบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ และความเป็น ส่วนบุคคล

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือ ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนั้น GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บ รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะและมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึง หรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th

โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก : แบบบันทึกข้อตกลง (NDA)_GCC 1111 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา นี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

ข้อมูลใด ๆ ที่ GCC 1111 จัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล GCC 1111 มิได้นำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา นี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๔

ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดสนับสนุนที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ชั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) ไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามข้อ ๓.๓.๑ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย ตามกรอบระยะเวลาแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งได้จัดฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคบริการที่เป็นเลิศด้วย CCE (Customer Centric Excellence)” เมื่อวันที่ ๑๐ และ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

การดำเนินการ

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

- การจัดงานตรุษจีนเยาวราชปี ๒๕๖๗ ภายใต้ชื่อ "เบิกฟ้าพญามังกร" พร้อมกิจกรรมของกินร้านค้ามากมายวันตรุษจีน เป็นอีกหนึ่งในเทศกาลสำคัญ ที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยได้ในหลายภาคอุตสาหกรรม โดยจะจัดขึ้นที่ถนนเยาวราชในทุก ๆ ปี เทศกาลเฉลิมฉลองตรุษจีนนี้เป็นหนึ่งในเทศกาลที่ตื่นตาตื่นใจ ดึงดูดให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศเดินทางมาแวะเวียนได้อย่างล้นหลาม พร้อมกิจกรรมทางวัฒนธรรมไทย-จีน ให้ได้ชื่นชมอีกเพียบ เทศกาลเฉลิมฉลองตรุษจีนเยาวราช ยังคงจัดเต็มกิจกรรม สีสันความสนุก และความบันเทิงจากศิลปินนักร้องชื่อดังมากมาย ถนนเยาวราชเป็นแลนด์มาร์กของการท่องเที่ยวสำคัญระดับโลกของประเทศไทย ทำให้งานเทศกาลตรุษจีน ๒๕๖๗ จะเป็นการสร้างกิจกรรมที่ร่วมกันส่งเสริมวัฒนธรรมอันเป็นประเพณีดีงาม ที่ยังคงความเป็นอัตลักษณ์ของชาวไทย-จีน ที่สืบทอดกันมาแต่โบราณกาล ให้ไปสู่อนุชนคนรุ่นหลังให้ได้ชื่นชมต่อไป กำหนดการจัดงานมีขึ้นระหว่างวันที่ ๑๐ - ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐ - ๒๔.๐๐ น. ณ บริเวณซุ้มประตูเฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบ พระชนมพรรษา บนถนนเยาวราช

- กรมการจัดหางาน ร่วมบูรณาการกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เชื่อมโยงแอปพลิเคชัน “ไทยมีงานทำ” เพื่อหาหรือถึงแนวทางการกำหนดมาตรการช่วยเหลือให้ผู้กู้ยืมเงินมีงานทำ มีรายได้เพียงพอใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน มีเงินสำรองยามเจ็บป่วยและสามารถชำระหนี้กองทุนเพื่อการศึกษาตามกำหนด กรมการจัดหางาน ได้แนะนำแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” ที่รวบรวมตำแหน่งงานจากภาครัฐ ภาคเอกชน และตำแหน่งงานจากบริษัทจัดหางานชั้นนำไว้หลายตำแหน่ง สามารถใช้บริการผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” ที่เว็บไซต์ ไทยมีงานทำ.doe.go.th และ Mobile Application “ไทยมีงานทำ” หรือสามารถใช้บริการได้ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๐ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กด ๒, สายด่วนกรมการจัดหางาน ๑๖๙๔



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เตือนระวังมิจฉาชีพ แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นอีก ๑ ในวิธี ที่มีมิจฉาชีพใช้หลอกลวง จนมีผู้เสียหายมากเป็นอันดับต้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการฉ้อโกงทางออนไลน์ การข่มขู่เอาทรัพย์สินจากผู้เสียหาย ทั้งนี้ หากเราได้รับการติดต่อจากบุคคลแปลกหน้า แล้วแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ ให้ทำการตรวจสอบเบื้องต้น ดังนี้ ๑) ตั้งข้อสงสัยไว้ก่อนว่าเอกสารนำมาแอบอ้าง เป็นเอกสารปลอม ๒) ตรวจสอบย้อนกลับไปยังหน่วยงานต้นสังกัด ว่ามีเรื่องที่มีมิจฉาชีพแอบอ้างหรือเปล่า ๓) ปฏิเสธการให้ข้อมูลส่วนตัว เช่น เลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ รหัส OTP ๔) ห้ามโอนเงิน ไปยังบัญชีที่คนร้ายส่งมา ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ เมื่อตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพทางออนไลน์ ติดต่อหมายเลขสายด่วน AOC 1441 ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- กรมการขนส่งทางราง เปิดเผยนโยบายค่าโดยสารรถไฟฟ้า ๒๐ บาท ตลอดสาย เป็น ๑ ในนโยบายหลักของรัฐบาลที่ปัจจุบันได้มีการนำร่องตามนโยบายในรถไฟฟ้า ๒ สายแรก ได้แก่ สายสีม่วง (สถานีคลองบางไผ่-สถานีเตาปูน) และสายสีแดง (สถานีกลางบางซื่อ-สถานีรังสิต) ซึ่งนโยบายนี้จะช่วยสร้างโอกาสให้แก่ประชาชนโดยเฉพาะมนุษย์เงินเดือนได้ ดังนี้ ๑) ลดค่าใช้จ่าย-เพิ่มกำลังซื้อ ๒) การขยายตัวของชุมชน-ย่านธุรกิจใหม่ ๓) เกิดทำเลการค้าขายใหม่ ๔) คุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีขึ้น ๕) ภาษีที่เป็นธรรม

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

การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๕

ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

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

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน							หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖			ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
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 โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต								

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

หมายเหตุ : ████████ แผนการดำเนินงานกิจกรรม ██████████ ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน								หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖				ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้									
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นำร่องเดิม									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๘ หน่วยงาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถาม

ที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน มกราคม ๒๕๖๗ ร้อยละ ๙๓.๑๗% เพิ่มขึ้น ๐.๐๘%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๗ รายการ Response จำนวน ๔๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๕๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๙ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓. ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

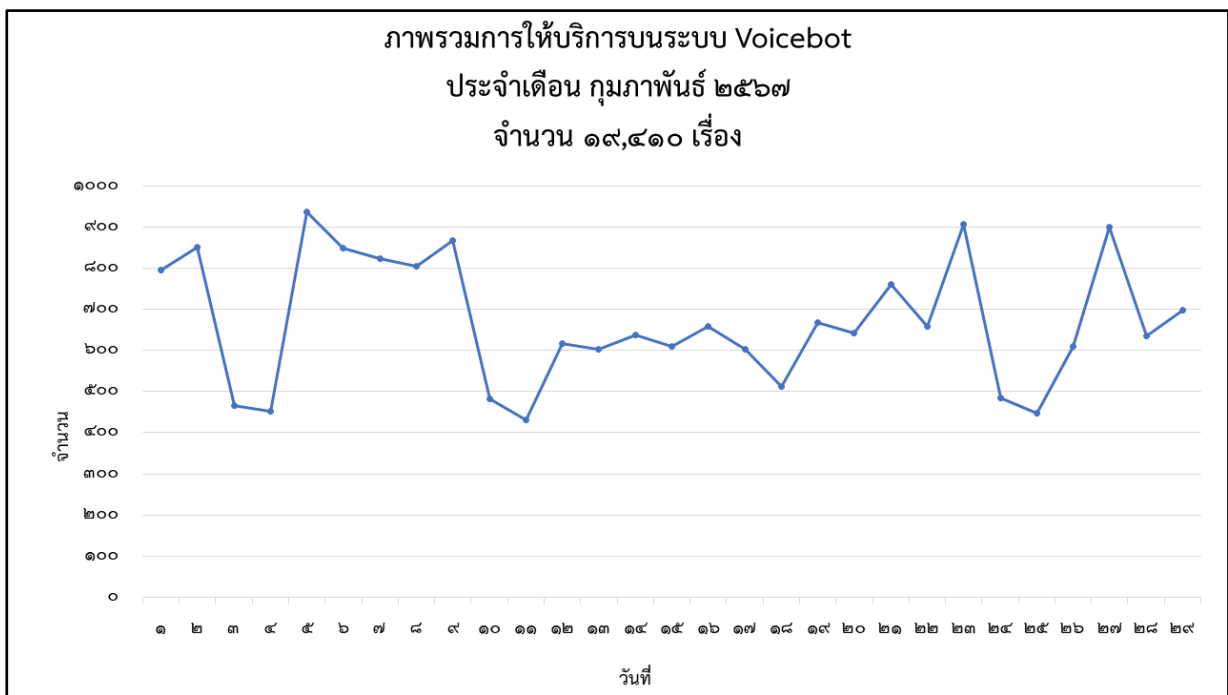
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

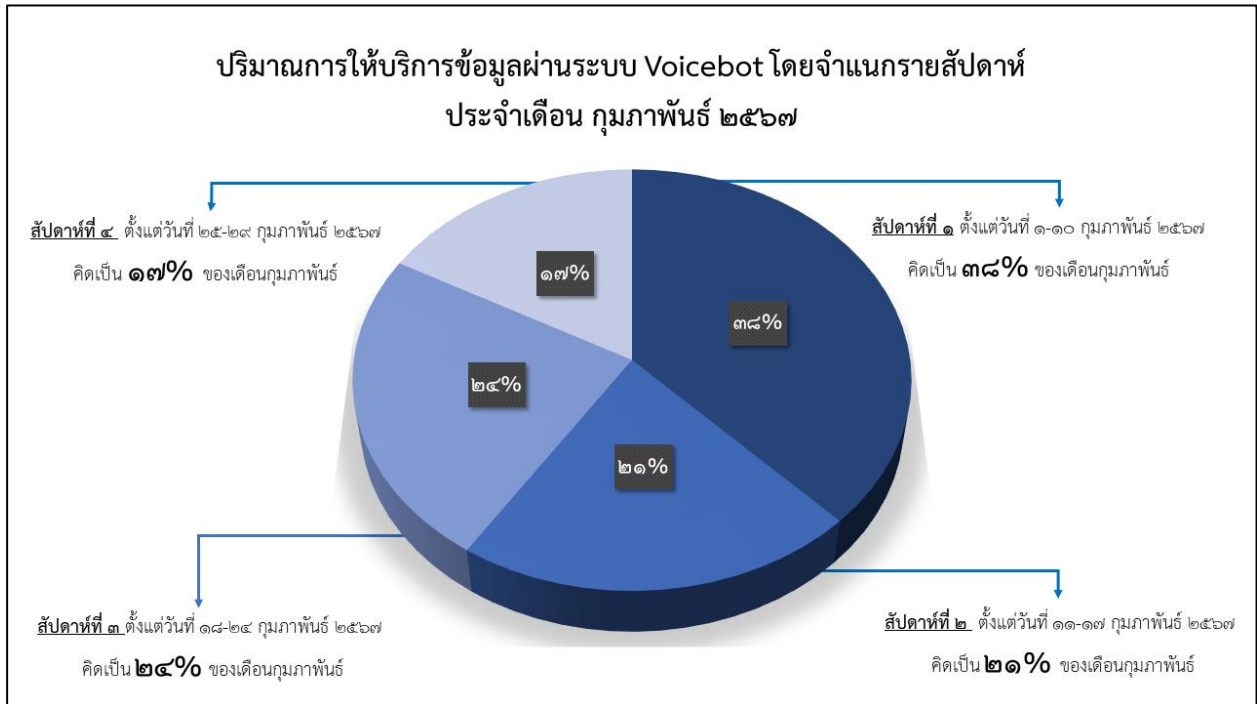
ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑๙,๔๑๐ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๓,๕๘๘ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๘ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ - ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ - ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ของเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)

ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการคลัง	๘,๐๒๓
กระทรวงมหาดไทย	๓,๔๔๙
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒,๓๗๕
กระทรวงการต่างประเทศ	๑,๖๑๔
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑,๑๑๑
กระทรวงสาธารณสุข	๗๙๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๘๐
กระทรวงแรงงาน	๓๒๐
กระทรวงคมนาคม	๒๖๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๐๙
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๐๔
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๔๒
กระทรวงพาณิชย์	๑๔๐
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๖
กระทรวงกลาโหม	๕๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงพลังงาน	๒๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๘
กระทรวงยุติธรรม	๑๖
กระทรวงศึกษาธิการ	๘
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๔
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒
รวมทั้งหมด	๑๙,๔๑๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๓,๓๗๘
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๒,๒๔๑
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๑,๖๒๙
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๓๓๙
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๒๒๖





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๗๓
	เงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษี	๖๓
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๑๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ธนาคารต่าง ๆ	๑๑
	ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๘
	คำถามอื่น ๆ	๔๔
	รวม	๘,๐๒๓
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑,๐๗๓
	โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหานี้นอกระบบ	๘๓๓
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๕๓๑
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๓๗๙
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๒๒๖
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๑๒๒
	การจดทะเบียนสมรส	๔๕
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๔๐
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๑๕
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๔





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่น ๆ	๑๗๑
	รวม	๓,๔๔๙
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๓๐๔
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๕๒๕
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖	๒๕๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๒๐๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	๓๐
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง ภูเงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๓๐
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๒
คำถามอื่น ๆ	๑๐	
	รวม	๒,๓๗๓





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการ ต่างประเทศ	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๕๒๓
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒๖๗
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๒๖๔
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๑๖๐
	จุดผ่านแดนบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน	๑๐๖
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๓๐
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๒๙
	การยื่นขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	คำถามอื่น ๆ	๑๕
รวม		๑,๖๑๔
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	โครงการประกันภัยพืชผล ปีการผลิต ๒๕๖๗	๕๑๗
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๒๑๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๑๕๗
	การควบคุมสิทธิ์ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๑๐๖





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมมันสำปะหลังและสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗	๓๐
	โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อก ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗	๓๐
	โครงการยกระดับศักยภาพการแปรรูปมันสำปะหลัง	๕
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเพาะปลูกมันสำปะหลัง ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗	๕
	โครงการชดเชยดอกเบี้ยในการเก็บสต็อกมันสำปะหลัง ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗	๔
	การจำหน่ายพันธบัตรน้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๔
	คำถามอื่น ๆ	๔๒
	รวม	๑,๑๑๑
กระทรวงสาธารณสุข	การบริจาคโลหิต	๓๖๖
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๒๑๓
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๑๐๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข	๓๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๓๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมควบคุมโรค	๕



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ความหมายของอุบัติเหตุ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสถาบันการแพทย์แผนไทย	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกองการแพทย์ทางเลือก	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	คำถามอื่น ๆ	๓๐
รวม		๗๙๘
กระทรวงการพัฒนา สังคม และความมั่นคงของ มนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๙๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๑๖๐
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๕๕
	การขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๒๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๒
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑๒
	การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้พิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธรรมาภิบาล	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการเด็กและเยาวชน	๑
	การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์	๑
คำถามอื่น ๆ	๑๑	
รวม		๕๘๐



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงแรงงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๑๖๒
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๖๐
	การให้บริการ สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานประกันสังคม	๓๓
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๓๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๖
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๖
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน "กรณีประสบอันตรายหรือเป็นโรคจากการทำงาน"	๕
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการจัดหางาน	๑
คำถามอื่น ๆ	๔	
รวม		๓๒๐
กระทรวงคมนาคม	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๑๑๖
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๖๓
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๓๕
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๒๖



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก	๙
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงคมนาคม	๓
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๒
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
รวม		๒๖๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๙๔
	บริการเกี่ยวกับวัตถุดิบทราย	๖๔
	สินค้าหรือเคมีภัณฑ์ที่ต้องขออนุญาต	๕๑
รวม		๒๐๙
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๑๑๓
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๖๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวพื้นที่ต่าง ๆ	๑๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๖



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการท่องเที่ยว	๑
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพลศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑
รวม		๒๐๔
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๗๑
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๔๕
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๒๖
รวม		๑๔๒
กระทรวงพาณิชย์	โครงการธงฟ้าราคาประหยัด	๗๕
	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๓๓
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๓๒
รวม		๑๔๐
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๑๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทรัพยากรธรณี	๙
	โครงการบัตรเขียวเที่ยวทุกที่	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมป่าไม้	๖





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทรัพยากรน้ำบาดาล	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๕
รวม		๕๖
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๒๒
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑๑
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๙
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๒
รวม		๕๓
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑๑
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๘





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
รวม		๒๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	สิทธิของผู้บริโภค ๕ ประการ	๖
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๓
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๓
	สวัสดิการของข้าราชการ	๓
	หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานราชการต่าง ๆ	๒
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๑๘
กระทรวงยุติธรรม	การประมวลข้อเท็จจริงจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมราชทัณฑ์	๑
รวม		๑๖
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)	๓
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๑
	การย้ายสถานศึกษา	๑
	รวม	๒
สำนักงาน คณะกรรมการการ เลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๔
	รวม	๔
สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓
	รวม	๓
สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	ระเบียบการขอเข้าเยี่ยมชมรัฐสภา	๑
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
	รวม	๒
หน่วยงานอื่น ๆ	การขึ้นทะเบียนโดรน	๒
	รวม	๒
	รวมทั้งหมด	๑๙,๔๑๐





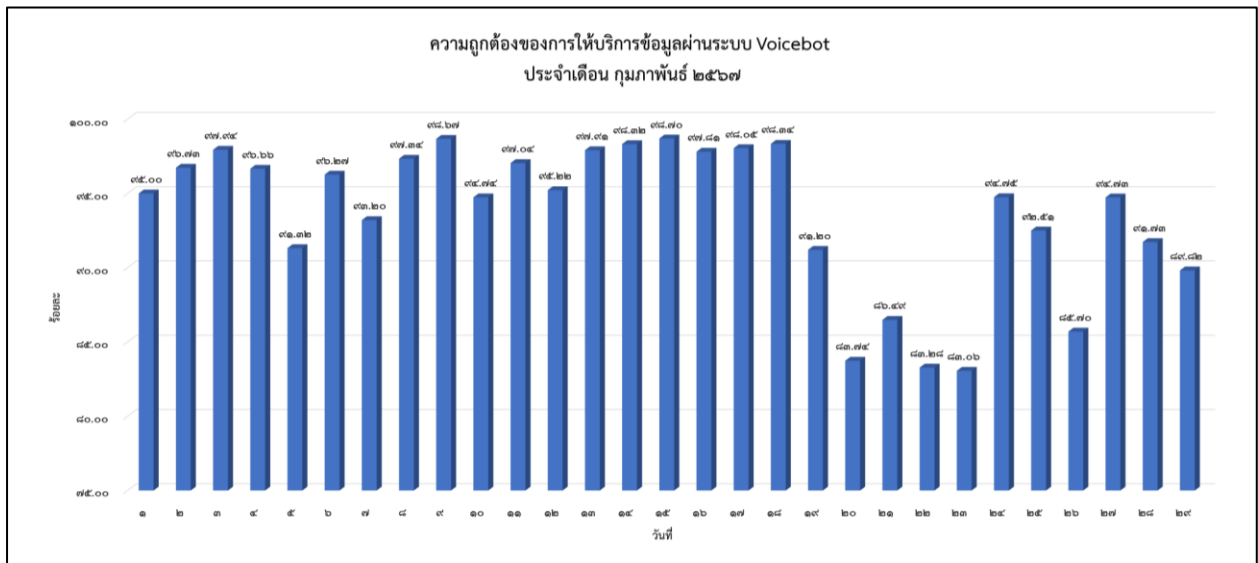
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยครวมถึงเรื่องที่ทำให้ประชาชนให้ความสนใจวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot พร้อมทั้ง อัปเดตซอฟต์แวร์ของระบบให้เป็นเวอร์ชันปัจจุบันเพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

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

การดำเนินการ

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๗๓.๕๔% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๕ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ คิดเป็น ๗๓.๕๔% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนมกราคม ๒๕๖๗ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔. ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๘ รายการ Response จำนวน ๓ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๗ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม - คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

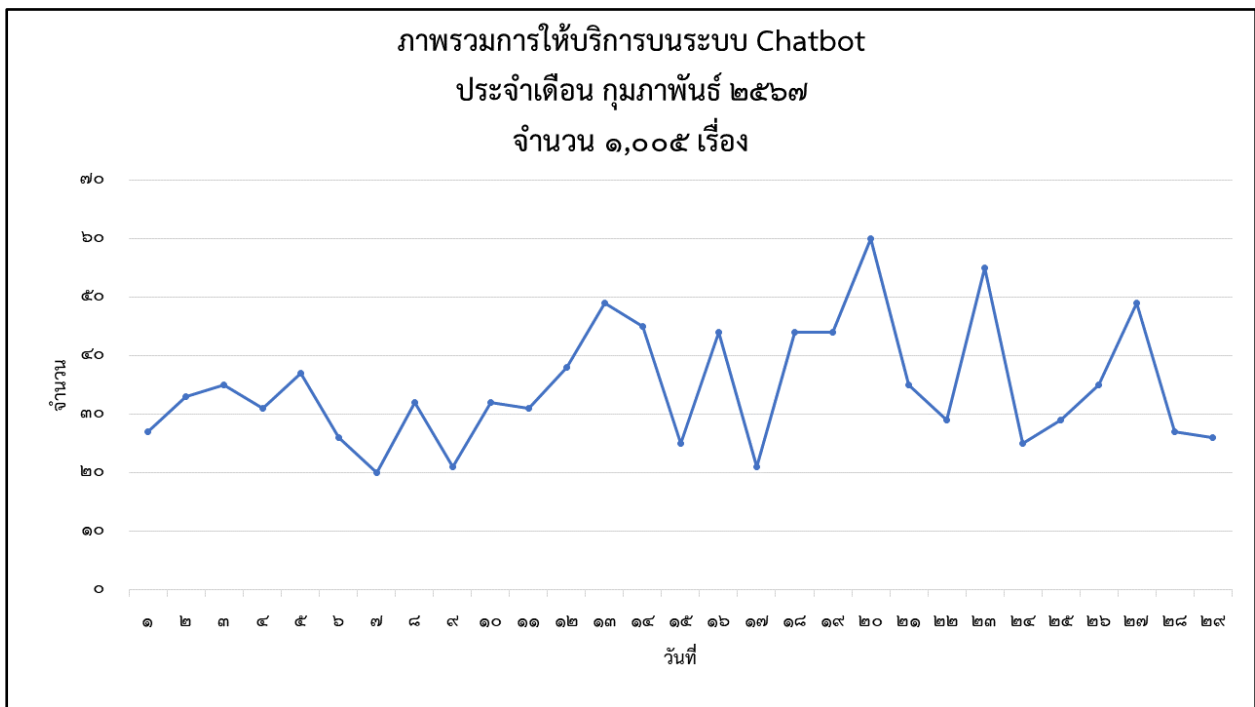
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

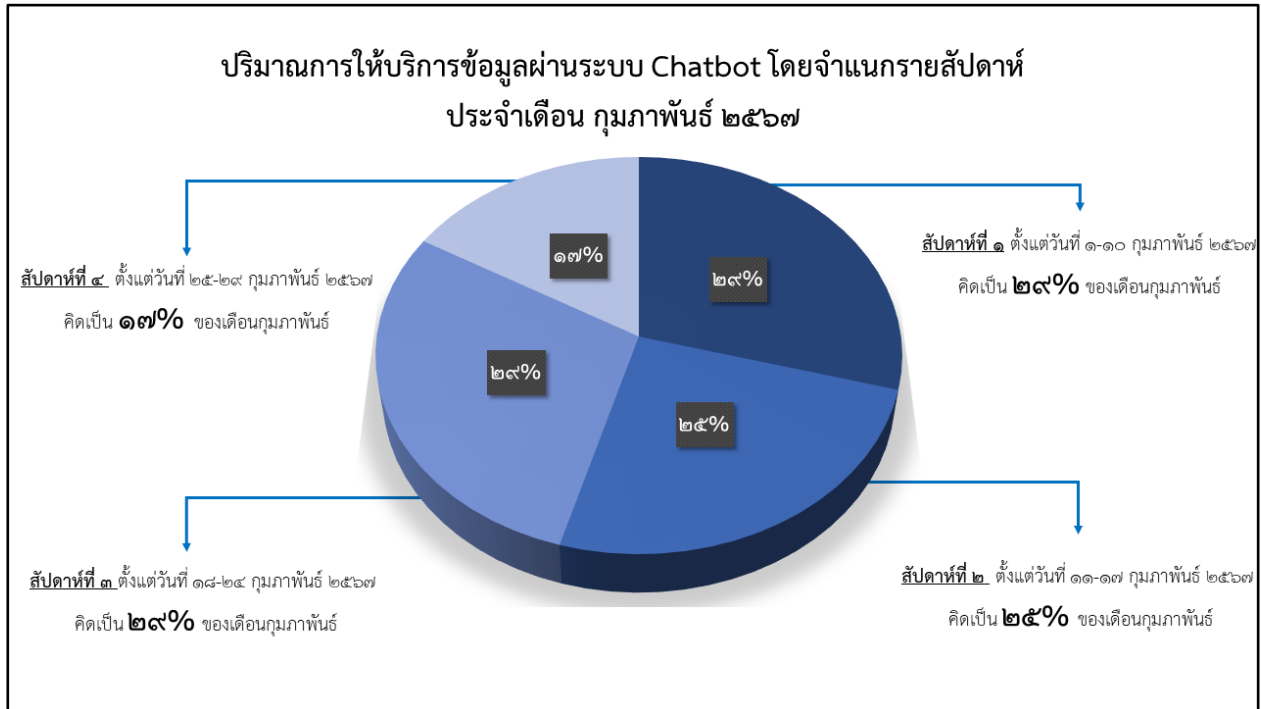
ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑,๐๐๕ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๙ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ - ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ - ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๙ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ของเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)

ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๖๔
กระทรวงมหาดไทย	๑๕๖
กระทรวงพาณิชย์	๑๑๐
กระทรวงการคลัง	๘๒
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๘๑
กระทรวงแรงงาน	๖๐
กระทรวงศึกษาธิการ	๕๖
กระทรวงสาธารณสุข	๕๕
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๕
กระทรวงการต่างประเทศ	๕๐
กระทรวงคมนาคม	๓๙
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๙
กระทรวงวัฒนธรรม	๒๙
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๒
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๐
สำนักงานอัยการสูงสุด	๘
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๘
กระทรวงกลาโหม	๖
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๒
กระทรวงยุติธรรม	๒
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑
กระทรวงพลังงาน	๑
อื่น ๆ	๑
รวมทั้งหมด	๑,๐๐๕

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๙๔
	การแจ้งอายุذبัญชีม้า	๓๒



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑๔
	พยากรณ์อากาศ	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	๖
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๑
	แอปพลิเคชัน ๓ ชั้น ระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	๑
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่	๑
รวม		๑๖๔
กระทรวงมหาดไทย	โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหานี้ออกระบบ	๖๒
	การยกเลิกใช้สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน	๒๕
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒๔
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๙
	ศูนย์บริการคลินิกสัตว์แพทย์กรุงเทพมหานคร	๘





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การประมวลทรัพย์สินของสถานธนานุบาล	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการปกครอง	๒
	การชำระค่าไฟฟ้า - น้ำประปา	๒
	อัตราดอกเบี้ยของสถานธนานุบาล	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานธนานุบาล	๒
	คำถามอื่น ๆ	๑๗
รวม		๑๕๖
กระทรวงพาณิชย์	โครงการธงฟ้าประชารัฐ	๕๑
	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๓๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสาขาจังหวัดเขตต่าง ๆ	๑๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์จังหวัดเขตต่าง ๆ	๘
รวม		๑๑๐
กระทรวงการคลัง	การจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ	๒๖
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๕
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๙
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๙



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๓
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๓
	การแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนการรับเงินเดือนข้าราชการ ค่าจ้างลูกจ้างประจำ	๒
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	การเบิกจ่ายเงินการศึกษาบุตรข้าราชการ	๒
	คำถามอื่น ๆ	๙
	รวม	๘๒
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	มาตรการรักษาเสถียรภาพราคาข้าว ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๗	๓๓
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเพาะปลูกมันสำปะหลัง ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๗	๑๙
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิต เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๗	๘
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมมันสำปะหลังและสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๗	๘
	โครงการยกระดับศักยภาพการแปรรูปมันสำปะหลัง	๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการชดเชยดอกเบี้ยในการเก็บสต็อกมันสำปะหลัง ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๗	๒
	การยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนด	๒
	โครงการสินเชื่อเพื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๗	๒
	ราคาสินค้าทางการเกษตร	๑
	ขั้นตอนการปรับปรุงทะเบียนเกษตรกร	๑
	คำถามอื่น ๆ	๒
รวม		๘๑
กระทรวงแรงงาน	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๒๕
	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๑๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	สวัสดิการการจ้างงาน	๗
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๒
	ค่าชดเชยการเลิกจ้างกรณีนายจ้างเลิกจ้างโดยที่ลูกจ้างไม่มี ความผิด	๑
	การจ้างแรงงานเด็กและแรงงานสตรี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๑
	สิทธิเรื่องค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๓
	รวม	๖๐
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา เอกชน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่น ๆ	๔
รวม		๔๖
กระทรวงสาธารณสุข	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๑๗
	การบริจาคโลหิต	๙
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๑
	การตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	๑
	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๑
	การดำเนินการกรณีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูญหาย	๑
	คำถามอื่น ๆ	๓
รวม		๔๕
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๑๐
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๗
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนานุเคราะห์	๒
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	๑
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๓
รวม		๔๕
กระทรวงการต่างประเทศ	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๙
	การแปลและการรับรองเอกสาร	๙
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ	๒
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอาเซียน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานเอกอัครราชทูตประเทศต่าง ๆ	๑
	การรับหนังสือเดินทาง	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๑
	สถานที่ให้บริการรับรองนิติกรณ์เอกสาร	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
รวม		๕๐
กระทรวงคมนาคม	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๓๒
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๗
รวม		๓๙
กระทรวงอุตสาหกรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันอาหาร	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๑





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่น ๆ	๔
รวม		๒๙
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงวัฒนธรรม	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมศิลปากร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์หอภาพยนตร์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
รวม		๒๙
สำนักนายกรัฐมนตรี	แอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)	๗
	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	๒
	บุคคลที่ต้องการคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	รายละเอียดการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุข้าราชการหรือลูกจ้าง หน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๑๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๘
	การขอหนังสือรับรองความประพฤติ	๒
	ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์เดือนเข้าสู่ระบบ เพื่อปิดกั้นการใช้งาน	๒
รวม		๑๒
สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด	๘
	การขอรับหนังสือสุทธินิคมสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๓
รวม		๑๑
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗
	ประเภทของใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑
รวม		๑๐
สำนักงานอัยการสูงสุด	การขอตู้ผู้ปกครอง	๔
	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๑





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการจัดการทรัพย์สินและ ขอเป็นผู้จัดการทรัพย์สินของผู้ไม่อยู่และคนสาบสูญ	๑
	การขอตั้งผู้พิทักษ์	๑
	การแต่งตั้งผู้จัดการมรดก	๑
รวม		๓
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	รายชื่ออุทยานแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทรัพยากรน้ำ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทรัพยากรน้ำบาดาล	๑
รวม		๘



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๓
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๒
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
รวม		๖
สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	ความหมายการทุจริตในภาครัฐ	๒
รวม		๒
กระทรวงยุติธรรม	การจัดกิจกรรมพร้อมใจไกล่เกลี่ย แก่หนี้ครัวเรือน	๒
รวม		๒
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๑
รวม		๑
สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา	คุณสมบัติผู้สมัครสมาชิกวุฒิสภา	๑
รวม		๑
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

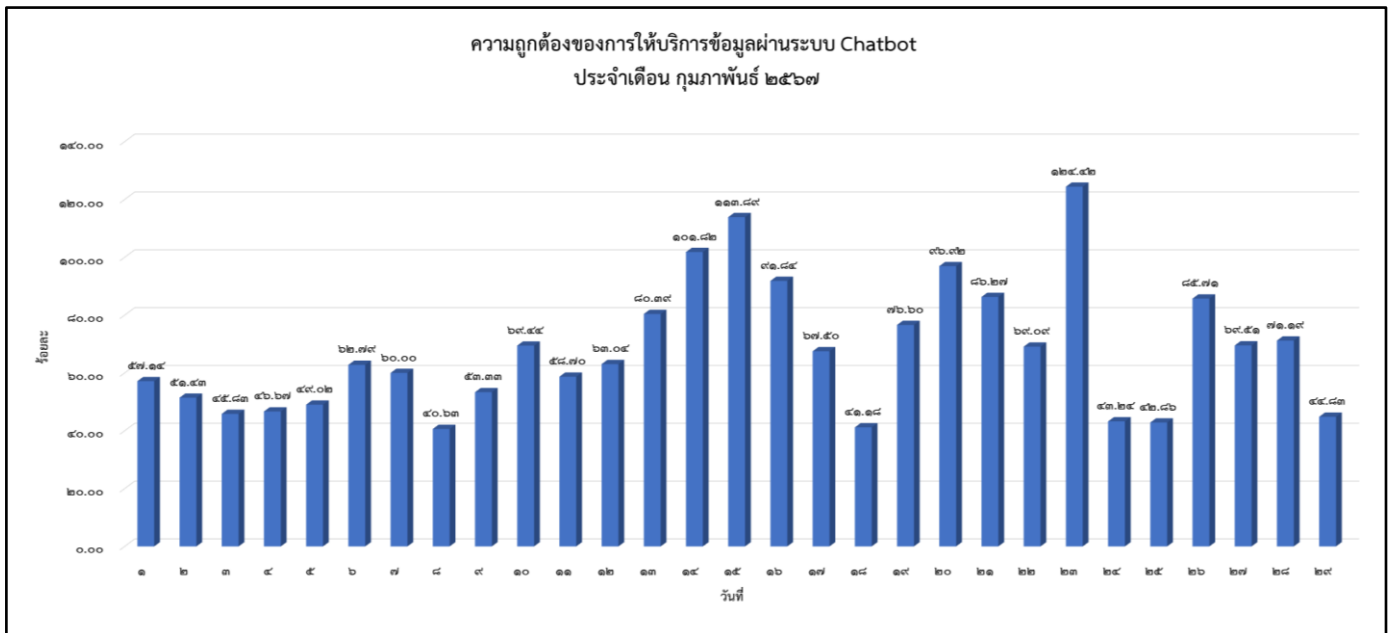
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
อื่น ๆ	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๑,๐๐๕

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๔% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละ ที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๔% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบ บนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามา ผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค พร้อมทั้ง อัปเดตซอฟต์แวร์ของระบบให้เป็นเวอร์ชันปัจจุบันเพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจออย่างต่อเนื่อง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๔	๑.๒๕
๒	กระทรวงการคลัง	๓๘	๑๑.๙๑
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๗	๕.๓๙
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๒	๓.๗๖
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๘	๑๕.๐๔
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๒๘	๘.๗๗
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๑	๐.๓๑
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๕	๑.๕๖
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๐	๑๒.๕๓
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๐	๑๒.๕๓
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๒๓	๗.๒๑
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๖	๑๔.๔๒
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๗	๒.๑๙
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๑๐	๓.๑๓
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
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		๓๑๙	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๗ รายการ Response จำนวน ๔๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๕๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๙ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น คุณสมบัติของผู้ขอหนังสือคนประจำเรือ โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อก ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๗ เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐
๒	กระทรวงการคลัง	๓๐	๙.๔๕
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	๔๑	๑๒.๘๙
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๔.๑๕
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๕	๑๔.๑๕



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๔๕	๑๔.๑๕
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๙	๕.๙๗
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๕	๑๔.๑๕
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐
รวมทั้งหมด		๓๑๘	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กุมภาพันธ์ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๘ รายการ Response จำนวน ๓ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๗ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การเข้าร่วมโครงการธงฟ้ามีหลักเกณฑ์อย่างไร สถานที่ติดต่อสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ตั้งอยู่ที่ไหน เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

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

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

แผนการดำเนินงาน

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

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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

การดำเนินการ

จากการศึกษาเทคโนโลยี Generative AI ประเภทโมเดลภาษา หรือ Large Language Model เป็นรูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ที่ได้รับการฝึกฝนบนชุดข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น ChatGPT, Gemini, Model อื่นๆ โมเดลเหล่านี้สามารถแปลภาษา เขียนเนื้อหาสร้างสรรค์ประเภทต่าง ๆ และตอบคำถามผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในช่วงเดือนที่ผ่านมา พบว่า เทคโนโลยีนี้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีการสร้างโมเดลใหม่ ๆ อยู่เสมอ และมีการผนวกรวมกับเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น เทคโนโลยีเกี่ยวกับ Search Engine, เทคโนโลยี Knowledge Graph เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบคำถามให้ถูกต้อง แม่นยำ และสามารถอธิบายหรือแสดงที่มาของคำตอบได้ชัดเจน

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ทีม GCC 1111 กำลังศึกษาเทคโนโลยี Generative AI เพิ่มเติม และหาความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญ ควบคู่ไปกับการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือ (Tool) ที่เหมาะสม มาสนับสนุนการขยายขีดความสามารถของระบบ GCC 1111 แบบ AI

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 หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในตลาดถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

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

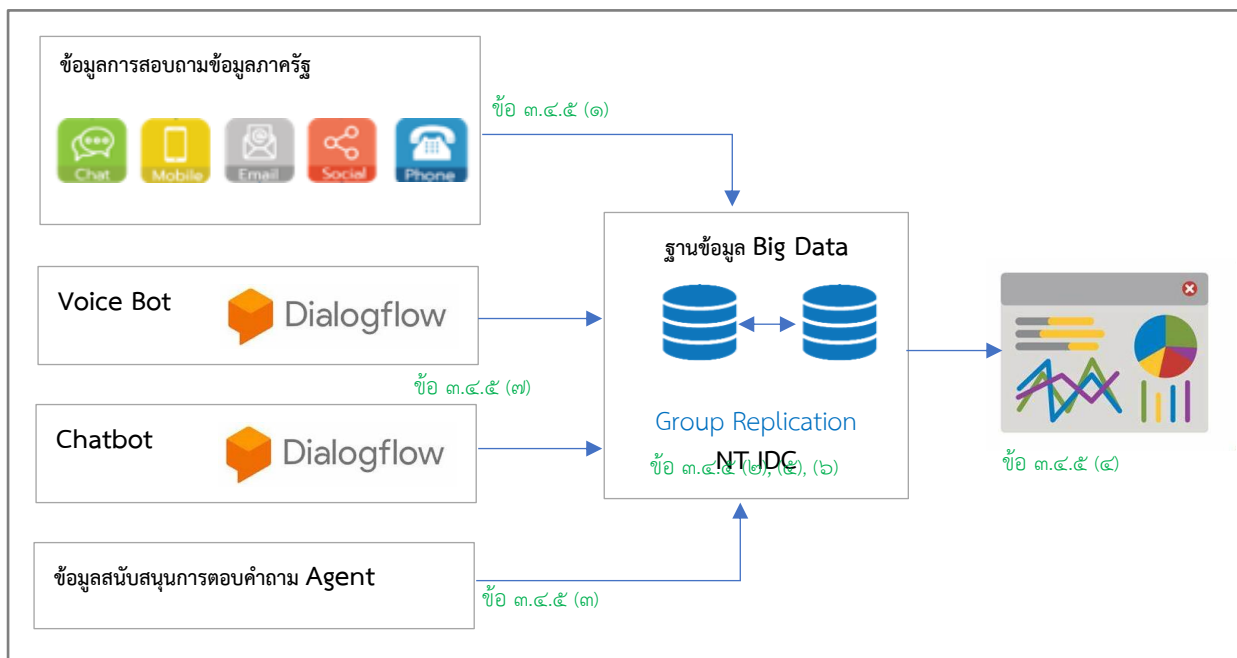
การดำเนินการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถตามแผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับ

การจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ข้อ ๓.๔.๕ เพื่อรองรับการดำเนินการดังกล่าว GCC 1111 ได้ออกแบบและจัดให้มี “ระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)” หรือระบบจัดเก็บฯ 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, ข้อมูลเกี่ยวกับ สลากประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ
Status	สถานะงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent	
Fields	รายละเอียด
Last Updated Date	วันที่ปรับปรุงล่าสุด
Last Updated By	ผู้ปรับปรุงล่าสุด

- **แผนการดำเนินการ**

GCC 1111 ได้ดำเนินการขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center จำนวน ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมมากในลำดับถัดมา รายละเอียด ดังนี้

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

โดยมีแผนการดำเนินการไว้ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน								หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖				ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ยังคงมี									
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 วิเคราะห์ถักถักกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้									
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา									
(๑.๒) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักงานกฤษฎีกา									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้									
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นำร่องเดิม									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๘ หน่วยงาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักงานกฤษฎีกา									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยเฝ้าระวังรับรวมมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า									
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง									
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้									

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)





กิจกรรมในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

- นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน กุมภาพันธ์ปี ๒๕๖๗ ของ ๗ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
- นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน กุมภาพันธ์ ปี ๒๕๖๗ ของกระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม และกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งเป็น ๘ หน่วยงานใหม่ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
- ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

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

๑. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กัลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

- ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์
- ๕ หน่วยงานนำร่องใหม่ คือ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม และกระทรวงการต่างประเทศ

ดังภาพด้านล่างที่แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงานนำร่อง พบว่ากระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ซึ่งสูงถึง ๕๗๗,๑๗๓ ครั้ง รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๔๐๕,๒๔๑ ครั้ง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

```

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

```

Message	Result 1	Profile	Status
หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด	
กระทรวงการคลัง	577173	2024-02-29 23:52:49	
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	405241	2024-02-29 23:41:26	
กระทรวงแรงงาน	169324	2024-02-29 23:38:12	
กระทรวงสาธารณสุข	149182	2024-02-29 21:01:41	
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	77877	2024-02-29 20:43:03	
กระทรวงมหาดไทย	41426	2024-02-29 23:46:17	
สำนักนายกรัฐมนตรี	23387	2024-02-29 23:49:55	
กระทรวงพาณิชย์	14968	2024-02-29 18:16:38	
กระทรวงคมนาคม	14137	2024-02-29 23:34:07	
กระทรวงยุติธรรม	11189	2024-02-29 20:25:31	
กระทรวงศึกษาธิการ	10257	2024-02-29 17:48:21	
กระทรวงการต่างประเทศ	6991	2024-02-29 23:58:29	

แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานะข้อมูลเพื่อ Big Data

๒. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

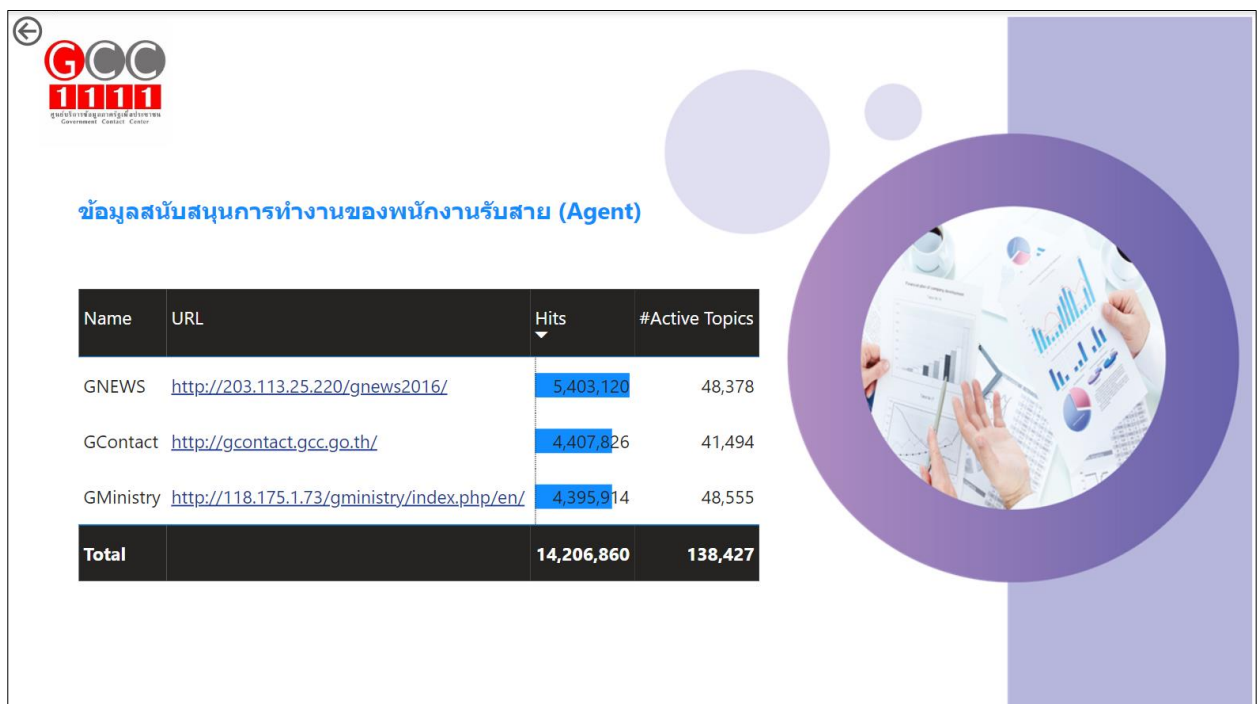
๓. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

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

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



ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

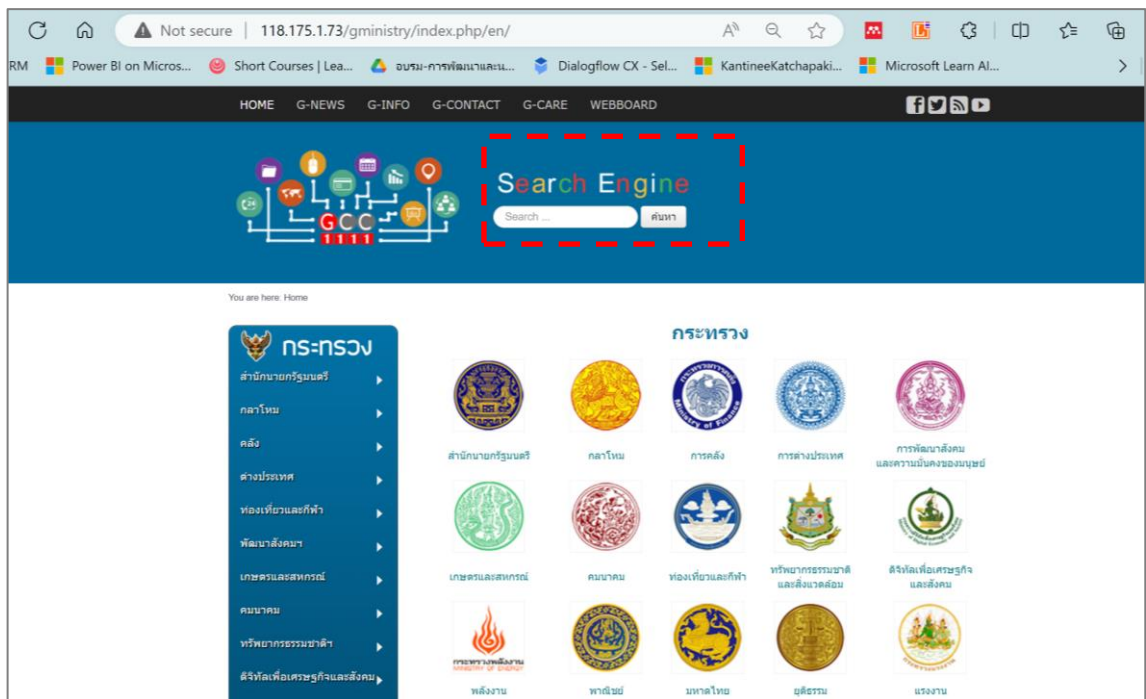
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



ระบบ CMS GNews

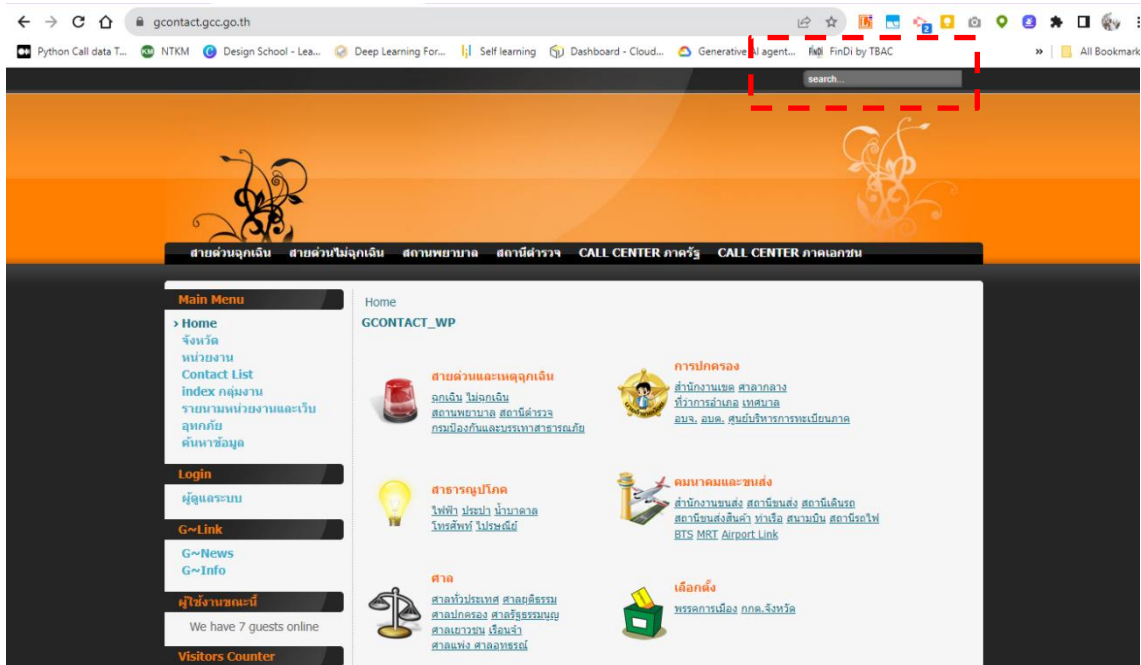


ระบบ CMS Gministry

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



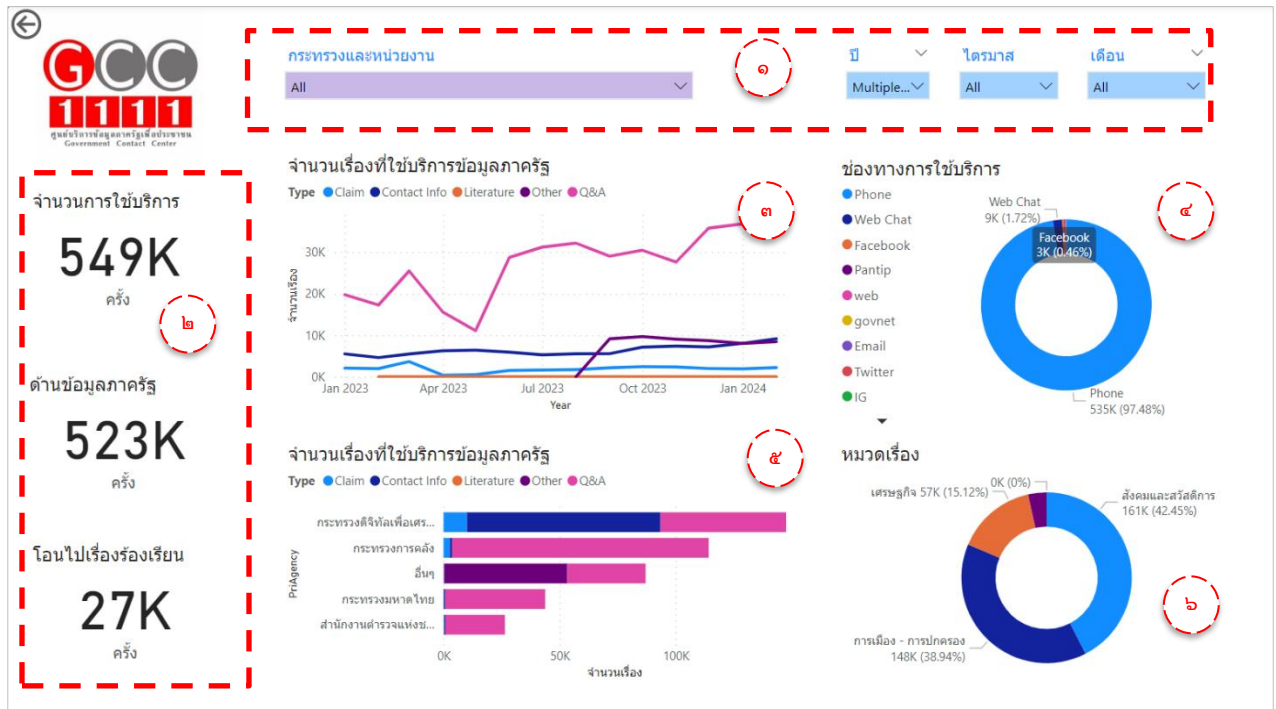
ระบบ CMS GContact

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

Dashboard Overview (หน้าที่ ๑) จะแสดงสถิติภาพรวมของการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ เป็นต้น



รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

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

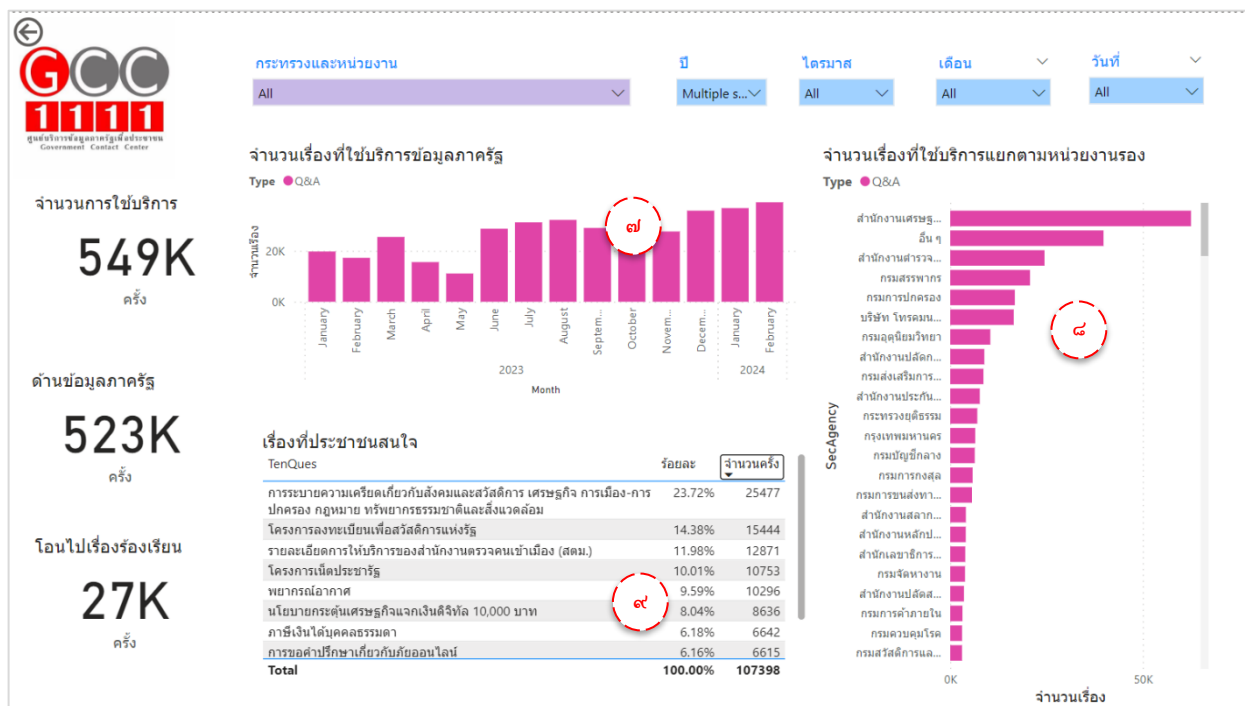
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

- การติดต่อขอใช้บริการ แยกตามแต่ละกระทรวง ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ (Literature) และ การสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๕
- การติดต่อขอใช้บริการ แยกตามหมวดเรื่องหลัก (Categories) ๔ หมวด ดังนี้ การเมือง-การปกครอง, เศรษฐกิจ, สังคมและสวัสดิการ และ การศึกษาและเทคโนโลยี แสดงในส่วนหมายเลข ๖

Dashboard ByMinistry (หน้าที่ ๒) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายกระทรวง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลทั้งหมดในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ เป็นต้น

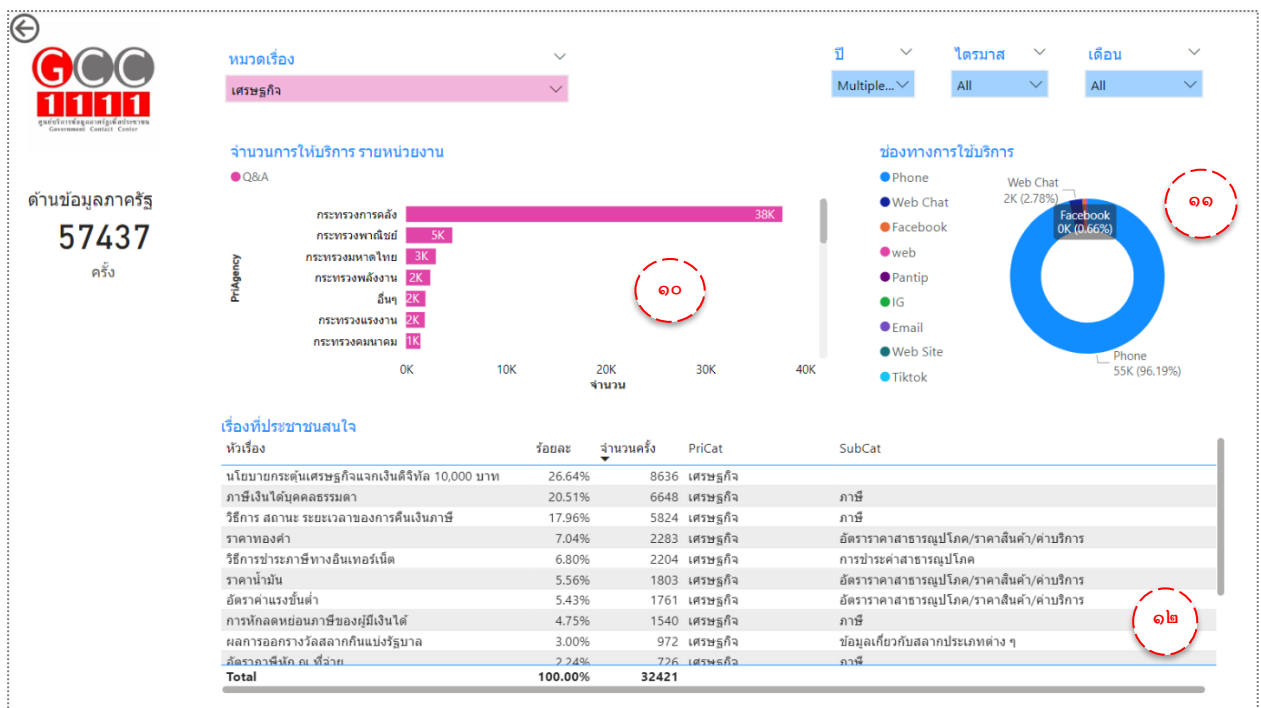


รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

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 และ ๒๕๖๗ เป็นต้น



รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)



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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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

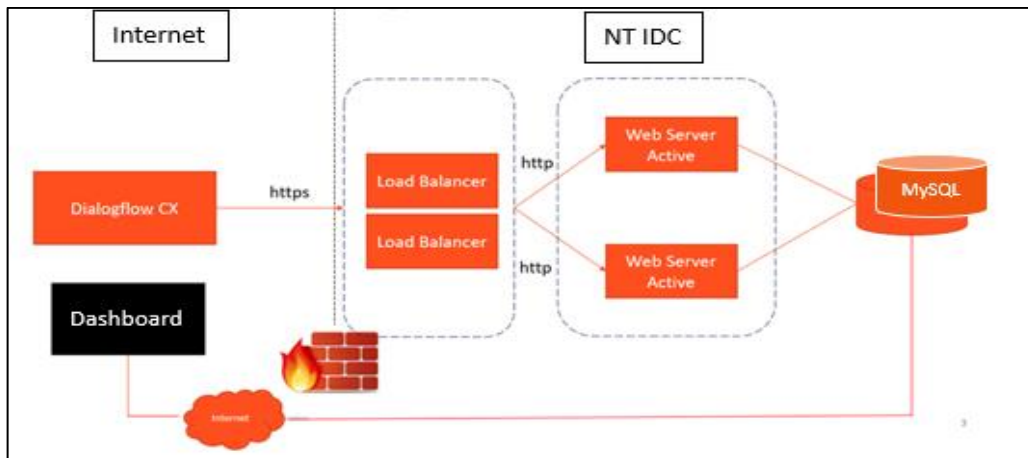
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป

```

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

```

interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		ข้อสอบ	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิคะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		หม้อการติดต่อด่วนที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	e933d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความใหม่ครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่ทยอยสมัคร	
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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	
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		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษิลำค่า	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษี	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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออกโดยเจ้าหน้าที่	
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		ก๊ต คืออะไรคะ	

ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนปัจจุบัน พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ โดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

๑. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล จำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data

๒. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลา และจำนวนคนมาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีคุณภาพ

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

ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ Extract-Transform-Load ให้เป็นแบบอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถแสดงข้อมูลบน Dashboard ได้แบบ Realtime และเป็นการต่อยอดการดำเนินงานในระยะถัดไป

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๒

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ ผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปี ๒๕๖๗ (เลขที่ ศค ๐๒๐๑.๕/ว ๖๑๙ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๗) ไปยังหน่วยงานภาครัฐ จำนวนทั้งหมด ๒๕๐ หน่วยงาน มีหน่วยงานตอบกลับแล้ว ๒๒๔ หน่วยงาน ไม่ได้รับการตอบกลับ ๒๖ หน่วยงาน ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการรวบรวมรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ เพื่อส่งมอบให้กับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

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

- (๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๑ คน
- (๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา
- (๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย
- (๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์
- (๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

(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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดส่งหนังสือเรียนเชิญหน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” ประจำปี ๒๕๖๗ (เลขที่ ดศ ๐๒๐๑.๕/ว๓๓๖๑ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗) จำนวน ๖๐ หน่วยงาน โดยกำหนดการลงทะเบียนตอบรับ ภายในวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ "สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111" ประจำปี ๒๕๖๗)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๗

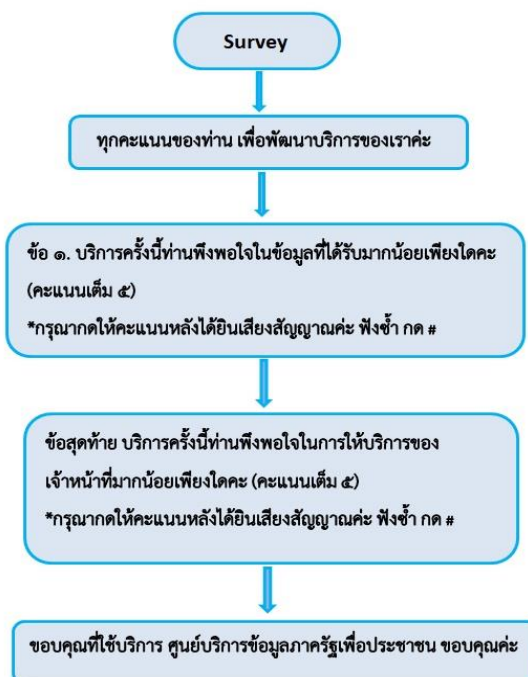
ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)

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

การดำเนินการ

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



แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๗ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๗,๑๗๔ คน

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

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

การดำเนินการ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๗๐ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

รายงาน	เป้าหมาย	ก.พ. ๖๗
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๘.๗๐



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ดำเนินการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานยิ่งขึ้น รวมทั้ง การดำเนินการเปิดบริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Service) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้รับบริการอีกร้อยละ ๓๐ จากปี ๒๕๖๖ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงานเปิดให้บริการใหม่เชิงรุก ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว และได้พัฒนาการเปิดบริการใหม่เชิงรุกร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปก รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๖) ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. การจัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบัน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย GCC 1111 ได้ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการ และแนวทางการปรับปรุงการพัฒนารูปแบบการให้บริการ GCC 1111 โดยผ่านความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏใน QR Code
๒. ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Services) โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้จัดทำข้อมูลบริการใหม่เพื่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการในรูปแบบ อินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๕ ภาพ เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook, Website, X, Instagram และ คลิปสั้น (Clip) จำนวน ๘ คลิป เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook, Website, X, Instagram และ TikTok ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีจำนวนการเข้าชมในทุกช่องทาง จำนวนทั้งสิ้น ๑๑๕,๓๐๖ ครั้ง เมื่อรวมกับจำนวนการติดต่อขอใช้บริการ (ตามรูปแบบเดิม) จำนวน ๑๒๐,๑๘๙ ครั้ง คิดเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๓๕,๔๙๕ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยจำนวนการติดต่อขอใช้บริการต่อเดือนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งอยู่ที่ ๙๕,๒๑๔ ครั้ง เป็นจำนวน ๑๔๐,๒๘๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๔๗.๓๓ (ภาคผนวก ๖)

ตารางแสดงจำนวนการเข้าชมข้อมูลบริการใหม่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

รูปแบบ	Facebook	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
Infographics	๑,๒๖๔	๒๐,๗๖๔	๓,๙๑๘	๖๒๓	-	๒๖,๕๖๙
Clips	๓,๕๖๐	๕๑,๓๗๗	๖,๕๗๗	๓,๕๖๕	๒๓,๖๕๘	๘๘,๗๓๗
รวม	๔,๘๒๔	๗๒,๑๔๑	๑๐,๔๙๕	๔,๑๘๘	๒๓,๖๕๘	๑๑๕,๓๐๖

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

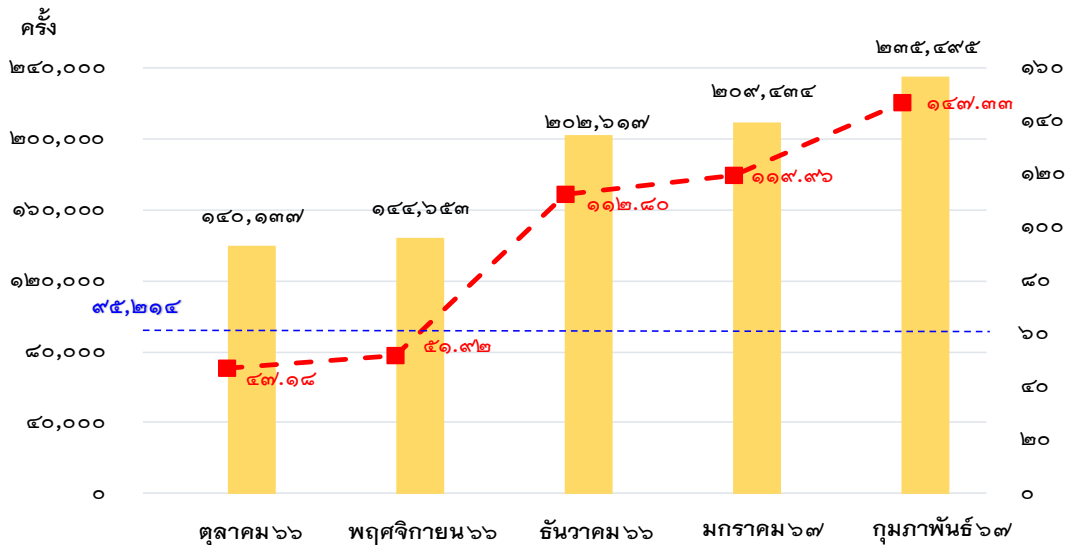


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือกับ RD Intelligence Center 1161 ดังนี้

๓.๑.๑) RD Intelligence Center 1161 จัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานรับสายของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๓.๑.๒) GCC 1111 ได้รับคำถามเชิงลึก ไม่สามารถตอบปัญหาได้ทันที GCC 1111 สามารถปรึกษาขอคำแนะนำหรือข้อมูลเพิ่มเติม ไปยัง RD Intelligence Center 1161 โดยผ่านผู้ประสานงาน (Contact Point) และช่องทางไลน์

๓.๑.๓) RD Intelligence Center 1161 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ระหว่าง รอสาย (IVR) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลด้านภาษีได้ที่ GCC 1111 อีกช่องทางหนึ่ง

๓.๑.๔) RD Intelligence Center 1161 จัดส่งข้อมูลด้านภาษี เพื่อให้ GCC 1111 ร่วมประชาสัมพันธ์หรือให้บริการเชิงรุก โดยจัดทำสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ของ GCC 1111 ในทุกแพลตฟอร์ม (Platform)

๓.๒ บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” เป็นการให้บริการเกี่ยวกับความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์และค่าตอบแทน รวมทั้ง การบริหารการเงิน, ความรู้เรื่อง Digital สำหรับผู้สูงวัย/ ความรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ โดยการประสานความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จัดอบรมหลักสูตร “ปัจฉิมนิเทศข้าราชการเกษียณอายุราชการ (เกษียณฯ) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗)” ผ่านช่องทางออนไลน์ เมื่อวันที่ ๒๘ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ให้แก่พนักงานรับสาย เพื่อเป็นข้อมูลการให้บริการเกี่ยวกับโครงการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)”

๓.๓ บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเยาวชนและครอบครัว โดยการประสานความร่วมมือกับกระทรวงยุติธรรม หรือสำนักงานอัยการ หรือ สภานายความ

๓.๔ บริการจัดหางานผ่าน “ไทยมีงานทำ” เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบและให้บริการข้อมูลตำแหน่งงานที่ผู้ใช้บริการต้องการ แนะนำการกรอกข้อมูลการสมัครงานผ่านแพลตฟอร์ม โดยการประสานความร่วมมือกับกรมการจัดหางาน

๓.๕ บริการ “ออมกับ กอช.” เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และสิทธิประโยชน์ของสมาชิก แนะนำขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์และการกรอกข้อมูลการสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ โดยการประสานความร่วมมือกับกองทุนการออมแห่งชาติ





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Facebook หากมีข้อสงสัยโดนหลอกออนไลน์ สามารถโทรปรึกษาหมายเลข ๑๑๑๑ โทรฟรีตลอด ๒๔ ชม. โดย GCC 1111 ได้ประสานกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (AOC 1441) เพื่อขอรายละเอียดข้อมูลที่จะนำมาให้บริการภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑

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 รวมทั้งจัดทำเมทาดาทาของข้อมูล ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

การดำเนินการ

GCC1111 ได้กำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ดังนี้





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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 ด้านการพัฒนา รูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ									
๓.๖.๔ พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitalize Data) เผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก / สาธารณะ โดยเป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถ เผยแพร่ได้ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) โดยข้อมูลเผยแพร่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพ และ / หรือ เอพียู (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้ง การจัดทำเมตาดาตาของข้อมูล ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗									
(๑) คัดเลือกชุดข้อมูล และนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง									
(๒) จัดเตรียมข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนด รวมถึงจัดทำคำอธิบายชุดข้อมูลนั้นๆ เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์ ขอบเขต วันที่เผยแพร่ เป็นต้น									
(๓) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทำหน้าที่นำชุดข้อมูลขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณะ									
(๔) ผู้รับผิดชอบหลัก สมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบของหน่วยงานผ่านระบบ Open Data Platform									
(๕) ผู้รับผิดชอบหลักอนุมัติเป็นผู้ดูแลข้อมูลของหน่วยงานจากผู้บริหารสูงสุดของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่เป็นหน่วยงานเจ้าของข้อมูล									
(๖) ผู้รับผิดชอบหลักนำชุดข้อมูลขึ้นระบบ Data.go.th เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)									

หมายเหตุ : แผนการดำเนินงาน ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

การดำเนินงานก่อนหน้า

ขั้นตอนที่ (๑) และ (๒) คัดเลือกและกำหนดชุดข้อมูลพร้อมรายละเอียดชุดข้อมูล

GCC 1111 ได้คัดเลือกชุดข้อมูลและนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ โดยชุดข้อมูลเปิดสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชน ที่มีการดำเนินการตัดส่วนข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ไม่เหมาะสมออกไปเรียบร้อยแล้ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ประชาชน, ข้อมูลพนักงานรับสาย, รหัสงาน, สถานะงาน เป็นต้น รายละเอียดชุดข้อมูลดังตาราง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ		
Fields	Datatype	Description
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)
Type	String	ชนิดของงาน (Job Type) <ul style="list-style-type: none">- 'Claim' ติดต่อเพื่อร้องเรียน,- 'Contact Info' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลหน่วยงาน เช่น เบอร์ติดต่อ,- 'Q&A' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลภาครัฐ,- 'Literature' ติดต่อเพื่อขอแบบฟอร์ม เอกสารราชการ
Category	String	ประเภทคำถาม (Categories) แบ่งเป็น ๔ หมวด <ul style="list-style-type: none">- เศรษฐกิจ,- การเมือง-การปกครอง,- สังคมและสวัสดิการ และ- การศึกษาและเทคโนโลยี
Topic	String	หัวข้อคำถาม
Agency	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน
Region	String	ภาคของประชาชน <ul style="list-style-type: none">- มื้อถือ- เหนือ- ใต้- กลาง
Skill	String	ช่องทางที่ติดต่อสอบถาม <ul style="list-style-type: none">- กด ๐ Info- กด ๒ Claim
Channel	String	ช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
Gender	String	เพศของประชาชน เช่น หญิง ชาย

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ขั้นตอนที่ (๓) (๔) และ (๕) กำหนดผู้รับผิดชอบในการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบ Open Data

GCC 1111 กำหนดให้ ดร.กัญธิณี กัจฉปศิรินทร์ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ในระบบ Open Data

ขั้นตอนที่ (๖) ดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบ Open Data

GCC 1111 ได้ประสานงานเพื่อนำเข้าสู่ข้อมูลและเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม <https://datacatalog.mdes.go.th/> ดังภาพ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

The screenshot shows the 'ระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog)' interface. The search results for 'สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)' are displayed. The results include a 'ข้อมูลและทรัพยากร' section with items like 'สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)...' and 'Data Dictionary'. Below this is a 'ข้อมูลเพิ่มเติม' table with various metadata fields.

พาด	คำ
* ประเภทข้อมูล	ข้อมูลระเบียบ
ยินยอมให้นำข้อมูลไปใช้ที่ GD-Catalog	ยินยอม
* ชื่อผู้ติดต่อ	บริษัท ไทคอมเนชั่น จำกัด (มหาชน)
* อีเมลผู้ติดต่อ	kantinee@ntplc.co.th
* วัตถุประสงค์	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อการให้บริการประชาชน พัฒนากองหน่วยงาน
* หน่วยงานที่ขอการปรับปรุงข้อมูล	เดือน
ค่าความถี่ของการปรับปรุงข้อมูล (ความถี่น้อยที่สุด)	
* ขณะขอข้อมูลมีเอกสารหรือลิงก์ที่	ไม่มี
* แหล่งที่มา	บริษัท ไทคอมเนชั่น จำกัด (มหาชน)
* รูปแบบการเก็บข้อมูล	XLS/XLSX
* หมายเลขข้อมูลตามบรรณานุกรมข้อมูลภาครัฐ	ข้อมูลสาธารณะ
* สัญญาอนุญาตใช้ข้อมูล	License not specified
เงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูล	
ผู้สนับสนุนหรือผู้ร่วมดำเนินการ	
หน่วยย่อยที่สุดของการจัดเก็บข้อมูล	
URL	
ภาษาที่ใช้	<ul style="list-style-type: none"> ไทย อังกฤษ
วันที่เริ่มดำเนินการ	
วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด	
ชุดข้อมูลที่เปิดเผยค่าสูง	
ข้อมูลอ้างอิง	
สร้างโดย	จากุพจน์ พันธุ์คงเจริญกุล
สร้างในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566
ปรับปรุงครั้งล่าสุดในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566

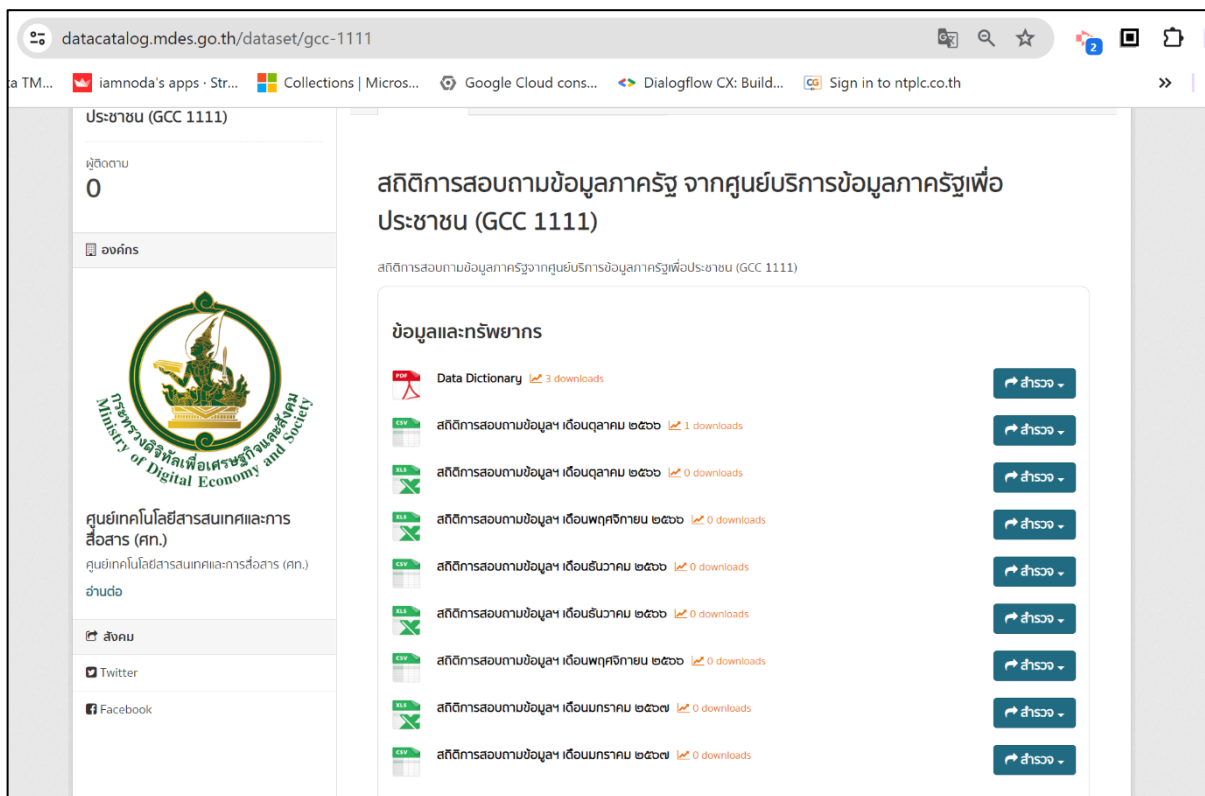
ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL



สถานะงานปัจจุบัน: ในเดือนกุมภาพันธ์นี้ GCC1111 ได้ดำเนินการต่อเนื่องในขั้นตอนที่ ๖ คือ นำข้อมูลเดือนมกราคม เผยแพร่ในระบบ Open Data

รายละเอียดการดำเนินงาน:

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

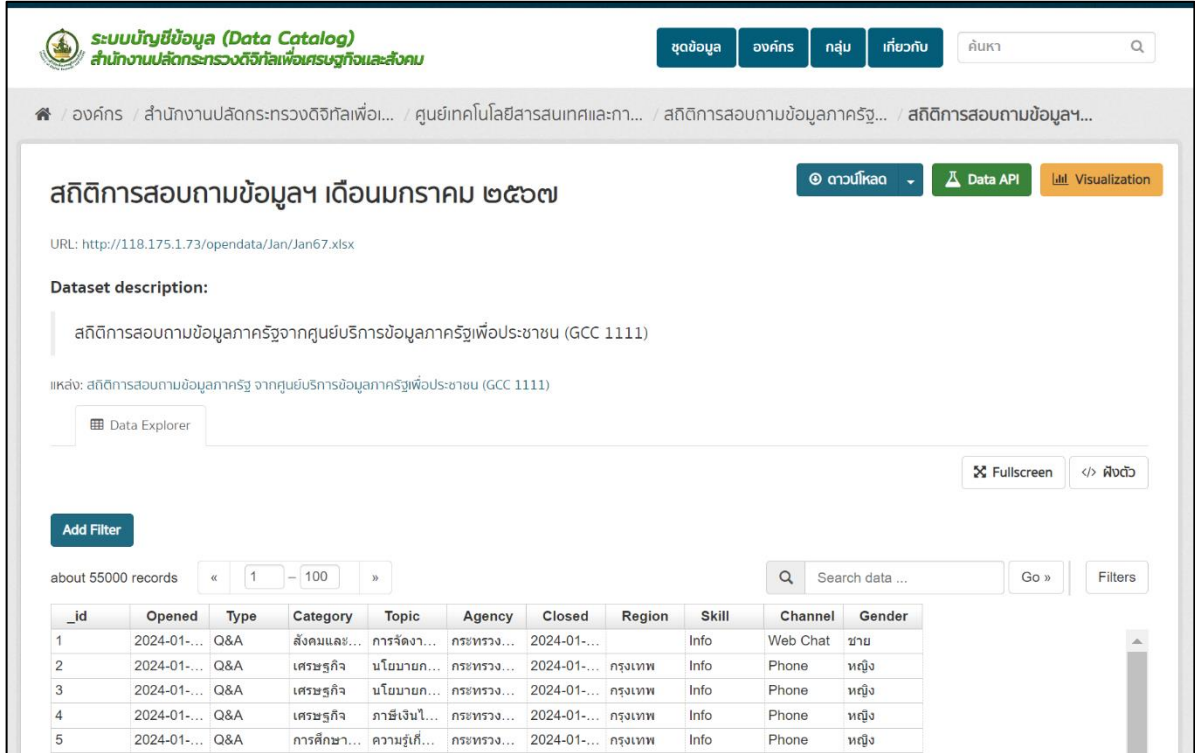


และตรวจสอบการแสดงผล Preview โดยคลิกที่สถิติการสอบถามข้อมูลเดือน มกราคม ๒๕๖๗ จะเห็นการแสดงผล Preview ข้อมูลดังกล่าว

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



ระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog)
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

URL: <http://118.175.1.73/opendata/Jan/Jan67.xlsx>

Dataset description:
สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
แหล่ง: สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

about 55000 records

_id	Opened	Type	Category	Topic	Agency	Closed	Region	Skill	Channel	Gender
1	2024-01-...	Q&A	สังคมและ...	การจัดจ...	กระทรวง...	2024-01-...		Info	Web Chat	ชาย
2	2024-01-...	Q&A	เศรษฐกิจ	นโยบายก...	กระทรวง...	2024-01-...	กรุงเทพ	Info	Phone	หญิง
3	2024-01-...	Q&A	เศรษฐกิจ	นโยบายก...	กระทรวง...	2024-01-...	กรุงเทพ	Info	Phone	หญิง
4	2024-01-...	Q&A	เศรษฐกิจ	ภาษีเงินใ...	กระทรวง...	2024-01-...	กรุงเทพ	Info	Phone	หญิง
5	2024-01-...	Q&A	การศึกษา...	ความรู้ที่...	กระทรวง...	2024-01-...	กรุงเทพ	Info	Phone	หญิง

การดำเนินงานต่อไป: นำส่งชุดข้อมูลในเดือนต่อๆ ไป

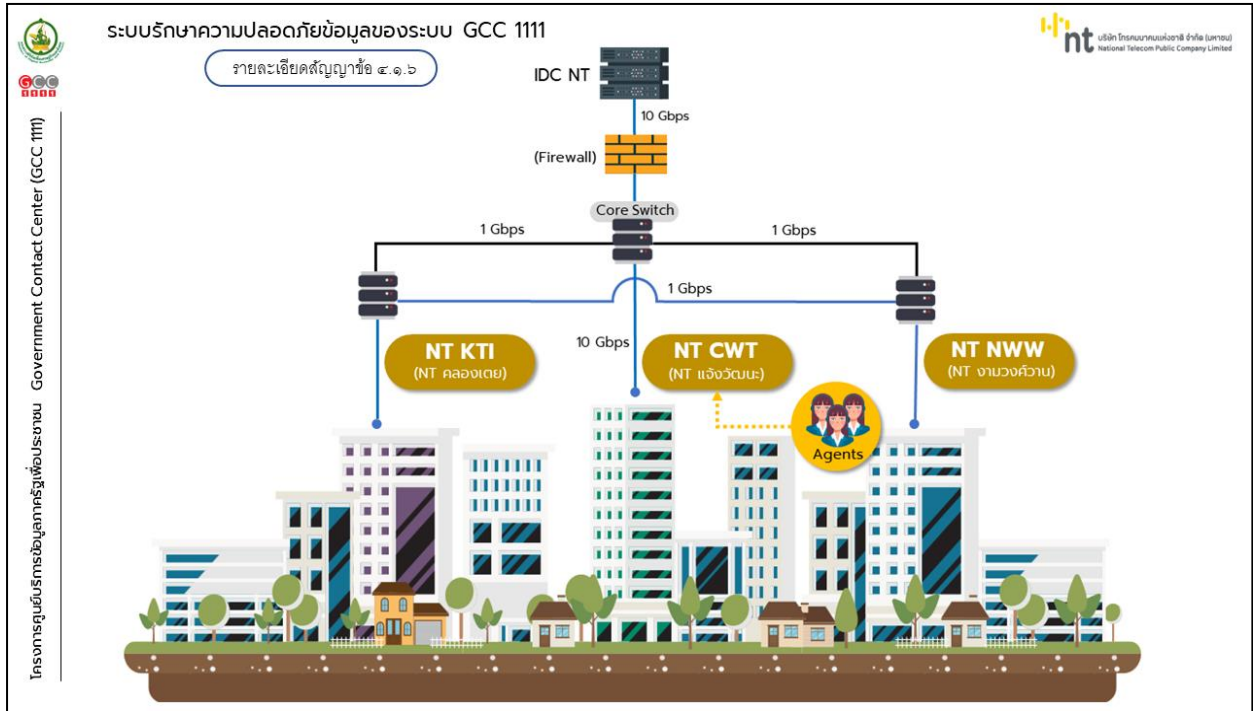
ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๕ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และมีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ GCC 1111 และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็ว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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ตลอดอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดเก็บให้ผู้ว่าจ้างได้ทราบ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการ

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ GCC 1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๘

ด้านการประชาสัมพันธ์

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๗.๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเป็นที่สนใจของประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐอย่างรวดเร็วกฎต้องและทันเวลา 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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเป็นที่สนใจของประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐอย่างรวดเร็วกฎต้องและทันเวลา โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้ ช่องทางเว็บไซต์ (Website) ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ช่องทางเอ็กซ์ (X) ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

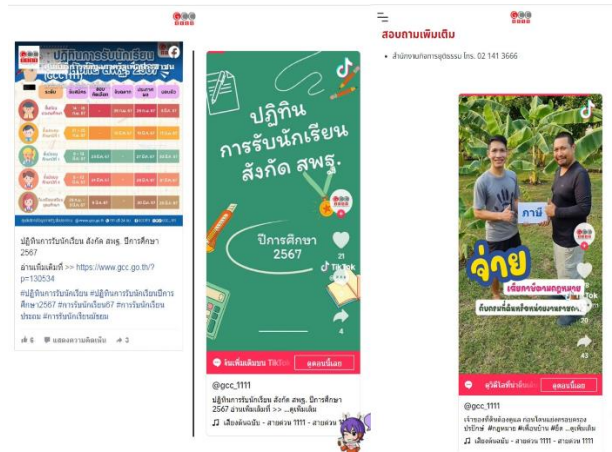
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. ช่องทางเว็บไซต์ (Website)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๙๒ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๒๕๒,๔๒๑ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาน้ำท่วมระบบ ๒) ปฏิทินการรับนักเรียน สังกัด สพฐ. ปีการศึกษา ๒๕๖๗ และ ๓) เปลี่ยนสถานพยาบาลประกันสังคม ปี ๒๕๖๗



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Website



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Website

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๙๔ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๔๘,๕๖๓ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๓,๐๒๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ดำรวจไซเบอร์ เตือน มิจฉาชีพแอบอ้าง App Digital Pension หลอกติดตั้งแอปดูดเงิน โอนเกลี้ยงบัญชี ๒) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เตือน ๕ ลิงก์มิจฉาชีพ "ห้ามกด ห้ามกรอก ห้ามติดตั้ง" ๓) กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แจ้งเตือนเมื่อฟ้าผ่ากลางแจ้งและอยู่ใกล้จุดเสี่ยง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทางเอ็กซ์ (X)

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๒๕๒ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๘๔,๓๖๑ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๓๐,๑๓๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กระทรวงมหาดไทย สั่งเร่งดำเนินโครงการน้ำดื่มราคาประหยัดให้ประชาชน เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงน้ำสะอาด ลดค่าใช้จ่ายในการครองชีพ ด้านการประปา ส่วนภูมิภาคเตรียมพร้อม ๓ โครงการ เริ่มดำเนินการทันที ๒) เจ้าของที่ดินต้องดูแล ก่อนโดนแย่งครองครอบครอง ปรักษ์ ๓) กำหนดการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.๙๐/๙๑) ปีภาษี ๒๕๖๖



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก X



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน X

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๔. ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram)

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๓๖ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๕,๔๗๓ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๘๖๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) “อันตะเหมิยว ครงเมือง (CATSANOVA 2024)” ศิลปะสะท้อนปัญหาแมจอร์ ในเทศกาลออกแบบกรุงเทพมหานคร “Bangkok Design week 2024” ระหว่างวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๗ - ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ณ วิทยาลัยเพาะช่าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์ ๒) เจ้าของที่ดินต้องดูแลก่อนโดนแย่งครอบครองปรปักษ์ ๓) ตำรวจไซเบอร์ ชวนแก้เกมโจรออนไลน์ คนใช้ Samsung ต้องอ่าน วิธีตั้งค่าบล็อกลิงก์มีจฉาชีพ ป้องกันแอบหลอกดูเงินง่าย ๆ แค่นี้ก็คลิก

Instagram

- หน้าหลัก
- ค้นหา
- ติดตาม
- กิจกรรม
- ไลฟ์
- แชต
- การแจ้งเตือน
- สร้าง
- ตั้งค่า



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

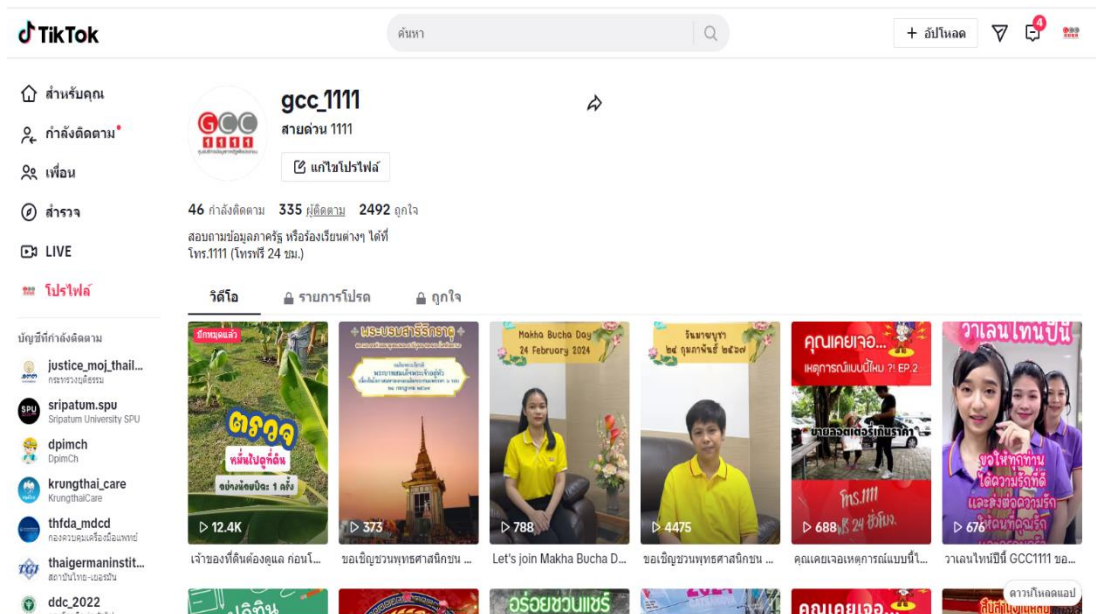
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๕. ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok)

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีการโพสต์เนื้อหาคลิปลิวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๒,๒๗๗ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๓๕ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) เจ้าของที่ดินต้องดูแล ก่อนโดนแย่งครอบครองทรัพย์สิน ๒) ขอเชิญชวนพุทธศาสนิกชน ร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเผยแผ่พระพุทธศาสนา เนื่องในวันมาฆบูชา ประจำปี พุทธศักราช ๒๕๖๗ ๓) “อันตะเหมียว ครงเมือง (CATSANOVA 2024)” ศิลปะสะท้อนปัญหาแมวจร ในเทศกาลออกแบบกรุงเทพมหานคร “Bangkok Design week 2024” ระหว่างวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๗ - ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ณ วิทยาลัยเพาะช่าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก TikTok

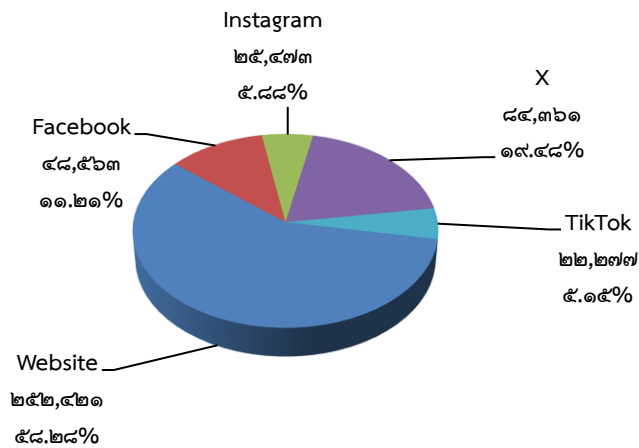
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 433,095 ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางเว็บไซต์ (Website) จำนวน ๒52,421 ครั้ง ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน 48,563 ครั้ง ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) จำนวน 25,473 ครั้ง ช่องทางเอ็กซ์ (X) จำนวน 84,361 ครั้ง และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) จำนวน 22,277 ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังนี้

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๕๒,๔๒๑	๔๘,๕๖๓	๒๕,๔๗๓	๘๔,๓๖๑	๒๒,๒๗๗	๔๓๓,๐๙๕
ร้อยละ	๕๘.๒๔	๑๑.๒๑	๕.๘๘	๑๙.๔๘	๕.๑๕	๑๐๐

แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

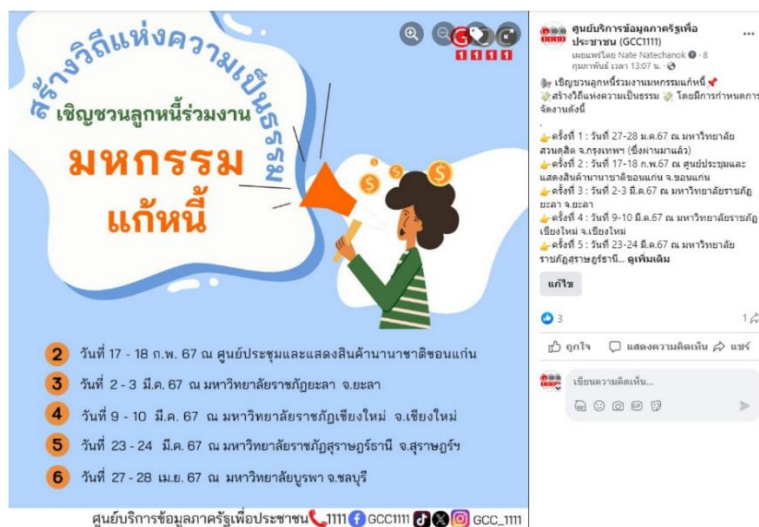
นอกจากนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยนำข้อมูลมาจากการวิเคราะห์ประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบภาพอินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๕ ภาพ ได้แก่

- ๑) กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พร้อมให้ผู้กู้เริ่มทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ตั้งแต่วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เป็นต้นไป



๒) เชิญชวนลูกหนี้ร่วมงาน “มหกรรมแก้หนี้ สร้างวิถีแห่งความเป็นธรรม”



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๓) เชิญชวนลูกหนี้ร่วมงาน “มหกรรมแก้หนี้ สร้างวิถีแห่งความเป็นธรรม”



ขอเชิญร่วมงาน มหกรรมแก้หนี้ สร้างวิถีแห่งความเป็นธรรม

ลงทะเบียนล่วงหน้า ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย

ครั้งที่ 2	วันที่ 23 มี.ค. 67 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏจุฬาลงกรณ์	ครั้งที่ 5	วันที่ 20 เม.ย. 67 ณ โรงแรมพูลแมน ชองแค้น ฝั่งตะวันออก
ครั้งที่ 3	วันที่ 6 เม.ย. 67 ณ โรงแรมรามาภิรมย์ จ.สุราษฎร์ธานี	ครั้งที่ 6	วันที่ 27 เม.ย. 67 ณ เทศบาลเมืองบ้านสวน จ.ชลบุรี
ครั้งที่ 4	วันที่ 8 เม.ย. 67 ณ โรงแรมเชียงใหม่แกรนด์วิว จ.เชียงใหม่	ครั้งที่ 7	วันที่ 28 เม.ย. 67 ณ โรงแรมเกษมเจริญคอนกรีต กรุงเทพมหานคร

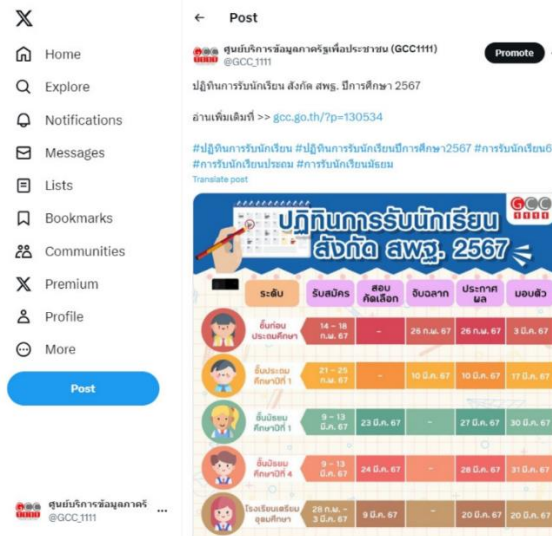
ติดต่อ ณ วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567 โทร.02-2567

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน | 1111 | GCC1111 | GCC_1111

ยังไม่มีความคิดเห็น

ถูกใจ 1 คน

๔) ปฏิทินการรับนักเรียน สังกัด สพฐ. ปีการศึกษา ๒๕๖๗



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) @GCC_1111

ปฏิทินการรับนักเรียน สังกัด สพฐ. ปีการศึกษา 2567

อ่านเพิ่มเติม >> gcc.go.th/?p=130534

#ปฏิทินการรับนักเรียน #ปฏิทินการรับนักเรียนปีการศึกษา2567 #การรับนักเรียน67 #การรับนักเรียนพร้อม #การรับนักเรียนมัธยม

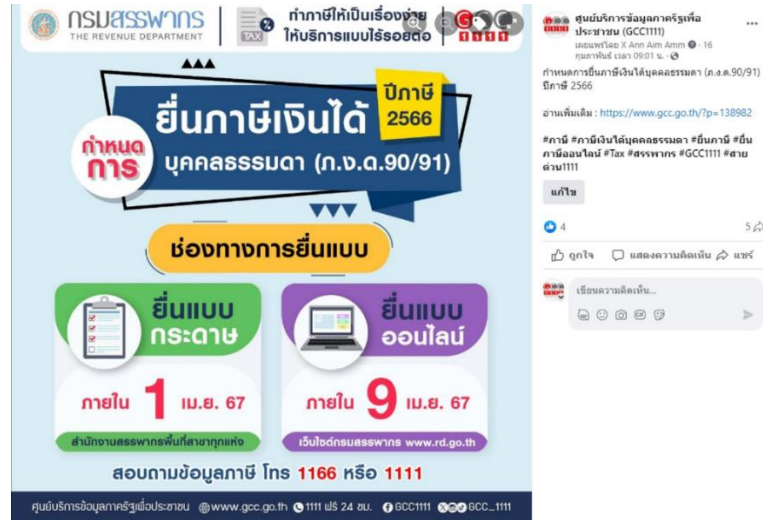
ระดับ	รับสมัคร	สอบคัดเลือก	รับเอกสาร	ประกาศผล	มอบตัว
ชั้นอนุบาล	14 - 18 ก.ย. 67	-	28 ก.ย. 67	28 ก.ย. 67	30 ก.ย. 67
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	21 - 25 ก.ย. 67	-	10 ต.ค. 67	10 ต.ค. 67	11 ต.ค. 67
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1	9 - 13 ต.ค. 67	23 ต.ค. 67	-	27 ต.ค. 67	30 ต.ค. 67
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4	9 - 13 ต.ค. 67	24 ต.ค. 67	-	28 ต.ค. 67	31 ต.ค. 67
โรงเรียนสอนพิเศษ	28 ก.ย. - 3 ต.ค. 67	9 ต.ค. 67	-	20 ต.ค. 67	20 ต.ค. 67

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

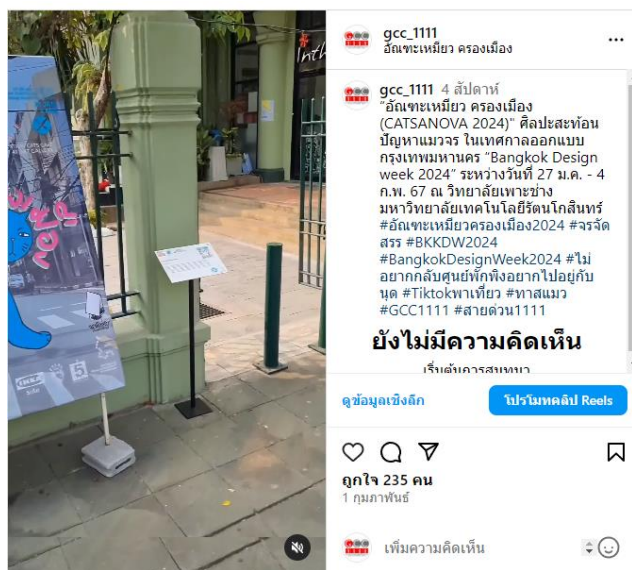
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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



๒. GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบคลิปสั้น (Clip) จำนวน ๘ คลิป ได้แก่

๑) “อันตะเหมียว ครงเมือง (CATSANOVA 2024)” ศิลปะสะท้อนปัญหาแมวจร ในเทศกาล ออกแบบกรุงเทพมหานคร “Bangkok Design week 2024” ระหว่างวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๗ - ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ณ วิทยาลัยเพาะช่าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี รัตนโกสินทร์

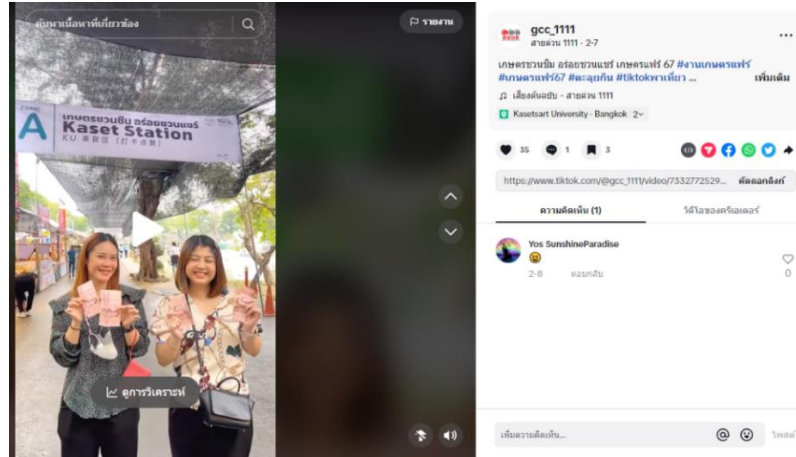


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

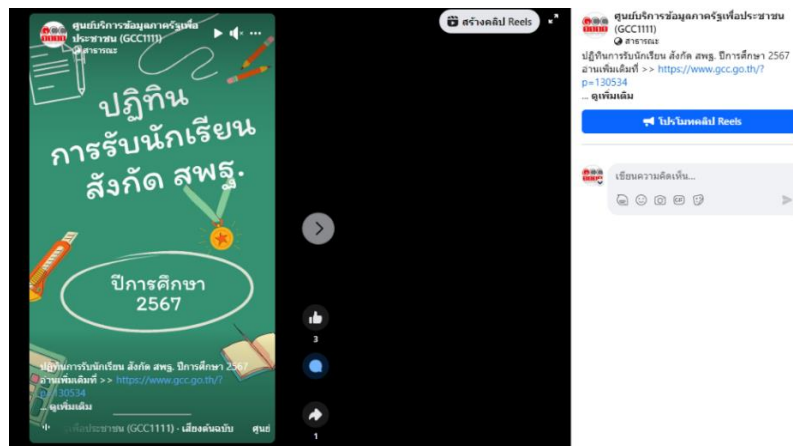
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒) เกษตรชวนชิม อร่อยชวนแชร์ เกษตรแฟร์ ๖๗



๓) ปฏิทินการรับนักเรียน สังกัด สพฐ. ปีการศึกษา ๒๕๖๗



๔) วาเลนไทน์ปีนี้ GCC 1111 ขอมอบความรักให้ทุกท่าน ด้วยบริการคุณภาพของเรา

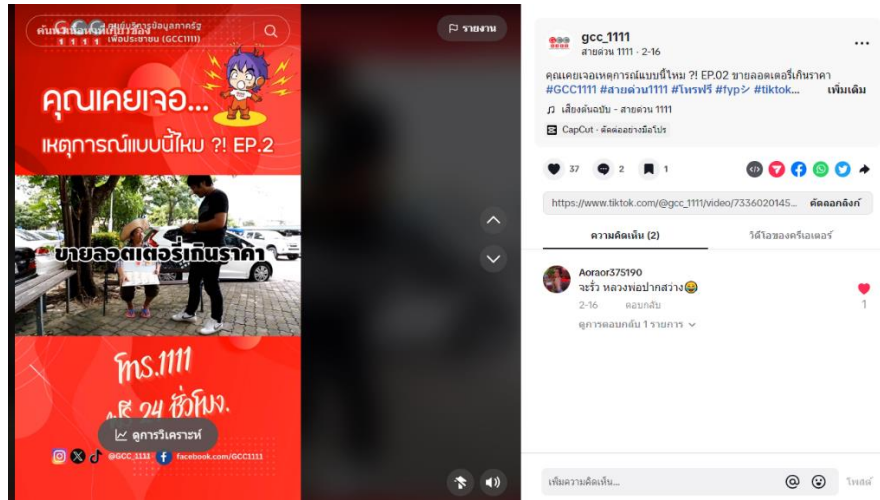


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๕) คุณเคยเจอเหตุการณ์แบบนี้ไหม ?! EP.02 ชายลอตเตอรี่เกินราคา



๖) เจ้าของที่ดินต้องดูแล ก่อนโดนแย่งครอบครองปรปักษ์



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

๗) ขอเชิญชวนพุทธศาสนิกชน ร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเผยแผ่พระพุทธศาสนา
เนื่องในวันมาฆบูชา ประจำปีพุทธศักราช ๒๕๖๗



๘) Let's join Makha Bucha Day at Phutthamonthon is a Buddhist Park



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ออกแบบและนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ให้คณะกรรมการพิจารณา และคณะกรรมการได้เห็นชอบให้ผลิตสื่อตามรูปแบบดังปรากฏต่อไปนี้ และขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ดังกล่าว



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๙

ด้านอื่น ๆ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

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 และจัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการรายไตรมาส โดยมีกำหนดส่งมอบรายงานไตรมาสรายละเอียด ดังนี้

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

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

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

การดำเนินการ

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดส่งรายละเอียดการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑ - ๓.๘ เป็นรายเดือนตามรายละเอียดข้างต้น



