



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗



เอกสาร

ประกอบรายงานผลการดำเนินงาน



รายการเอกสาร ตามขอบเขตของงาน (TOR)

	หน้า
ส่วนที่ ๑ รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๑ - ๘
ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)	๙ - ๒๒
ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)	๒๓ - ๔๘
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)	๔๙ - ๕๔
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๕๕ - ๑๑๓
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๑๔ - ๑๑๖
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนาารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๑๗ - ๑๓๓
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๓๔ - ๑๔๘
ส่วนที่ ๙ ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๔๙ - ๑๕๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๑

บทสรุปผู้บริหาร



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 และเป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) อีกด้วย

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

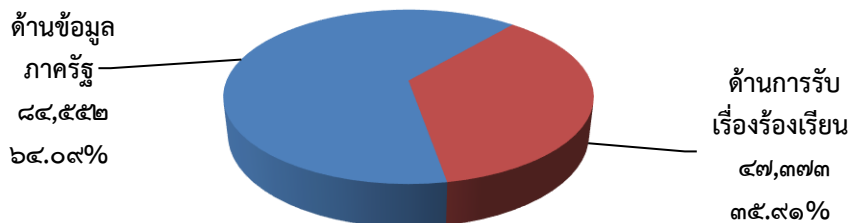
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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 เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๓๑,๙๒๕ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๘๔,๕๕๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๙ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๗,๓๗๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๑ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๔,๕๕๒	๔๗,๓๗๓	๑๓๑,๙๒๕
ร้อยละ	๖๔.๐๙	๓๕.๙๑	๑๐๐

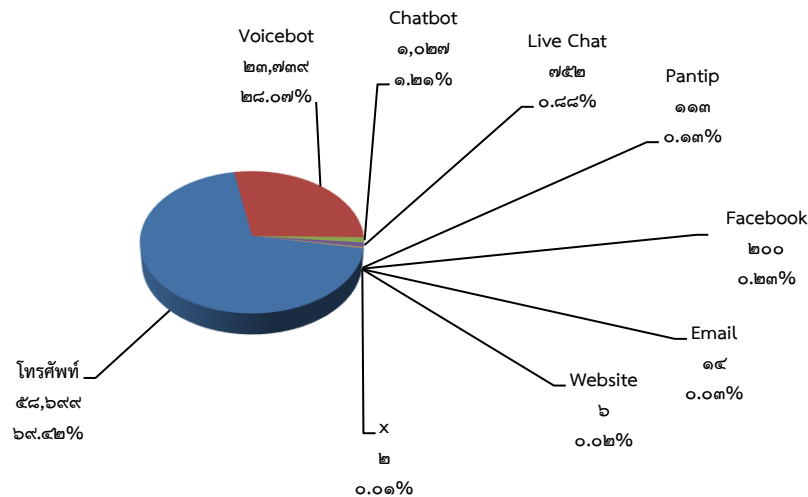
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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

โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๘๔,๕๕๒ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๘,๖๙๙ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๗๓๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๐๒๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๗๕๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๑๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๐ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๔ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง X จำนวน ๒ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

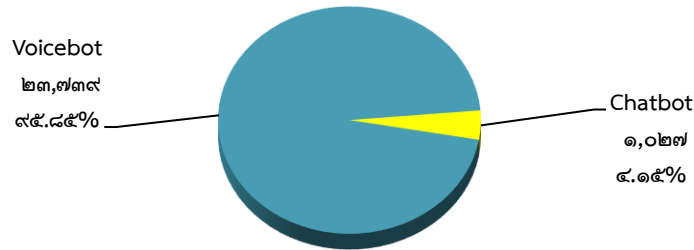


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๘,๖๙๙	๒๓,๗๓๙	๑,๐๒๗	๗๕๒	๑๑๓	๒๐๐	๑๔	๖	๒	๐	๐	๘๔,๕๕๒
ร้อยละ	๖๙.๔๒	๒๘.๐๗	๑.๒๑	๐.๘๘	๐.๑๓	๐.๒๓	๐.๐๓	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๔,๗๖๖ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๓,๗๓๙ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๑,๐๒๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๓,๗๓๙	๑,๐๒๗	๒๔,๗๖๖
ร้อยละ	๙๕.๘๕	๔.๑๕	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ หน่วยงานที่ผู้ให้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ หน่วยงานที่ผู้ให้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงพาณิชย์ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และการขออนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องดื่ม เป็นต้น

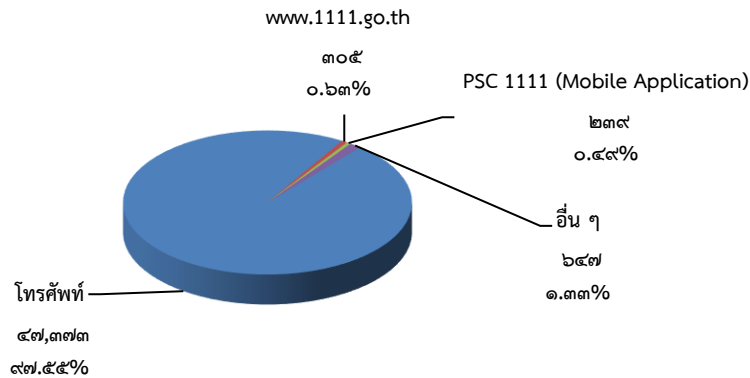
๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๘,๕๖๔ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๗,๓๗๓ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๐๕ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๓๙ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๖๔๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๗,๓๗๓	๓๐๕	๒๓๙	๖๔๗	๔๘,๕๖๔
ร้อยละ	๙๗.๕๕	๐.๖๓	๐.๔๙	๑.๓๓	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๖๐๔ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๕๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๙ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรรู้ก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๓๖ และได้ประสานกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (AOC 1441) เพื่อขอรายละเอียดข้อมูลที่จะนำมาให้บริการภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ และได้จัดอบรมหลักสูตร “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” เมื่อวันที่ ๒๐-๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ นอกจากนั้น ได้ดำเนินการสำรวจ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๗ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี ๒๕๖๗” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111 เมื่อวันที่ ๒๑-๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรม Yuu Residence Sriracha ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาจากหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งผู้บริหารโครงการและทีมงานของ GCC 1111 จำนวน ๑๐๓ คน ซึ่งผู้เข้าร่วมสัมมนา มีความสนใจ และให้ความร่วมมือรับฟังในการบรรยายและเข้าร่วมกิจกรรมสานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ เป็นอย่างดี หลังจบการบรรยายได้จัดทำแบบประเมิน/แบบสอบถาม เพื่อประเมินผลความพึงพอใจและสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนา ทั้งนี้ ผลการประเมินจากคะแนนเต็ม ๕ พบว่า ผู้เข้าร่วมสัมมนา มีความพึงพอใจต่อการจัดสัมมนา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website Facebook X Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๗

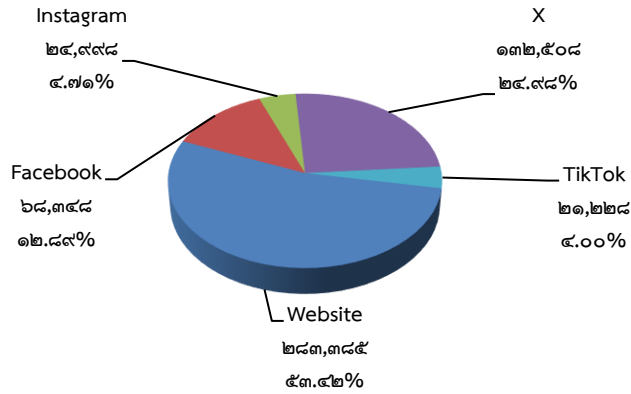
ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๓๐,๔๖๗ แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๘๓,๓๘๕ ครั้ง Facebook จำนวน ๖๘,๓๔๘ ครั้ง Instagram จำนวน ๒๔,๙๙๘ ครั้ง X จำนวน ๑๓๒,๕๐๘ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๒๑,๒๒๘ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	283,345	68,348	24,998	132,508	21,228	530,427
ร้อยละ	53.42	12.89	4.71	24.98	4.00	100

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสายจำนวน ๑๑ ครั้ง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓๕ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๔๖ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๒

ด้านรูปแบบการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ข้อ ๓.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

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

การดำเนินการ

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



แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๔๖๖ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น **๑) สอบถาม เอกสารหลักฐานหนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำเอกสารหลักฐานมีดังนี้ แบบฟอร์มการขอหนังสือรับรองที่พักอาศัย สำเนาใบรับแจ้งการอยู่เกิน ๙๐ วัน ครั้งล่าสุด สำเนาใบรับแจ้งคนต่างด้าวเข้าพักอาศัย สำเนาหนังสือเดินทาง สำเนาหน้ารูปถ่ายและข้อมูลต่างชาติ สำเนาหน้าตราประทับเดินทางเข้า สำเนاتราประทับขอยู่ต่อล่าสุด สำเนาบัตรขาออก (ตม.๖) สถานที่ติดต่อ ตรวจสอบคนเข้าเมืองในพื้นที่ที่เคยมีการแจ้ง ๙๐ วัน กรณีเป็นคนต่างด้าวที่เข้ามาตามกฎหมายพิเศษ (BOI ปีโตรเลียม นิคม) ให้ติดต่อที่ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน (อาคารจามจุรีสแควร์) **๒) สอบถาม รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว ผ.๓๐ มีจำนวน ๖๑ ประเทศ

ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง



ภาพการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

- 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

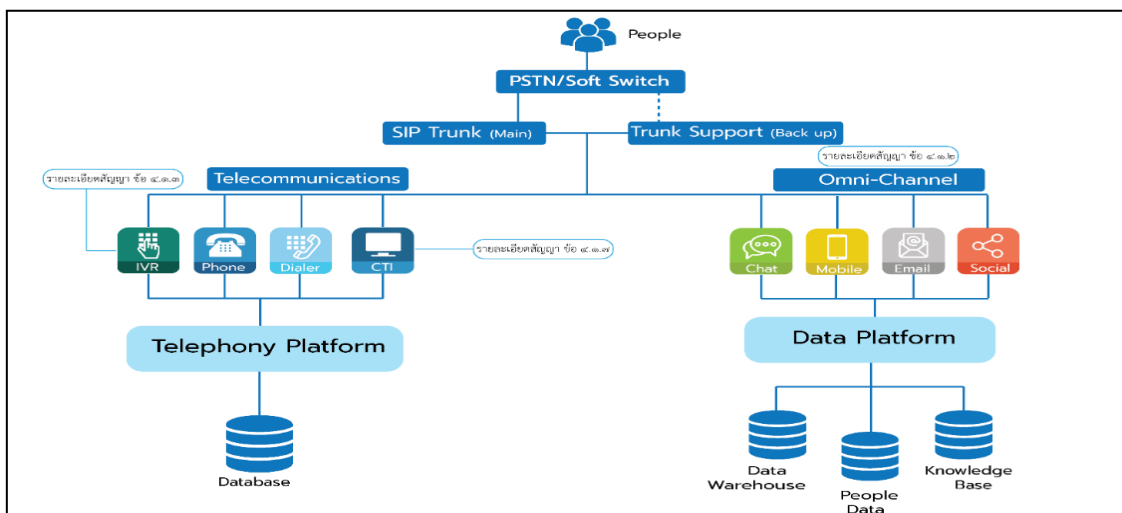
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



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

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

การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



The screenshot shows the GCC 1111 website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'เกี่ยวกับเรา', 'บริการประชาชน', 'ข่าวสารกิจกรรม', 'โครงการภาครัฐ', 'บทความพิเศษ', 'ดาวน์โหลด', and 'FAQs'. The main banner features the text 'สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ปี 2567' and 'วันที่ 21 - 22 มีนาคม 2567 ณ โรงแรม YUU RESIDENCE SRIRACHA ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี'. Below the banner, there are sections for 'Multimedia' (with a video thumbnail), 'ข่าวสารกิจกรรม' (with a list of activities), and 'บทความพิเศษ' (with three image thumbnails). A 'Web Chat' window is overlaid on the right side, showing a chat interface with fields for name, phone number, and a 'เริ่ม Chat' button.

ภาพแสดงตัวอย่างเว็บไซต์การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

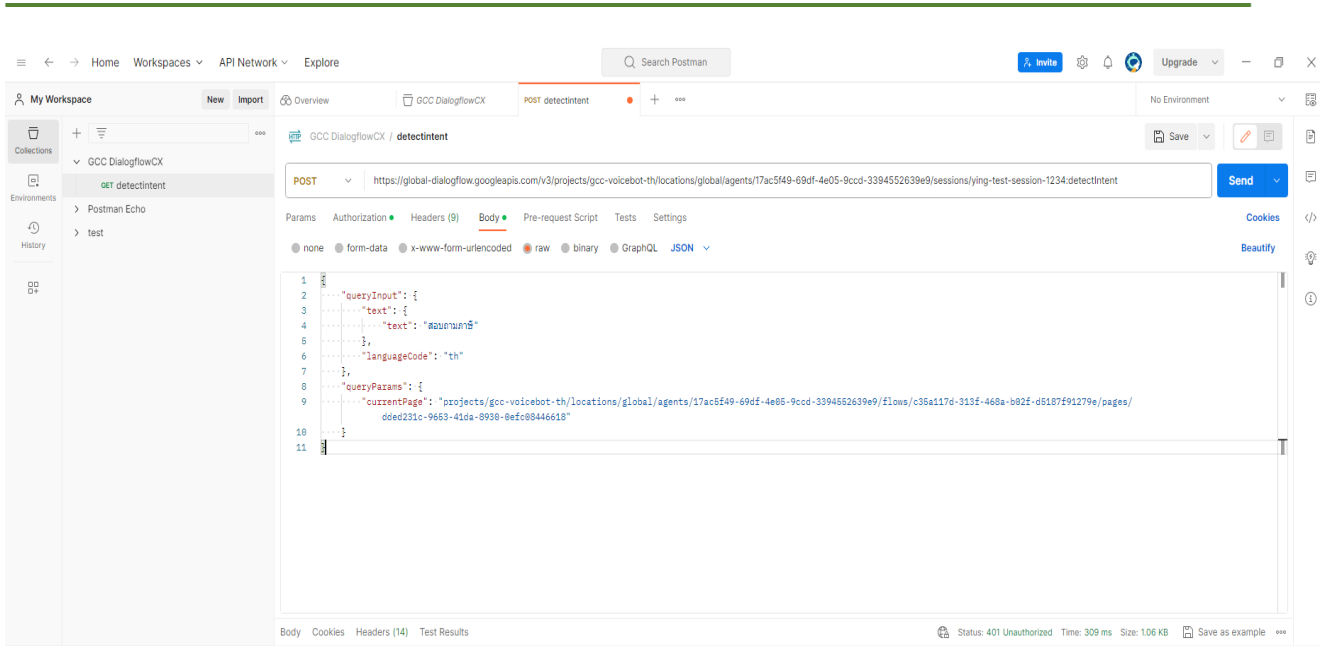
นอกจากการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th แล้ว GCC 1111 ยังรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางในการเชื่อมต่อ Application หนึ่งกับ Application อื่น ๆ ได้ กล่าวคือ สามารถนำข้อมูลความรู้ในการให้บริการสนทนาของ GCC Chatbot ที่ GCC ให้บริการ ไปใช้กับเว็บไซต์ หรือ Application 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-339452639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent>

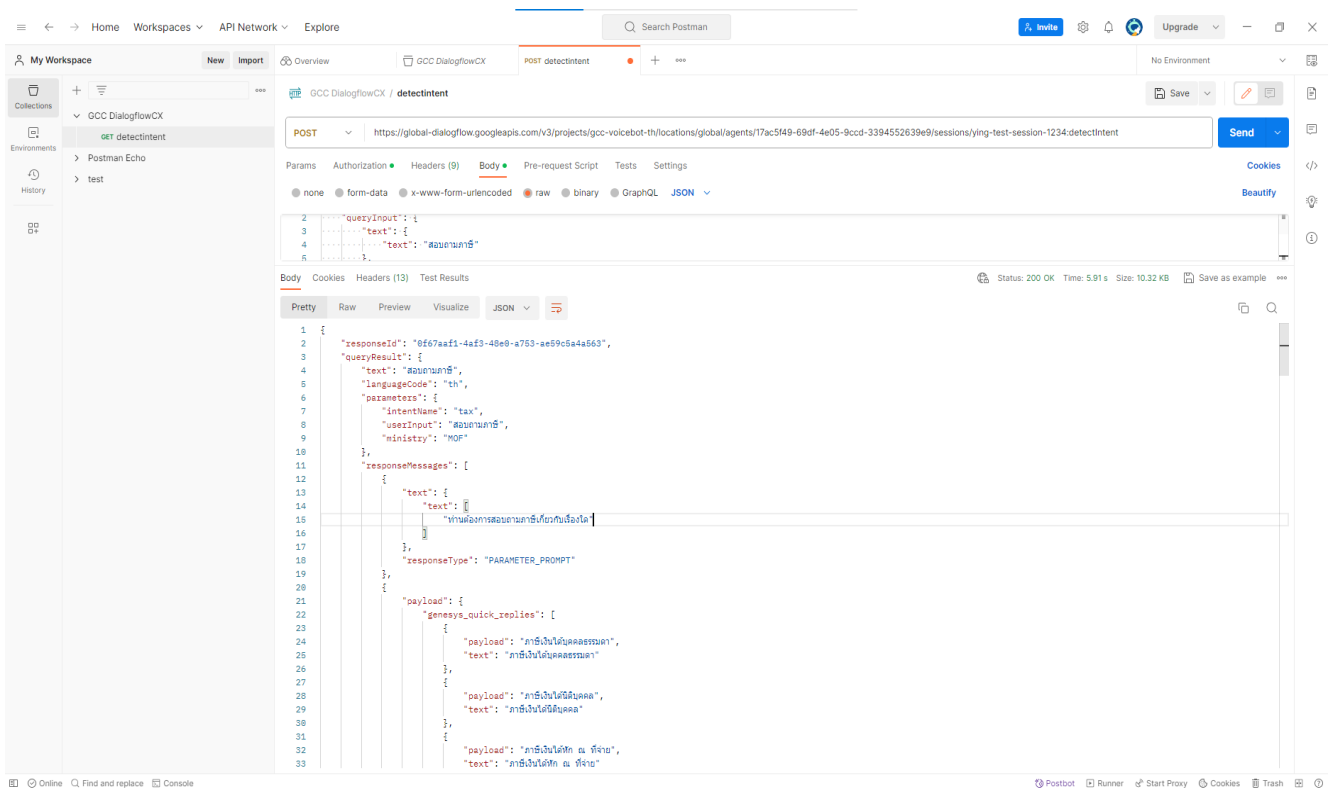
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

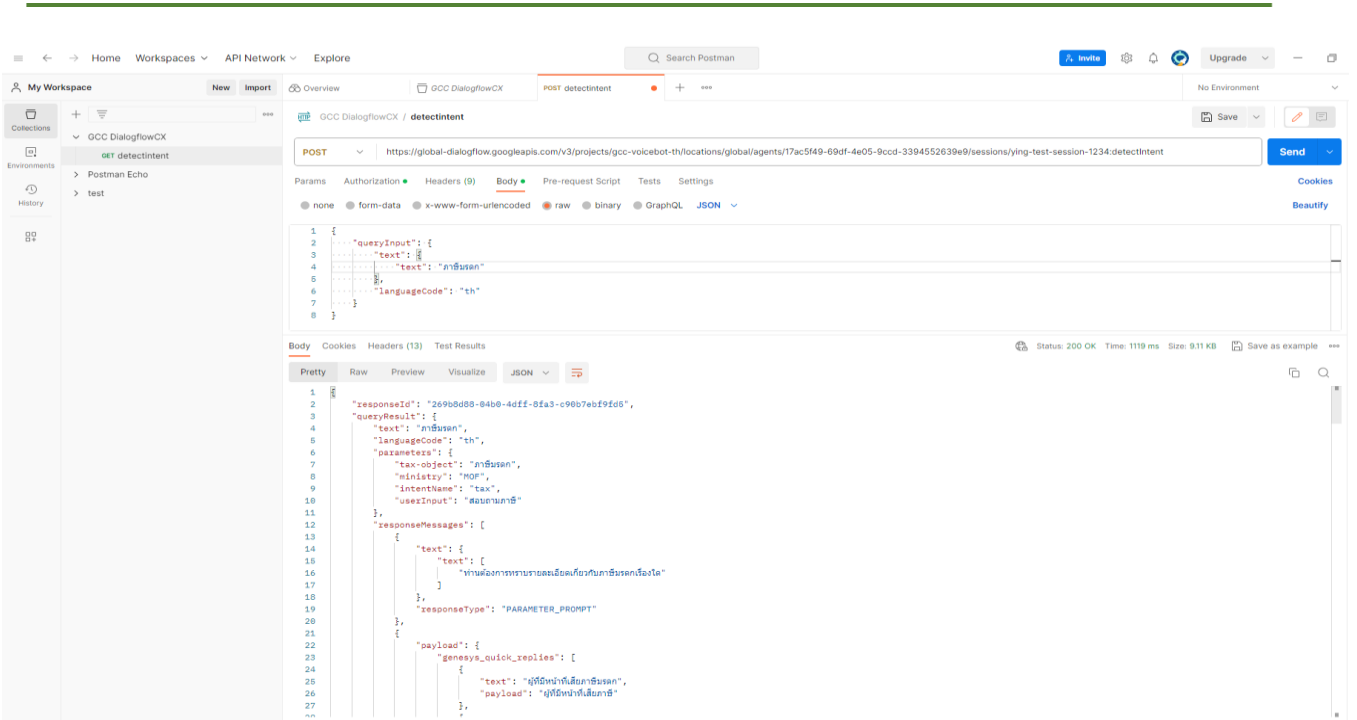


ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก

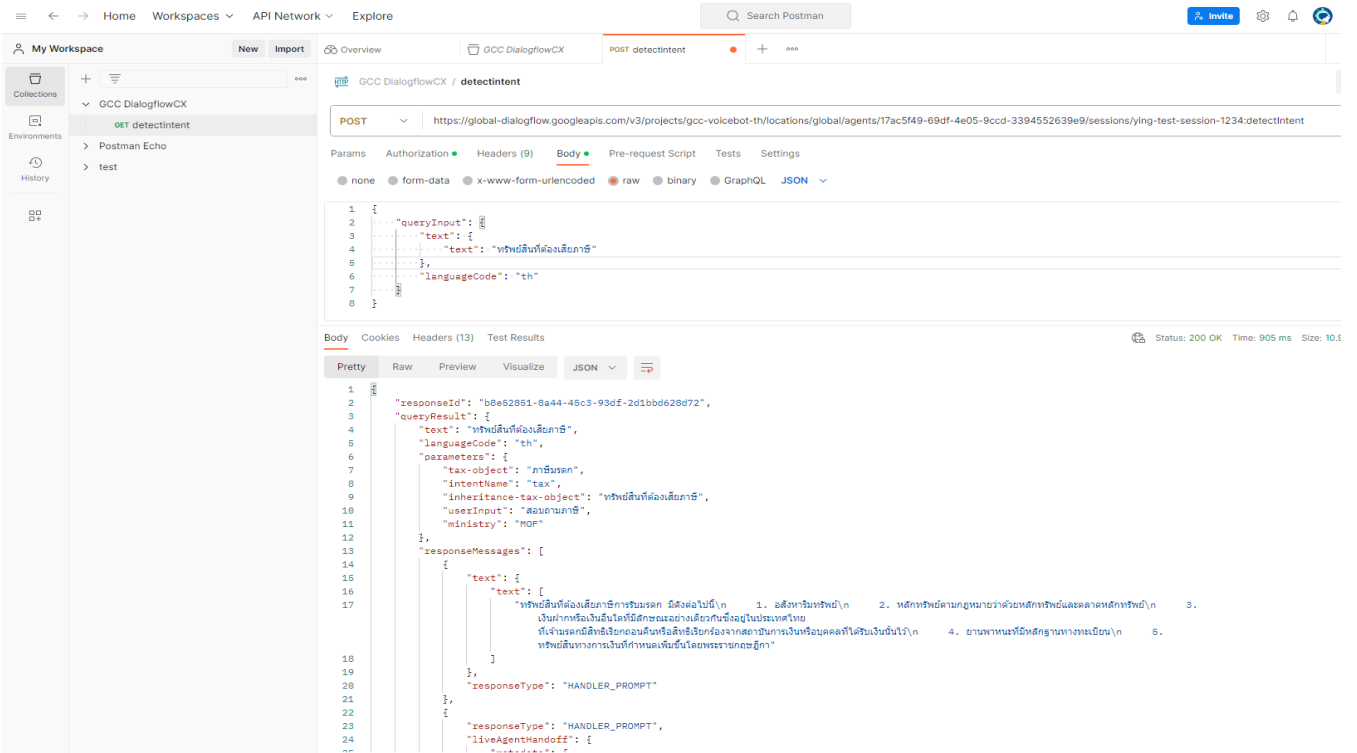
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษาผิด ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษาผิด เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสีย



ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสีย ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษาผิด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

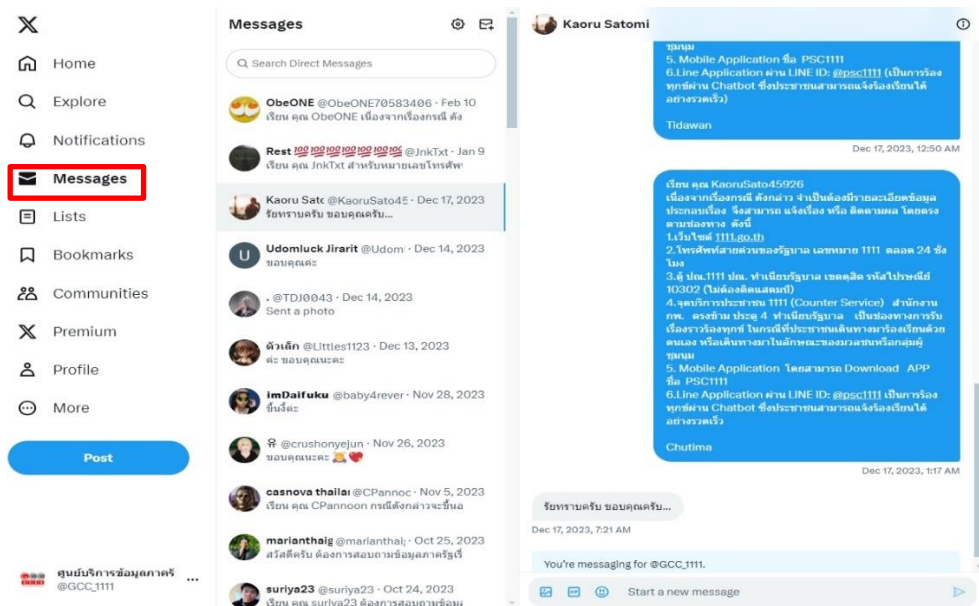
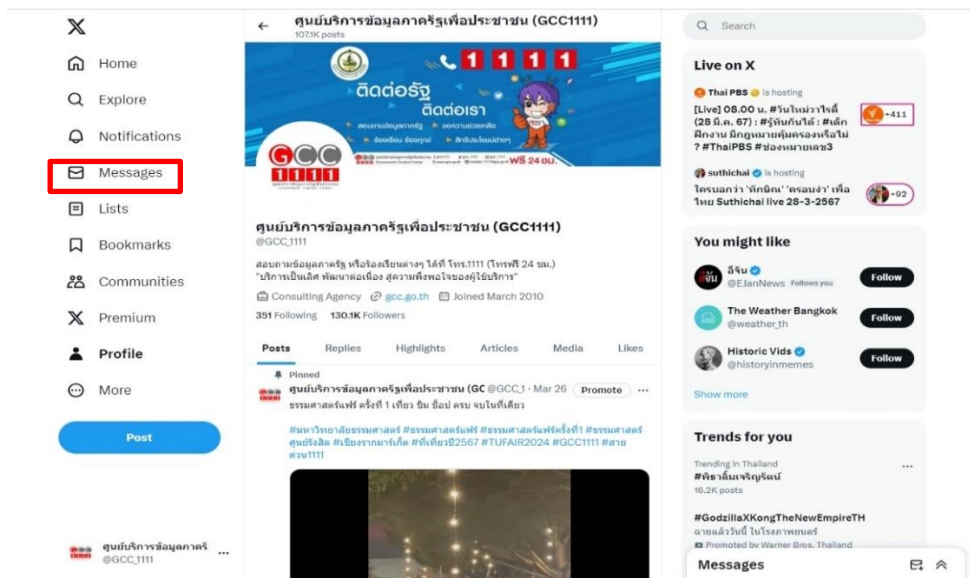
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

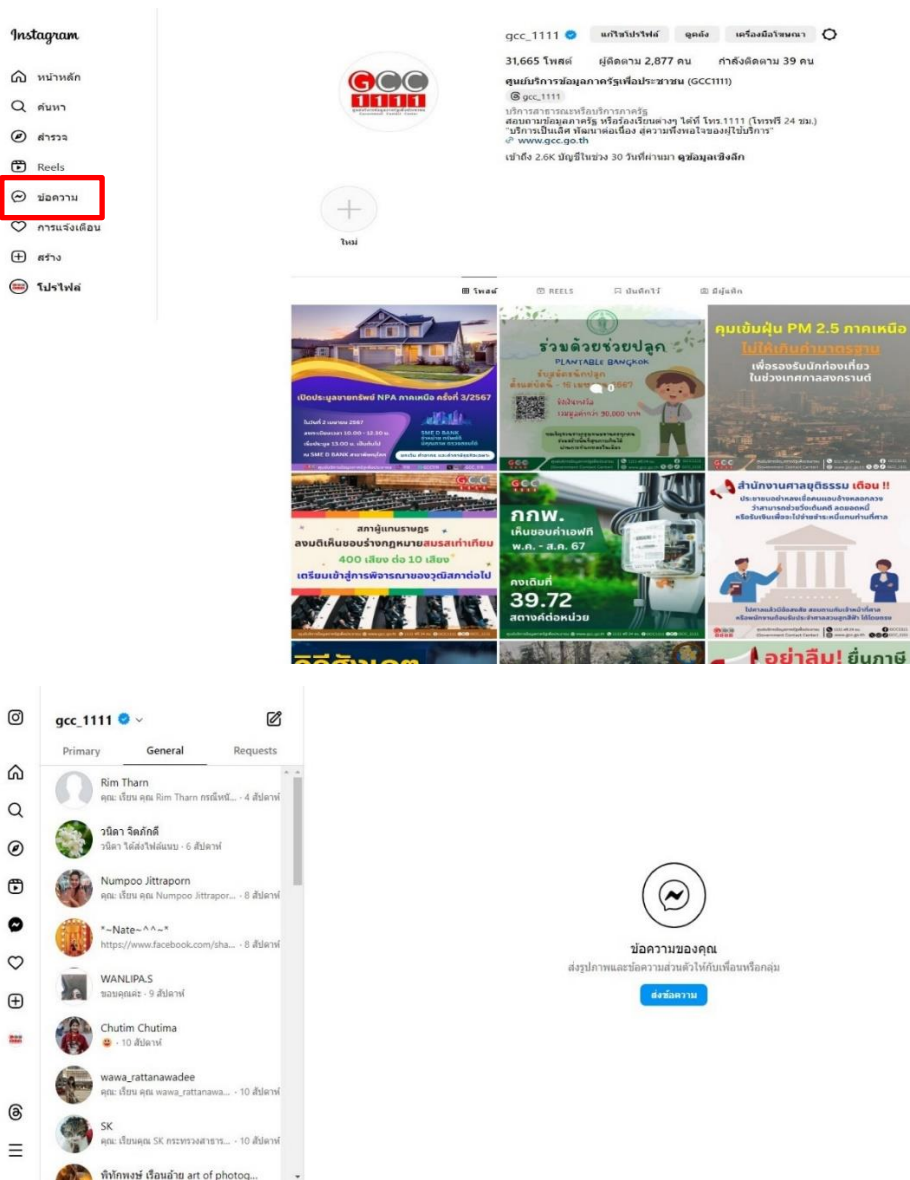
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

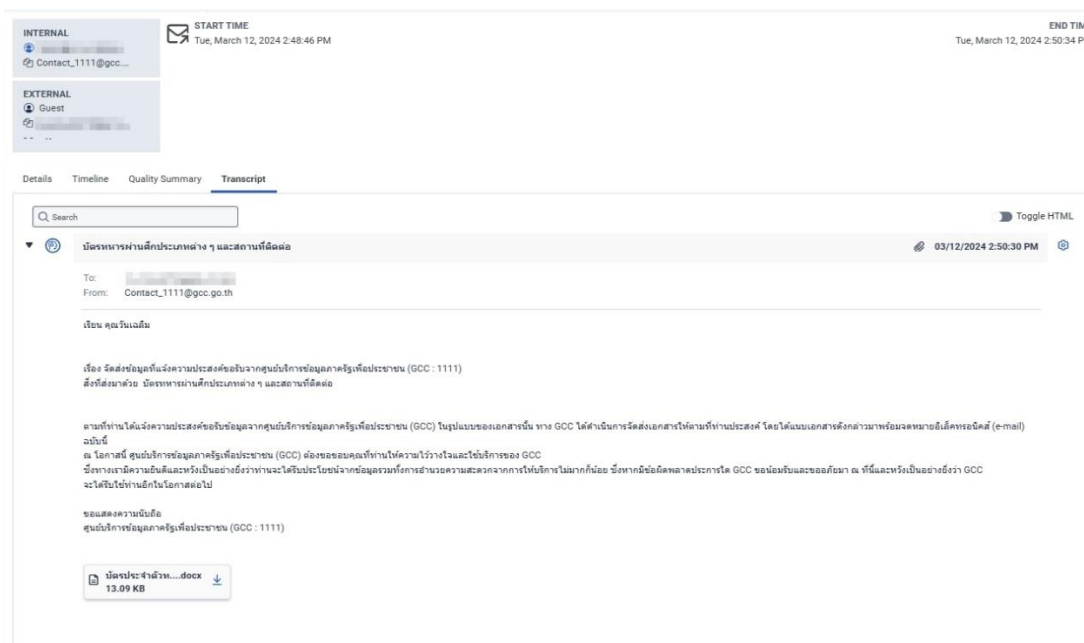
การดำเนินการสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน API

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)

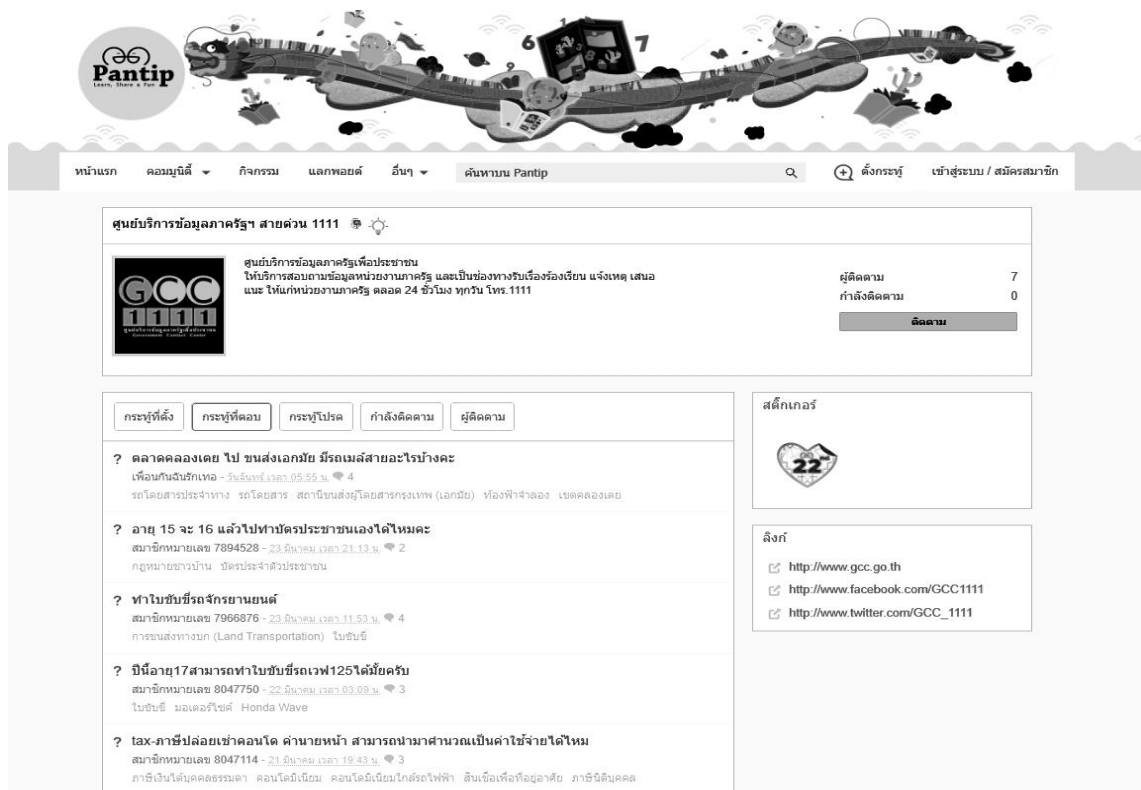
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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 มีนาคม 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 มีนาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึง ระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) เช่น วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) เป็นต้น

โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๔)

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษา ฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยง จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๙,๖๐๔ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แจ้งสิทธิการขอแก้ไขข้อมูล ให้ถูกต้อง (Right to Rectification) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลในความรับผิดชอบ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ของตน “มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด” ซึ่งกฎหมายได้รับรองสิทธิ การขอแก้ไขข้อมูลให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ถูกต้องดังกล่าว ไปใช้หรือเปิดเผย ทำให้เกิดความเข้าใจผิดต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การพิจารณาดังนี้ ๑) เจ้าของข้อมูล ส่วนบุคคลสามารถใช้สิทธิขอให้แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของตน ๒) เมื่อมีคำขอใช้สิทธิดังกล่าว ผู้ควบคุมข้อมูล ส่วนบุคคลมีหน้าที่พิจารณาว่าจะสามารถดำเนินการตามคำร้องขอได้หรือไม่ ๓) หากไม่ดำเนินการตามคำร้องขอ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึก การปฏิเสธสิทธิดังกล่าวพร้อมด้วยเหตุผลไว้ในบันทึกการตามมาตรการ ๓๙

- รัฐบาล แจ้งเตือนประชาชน อย่าหลงเชื่อมีจมาชีพแอบอ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทรแจ้ง ลูกค้าเพื่อเปลี่ยนมิเตอร์ไฟฟ้าดิจิทัล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยืนยันว่า ไม่มีนโยบายติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผ่านทาง โทรศัพท์ และ LINE Application เพื่อให้ยืนยันชื่อ-นามสกุล ในการเปลี่ยนมิเตอร์ไฟฟ้าให้เป็นแบบดิจิทัล แต่อย่างใด ขอให้ประชาชนอย่าหลงเชื่อ และขอความร่วมมือไม่ส่ง หรือแชร์ข้อมูลดังกล่าวต่อ ในช่องทางสื่อสังคม ออนไลน์ต่าง ๆ และให้ประชาชนรับข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ติดตามที่เว็บไซต์ <https://www.pea.co.th> หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๕๘๘ ๐๑๐๐ หรือ PEA Contact Center 1129

- กรมกิจการผู้สูงอายุ อนุมัติงบประมาณช่วยเหลือผู้สูงอายุทั่วประเทศ ให้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในภาวะยากลำบากเป็นสิทธิของผู้สูงอายุ เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป สัญชาติไทย และ เป็นผู้ประสบปัญหาสังคม ได้รับความเดือดร้อนด้านที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่ม ประสบปัญหา ด้านครอบครัว ถูกทารุณกรรม ถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย ถูกทอดทิ้ง การให้ความช่วยเหลือ ไม่เกินวงเงินครั้งละ ๓,๐๐๐ บาท ไม่เกิน ๓ ครั้ง/คน/ปี หลักฐานประกอบ กรณีผู้สูงอายุแจ้งเรื่องเอง ใช้ ๑) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้ กรณีบุคคลหรือหน่วยงานอื่นพบเห็น ใช้ ๑) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้ของผู้แจ้งเรื่องมาใช้ ประกอบ เป็นเอกสารยื่น สามารถติดตามข่าวสารเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.dop.go.th/> หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๖๔๒ ๔๓๓๖

- กรมการจัดหางาน จัดงานกิจกรรม “สัปดาห์การให้บริการประชาชน” มีกิจกรรมให้บริการ ดังนี้ ๑) รับสมัครงานและสัมภาษณ์งานกับบริษัทชั้นนำกว่า ๑๒๐ บริษัท ๒) ตำแหน่งงานว่างกว่า ๑,๐๐๐ อัตรา ๓) รับสมัครงานเพื่อเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ๔) ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ๕) ขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน ๖) แนะนำอาชีพ ๗) ทดสอบความพร้อมทางอาชีพ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยงานจัดขึ้นระหว่างวันที่ ๓๐ มีนาคม-วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๗ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.
ณ อาคารศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ชั้น ๑ กระทรวงแรงงาน

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ การพยากรณ์อากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยน
เงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม
ได้แก่ ข่าวสารจาก สภากาชาดไทย และสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนี้

- สภากาชาดไทย ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ขอเชิญชวนหน่วยงานราชการ เอกชน
รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา ร่วมกันบริจาคโลหิตจำนวนตั้งแต่ ๑๐ คนขึ้นไปเป็นหมู่คณะ เพื่อส่งต่อให้ผู้ป่วย
พร้อมรับเสื้อโปโลสุตซิค “Give Blood Give Love” เป็นที่ระลึก จัดขึ้นระหว่างวันที่ ๑๘-๒๒ และวันที่ ๒๕-๒๙
มีนาคม ๒๕๖๗ ณ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ถนนอังรีดูนังต์ เวลา ๐๗.๓๐-๑๙.๓๐ น.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ แจ้งช่องทางการติดต่อราชการ
ผ่านช่องทางออนไลน์ของรัฐ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว การค้นหาข้อมูลได้เร็วขึ้น และรู้ถึงขั้นตอนการติดต่อ
ราชการ ดังนี้ เข้าเว็บไซต์ไปที่ info.go.th ค้นหาข้อมูลงานบริการ ขั้นตอนขอรับบริการ และจุดบริการใกล้บ้าน
ติดต่อราชการออนไลน์ ผ่านช่องทาง ดังนี้ ๑) เว็บไซต์รวมช่องทางบริการ e-Service ของรัฐ กว่า ๗๐๐ งานบริการ
โดยเข้าใช้งานได้ที่ <https://bizportal.go.th/> ๒) แอปพลิเคชันทางรัฐ บริการภาครัฐเบ็ดเสร็จในแอปเดียว
กว่า ๑๓๐ งานบริการ พร้อมทั้งให้บริการตั้งธุรกิจผ่าน bizportal.go.th กว่า ๑๓๐ ใบอนุญาต ใน ๒๕ ประเภท
ธุรกิจ ๓) เว็บไซต์รวมอีเมลติดต่อทุกหน่วยงานภาครัฐ ได้แล้วที่ <https://bizportal.go.th/>

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

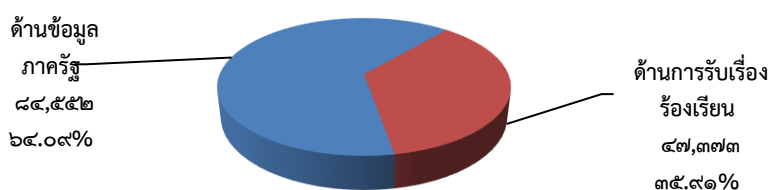
การดำเนินการ

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๓๑,๙๒๕ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๘๔,๕๕๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๙ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๗,๓๗๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๑ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๔,๕๕๒	๔๗,๓๗๓	๑๓๑,๙๒๕
ร้อยละ	๖๔.๐๙	๓๕.๙๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

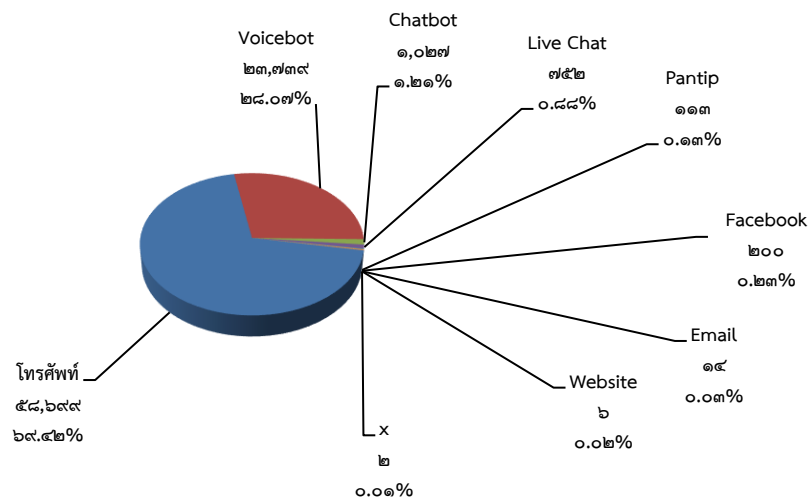
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๘๔,๕๕๒ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๘,๖๙๙ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๗๓๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๐๒๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๗๕๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๑๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๐ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๔ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง X จำนวน ๒ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๘,๖๙๙	๒๓,๗๓๙	๑,๐๒๗	๗๕๒	๑๑๓	๒๐๐	๑๔	๖	๒	๐	๐	๘๔,๕๕๒
ร้อยละ	๖๙.๔๒	๒๘.๐๗	๑.๒๑	๐.๘๘	๐.๑๓	๐.๒๓	๐.๐๓	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๘๒,๔๓๘ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๕๐,๒๑๘ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๖,๑๗๑ ครั้ง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

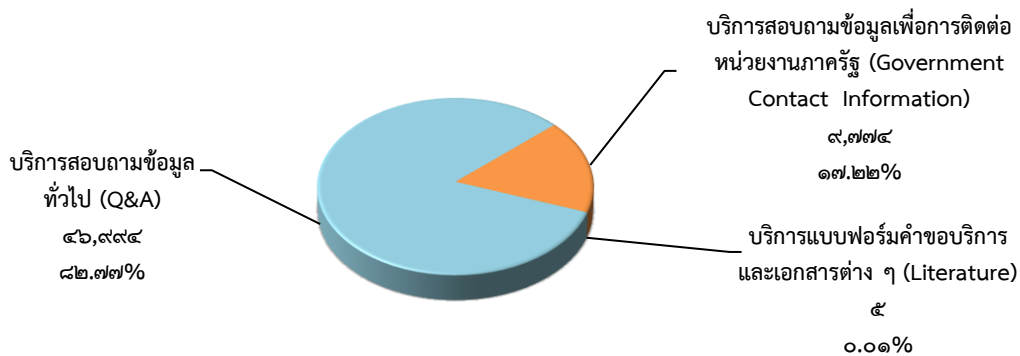
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๒๕๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑,๗๙๒ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๖,๗๗๓ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๖,๙๙๔ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๙,๗๗๔ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๕ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๖,๙๙๔	๙,๗๗๔	๕	๕๖,๗๗๓
ร้อยละ	๘๒.๗๗	๑๗.๒๒	๐.๐๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

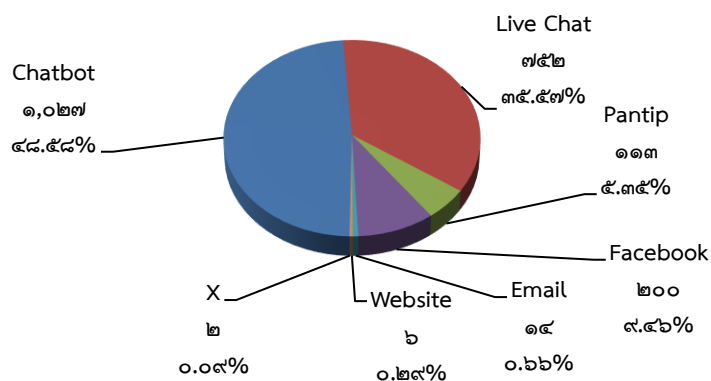
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๖,๙๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๘ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔๖,๖๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๙,๗๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๒ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๙,๖๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการ สอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร เช่น เอกสารประกอบการทำหนังสือเดินทางสำหรับผู้เยาว์อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี เอกสาร หนังสือมอบอำนาจจากเจ้าบ้าน กรณีการย้ายที่อยู่ซึ่งเจ้าบ้านไม่สะดวกดำเนินการ เป็นต้น

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๑๑๔ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๑,๐๒๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๗๕๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๑๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๐ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๔ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง X จำนวน ๒ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑,๐๒๗	๗๕๒	๑๑๓	๒๐๐	๑๔	๖	๒	๐	๐	๒,๑๑๔
ร้อยละ	๔๘.๕๔	๓๕.๕๗	๕.๓๕	๙.๔๖	๐.๖๖	๐.๒๙	๐.๐๙	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๖๔ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๐๖ เรื่อง Live Chat จำนวน ๕๘๕ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๒๖ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๒๔ เรื่อง E-mail จำนวน ๑๕ เรื่อง Website จำนวน ๖ เรื่อง X จำนวน ๒ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok

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

ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



กระทรวงมหาดไทย

- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- จุดบริการด่วนมหานคร (BMA Express Service)
- การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน
- การรังวัด แบ่งแยก รวม สอบเขตที่ดิน
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน



กระทรวงการคลัง

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



กระทรวงคมนาคม

- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ชั่วคราวและสูญหาย
- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- การจดทะเบียนรถทุกประเภท
- การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี
- การยกเว้นการเก็บค่าผ่านทาง ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)
- ไปรษณีย์ไทย เชิญร่วมงานสัปดาห์หนังสือแห่งชาติ ครั้งที่ ๕๒ และงานสัปดาห์หนังสือนานาชาติ ครั้งที่ ๒๒
- การบริการปรึกษาคดีอาชญากรรมออนไลน์
- ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ



กระทรวงแรงงาน

- การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙
- การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม
- การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐
- การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม “กรณีชราภาพ”
- การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม “กรณีสงเคราะห์บุตร”



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๗ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับบริการ ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๓๕ เรื่อง ได้แก่ สอบถามการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สอบถามการเกณฑ์ทหาร และสอบถามกรณีแต่งตั้งเจ้าบ้านคนใหม่ เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

คืนเงินภาษี ภงด.91

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6488562 6 มีนาคม เวลา 12:01:55 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6488562, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 6488562 6 มี.ค.
สรรพยากร จะคืนแบบไหนครับ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 6 มี.ค.
เรียนสมาชิกหมายเลข 6488562
การคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับบุคคลสัญชาติไทย กรมสรรพากรมีวิธีการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้งหมด 2 วิธี
วิธีที่ 1 การคืนเงินภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์

สำหรับการคืนเงินภาษีผ่านระบบพร้อมเพย์ ผู้มีเงินได้จะต้องมีบัญชีเงินฝากที่ผูกพร้อมเพย์ด้วยเลขที่บัตรประชาชน จึงสามารถรับเงินคืนภาษีผ่านวิธีนี้ได้

วิธีที่ 2 การคืนเงินภาษีสำหรับผู้ไม่มีระบบพร้อมเพย์ (รวมถึง บุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทย (คนต่างด้าว) ซึ่งใช้บัตรประชาชนที่ออกโดยกรมการปกครอง ใน การยื่นแบบฯ)

หากผู้เสียภาษีไม่มีบัญชีเงินฝากที่ผูกพร้อมเพย์ด้วยเลขที่บัตรประชาชน กรมสรรพากรจะออกหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ตามที่อยู่ทีแสดงไว้บนหน้าแบบแสดงรายการ เพื่อเป็นหลักฐานให้นำไปติดต่อรับเงินคืนที่สาขาธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ภายใน 6 เดือน นับจากวันที่ระบุในหนังสือ

ทั้งนี้หากผู้เสียภาษีนำหนังสือแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ค.21) ไปติดต่อขอรับเงินคืนที่ สาขาธนาคารอาคารสงเคราะห์ หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแล้วสามารถเลือกวิธีการรับเงินคืนได้ดังนี้

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

Khorawit

สมาชิกหมายเลข 6488562 6 มี.ค.
ขอบคุณ

สอบถามการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

การตรวจเลือกทหารกองเกิน ประจำปี 2567

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 5032402 24 มีนาคม เวลา 14:04:00 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 5032402, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 5032402 · 24 มี.ค.

กำหนดช่วงวันไหนครับ ของอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดโคราซ ครับ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 24 มี.ค.

เรียนสมาชิกหมายเลข 5032402

การตรวจเลือกทหารกองเกิน ประจำปี 2567 ตั้งแต่วันที่ 1 - 12 เมษายน 2567 (เว้นวันที่ 6 เมษายน 2567 (วันจักรี) เป็นต้นไป จนกว่าการตรวจเลือกจะแล้วเสร็จ ในพื้นที่อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดนครราชสีมา ทุกตำบล ตรวจสอบวันที่ 2 เมษายน 2567 ณ ศาลาประชาคมอำเภอจตุรพักตรพิมาน Khorawit



สมาชิกหมายเลข 5032402 · 24 มี.ค.



สอบถามการเกณฑ์ทหาร

แต่งตั้งเจ้าบ้านใหม่

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6521593 1 มีนาคม เวลา 07:19:24 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6521593, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 6521593 · 1 มี.ค.

ไขเอกสารอะไรบ้างครับ เจ้าบ้านเดิม กับ คนจะเป็นเจ้าบ้านใหม่ ไปพร้อมกัน



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 1 มี.ค.

เรียนสมาชิกหมายเลข 6521593

การแต่งตั้งเจ้าบ้านกรณีได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าบ้านเดิมหากเจ้าบ้านเดิมและเจ้าบ้านใหม่ไปพร้อมกัน เอกสาร/หลักฐานคือ

- บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนของเจ้าบ้านเดิม
- บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของบุคคลที่จะเป็นเจ้าบ้าน

ค่าธรรมเนียม ไม่มี

สถานที่ติดต่อ ณ สำนักทะเบียนที่บ้านนั้น ตั้งอยู่

หากบุคคลที่จะเป็นเจ้าบ้าน ยังไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเล่มที่จะแต่งตั้ง ให้แจ้งย้ายเข้าก่อน Khorawit



สมาชิกหมายเลข 6521593 · 1 มี.ค.



สอบถามกรณีแต่งตั้งเจ้าบ้านคนใหม่

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

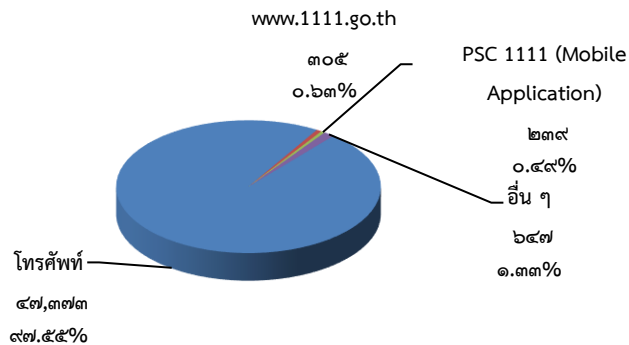
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๘,๕๖๔ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๗,๓๗๓ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๐๕ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๓๙ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๖๔๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๗,๓๗๓	๓๐๕	๒๓๙	๖๔๗	๔๘,๕๖๔
ร้อยละ	๙๗.๕๕	๐.๖๓	๐.๔๙	๑.๓๓	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๗,๓๗๓ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการจำนวน ๑๕,๔๖๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๑,๗๐๒ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับการบริการ จำนวน ๒๐๒ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๕,๔๖๙ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่อง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

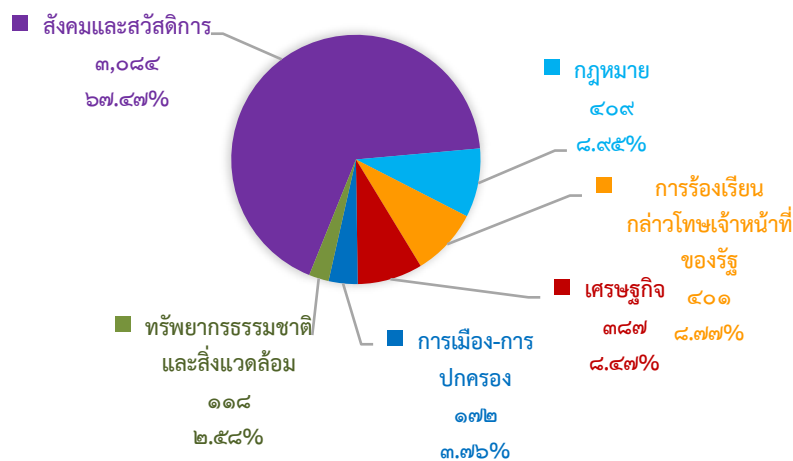
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๐๐๓ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๗๗๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๕ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๖๒๓ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๕๗๑ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๓,๐๘๔ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๐๙ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๐๑ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๘๗ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๑๗๒ เรื่อง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๘ เรื่อง ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

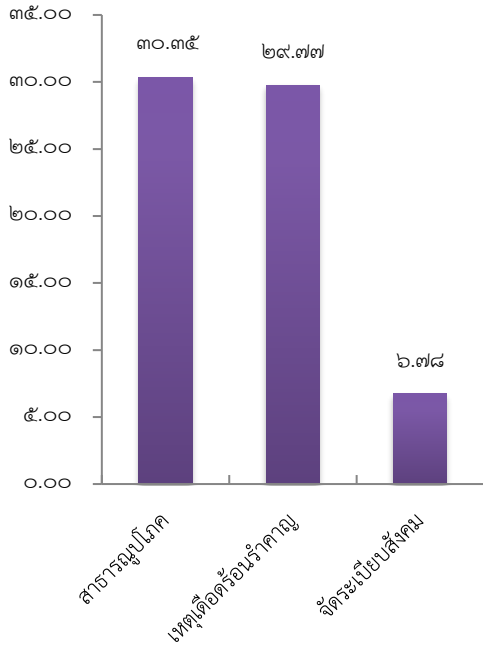
สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	กฎหมาย	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	เศรษฐกิจ	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓,๐๘๔	๔๐๙	๔๐๑	๓๘๗	๑๗๒	๑๑๘	๔,๕๗๑
ร้อยละ	๖๗.๔๗	๘.๙๕	๘.๗๗	๘.๔๗	๓.๗๖	๒.๕๘	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๑๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์นเรนทร และศูนย์วิทยุร่วมด้วยช่วยกัน ฯลฯ จำนวน ๓๑๙ เรื่อง



สังคมและสวัสดิการ

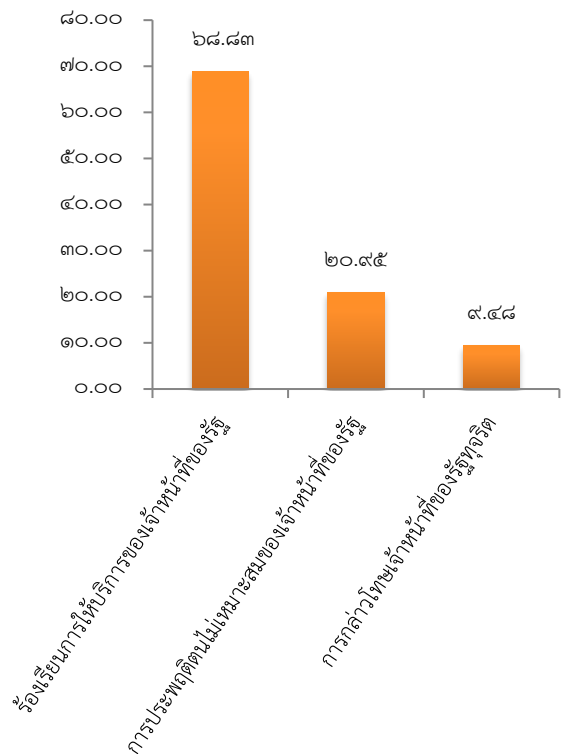
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

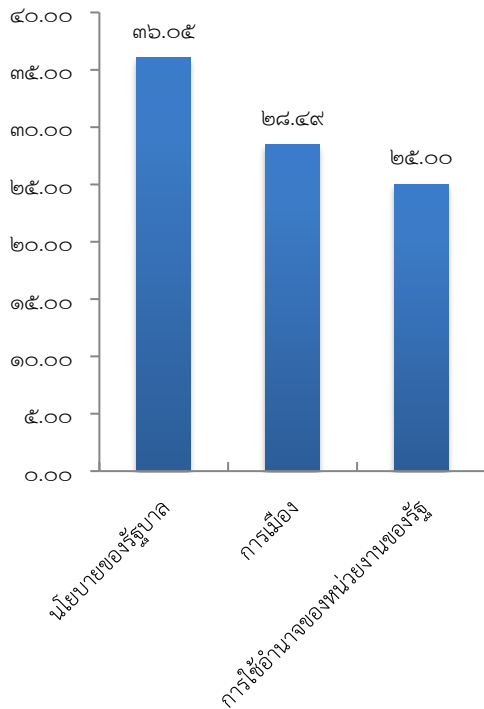
- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๐.๓๕ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าในอัตราที่สูงกว่าปกติ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานสรรพากร ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีน้ำประปาไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๙.๗๗ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประสบปัญหาเสียงดังรบกวนจากการรวมกลุ่มดื่มสุรา ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากการเผาขยะ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาฝุ่นละออง PM2.5 ฯลฯ
- จัดระเบียบสังคม** ร้อยละ ๖.๗๕ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประสบปัญหาการจราจรติดขัด ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานขับรถแท็กซี่โดยสารสาธารณะ ขอให้ตรวจสอบสถานบันเชิงกลไลให้เด็กเยาวชนอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี เข้าไปใช้บริการ ฯลฯ

การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ**
ร้อยละ ๖๘.๘๓ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ**
ร้อยละ ๒๐.๙๕ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของข้าราชการทหาร ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต**
ร้อยละ ๙.๔๘ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บเงินของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่โปร่งใสของเจ้าหน้าที่สังกัดสถานีตำรวจนครบาล ฯลฯ





การเมือง - การปกครอง

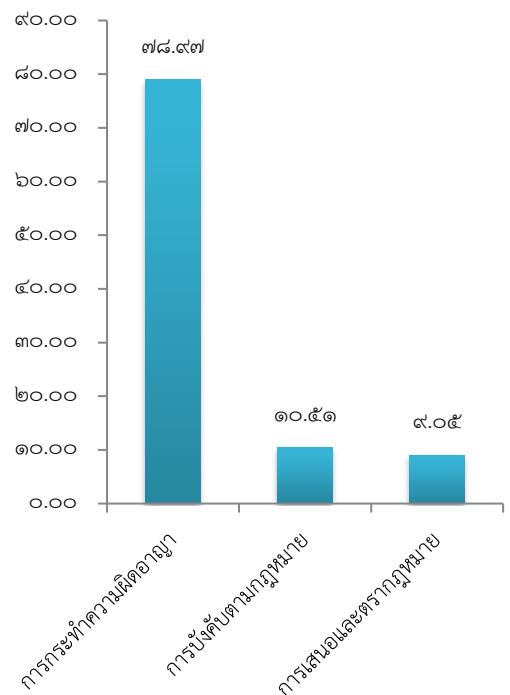
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๓๖.๐๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้จ่ายเงินโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชุมหาแนวทางแก้ไขของรัฐบาลเกี่ยวกับฝุ่น ฯลฯ
- การเมือง** ร้อยละ ๒๘.๔๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารประเทศของนายกรัฐมนตรีไทยในปัจจุบัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานราชการ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูประบบการบริหารงานของข้าราชการในประเทศ ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๒๕.๐๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวาระการดำรงตำแหน่งของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนของสมาชิกวุฒิสภา (ส.ว.) และสมาชิกรัฐสภา (ส.ส.) ฯลฯ

กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

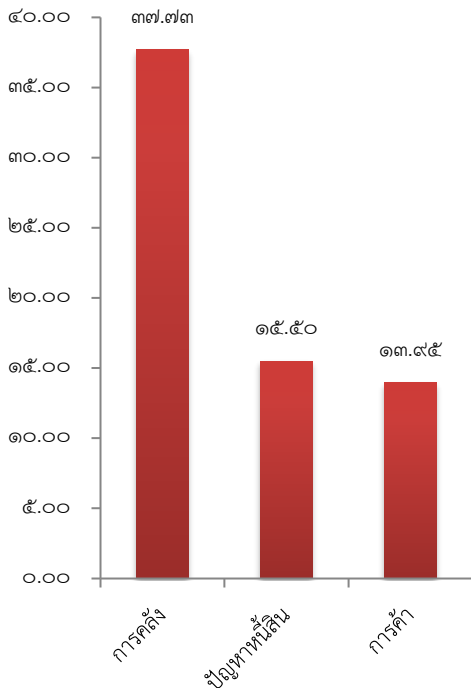
- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๗๘.๙๗ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมี จฉช.พ หลอกหลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ขอความช่วยเหลือแก้ไข ปัญหา กรณีประสบปัญหาการถูกบุคคลก่อกรวน คุกคาม และข่มขู่ ขอความช่วยเหลือ กรณีผู้ร้องถูกกล่าวหาเรื่องการหมิ่นประมาทด้านการโฆษณา ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๑๐.๕๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการลงโทษผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย กรณีบุคคลเสพยาเสพติด และเยาวชนที่กระทำความผิด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดของภาครัฐ ขอความช่วยเหลือกรณีเป็นผู้เสียหายในคดีอาญา ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๙.๐๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายการครอบครองทรัพย์สิน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียกอัตราเปรียบเทียบปรับ ซ้ำหามาแล้วซ้ำ ฯลฯ





เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

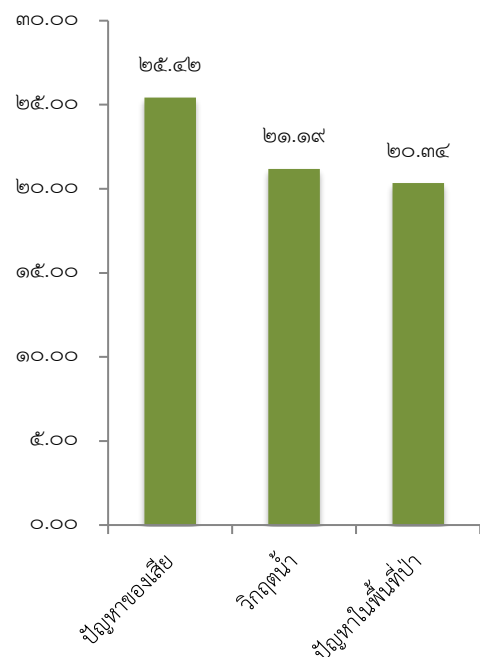


- การคลัง** ร้อยละ ๓๗.๗๓ ได้แก่ ขอให้เร่งพิจารณาคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการงบประมาณสำหรับส่วนราชการส่วนท้องถิ่น ฯลฯ
- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๑๕.๕๐ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ นอกกรอบอัตราดอกเบี้ยเกินกว่ากฎหมายกำหนด ขอความช่วยเหลือในการพิจารณาทบทวนในการพักชำระหนี้ของธนาคารต่าง ๆ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกเลิกมาตรการทวงถามหนี้สินของธนาคาร ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๓.๙๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมราคาสินค้าอุปโภค-บริโภค ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าไม่ได้มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ขอความเป็นธรรม กรณีทำการสั่งซื้อสินค้าแล้วได้รับไม่ตรงตามข้อตกลง ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๒๕.๔๒ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือให้จัดสรรถังขยะ ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากการปล่อยน้ำเสีย ฯลฯ
- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๒๑.๑๙ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือในการจัดทำฝนเทียม ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคารขาดแคลนน้ำสำหรับทำการเกษตร ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังบนพื้นถนน ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๒๐.๓๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการหามาตรการควบคุมไฟป่า ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลักลอบบุกรุกทำลายป่าตามอุทยานแห่งชาติ ขอให้ตรวจสอบการบุกรุกพื้นที่ป่าสงวนเพื่อใช้ประโยชน์ส่วนตน ฯลฯ





๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๓๔๙ ครั้ง

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก (๑๑๑๑ กด ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวก มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๗๐๐ ครั้ง

๒.๑.๓) การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

๒.๑.๓.๑) กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๑๘๕ ครั้ง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓๐ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๐๔๒ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๕๕ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๔๔๕ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๕๘๗ เรื่อง เช่น การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งที่พักคนต่างด้าวสำหรับสถานประกอบการ การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑๗,๙๑๖ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภาษีเงินได้นิติบุคคล มาตรการซื้อที่ดิน เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา DNA

๒.๒.๒) การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๙๙ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๐๙ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๘ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๒๕ เรื่อง เช่น ๑) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เชิญชวนร่วมฟัง “เทศนาธรรม ๔ ภาคทั่วไทย” ครั้งที่ ๒ (หนเหนือ) ๒) การเตรียมเป็นเจ้าภาพจัดงาน วันวิสาขบูชาโลก ประจำปี ๒๕๖๗ ๓) การขอรับหนังสือ สุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๐ เรื่อง เช่น ๑) ขอให้ตรวจสอบ พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพระสงฆ์ในพื้นที่เขตสำนักสงฆ์สวนธรรมประทีป ๒) ขอให้ตรวจสอบการจัดตั้งสถาน ปฏิบัติธรรม หรือสำนักสงฆ์ที่ไม่มีชื่อในหมู่บ้านดอนหลุม จังหวัดสระแก้ว ๓) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสมของเจ้าอาวาสวัด เป็นต้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการ จัดงานสักการะพระบรมสารีริกธาตุและพระอรหันตธาตุ ควรลดเสียงการประกาศต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ลง เพื่อความเงียบสงบมากขึ้น ๒) ควรมีการจัดงานพิธีสำคัญต่าง ๆ ในวันสำคัญของศาสนาพุทธ บริเวณ วัดทองนาปรัง ตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

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 มีนาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๐ เรื่อง เป็นการสอบถาม ข้อมูล จำนวน ๔๐ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ เช่น ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อเสนอแนะกรณีการถ่ายภาพรูป-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่ ช่องทาง ในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๙,๘๑๑ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กค ๐	๑๑๑๑ กค ๒	๑๑๑๑ กค ๙	๑๑๑๑ กค ๕	๑๑๑๑ กค ๒๒	๑๑๑๑ กค ๗๗	๑๑๑๑ กค ๗๘	๑๑๑๑ กค ๗๙	๑๑๑๑ กค ๘๗	๑๑๑๑ กค ๘๘
สอบถาม ข้อมูล ภาครัฐ	รับเรื่อง ร้องเรียน	สอบถาม ข้อมูล ด้วยภาษา ต่างประเทศ	สอบถาม ข้อมูล สถานการณ์ ภัยพิบัติ	สอบถาม ข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนาจ ความสะดวกฯ	กรม คุ้มครอง สิทธิและ เสรีภาพ (สายด่วน ยุติธรรม)	กรมคุม ประพฤติ	กรมบังคับ คดี	ศูนย์ประสาน งานและแก้ไข ปัญหา ข่าวปลอม	โครงการ เน็ต ประชารัฐ
๖๑,๕๐๓	๔๗,๓๗๓	๒,๕๒๙	๒,๓๔๙	๘,๗๐๐	๒,๑๘๕	๓๐	๒,๐๔๒	๖๕๕	๒,๔๔๕

จากสถิติการให้บริการในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๙,๘๑๑ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๘๒,๔๓๘ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๕๓,๔๗๕ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๒,๙๑๔ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้ กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๒๕๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อ ก่อนได้รับบริการจำนวน ๑,๗๙๒ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๖,๗๗๓ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๖,๙๙๔ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๙,๗๗๔ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๕ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๖,๙๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๘ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔๖,๖๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๙,๗๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๒ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๙,๖๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๗๘ เรื่อง คิดเป็น

ร้อยละ ๐.๘๐ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ เอกสารประกอบการทำหนังสือเดินทางสำหรับผู้เยาว์ อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี เอกสารหนังสือมอบอำนาจจากเจ้าบ้าน กรณีการย้ายที่อยู่ซึ่งเจ้าบ้านไม่สะดวกดำเนินการ และเอกสารหนังสือแสดงความยินยอมให้จำหน่ายสุราของผู้ให้เช่า กรณีผู้เช่าประสงค์จะจำหน่ายสุรา เป็นต้น

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



การเมือง-การปกครอง

- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์
- ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี



สังคมและสวัสดิการ

- โครงการเน็ตประชารัฐ
- การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย เข้าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ



การศึกษาและเทคโนโลยี

- ชื่อนางสงกรานต์ ปี ๒๕๖๗
- กรมการปกครอง พัฒนาแอปพลิเคชัน ThaiD เพิ่มบริการด้านเอกสารดิจิทัล ๓ รายการ
- สำนักพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เชิญชวนร่วมกิจกรรม “สงกรานต์แฟร์” ปี ๒



เศรษฐกิจ

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



อื่น ๆ

- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ธนาคารแห่งประเทศไทย แนะนำ “อยากแก้หนี้” ติดต่อหมายเลข call center ของธนาคาร แล้วกด ๙๙
- กำหนดการออกหน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่ของสภาอากาศไทย

๒) การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๗,๓๗๓ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๕,๔๖๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๑,๗๐๒ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับการบริการ จำนวน ๒๐๒ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๕,๔๖๙ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๐๐๓ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๗๗๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๕ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๖๒๓ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๕๗๑ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๓,๐๘๔ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๐๙ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๐๑ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๘๗ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๑๗๒ เรื่อง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๘ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไม่มีจำนวนเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๑๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์เรนทร 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 มีนาคม ๒๕๖๗ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๔ การใส่หรือการบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้แจ้งจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูลผู้รับแจ้งมีหน้าที่ ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ และความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนั้น GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะและมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

หรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th

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

ขอขเขตงาน ข้อ ๓.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญาี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๔

ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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 มีนาคม 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

การดำเนินงาน

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

การดำเนินงาน

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 การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการเป็นประจำทุกสัปดาห์

การดำเนินงาน

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

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เห็นชอบการปรับเงินเดือนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะแบ่งเป็น ๒ กลุ่ม จำนวน ๒ งวด คือ งวดที่ ๑ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ และงวดที่ ๒ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เช่นเดียวกับการขึ้นเงินเดือนข้าราชการทั่วประเทศ ได้แก่ กลุ่มที่ ๑ การปรับอัตราเงินเดือนแรกบรรจุทุกคุณวุฒิ โดยทยอยปรับอัตราเงินเดือนแรกบรรจุเพิ่มปีละ ๑๐% จำนวน ๒ ครั้ง เริ่มเดือนพฤษภาคม ปี ๒๕๖๗ และปี ๒๕๖๘ ผู้ที่บรรจุด้วยคุณวุฒิปริญญาตรีจะได้เงินเดือนไม่น้อยกว่า ๑๘,๐๐๐ บาท พร้อมทั้งปรับคุณวุฒิอื่น ๆ ให้สอดคล้องกัน กลุ่มที่ ๒ การปรับเงินชดเชย แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปรับอัตราเงินเดือนแรกบรรจุพร้อมกับการปรับอัตราเงินเดือนแรกบรรจุ

- นายกรัฐมนตรี สั่งการรับรองการท่องเที่ยวยกเว้นการตรวจลงตราไทย-จีน พร้อมยกระดับหนังสือเดินทางไทยเดินทางได้ ๓๕ ประเทศ/ดินแดน ไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา ทำให้มาตรการยกเว้นการตรวจลงตราซึ่งกันและกัน มีผลตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ สำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางธรรมดาและหนังสือเดินทางกึ่งราชการ สามารถเดินทางไปประเทศจีนและพำนักอยู่ได้สูงสุด ๓๐ วัน โดยไม่ต้องขอวีซ่า และหากเดินทางเข้าออกประเทศจีนหลายครั้ง ภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน จะสามารถพำนักในประเทศจีนเป็นระยะเวลารวมกันไม่เกิน ๙๐ วัน หลังจากมาตรการนี้มีผลบังคับใช้ จะทำให้เกิดการท่องเที่ยวระหว่างกันมากขึ้น เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

- รัฐบาลแจ้งเตือนประชาชน อย่าหลงเชื่อมิฉฉาชีพ แอบอ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทรแจ้งลูกค้าเพื่อเปลี่ยนมิเตอร์ไฟฟ้าดิจิทัล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยืนยันว่า ไม่มีนโยบายติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านทางโทรศัพท์ และ LINE Application เพื่อให้ยืนยันชื่อ-นามสกุล ในการเปลี่ยนมิเตอร์ไฟฟ้าให้เป็นแบบดิจิทัล แต่อย่างไรก็ตาม ขอให้ประชาชนอย่าหลงเชื่อ และขอความร่วมมือไม่ส่ง หรือแชร์ข้อมูลดังกล่าวต่อ ในช่องทางสื่อสังคม

ออนไลน์ต่าง ๆ และให้ประชาชนรับข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ติดตามที่เว็บไซต์ <https://www.pea.co.th> หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๕๘๙ ๐๑๐๐ หรือ PEA Contact Center 1129

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แจ้งสิทธิการขอแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง (Right to Rectification) ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลในความรับผิดชอบของตน “มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด” ซึ่งกฎหมายได้รับรองสิทธิการขอแก้ไขข้อมูลให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่ถูกต้องดังกล่าวไปใช้หรือเปิดเผย ทำให้เกิดความเข้าใจผิดต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การพิจารณาดังนี้

- ๑) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถใช้สิทธิขอให้แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของตน
- ๒) เมื่อมีคำขอใช้สิทธิดังกล่าว ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่พิจารณาว่าจะสามารถดำเนินการตามคำร้องขอได้หรือไม่
- ๓) หากไม่ดำเนินการตามคำร้องขอ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึก การปฏิเสธสิทธิดังกล่าวพร้อมด้วยเหตุผลไว้ในบันทึกการตามมาตรา ๓๙

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

การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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 มีนาคม 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 มีนาคม 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				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ									
๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา									
๓.๔.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา									
๓.๔.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถาม ที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase 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 มีนาคม 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.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ								
๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้ - วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ - รายละเอียดและคำอธิบายขอบเขตการพัฒนาระบบฯ - ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ใช้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง - การวิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อเสนอการบริหารจัดการความเสี่ยง - วิธีการสื่อสารแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย								
(๑) ทบทวนและจัดทำแผน								
(๒) นำเสนอแผนเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง								
(๓) ปรับปรุงแผนตามข้อเสนอแนะของผู้ว่าจ้าง								
๓.๔.๕ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับบริการให้บริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผลโดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงาน นำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงาน ที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้								
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถักเส้นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้								
'(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา								
'(๑.๒) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน								
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย								
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี								
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม								
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม								
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ								
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์								
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม								
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร								

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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.	
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้									
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นำร่องเดิม									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๘ หน่วยงาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า									
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง									
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้									

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๖ เดือน มีนาคม ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๗% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ร้อยละ ๙๓.๒๕% เพิ่มขึ้น ๑.๐๒%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๙ รายการ Response จำนวน ๒๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๖๗ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

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

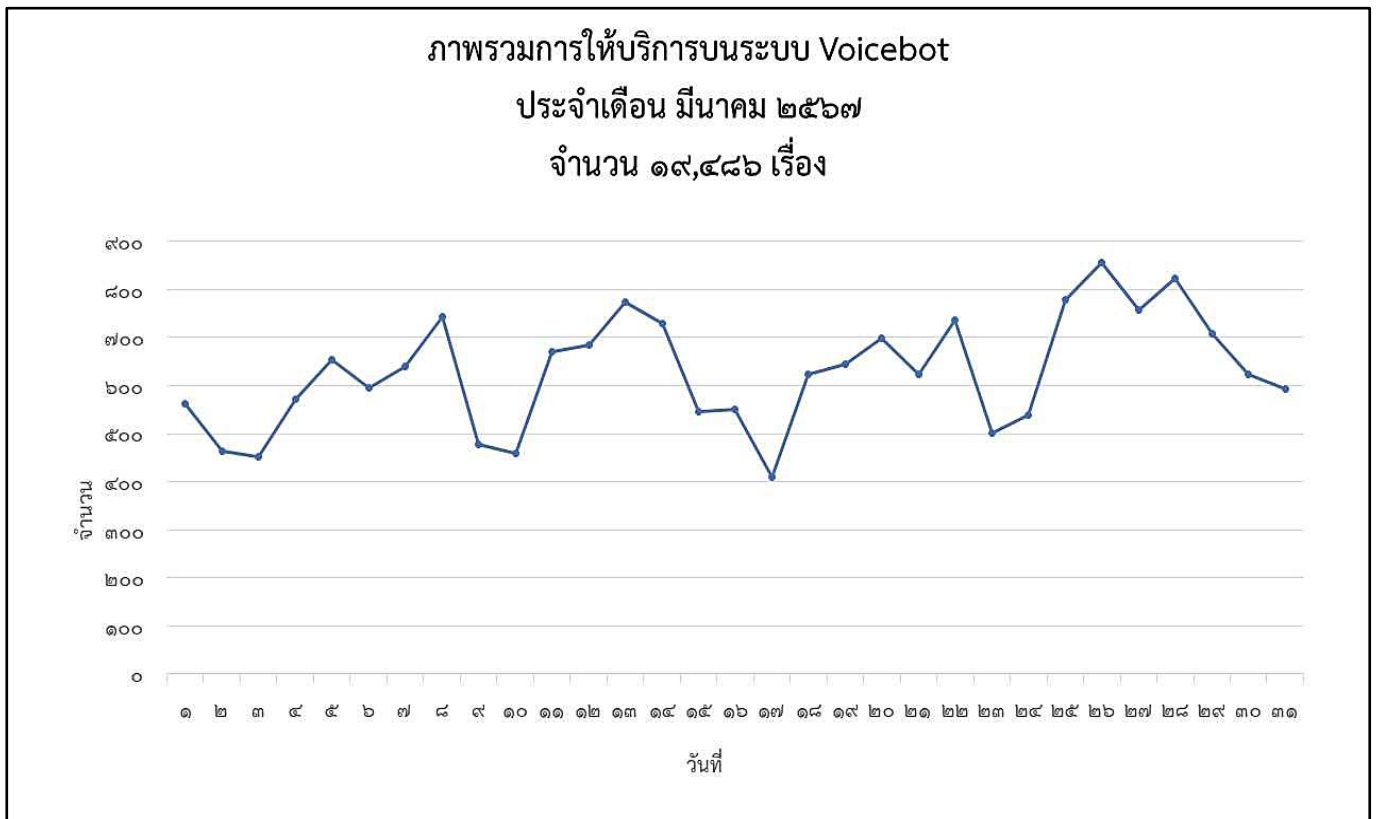
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



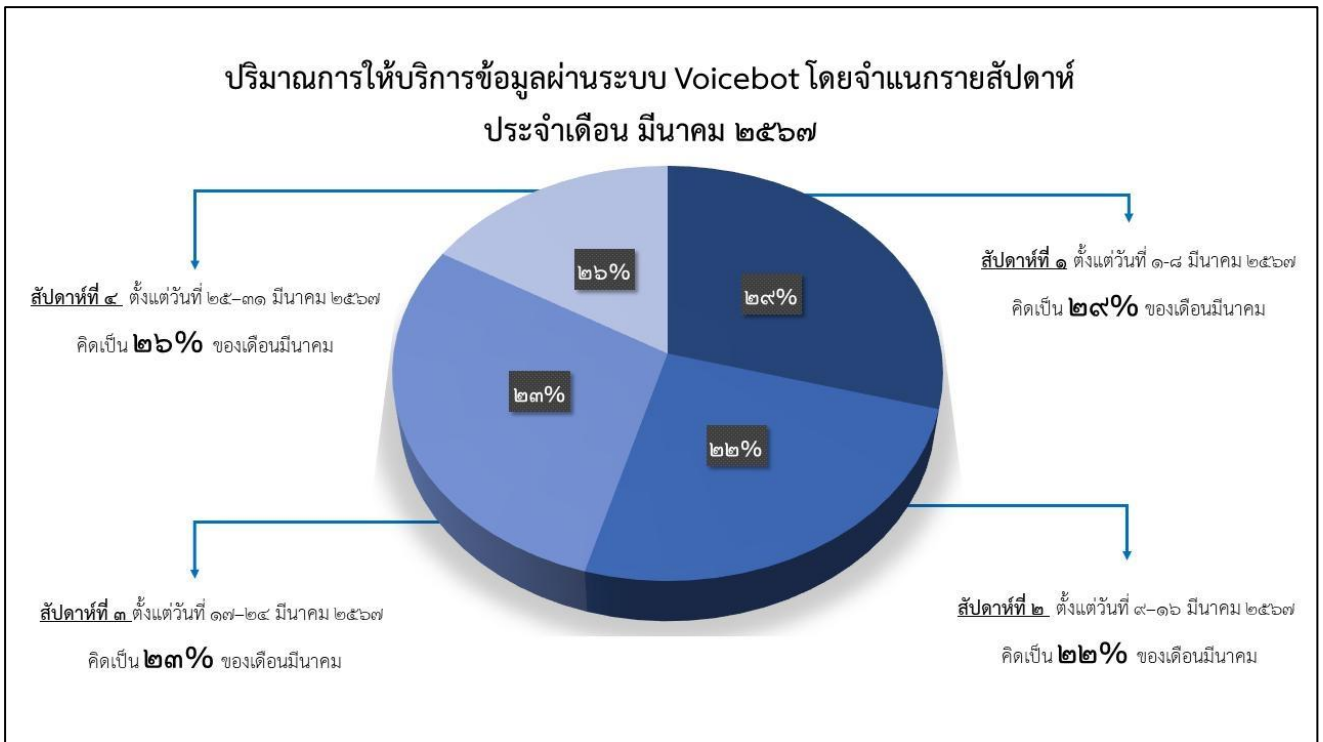
ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการทั้งหมด ๑๙,๔๘๖ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๓,๗๓๙ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ มีนาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๙ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ - ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ของเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้



สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๖,๖๑๙
กระทรวงการคลัง	๕,๔๖๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒,๙๒๓
กระทรวงคมนาคม	๑,๑๑๑
กระทรวงการต่างประเทศ	๘๙๗
กระทรวงวัฒนธรรม	๘๓๙
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๗๑
กระทรวงสาธารณสุข	๓๑๖
กระทรวงแรงงาน	๒๔๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๙๘
สำนักนายกรัฐมนตรี	๘๙
กระทรวงพาณิชย์	๔๙
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๔๓
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๔
กระทรวงยุติธรรม	๒๗
กระทรวงศึกษาธิการ	๒๑
กระทรวงพลังงาน	๑๑
กระทรวงกลาโหม	๑๐
ราชบัณฑิตยสถาน	๔
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๓
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
อื่น ๆ	๔
รวมทั้งหมด	๑๙,๔๘๖



ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่างๆ	๒,๑๘๔
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน	๑,๕๔๗
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๑,๐๔๕
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๕๓๔
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๔๒๘
	การขอติดตั้งไฟฟ้า-น้ำประปา	๓๒๕
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๒๒๒
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๖๘
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชน	๔๒
	ศูนย์บริการคลินิกสัตว์แพทย์กรุงเทพมหานคร	๓๙
	คำถามอื่น ๆ	๑๘๕
รวม		๖,๖๑๙
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๒,๗๒๔
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑,๕๘๔
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๕๖๕
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๒๖๗
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๒๑๗
	การขอและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรாயาสูบและไฟ	๒๙
	การติดต่อการแสดมภ์และสถานที่จำหน่าย	๒๘
	การจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ	๑๓





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ราคาประเมินที่ดิน-รายบล็อก	๑๐
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๔
	คำถามอื่น ๆ	๒๖
	รวม	๕,๔๖๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๘๕๗
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์	๕๓๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๒๐๙
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม	๑๕๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๑๐๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	๒๘
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน	๑๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๕
	คำถามอื่น ๆ	๔
	รวม	๒,๙๒๓
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๕๓๒
	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๒๒๗
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๑๑๗
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๖๐
	การขอใบแทนใบอนุญาตขับรถยนต์และรถจักรยานยนต์กรณี	๕๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก	๓๒





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การทำใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๒๙
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๑๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย	๑๖
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๑๑
	คำถามอื่น ๆ	๑๒
	รวม	๑,๑๑๑
กระทรวงการต่างประเทศ	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๔๒๗
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๒๖๗
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑๑๗
	การยื่นขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๒๖
	การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ	๒๔
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๙
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๘
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๓
	รายชื่อประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน	๒
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๒
	คำถามอื่น ๆ	๑๒
	รวม	๘๙๗
กระทรวงวัฒนธรรม	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๔๕๘
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๓๒๕
	ประวัตื ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๕๖
	รวม	๘๓๙





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๓๒
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๑๕๙
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๐๗
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๒๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๒๓
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๘
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้พิการ	๑
	การขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๑
คำถามอื่น ๆ	๕	
รวม		๕๗๑
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๑๕๙
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๕๗
	การบริจาคโลหิต	๒๗
	ความหมายของการเจ็บป่วยทั่วไป	๒๖
	ความหมายของการเจ็บป่วยฉุกเฉิน	๙
	สิทธิบัตรทอง ไร้มะเร็งรับบริการที่ไหนก็ได้ ไม่เสียค่าใช้จ่าย	๗
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๕
	การส่งต่อเพื่อการรักษาต่อเนื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๕
	การตรวจสอบสิทธิ์การรักษาพยาบาล	๓
	สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ติดเชื้อ HIV	๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่น ๆ	๑๕
รวม		๓๑๖
กระทรวงแรงงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๑๐๘
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมาย	๕๘
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๒๘
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๒๐
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๑๕
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๔
	การให้บริการ สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานประกันสังคม	๔
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน	๒
	การสืบสภาพความเป็นผู้ประกันตนประกันสังคม	๑
	คำถามอื่น ๆ	๓
รวม		๒๔๙
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การควบคุมสิทธิที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๑๐๘
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์	๓๑
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิต	๒๑
	โครงการสินเชื่อเพื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี	๙
	การจำหน่ายพันธบัตรน้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมพัฒนาที่ดิน	๕
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเพาะปลูกมันสำปะหลัง	๔
	ส.ป.ก. แจ้ง ยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนด	๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมประมง	๒
	โครงการยกระดับศักยภาพการแปรรูปมันสำปะหลัง	๒
	คำถามอื่น ๆ	๘
รวม		๑๙๘
สำนักนายกรัฐมนตรี	สวัสดิการของข้าราชการ	๓๙
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๓๒
	สิทธิของผู้บริโภค ๕ ประการ	๑๑
	หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานราชการต่าง ๆ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี	๒
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๑
รวม		๘๙
กระทรวงพาณิชย์	โครงการธงฟ้าราคาประหยัด	๓๐
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๙
	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจ	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	๓
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๑
รวม		๔๙
กระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๒๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๖
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพลศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการท่องเที่ยว	๑
	รวม	๔๓
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรน้ำ	๑๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมป่าไม้	๖
	การขอความช่วยเหลือประสบปัญหาขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค	๔
	โครงการน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผน	๑
	การขอรับกล้าไม้	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ	๑
	โครงการบัตรเดี่ยวยุทธทุกที่	๑
คำถามอื่น ๆ	๒	
	รวม	๓๔
กระทรวงยุติธรรม	การประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๖
	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้หนี้ครัวเรือน	๑๑
	รวม	๒๗
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑๕
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๖
	รวม	๒๑





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๒
รวม		๑๑
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๘
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๒
รวม		๑๐
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๔
รวม		๔
สำนักงาน	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๓
รวม		๓
สำนักงานเลขาธิการ	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
รวม		๑
อื่น ๆ	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง	๒
	การขึ้นทะเบียนโดรน	๒
รวม		๔
รวมทั้งหมด		๑๙,๔๘๖



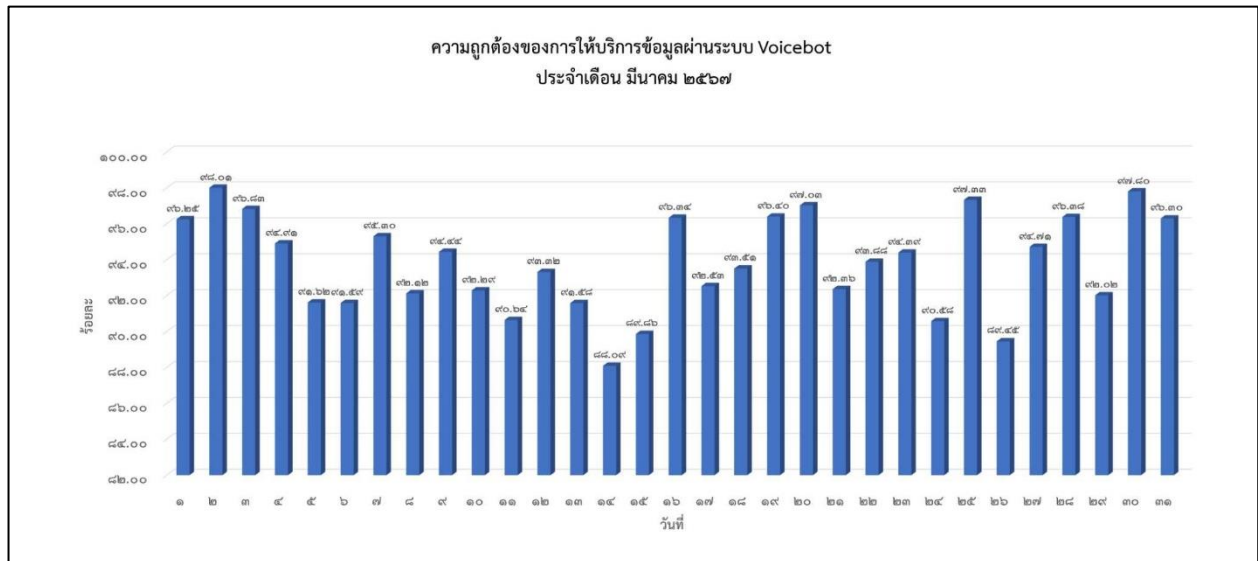
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๗% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการ สอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสุรปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยครวมถึง เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจมาวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ ๆ ในระบบ Voicebot

แนวทางการแก้ไข ประเมินผลการให้บริการและแก้ไขปัญหบบระบบ 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 มีนาคม ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงาน การปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยให้บริการ ข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการ ต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูล ผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทซ์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๗๒.๒๙% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

๒. ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหา การให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชน จาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) อย่างต่อเนื่อง สำหรับรองรับการให้บริการประชาชน ในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ให้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และเข้าถึงข้อมูลที่ตรงประเด็นได้มากยิ่งขึ้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

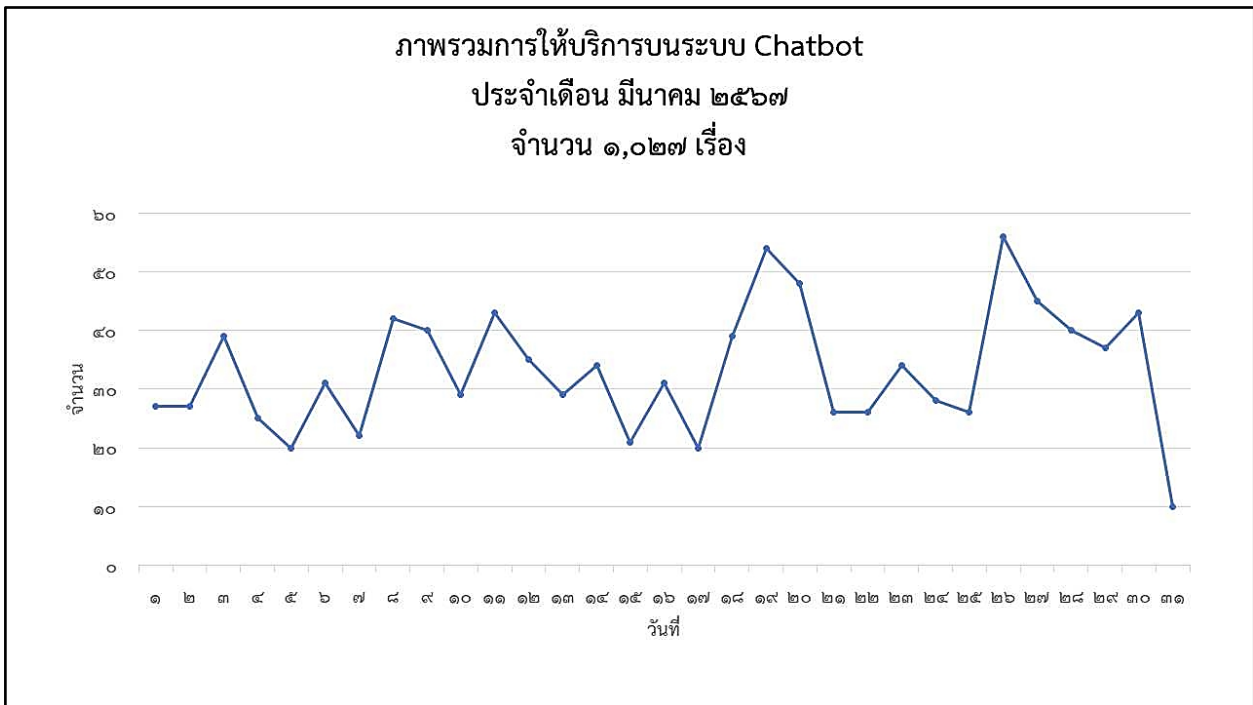
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๖ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ คิดเป็น ๗๒.๒๙% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔. ในเดือน มีนาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๒ รายการ Response จำนวน ๓ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๒ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๗ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

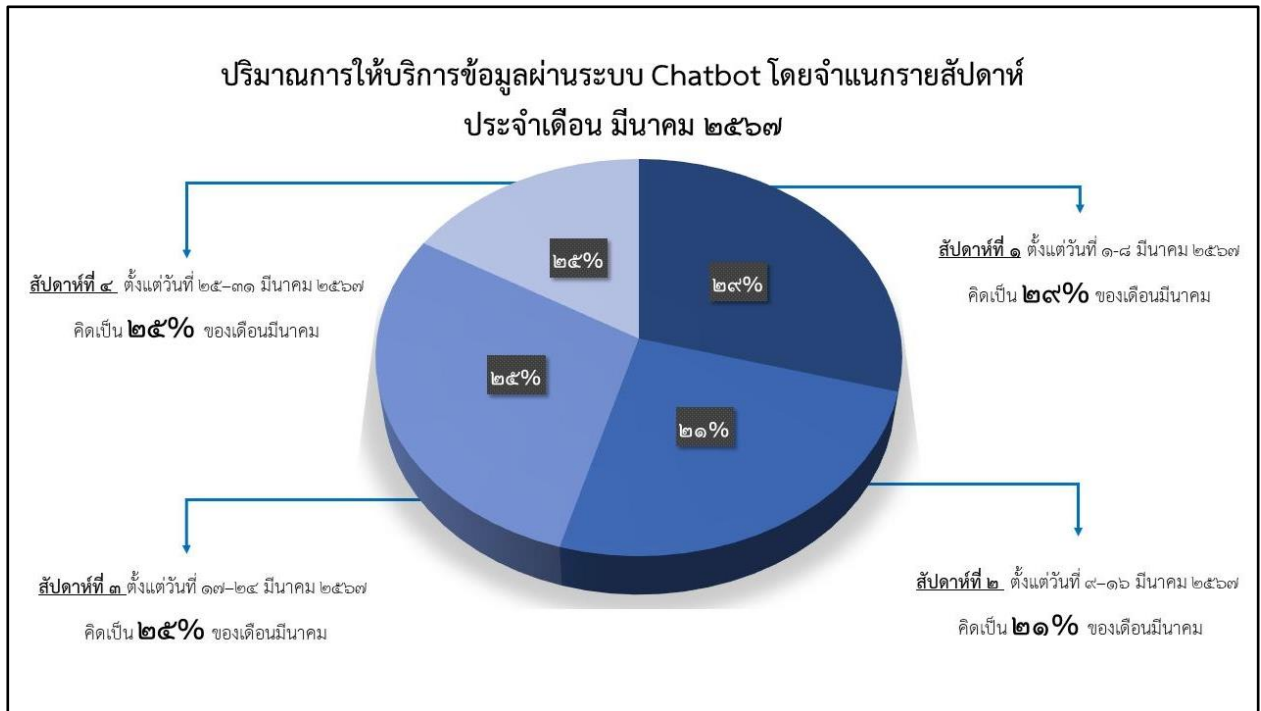


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑,๐๒๗ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ดังนี้



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ มีนาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๙ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ - ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และ สัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๘๗
กระทรวงมหาดไทย	๒๒๑
กระทรวงพาณิชย์	๑๕๖
กระทรวงการต่างประเทศ	๖๙
กระทรวงการคลัง	๕๔
กระทรวงแรงงาน	๔๒
กระทรวงคมนาคม	๒๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๘
กระทรวงสาธารณสุข	๒๐
กระทรวงพลังงาน	๑๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๖
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๓
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๒
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๙
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๙



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงศึกษาธิการ	๘
กระทรวงยุติธรรม	๗
สำนักงานอัยการสูงสุด	๖
กระทรวงกลาโหม	๕
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
อื่น ๆ	๑
รวมทั้งหมด	๑,๐๒๗

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๕๖
	การแจ้งอายุค้ำประกัน	๖๔
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๓๔





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑๘
	พยากรณ์อากาศ	๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	แอปพลิเคชัน ๓ ชั้น ระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	๓
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๒
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑
	รวม	๒๘๗
กระทรวงมหาดไทย	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๑๑๒
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๒๗
	โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหาน้ำนอกระบบ	๒๒
	การออกหนังสือผ่านแดนชั่วคราวด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	๑๖
	ช่องทางผ่านแดนไทยประเทศเพื่อนบ้าน	๘
	การรังวัด แบ่งแยก รวม สอบเขตที่ดิน	๖
	การทำพินัยกรรม	๔
	BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร	๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การเปลี่ยนชื่อสกุล	๓
	โครงการจูงใจออนไลน์เพื่อขอรับบริการงานทะเบียน	๓
	คำถามอื่น ๆ	๑๗
รวม		๒๒๑
กระทรวงพาณิชย์	การขออนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องวัด	๖๓
	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๓๗
	รายละเอียดเกี่ยวกับการจดลิขสิทธิ์	๓๑
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสาขาจังหวัดเขตต่าง ๆ	๓
	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๓
	การขออนุญาตประกอบธุรกิจจังหวัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์จังหวัดภาคต่าง ๆ	๒
	โครงการธงฟ้าประชารัฐ	๑
	ชนิดของเครื่องวัด	๑
รวม		๑๕๖
กระทรวงการต่างประเทศ	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒๔
	การแปลและการรับรองเอกสาร	๑๙

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๑๒
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๒
	ข้อควรระวังก่อนเดินทางไปต่างประเทศ	๒
	การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate - E.C.)	๒
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๑
รวม		๖๙
กระทรวงการคลัง	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๘
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๑๐
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๖
	วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต	๔
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๔
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๒
	ราคาประเมินที่ดิน-รายแปลง-แบบเลขที่โฉนด	๒
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๒



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการ e-Refund	๑
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
	รวม	๕๔
กระทรวงแรงงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๑๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๘
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๕
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๔
	สวัสดิการการจ้างงาน	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการจัดหางาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเสียชีวิต"	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
	รวม	๔๒
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๑๔





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๘
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๓
	การจดทะเบียนรถที่นำเข้ามาใช้งานเอง	๑
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๑
	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๑
รวม		๒๘
กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๕
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๕
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๔
	บัตรประจำตัวคนพิการ	๒
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนานุเคราะห์	๒
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๒
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๒
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๑
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๒
รวม		๒๘



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงสาธารณสุข	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๕
	การบริจาคโลหิต	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๒
	วัคซีนพาสปอร์ต	๒
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
รวม		๒๐
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๙
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๓
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๓
	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก๊วมือหมุน	๑





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตาม มาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเลิกประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน ตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้แจ้งขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิง ตามมาตราต่าง ๆ	๑
รวม		๑๙
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑
	การควบคุมสิทธิ์ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๔
	ส.ป.ก. แจ้ง ยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนด ได้ ทั่วประเทศ	๑
รวม		๑๖
กระทรวงวัฒนธรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๔
รวม		๑๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและ กีฬา	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๔
	พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคต่าง ๆ	๔
	ค่าธรรมเนียมและหลักประกันใบอนุญาตประกอบธุรกิจ นำเที่ยว	๒
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑
รวม		๑๓
กระทรวงอุตสาหกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒
รวม		๑๒
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๖
	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๓
รวม		๙
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเรือโซยนต์	๙
รวม		๙
กระทรวงศึกษาธิการ	การดำเนินการกรณีผู้มีการศึกษาสูญหาย	๔
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๒
	ช่องทางการเข้าศึกษามหาวิทยาลัย	๑
	การรับนักเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๑
รวม		๘



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงยุติธรรม	การซื้อขายสินค้าหรือบริการบนอินเทอร์เน็ต	๔
	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้นี้คร้าวเรือน	๓
รวม		๗
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๕
	การขอตั้งผู้พิทักษ์	๑
รวม		๖
กระทรวงกลาโหม	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๓
	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๒
รวม		๕
สำนักนายกรัฐมนตรี	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑
รวม		๑
สำนักงานป้องกันและ	ความหมายการฟอกเงิน	๑
รวม		๑
สำนักงานพระพุทธศาสนา	การขอรับหนังสือสุทธินิสงฆ์สำหรับพระภิกษุและสามเณร	๑
รวม		๑
อื่น ๆ	การขึ้นทะเบียนโดรน	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๑,๐๒๗

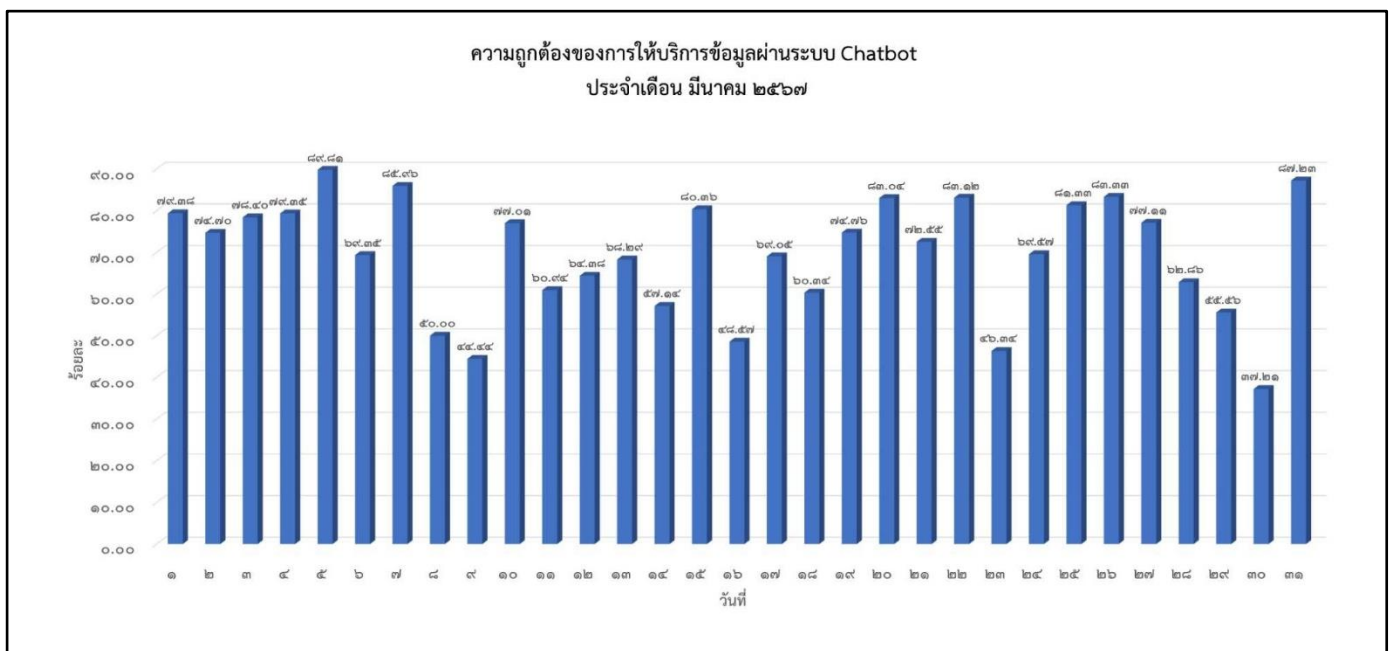
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๙% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๙% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบ บนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามา ผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจออย่างต่อเนื่อง

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

การดำเนินการ

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับ ภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๐	๐.๐๐
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๒	๐.๖๗
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๐	๓.๑๔
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๓	๐.๙๔
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๙	๒.๘๓
๙	กระทรวงพาณิชย์	๔๘	๑๕.๐๙
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๓	๑๓.๕๒
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๒	๑๓.๒๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๐	๖.๒๘
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๓๕	๑๑.๐๐



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๕	๗.๘๖
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๕	๑๔.๑๕
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๖	๑๑.๓๒
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอัน เนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตใน ภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๑๘	๑๐๐.๐๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๙ รายการ Response จำนวน ๒๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๖๗ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ติดต่อสมัครเข้าร่วมโครงการรถไฟฟ้าที่พิษณุโลก เว็บไซต์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มาตรการรักษาราคาข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น พร้อมทั้ง ปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ ข้อมูล คำถาม - คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับ ภาษาเขียนของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๔.๑๙
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๕	๑.๕๗
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๘	๑๕.๑๔
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๐	๑๒.๖๖
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๕	๑.๕๗
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๙	๑๒.๓๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๕	๑๔.๑๙
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๔๕	๑๔.๑๙
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๕	๑๔.๑๙
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอัน เนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๑๗	๑๐๐.๐๐

ในเดือน มีนาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๒ รายการ Response จำนวน ๓ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๒ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๗ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การทำหนังสือคนประจำเรือครั้งแรก ใบกำกับภาษีต้องออกแบบไหน ข้อมูลการติดต่อประกันสังคมพื้นที่เขตบางพลัด เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

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.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ								
๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้								
- วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์								
- รายละเอียดและคำอธิบายขอบเขตการพัฒนาระบบฯ								
- ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ใช้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง								
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อเสนอการบริหารจัดการความเสี่ยง								
- วิธีการสื่อสารแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย								
(๑) ทบทวนและจัดทำแผน								
(๒) นำเสนอแผนเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง								
(๓) ปรับปรุงแผนตามข้อเสนอแนะของผู้ว่าจ้าง								

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

การดำเนินการ

รูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ที่ได้รับการฝึกฝนบนชุดข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น ChatGPT, Gemini, Model อื่นๆ โมเดลเหล่านี้สามารถแปลภาษา เขียนเนื้อหาสร้างสรรค์ประเภทต่าง ๆ และตอบคำถามผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยี Generative AI นี้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีการสร้างโมเดลใหม่ ๆ อยู่เสมอ และมีการผนวกรวมกับเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น เทคโนโลยีเกี่ยวกับ Search Engine, เทคโนโลยี Knowledge Graph เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบคำถามให้ถูกต้อง แม่นยำ และสามารถอธิบายหรือแสดงที่มาของคำตอบได้ชัดเจน

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ ทีมงาน GCC 1111 ได้ดำเนินการหาความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญด้าน Generative AI และร่างแนวทางการการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือ (Tool) ที่เหมาะสม มาสนับสนุนการขยายขีดความสามารถของระบบ GCC 1111 แบบ AI ดังนี้

- ๑) การพัฒนาระบบ Hybrid Chatbot คือการนำเทคโนโลยี Generative AI มาใช้ในการตอบคำถามเพิ่มเติมจากระบบ Intent-based Chatbot
- ๒) การเชื่อมต่อระบบ Chatbot กับ Channel ใหม่เพิ่มเติมเพื่อให้บริการประชาชนได้ทั่วถึงมากขึ้น เช่น Line, Discord เป็นต้น
- ๓) การปรับปรุงระบบการทำงานและการแสดงผล Dashboard ของ Big Data ให้สามารถแสดงข้อมูลแบบ Near Realtime
- ๔) เพื่อระดับการเปิดเผยข้อมูลไปเป็นระดับ ๕ มีการบูรณาการนำไปสู่ความเชื่อมโยงข้อมูลข้ามชุดข้อมูล (Linked data) เพื่อใช้ในการอ้างอิงไปยังชุดข้อมูลอื่นโดยใช้ URI ซึ่งเป็นรหัสกลางในการอ้างอิงถึงสิ่งต่างๆ (standard codes) และชุดข้อมูลอื่นสามารถอ้างอิงมายังชุดข้อมูลของ GCC ด้วย URI ช่วยสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับข้อมูลเปิดภาครัฐ

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 หน่วยงานนาร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในตลาดถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

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

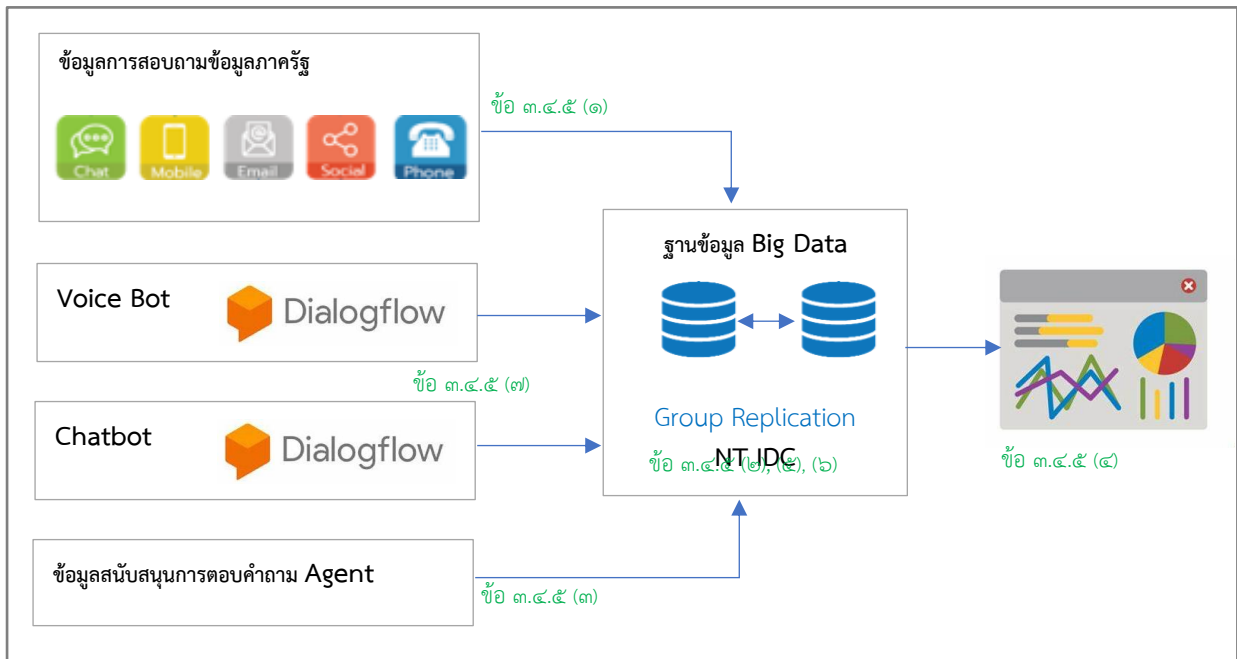
การดำเนินการ

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

- **สถาปัตยกรรมระบบ**

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อ ดังปรากฏตามแผนภาพด้านล่าง พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในสัญญาการให้บริการข้อ ๓.๔.๕ (๑) – ๓.๔.๕ (๗) ระบบจัดเก็บฯ จะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก GCC Contact Center, รวบรวมข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และ เชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot นำข้อมูลมาจัดเก็บที่ระบบฐานข้อมูล MySQL Database Server จำนวน ๒ ชุด รองรับ High Availability (HA)

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



แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ

เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

- โครงสร้างข้อมูล

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่จัดเก็บ โดยได้รวบรวม วิเคราะห์ และศึกษา ความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งาน ออกแบบ Data Dictionary ของชุดข้อมูล ดังกล่าว วางแผนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยข้อมูลที่น่าเข้ามาจัดเก็บที่ฐานข้อมูลเพื่อ Big Data ประกอบด้วย

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน
ที่มาข้อมูล	ที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม เช่น Link ในระบบ CMS, Website อื่นๆ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Link ที่มาข้อมูล	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็นอื่นๆ

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

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

และมีโครงสร้างเหมือนกันทั้งสามหมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

- **แผนการดำเนินการ**

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

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

โดยมีแผนการดำเนินการไว้ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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									
๓.๔.๕ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับบริการให้บริการ 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 วิเคราะห์ทัศนการณ์ 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 และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายที่สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้									
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นำร่องเดิม									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๘ หน่วยงาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า									
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง									
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้									

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



กิจกรรมในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ของ ๗ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
๒. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน มีนาคม ปี ๒๕๖๗ ของกระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็น ๘ หน่วยงานใหม่ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

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

๑. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลิ่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

- ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์
- ๖ หน่วยงานนำร่องใหม่ คือ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ดังภาพด้านล่างที่แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงานนำร่อง พบว่ากระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ซึ่งสูงถึง ๕๙๖,๓๔๐ ครั้ง รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๔๑๗,๔๖๓ ครั้ง





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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', 'สำนักงานตำรวจแห่งชาติ',
9   'กระทรวงแรงงาน', 'กระทรวงศึกษาธิการ', 'กระทรวงสาธารณสุข', 'กระทรวงพาณิชย์', 'กระทรวงมหาดไทย', 'สำนักนายกรัฐมนตรี', 'กระทรวงยุติธรรม',
10  'กระทรวงคมนาคม', 'กระทรวงการต่างประเทศ', 'กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์' )
10 GROUP BY priagency ORDER BY 2 DESC

```

Message	Result 1	Profile	Status
หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด	
กระทรวงการคลัง	596340	2024-03-31 23:36:01	
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	417463	2024-03-31 23:23:00	
กระทรวงแรงงาน	170542	2024-03-31 20:27:37	
กระทรวงสาธารณสุข	150092	2024-03-31 20:51:53	
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	79434	2024-03-31 23:08:44	
กระทรวงมหาดไทย	46300	2024-03-31 23:41:24	
สำนักนายกรัฐมนตรี	25989	2024-03-31 22:37:42	
กระทรวงคมนาคม	15616	2024-03-31 20:45:13	
กระทรวงพาณิชย์	15460	2024-03-31 20:38:19	
กระทรวงยุติธรรม	12281	2024-03-31 20:26:58	
กระทรวงศึกษาธิการ	10437	2024-03-31 17:53:10	
▶ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	9215	2024-03-31 19:53:25	
กระทรวงการต่างประเทศ	7855	2024-03-31 20:56:48	

แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานข้อมูลเพื่อ Big Data

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

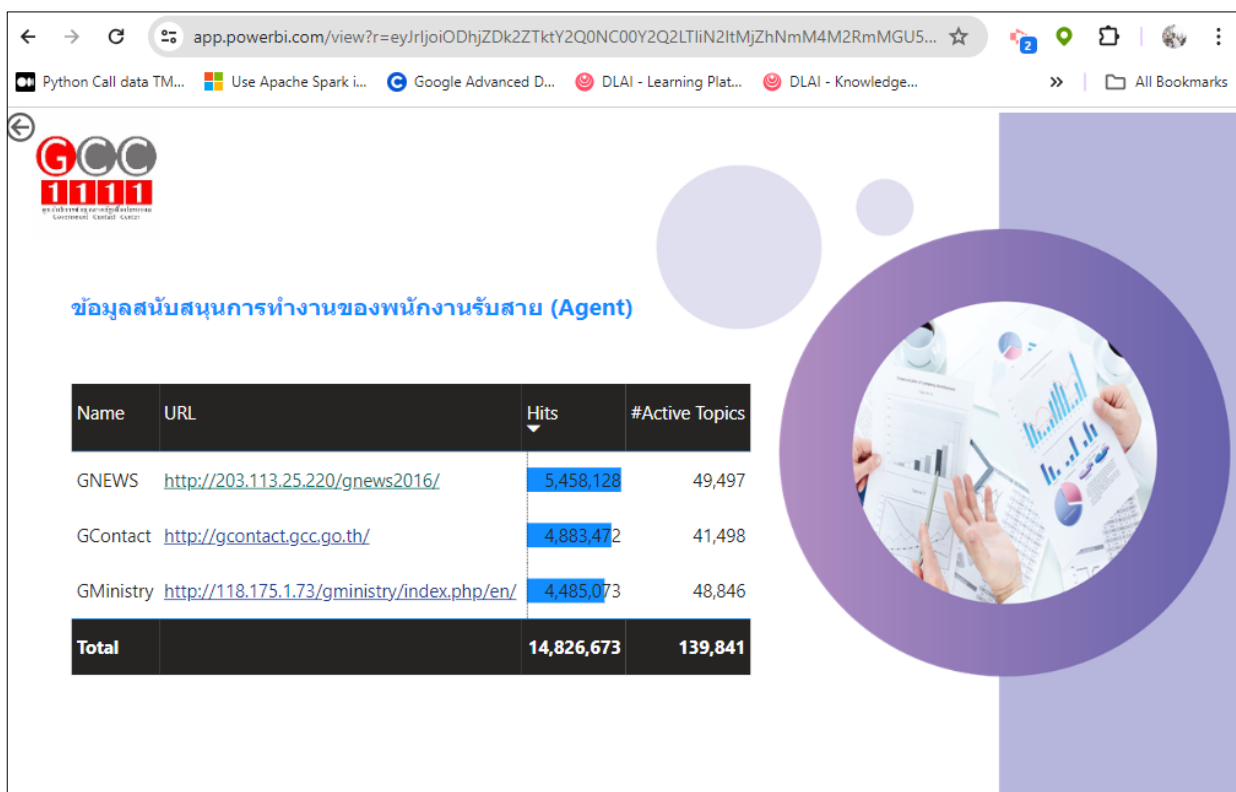
๓. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

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

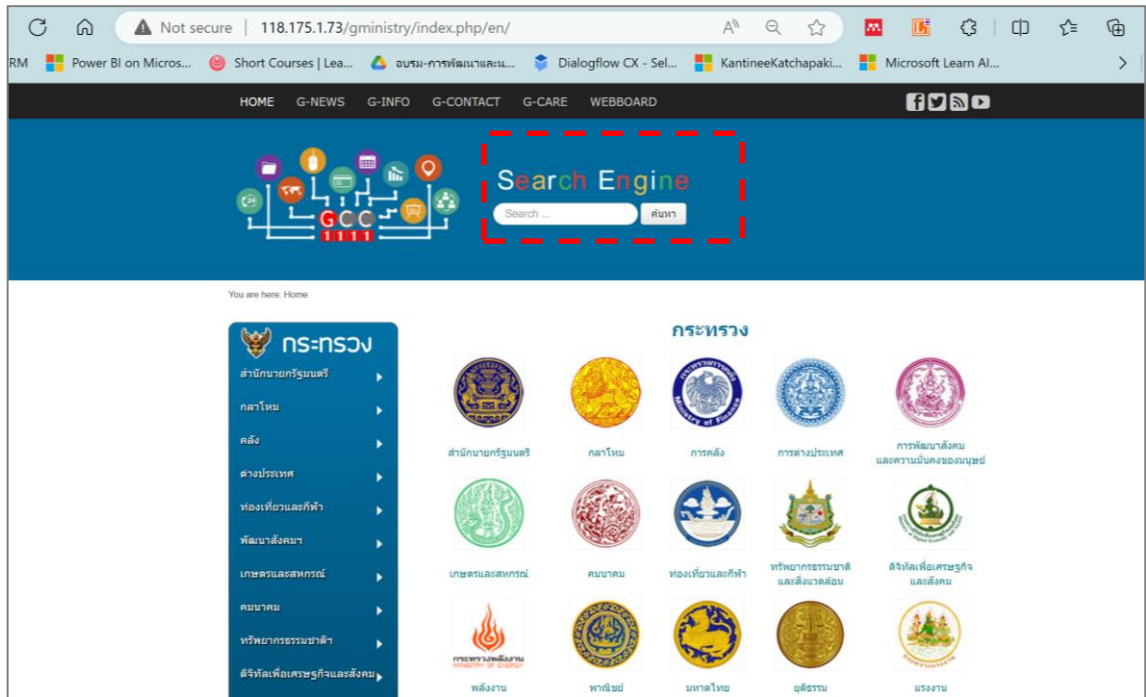
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



ระบบ CMS GNews



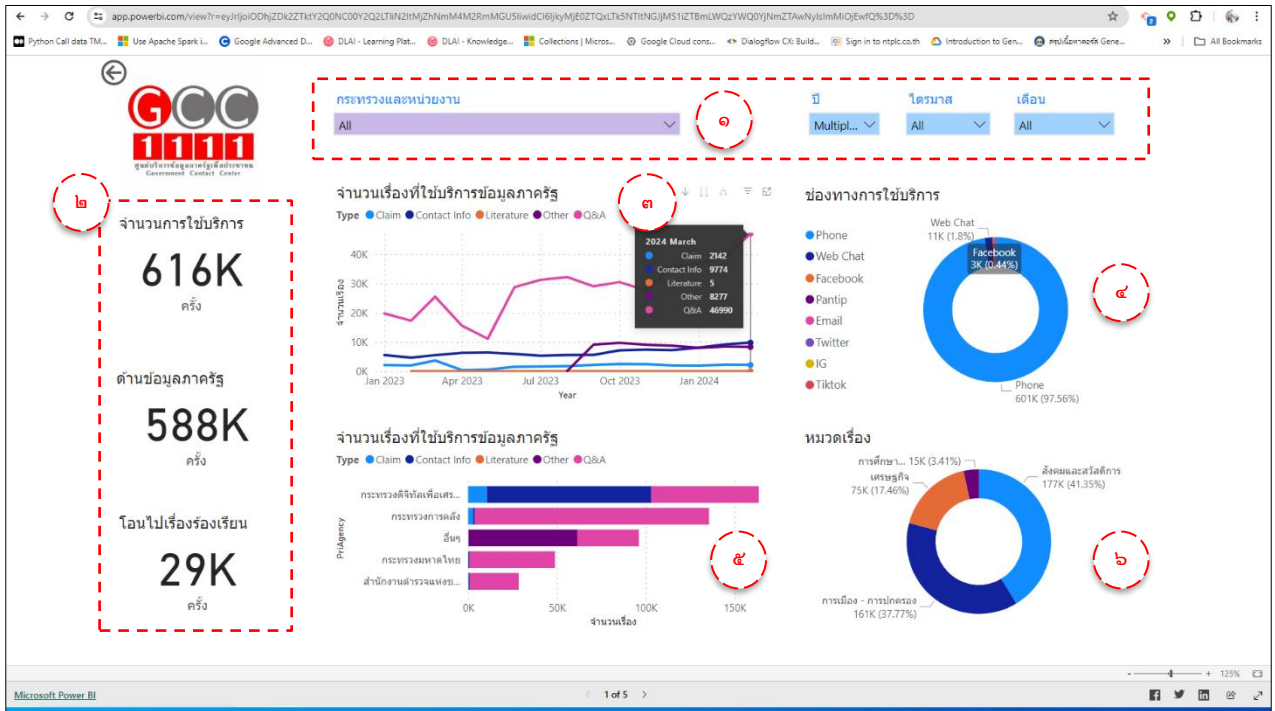
ระบบ CMS Gministry

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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, X, Instagram, Email, Website แสดงในส่วนหมายเลข ๔

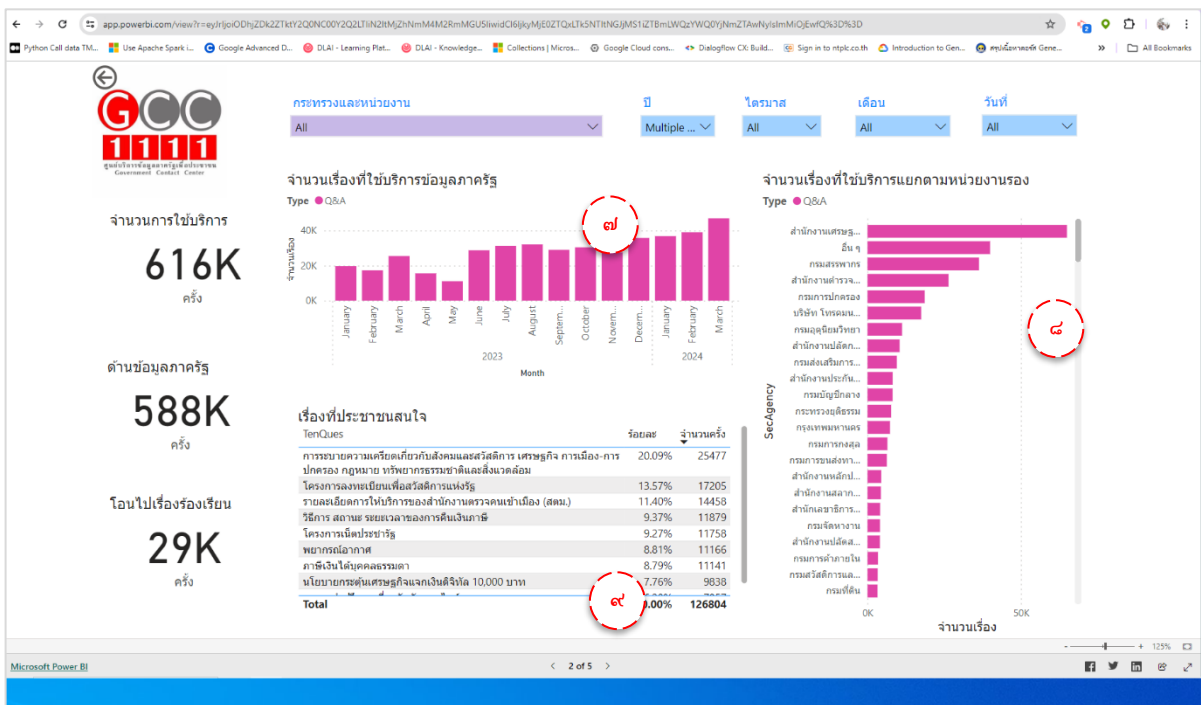
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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 (หน้า ที่ ๒) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายกระทรวง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลทั้งหมดในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ เป็นต้น

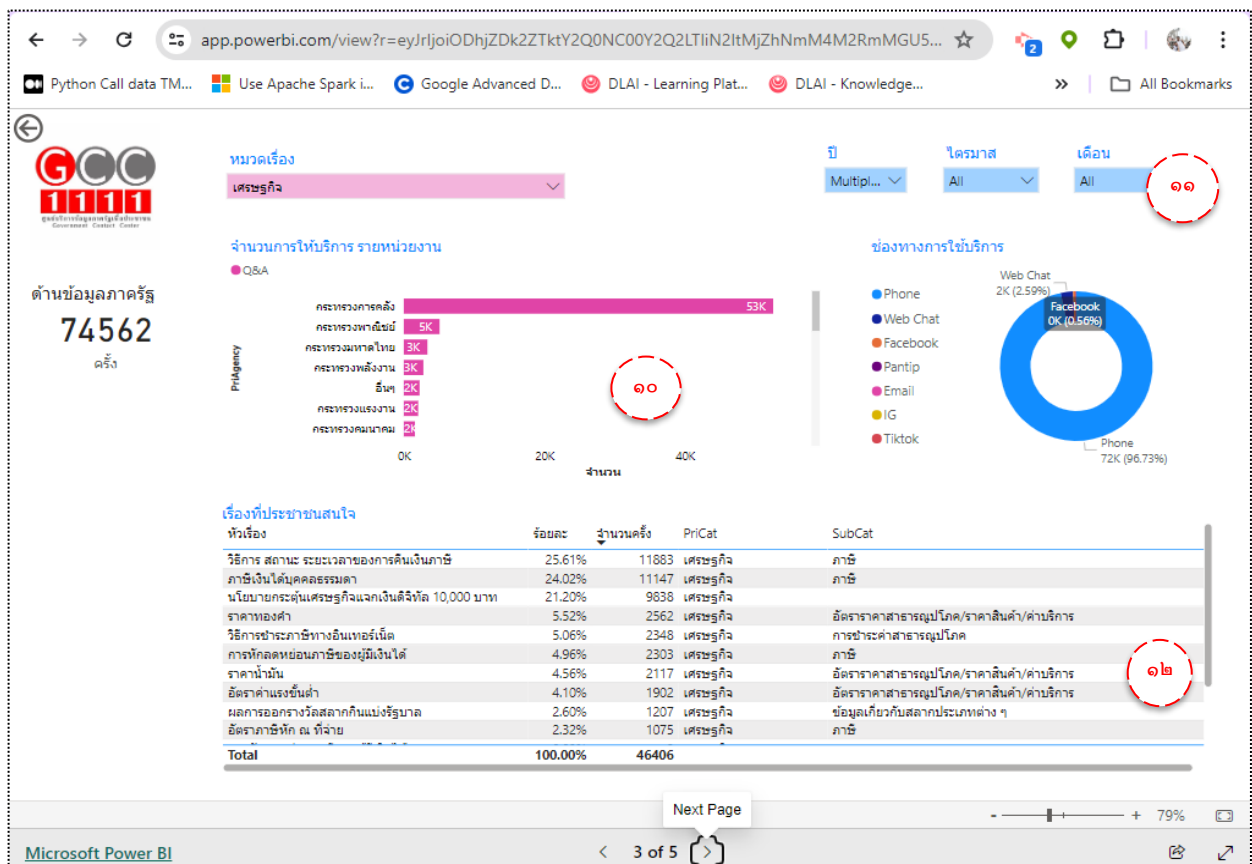


รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้า ที่ ๒)

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)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

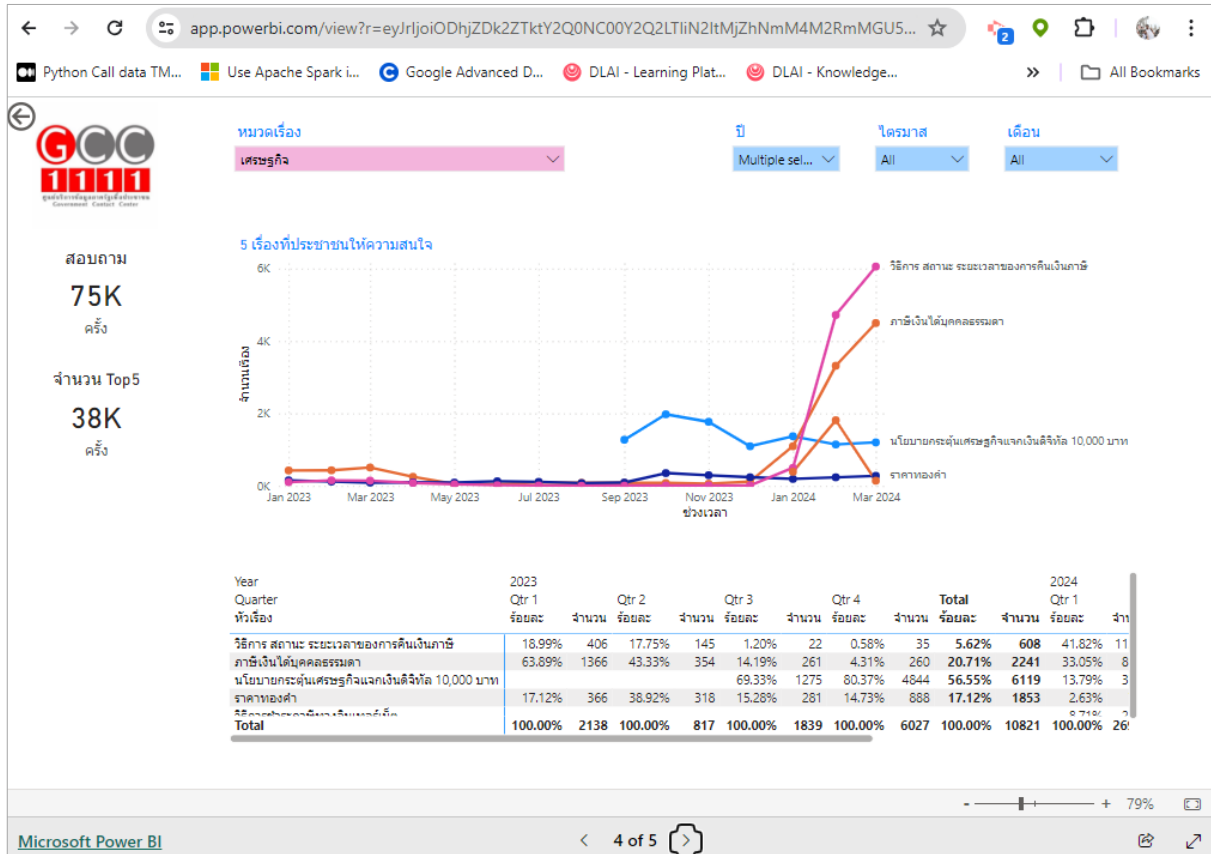
- สถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ที่เกี่ยวข้องกับ หมวดเรื่องที่กำหนด สรุปเป็นรายกระทรวง แสดงในส่วนหมายเลข ๑๐
- สถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ที่เกี่ยวข้องกับ หมวดเรื่องที่กำหนด ในแต่ละช่องทาง แสดงในส่วนหมายเลข ๑๑
- เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสูงสุด ๑๐ อันดับแรกในหมวดเรื่องที่กำหนด แสดงในส่วนหมายเลข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

Dashboard ByTopic (หน้าที่ ๔) จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ จะเห็นได้ว่า ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ มีแนวโน้มการสอบถามเรื่องภาษีบุคคลธรรมดาสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวิธีการ สถานะ ระยะเวลาการคืนภาษี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนกำลังให้ความสนใจในเรื่องนั้นๆ เพิ่มขึ้น GCC 1111 ควรประชาสัมพันธ์เรื่องนั้นๆ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ และวางแผนเตรียมการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงานกิจกรรม

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



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

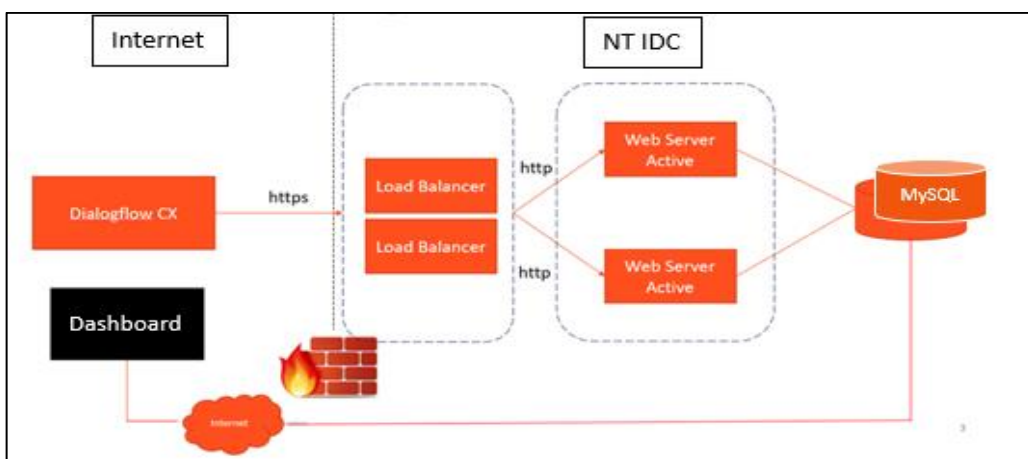
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



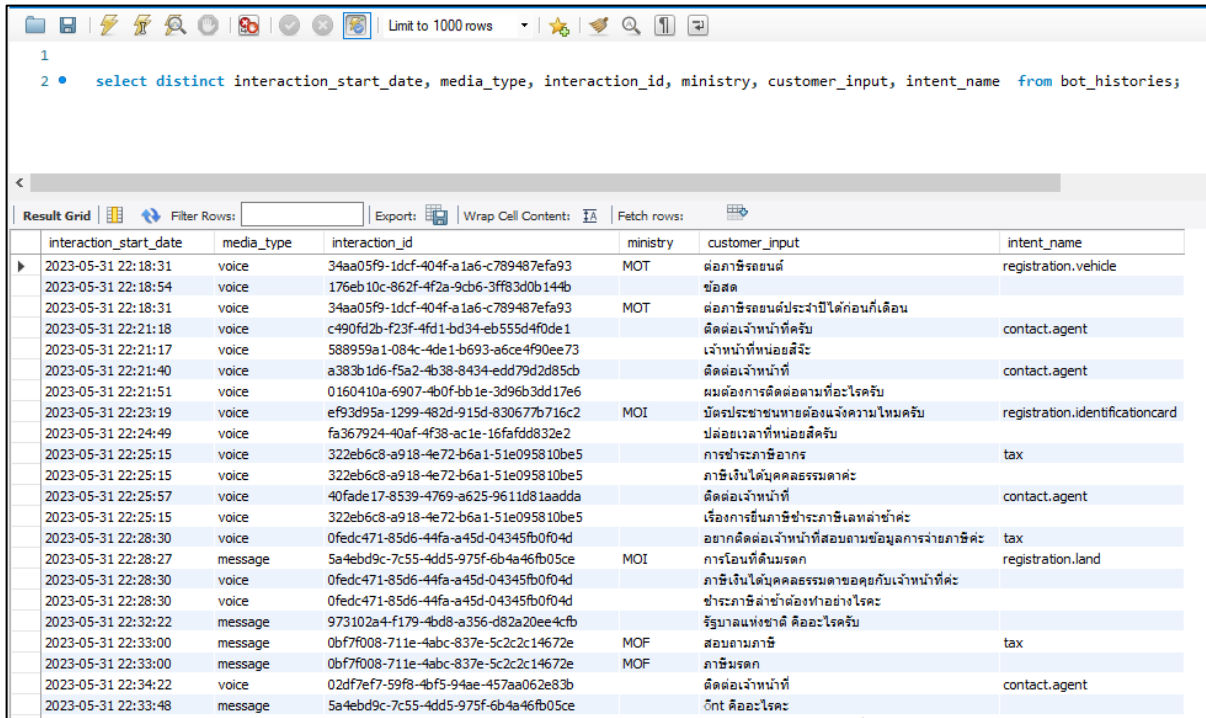
แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป



interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		ข้อสด	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิจ๊ะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		ผมต้องการติดต่อตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	e93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16faafd832e2		ปล่อยเวลาที่หน่อยสิครับ	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจ๊ะ	
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		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลขห้าหลัก	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีจ๊ะ	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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่จ๊ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีห้าหลักอย่างไรจ๊ะ	
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		อ๊ต คืออะไรจ๊ะ	

ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนปัจจุบัน พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ โดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

๑. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล จำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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 มีนาคม 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 มีนาคม 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 ดศ ๐๒๐๑.๕/ว ๖๑๙ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๗) ไปยังหน่วยงานภาครัฐ จำนวนทั้งหมด ๒๕๐ หน่วยงาน มีหน่วยงานตอบกลับแล้ว ๒๒๔ หน่วยงาน ไม่ได้รับการตอบกลับ ๒๖ หน่วยงาน โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปี ๒๕๖๗

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

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการให้บริการภาครัฐ

อย่างน้อย ๑ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

(๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก

(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 ได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี ๒๕๖๗” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111 เมื่อวันที่ ๒๑-๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรม Yuu Residence Sriracha ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาจากหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งผู้บริหารโครงการและทีมงานของ GCC 1111 จำนวน ๑๐๓ คน ซึ่งหลังจากการจัดสัมมนาได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ของ GCC 1111 (ช่องทาง Facebook, Website และ X) รวมทั้ง ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ รัฐบาลไทย ดังนี้

(<https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/80687>) และ เว็บไซต์ Mbamagazine

(<https://mbamagazine.net/index.php/business/new-news/item/9877-gcc-1111-gcc1111-2567>)

โดยมีรายงานผลการจัดสัมมนา “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี ๒๕๖๗” รายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายงานผลการจัดสัมมนา “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี ๒๕๖๗”)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

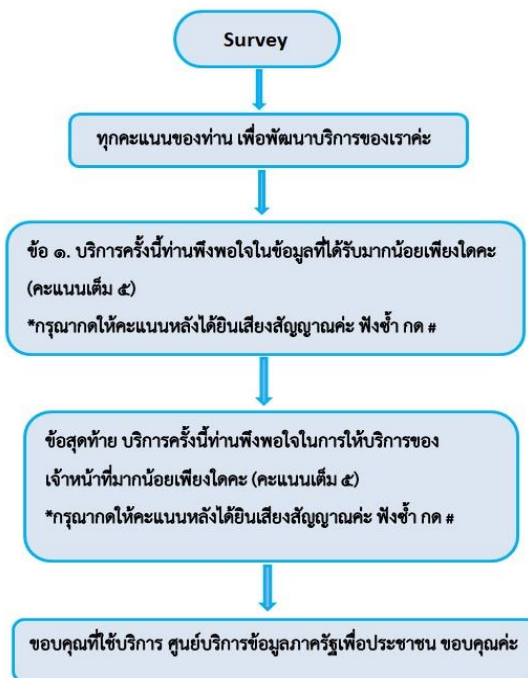
ส่วนที่ ๗

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

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๗ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๙,๘๐๖ คน

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ใช้บริการแก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสายและให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

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

การดำเนินการ

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๔๖ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

รายงาน	เป้าหมาย	มี.ค. ๖๗
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๘.๔๖



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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 มีนาคม 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 มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. การจัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบัน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย GCC 1111 ได้ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการ และแนวทางการปรับปรุงการพัฒนารูปแบบการให้บริการ GCC 1111 โดยผ่านความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏใน QR Code
๒. ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Services) โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ได้จัดทำข้อมูลบริการใหม่เพื่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการในรูปแบบ อินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๙ ภาพ เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook, Website, X และ Instagram และรูปแบบคลิปสั้น (Clip) จำนวน ๘ คลิป เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook, Website, X, Instagram และTikTok ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการเข้าชมในทุกช่องทาง จำนวนทั้งสิ้น ๑๕๗,๙๖๕ ครั้ง เมื่อรวมกับจำนวนการติดต่อขอใช้บริการ (ตามรูปแบบเดิม) จำนวน ๑๓๑,๙๒๕ ครั้ง คิดเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๘๙,๘๙๐ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยจำนวนการติดต่อขอใช้บริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งอยู่ที่ ๙๕,๒๑๔ ครั้ง เป็นจำนวน ๑๙๔,๖๗๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๐๔.๔๖ (ภาคผนวก ๖)

ตารางแสดงจำนวนการเข้าชมข้อมูลบริการใหม่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

รูปแบบ	Facebook	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
Infographics	๓,๓๖๓	๒๑,๖๔๘	๔,๗๖๙	๘๐๒	-	๓๐,๕๘๒
Clips	๔,๑๒๑	๘๔,๗๒๓	๘,๘๑๕	๕,๐๙๖	๒๔,๖๒๘	๑๒๗,๓๘๓
รวม	๗,๔๘๔	๑๐๖,๓๗๑	๑๓,๕๘๔	๕,๘๙๘	๒๔,๖๒๘	๑๕๗,๙๖๕

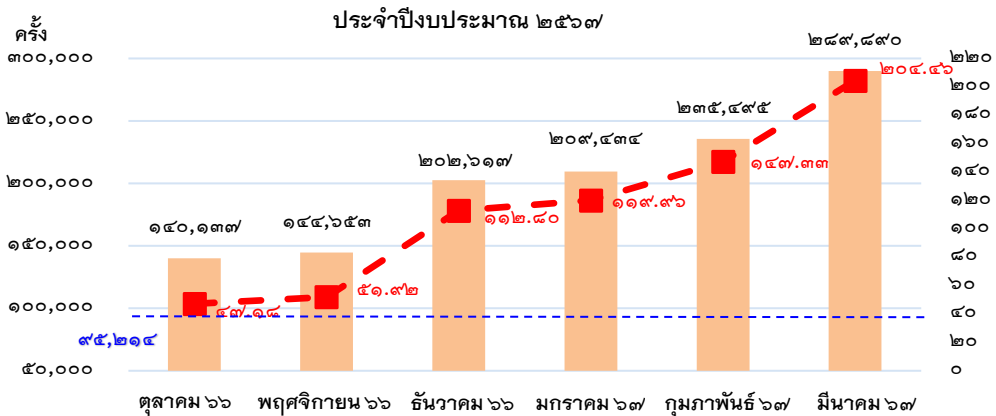
หมายเหตุ กรณี การจัดทำข้อมูลบนช่องทาง Website ที่มีการแสดงผลในเนื้อเรื่องเดียวกัน ทั้งรูปแบบ อินโฟกราฟิก (Infographic) และ คลิปสั้น (Clip) การนับสถิติจำนวนการเข้าชม จะนับเป็นการเข้าชมในรูปแบบคลิปเท่านั้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กราฟแสดงจำนวนผู้รับบริการ และอัตราร้อยละที่เพิ่มขึ้น
(จากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้รับบริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖)



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 และได้รับความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว โดยดำเนินการ 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

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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)

ซึ่งในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์
ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ในรูปแบบภาพ จำนวน ๓ ภาพ

๓.๒ บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” เป็นการให้บริการเกี่ยวกับความรู้เรื่องสิทธิ
ประโยชน์และค่าตอบแทน รวมทั้ง การบริหารการเงิน ความรู้เรื่อง Digital สำหรับผู้สูงวัย/
ความรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ โดยการประสานความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

การดำเนินการ

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

ซึ่งในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์
ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ในรูปแบบภาพ จำนวน ๑ ภาพ

๓.๓ บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้าน
กฎหมายเยาวชนและครอบครัว โดยการประสานความร่วมมือกับกระทรวงยุติธรรม
หรือสำนักงานอัยการ หรือ สภานายความ

๓.๔ บริการจัดหางานผ่าน “ไทยมีงานทำ” เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบและ
ให้บริการข้อมูลตำแหน่งงานที่ผู้ใช้บริการต้องการ แนะนำการกรอกข้อมูลการสมัครงาน
ผ่านแพลตฟอร์ม โดยการประสานความร่วมมือกับกรมการจัดหางาน



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

- ๓.๕ บริการ “ออมกับ กอช.” เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และสิทธิประโยชน์ของสมาชิก แนะนำขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์และการกรอกข้อมูลการสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ โดยการประสานความร่วมมือกับกองทุนการออมแห่งชาติ
- ๓.๖ บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” เป็นการให้บริการข้อมูลความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับภัยออนไลน์ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการคดีอาชญากรรมทางออนไลน์ รวมทั้งแนะนำขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ โดยการประสานความร่วมมือกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (AOC 1441)

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ประสานกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (AOC 1441) เพื่อขอรายละเอียดข้อมูลที่จะนำมาให้บริการภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ และได้จัดอบรมหลักสูตร “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” เมื่อวันที่ ๒๐-๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ให้แก่พนักงานรับสาย ของโครงการ GCC 1111 เรียบร้อยแล้ว

ซึ่งในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ในรูปแบบภาพ จำนวน ๒ ภาพ และคลิป จำนวน ๓ คลิป

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินการอาจปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม และภายใต้ความตกลงร่วมกันกับหน่วยงานภาครัฐ

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

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้กำหนดแผนการดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) 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.		
๓.๖ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ										
๓.๖.๔ พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitalize Data) เผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก /สาธารณะ โดยเป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถเผยแพร่ได้ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) โดยข้อมูลที่เผยแพร่อยู่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพ และ /หรือ เอพียู (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้ง การจัดทำเมทาดาตาของข้อมูล ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗										
(๑) คัดเลือกชุดข้อมูล และนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง										
(๒) จัดเตรียมข้อมูลตามรูปแบบที่มาตรฐานกำหนด รวมถึงจัดทำคำอธิบายชุดข้อมูลนั้นๆ เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์ ขอบเขต วันที่เผยแพร่ เป็นต้น										
(๓) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทำหน้าที่นำชุดข้อมูลขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณะ										
(๔) ผู้รับผิดชอบหลัก สมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบของหน่วยงานผ่านระบบ Open Data Platform										
(๕) ผู้รับผิดชอบหลักขออนุมัติเป็นผู้ดูแลข้อมูลของหน่วยงานจากผู้บริหารสูงสุดของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่เป็นหน่วยงานเจ้าของข้อมูล										
(๖) ผู้รับผิดชอบหลักนำชุดข้อมูลขึ้นระบบ Data.go.th เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)										

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

การดำเนินการก่อนหน้า

ขั้นตอนที่ (๑) และ (๒) คัดเลือกและกำหนดชุดข้อมูลพร้อมรายละเอียดชุดข้อมูล

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

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ		
Fields	Datatype	Description
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน
Region	String	ภาคของประชาชน - มื้อถ้อ - ใต้ - เหนือ - กลาง
Skill	String	ช่องทางที่ติดต่อสอบถาม - กด ๐ Info - กด ๒ Claim
Channel	String	ช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
Gender	String	เพศของประชาชน เช่น หญิง ชาย

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

GCC1111 กำหนดให้ ดร.กัญธิณี กัจฉปศิริรินทร์ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ในระบบ Open Data

ขั้นตอนที่ (๖) ดำเนินการนำเข้าข้อมูลในระบบ Open Data

GCC1111 ได้ประสานงานเพื่อนำเข้าข้อมูลและเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม <https://datacatalog.mdes.go.th/> ดังภาพ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog) สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ข้อมูล ออกรายงาน กลุ่ม เกี่ยวกับ ค้นหา

องค์การ / องค์การ / สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อ... / ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทส.) / สหประชาชาติ

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ผู้ติดตาม 0

องค์การ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทส.)
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทส.)
จำนวน

สังคม

Twitter

Facebook

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ข้อมูลและทรัพยากร

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)... 1 downloads

Data Dictionary 1 downloads

GCC1111

ข้อมูลเพิ่มเติม

พาด	คำ
* ประเภทข้อมูล	ข้อมูลประเมิน
ยินยอมให้นำข้อมูลไปใช้ที่ GD-Catalog	ยินยอม
* ชื่อผู้ติดต่อ	บริษัท ไทรมบาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
* อีเมลผู้ติดต่อ	kantinee@ntplc.co.th
* วัตถุประสงค์	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อการให้บริการประชาชน พัฒนาระบบงาน
* หน่วยงานที่ขอการปรับปรุงข้อมูล	เดือน
ค่าความถี่ของการปรับปรุงข้อมูล (ความถี่สูงสุด)	
* ขณะขอข้อมูลหรือข้อสงสัย	ไม่มี
* แหล่งที่มา	บริษัท ไทรมบาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
* รูปแบบการเก็บข้อมูล	XLS/XLSX
* หน่วยงานผู้ดูแลระบบข้อมูลภาครัฐ	ข้อมูลสาธารณะ
* สัญญาอนุญาตให้ใช้ข้อมูล	License not specified
เงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูล	
ผู้สนับสนุนหรือผู้ร่วมดำเนินการ	
หน่วยที่เผยแพร่ข้อมูล	
URL	
ภาษาที่ใช้	<ul style="list-style-type: none"> ไทย อังกฤษ
วันที่เริ่มต้นสร้าง	
วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด	
ชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง	
ข้อมูลอ้างอิง	
สร้างโดย	จากุพิน พันธกิจเจริญกุล
สร้างในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566
ปรับปรุงครั้งล่าสุดในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566

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

จำนวนผู้เข้าชม 16613
https://mdes.go.th

0-2141-6911 ถึง 6913
mdes_admin@mdes.go.th

ภาษา: ไทย

ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สถานะงานปัจจุบัน: ในเดือนมีนาคมนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการต่อเนื่องในขั้นตอนที่ ๖ คือ นำข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ เผยแพร่ในระบบ Open Data

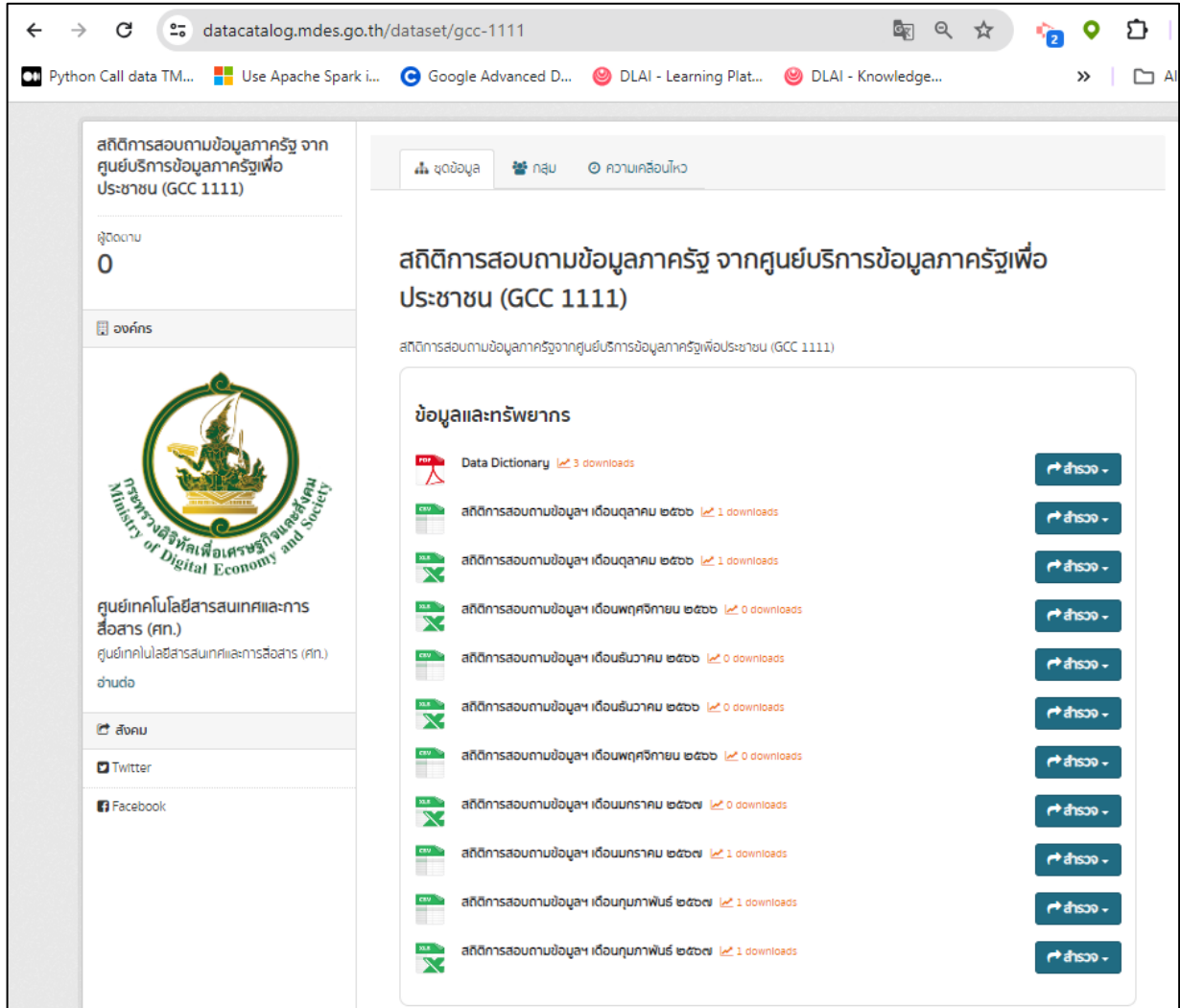
รายละเอียดการดำเนินงาน:

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗


รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



datacatalog.mdes.go.th/dataset/gcc-1111

สถิตการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จาก ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ผู้ติดตาม: 0

องค์กร: 

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศท.)
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศท.)
สำนัก

สังคม
Twitter
Facebook

สถิตการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

สถิตการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ข้อมูลและทรัพยากร

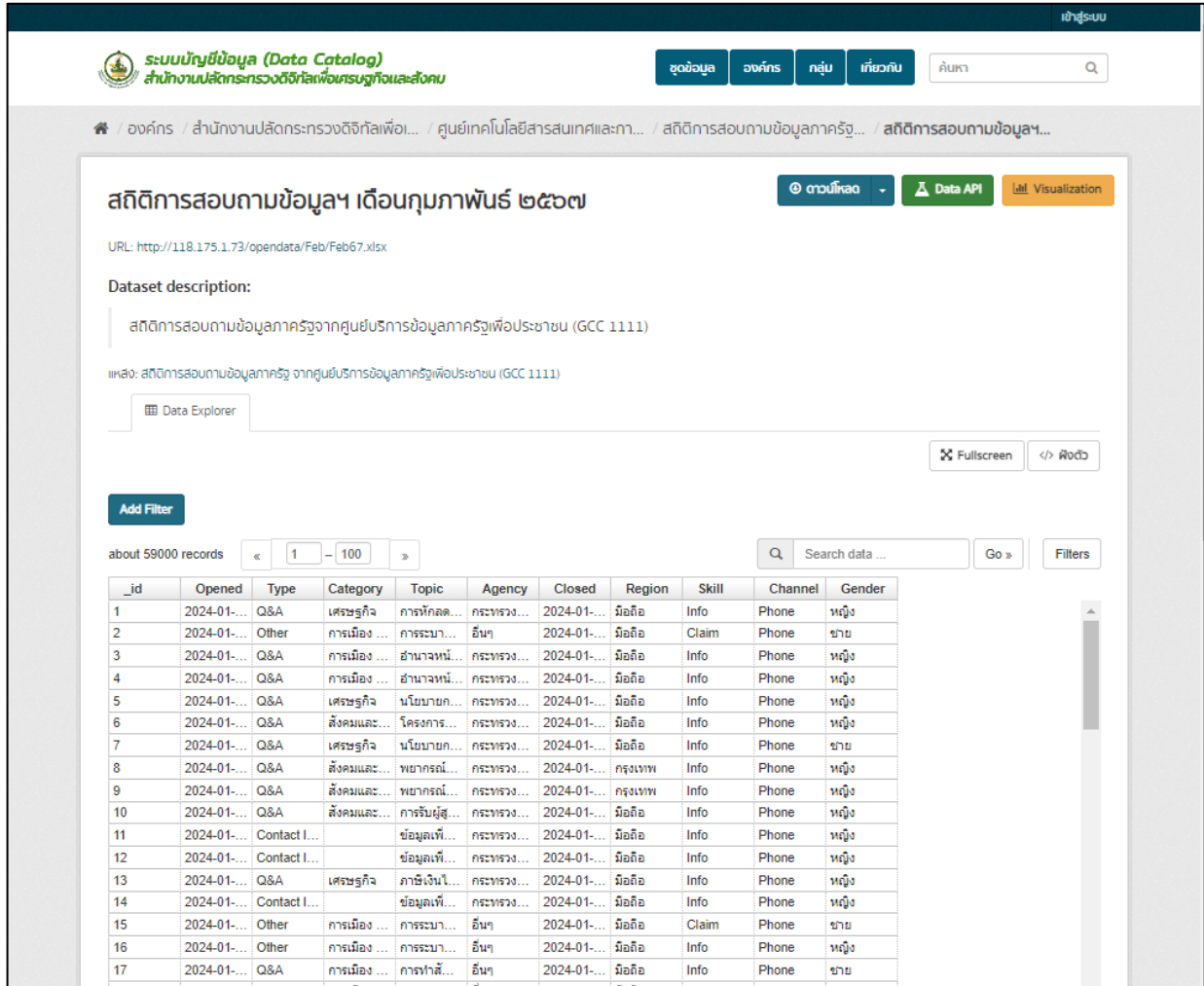
ชื่อข้อมูล	ดาวน์โหลด	ปุ่ม
Data Dictionary	3 downloads	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖	1 download	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖	1 download	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖	0 downloads	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖	0 downloads	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖	0 downloads	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖	0 downloads	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖	0 downloads	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนมกราคม ๒๕๖๗	0 downloads	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนมกราคม ๒๕๖๗	1 download	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	1 download	สำรวจ -
สถิตการสอบถามข้อมูลฯ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	1 download	สำรวจ -

และตรวจสอบการแสดง Preview โดยคลิกที่สถิตการสอบถามข้อมูลเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ จะเห็นการ
แสดง Preview ข้อมูลดังภาพ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

URL: <http://118.175.1.73/opendata/Feb/Feb67.xlsx>

Dataset description:

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

แหล่ง: สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

about 59000 records

_id	Opened	Type	Category	Topic	Agency	Closed	Region	Skill	Channel	Gender
1	2024-01-...	Q&A	เศรษฐกิจ	การหักลด...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
2	2024-01-...	Other	การเมือง ...	การระนา...	อื่นๆ	2024-01-...	มื่อถือ	Claim	Phone	ชาย
3	2024-01-...	Q&A	การเมือง ...	อำนาจหน...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
4	2024-01-...	Q&A	การเมือง ...	อำนาจหน...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
5	2024-01-...	Q&A	เศรษฐกิจ	นโยบายค...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
6	2024-01-...	Q&A	สังคมและ...	โครงการ...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
7	2024-01-...	Q&A	เศรษฐกิจ	นโยบายค...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	ชาย
8	2024-01-...	Q&A	สังคมและ...	พยากรณ์...	กระทรวง...	2024-01-...	กรุงเทพ	Info	Phone	หญิง
9	2024-01-...	Q&A	สังคมและ...	พยากรณ์...	กระทรวง...	2024-01-...	กรุงเทพ	Info	Phone	หญิง
10	2024-01-...	Q&A	สังคมและ...	การรับผู้...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
11	2024-01-...	Contact I...		ข้อมูลเพี...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
12	2024-01-...	Contact I...		ข้อมูลเพี...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
13	2024-01-...	Q&A	เศรษฐกิจ	ภาษีเงินใ...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
14	2024-01-...	Contact I...		ข้อมูลเพี...	กระทรวง...	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
15	2024-01-...	Other	การเมือง ...	การระนา...	อื่นๆ	2024-01-...	มื่อถือ	Claim	Phone	ชาย
16	2024-01-...	Other	การเมือง ...	การระนา...	อื่นๆ	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	หญิง
17	2024-01-...	Q&A	การเมือง ...	การทาสี...	อื่นๆ	2024-01-...	มื่อถือ	Info	Phone	ชาย

การดำเนินงานต่อไป: นำส่งชุดข้อมูลในเดือนต่อๆ ไป

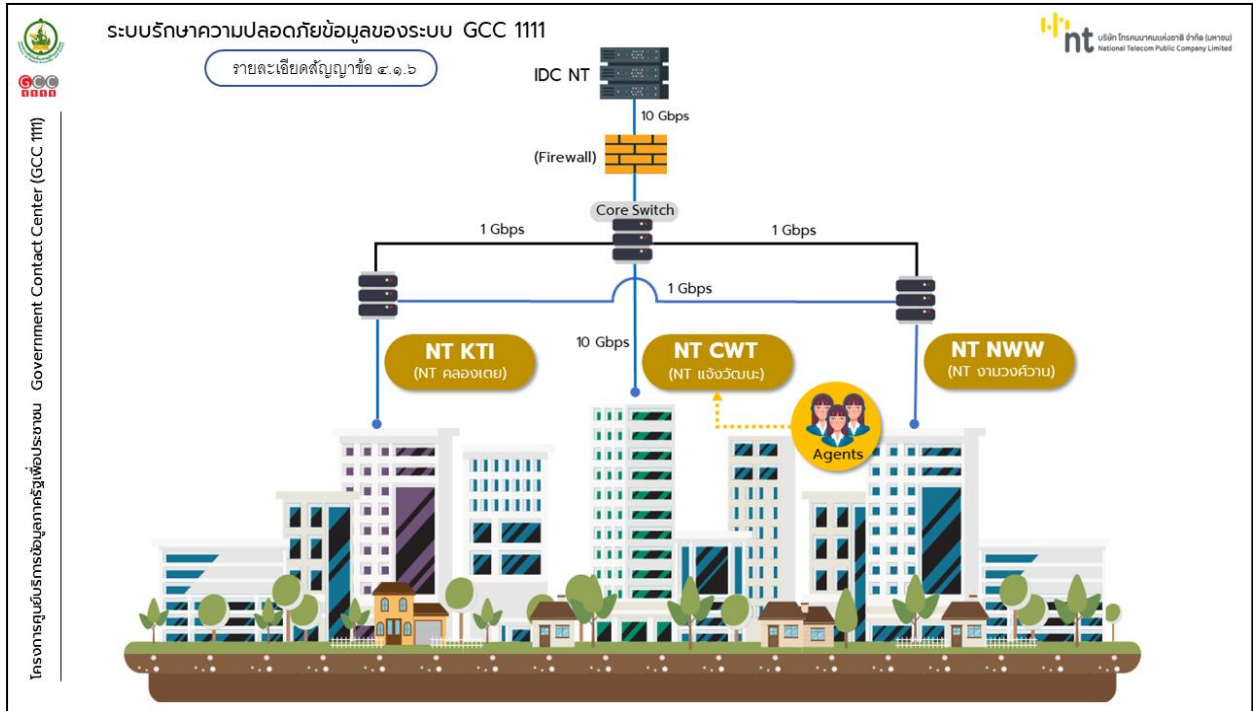
ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๕ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และมีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ GCC 1111 และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็ว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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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 และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดเก็บให้ผู้ว่าจ้างได้ทราบ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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 มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๘

ด้านการประชาสัมพันธ์

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)

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

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

นอกจากนี้ บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC 1111 จะต้องมีเครื่องหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

การดำเนินการ

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

๑. ช่องทางเว็บไซต์ (Website)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘๓๗ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๒๘๓,๓๘๕ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) การตรวจเลือกทหารกองเกิน ประจำปี ๒๕๖๗ ๒) โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet และ ๓) กำหนดการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.๙๐/๙๑) ปีภาษี ๒๕๖๖

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Website



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Website

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๓๑ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๖๘,๓๔๘ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๓,๐๖๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กระทรวงพลังงาน เชิญชวนดาวน์โหลดและติดตั้งแอปพลิเคชัน e-Petition เพื่อเป็นช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านพลังงานต่อศูนย์รับข้อร้องเรียน ๒) โดนหลอกออนไลน์ ต้องการอายัดบัญชี โทรแจ้ง ๑๔๔๑ หรือมีข้อสงสัยโทรปรึกษาสายด่วน ๑๔๔๑ และ ๑๑๑๑ ๓) สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เชิญชวนร่วมส่งจอบเข็มที่ระลึกตราสัญลักษณ์งานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๖ รอบ จำหน่ายราคาเข็มละ ๓๐๐ บาท



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

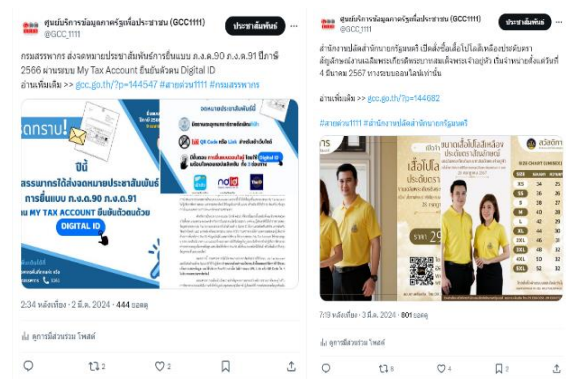
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. ช่องทางเอ็กซ์ (X)

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๓๑ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๓๒,๕๐๘ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๓๐,๑๕๖ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ๕ สิ่งที่ควรรู้ เกี่ยวกับการเกณฑ์ทหาร ขอเชิญชวนชายไทยที่มีอายุครบ ๒๑ ปีบริบูรณ์ (เกิดปี ๒๕๔๖) เข้ารับการตรวจเลือกทหารกองเกิน ประจำปี ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑-๑๒ เมษายน ๒๕๖๗ ๒) ธรรมชาติสตร์แพร์ ครั้งที่ ๑ เทียว ชิม ซ้อป ครบ จบในที่เดียว ๓) สถิติเด็กจมน้ำสูงที่สุด ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในช่วงหน้าร้อน เรียนรู้วิธีช่วยเหลือคนจมน้ำอย่างถูกต้องปลอดภัยด้วยหลักการ "ตะโกน โยน ยื่น"



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก X



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน X

๔. ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram)

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๓๑ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๔,๙๙๘ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๘๗๘ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สถิติเด็กจมน้ำสูงที่สุด ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในช่วงหน้าร้อน เรียนรู้วิธีช่วยเหลือคนจมน้ำอย่างถูกต้องปลอดภัยด้วยหลักการ "ตะโกน โยน ยื่น" ๒) กรมสรรพากร ยืนยันมีการส่งจดหมายยืนยันตัวตนเพื่อยื่นแบบเสียภาษีอย่างเป็นทางการขององค์กรจริง ไม่มีการปลอมแปลงแต่อย่างใด และขอให้ดำเนินการจัดส่งข้อมูลตามที่เอกสารดังกล่าวร้องขอ ๓) ธรรมชาติสตร์แพร์ ครั้งที่ 1 เทียว ชิม ซ้อป ครบ จบในที่เดียว

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

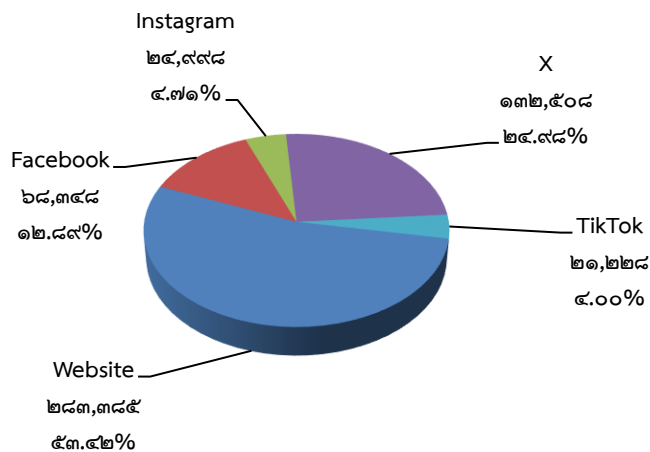
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

GCC 1111 ได้ดำเนินการขอรับเครื่องหมายยืนยันตัวตนสำหรับบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ ในโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว ๒ ช่องทาง ได้แก่ ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) ได้รับเครื่องหมายยืนยันตัวตนในวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗ และช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) ได้รับเครื่องหมายยืนยันตัวตนในวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ มีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๓๐,๔๖๗ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางเว็บไซต์ (Website) จำนวน ๒๘๓,๓๘๕ ครั้ง ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน ๖๘,๓๔๘ ครั้ง ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) จำนวน ๒๔,๙๙๘ ครั้ง ช่องทางเอ็กซ์ (X) จำนวน ๑๓๒,๕๐๘ ครั้ง และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) จำนวน ๒๑,๒๒๘ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังนี้

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๘๓,๓๘๕	๖๘,๓๔๘	๒๔,๙๙๘	๑๓๒,๕๐๘	๒๑,๒๒๘	๕๓๐,๔๖๗
ร้อยละ	๕๓.๔๒	๑๒.๘๙	๔.๗๑	๒๔.๙๔	๔.๐๐	๑๐๐

แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

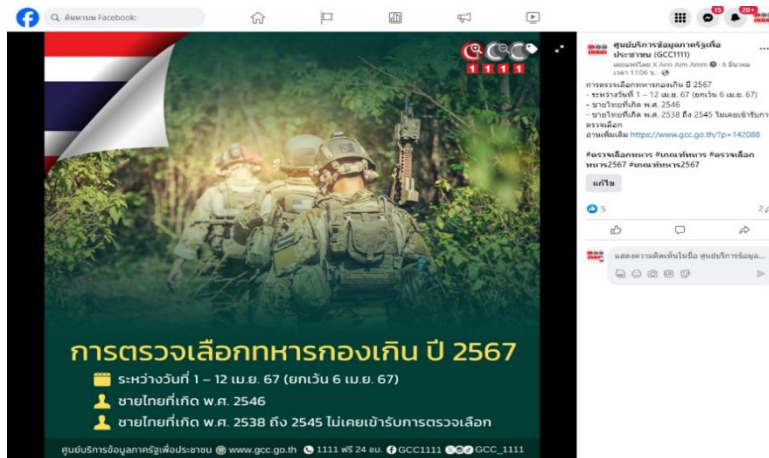
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

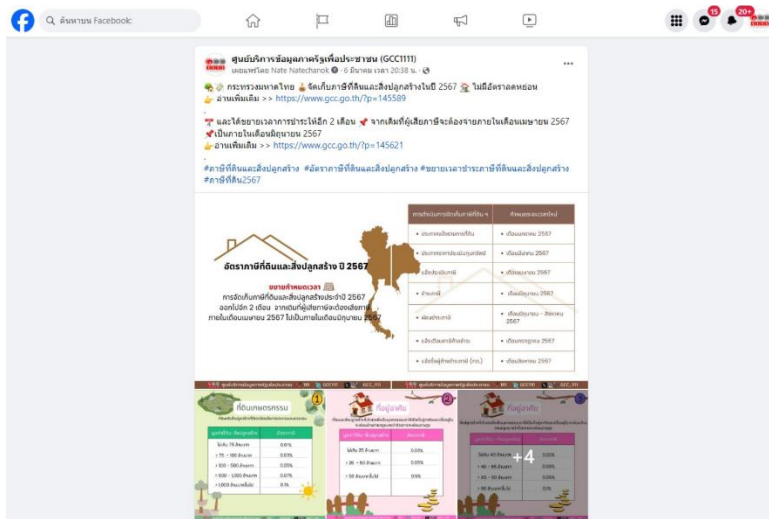
นอกจากนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยนำข้อมูลมาจากการวิเคราะห์ประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบภาพอินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๙ ภาพ ได้แก่

๑) การตรวจเลือกทหารกองเกิน ปี ๒๕๖๗



๒) กระทรวงมหาดไทย จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในปี ๒๕๖๗ ไม่มีอัตราลดหย่อน



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

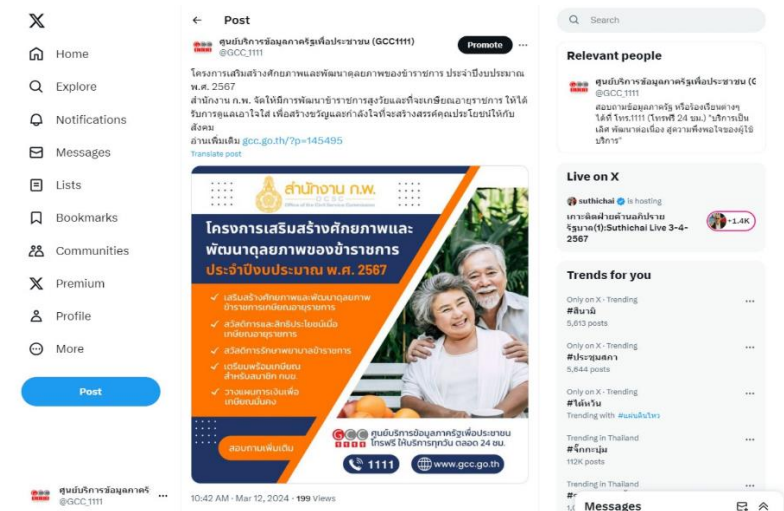
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๓) ประเทศและดินแดนที่ผู้ถือหนังสือเดินทางไทยเดินทางไปได้โดยไม่ต้องขอรับการตรวจ
ลงตรา



๔) โครงการเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๗



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

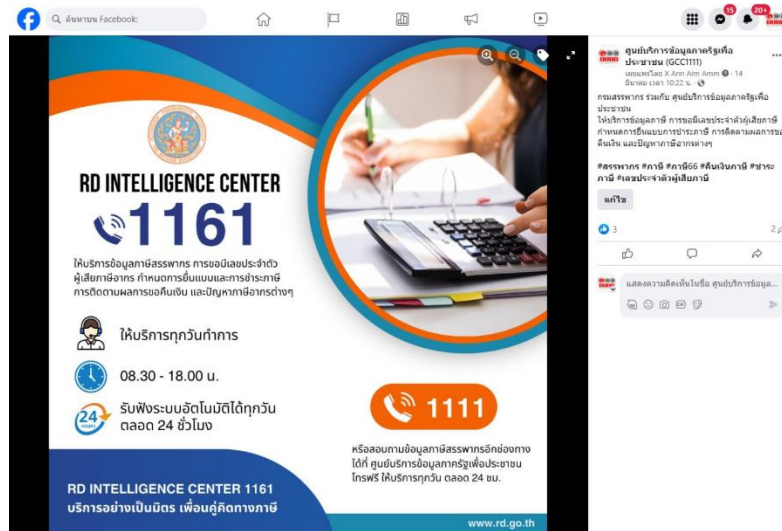
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๕) กรณีโดนหลอกออนไลน์ โทรแจ้ง ศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ (AOC 1441)



๖) กรมสรรพากร ร่วมกับ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ให้บริการข้อมูลด้านภาษี

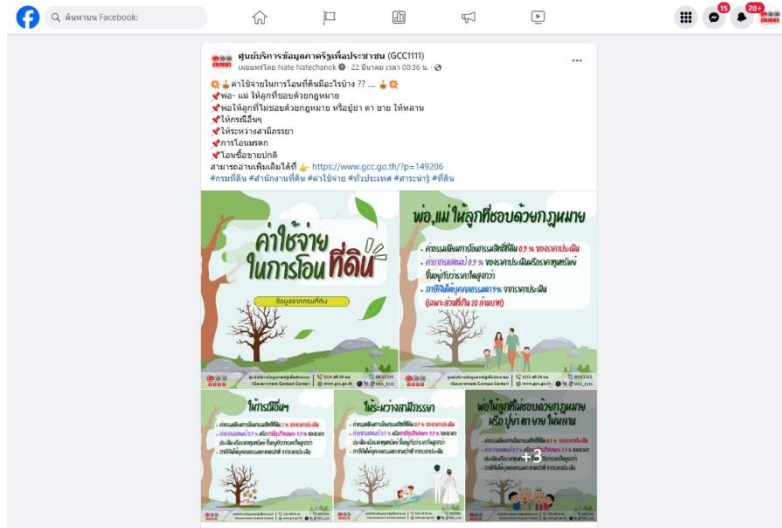


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๗) ค่าใช้จ่ายในการไอออนที่ดิน



๘) สายด่วนภัยออนไลน์ AOC 1441 ช่วยเหลือตลอด ๒๔ ชั่วโมง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

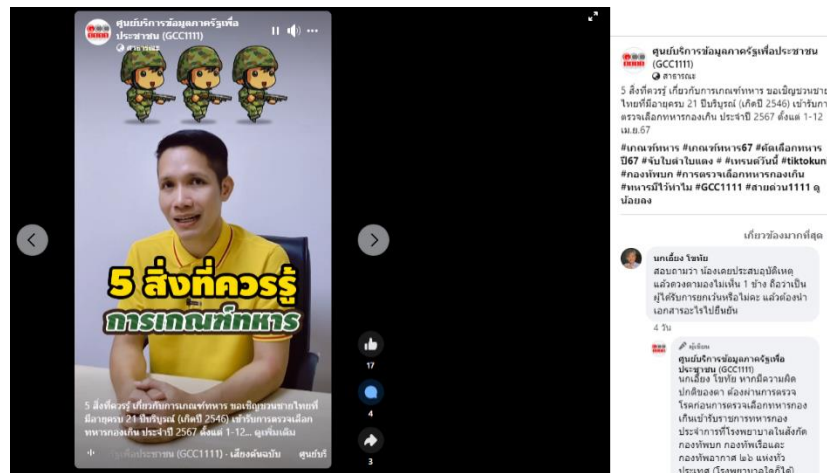
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๙) อย่าลืมยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.๙๐/๙๑) ปีภาษี ๒๕๖๖



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

๑) ๕ สิ่งที่คุณควรรู้เกี่ยวกับการเกณฑ์ทหาร



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒) กองทุนการออมแห่งชาติ



๓) ๑๐๑ ปี พระราชวังพญาไท



๔) ปรึกษาดี อาชญากรรมออนไลน์ได้อีกหนึ่งช่องทางที่ ๑๑๑๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

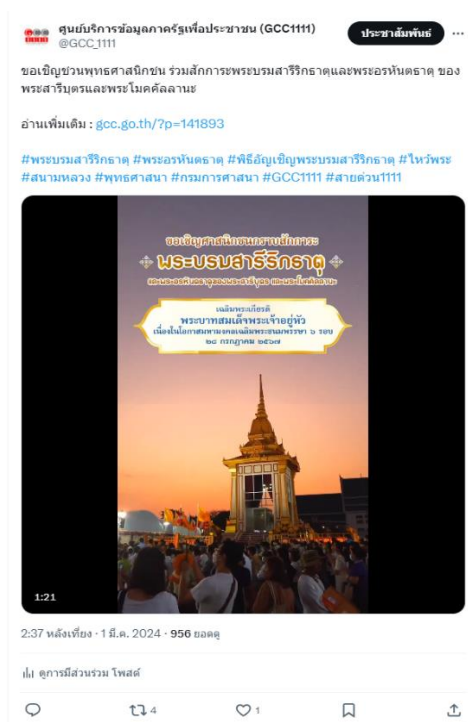
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๗) คุณเคยเจอเหตุการณ์แบบนี้ไหม E03



๘) ขอเชิญชวนพุทธศาสนิกชนร่วมสักการะพระบรมสารีริกธาตุ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ออกแบบและนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ให้คณะกรรมการพิจารณา และคณะกรรมการได้เห็นชอบให้ผลิตสื่อตามรูปแบบดังปรากฏต่อไปนี้ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการแจกจ่ายสื่อประชาสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมของโครงการ เรียบร้อยแล้ว



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๙

ด้านอื่น ๆ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม 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 และไตรมาส ๒ GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานฯ เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายงานไตรมาส ๑ และไตรมาส ๒)

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

