



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗



เอกสาร

ประกอบรายงานผลการดำเนินงาน



รายการเอกสาร ตามขอบเขตของงาน (TOR)

	หน้า
ส่วนที่ ๑ รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๑ - ๘
ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)	๙ - ๒๓
ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)	๒๔ - ๔๙
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)	๕๐ - ๕๕
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๕๖ - ๑๑๒
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๑๓ - ๑๑๕
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนาารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๑๖ - ๑๓๒
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๓๓ - ๑๔๕
ส่วนที่ ๙ ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๔๖ - ๑๔๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน 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)

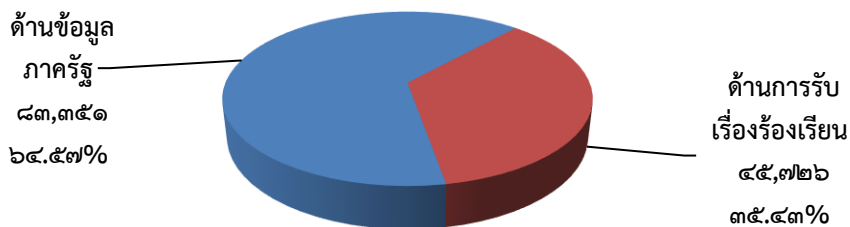
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลางบริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงาน และดำเนินการร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน 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 ยังเป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) อีกด้วย

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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๒๙,๐๗๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๘๓,๓๕๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๗ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๕,๗๒๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๓ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๓,๓๕๑	๔๕,๗๒๖	๑๒๙,๐๗๗
ร้อยละ	๖๔.๕๗	๓๕.๔๓	๑๐๐

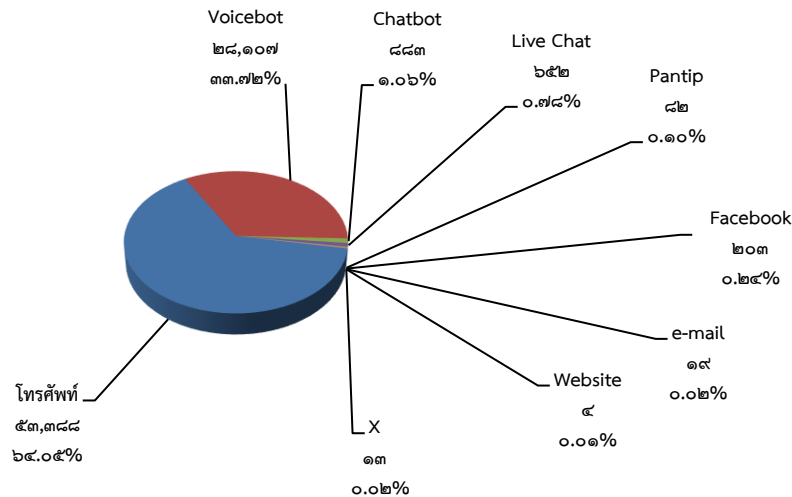
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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

โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๘๓,๓๕๑ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๓,๓๘๘ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๘,๑๐๗ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๘๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๕๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๒ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๓ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๙ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง X จำนวน ๑๓ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

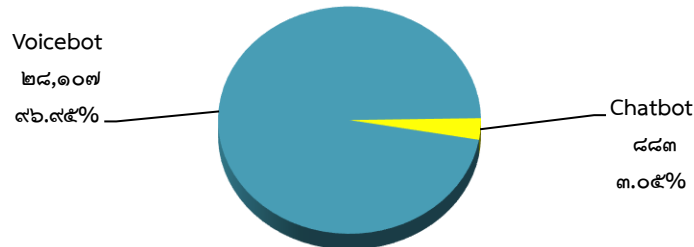


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๓,๓๘๘	๒๘,๑๐๗	๘๘๓	๖๕๒	๘๒	๒๐๓	๑๙	๔	๑๓	๐	๐	๘๓,๓๕๑
ร้อยละ	๖๔.๐๕	๓๓.๗๒	๑.๐๖	๐.๗๘	๐.๑๐	๐.๒๔	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๘,๙๙๐ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๘,๑๐๗ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๘๘๓ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๘,๑๐๗	๘๘๓	๒๘,๙๙๐
ร้อยละ	๙๖.๙๕	๓.๐๕	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ หน่วยงานที่ผู้ให้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ หน่วยงานที่ผู้ให้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการต่างประเทศ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ อัตราค่าไฟฟ้า-น้ำประปา ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ เป็นต้น

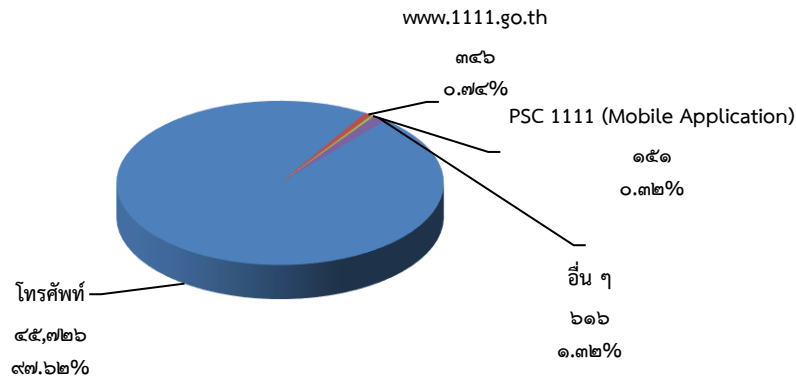
๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๖,๘๓๙ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๕,๗๒๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๔๖ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๑ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๖๑๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๗๒๖	๓๔๖	๑๕๑	๖๑๖	๔๖,๘๓๙
ร้อยละ	๙๗.๖๒	๐.๗๔	๐.๓๒	๑.๓๒	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๘๗๗ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๗ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๒๒ และได้ประสานความร่วมมือกับทางหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอรายละเอียดข้อมูลที่จะนำมาให้บริการภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ ได้แก่ ๑) ประสานความร่วมมือกับกระทรวงยุติธรรม สำนักงานอัยการ หรือสภานายความ และได้จัดอบรมหลักสูตร “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” เมื่อวันที่ ๔-๕ เมษายน ๒๕๖๗ ๒) ประสานความร่วมมือกับกรมการจัดหางาน และ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

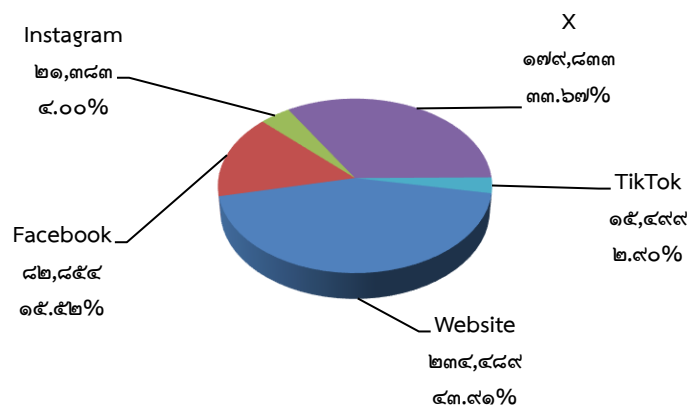
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ได้จัดอบรมหลักสูตร บริการจัดหางานผ่าน “ไทยมีงานทำ” เมื่อวันที่ ๑๘-๑๙ เมษายน ๒๕๖๗ ๓) ประสานความร่วมมือกับกองทุนการออมแห่งชาติ และได้จัดอบรมหลักสูตร “การออมแห่งชาติ” เมื่อวันที่ ๒๕-๒๖ เมษายน ๒๕๖๗ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๙ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website Facebook X Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๕

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๓๔,๐๕๘ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๓๔,๔๘๙ ครั้ง Facebook จำนวน ๘๒,๘๕๔ ครั้ง Instagram จำนวน ๒๑,๓๘๓ ครั้ง X จำนวน ๑๗๙,๘๓๓ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๑๕,๔๙๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๓๔,๔๘๙	๘๒,๘๕๔	๒๑,๓๘๓	๑๗๙,๘๓๓	๑๕,๔๙๙	๕๓๔,๐๕๘
ร้อยละ	๔๓.๙๑	๑๕.๕๒	๔.๐๐	๓๓.๖๗	๒.๙๐	๑๐๐

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชย การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๑ ครั้ง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๒ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๗.๘๒ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๒

ด้านรูปแบบการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)

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 เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๔๕๑ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม-คำตอบ เช่น **๑) สอบถาม การตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว (Tourist Visa)** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำดังนี้ วีซ่าชนิดนี้ต้องยื่นคำขอจากนอกประเทศไทยเช่นเดียวกับ NON-IMMIGRANT VISA เมื่อเดินทางเข้าประเทศไทยจะได้รับอนุญาต ณ ด่านตรวจ ให้อยู่ได้เป็นระยะเวลา ๖๐ วัน และขอยืดต่อเพิ่มได้อีก ๓๐ วัน **๒) สอบถาม บัตรเดินทางสำหรับนักธุรกิจเอเปค (APEC Business Travel Card)** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำดังนี้ บัตรเดินทางสำหรับนักธุรกิจเอเปค (APEC Business Travel Card) > ABTC ที่สามารถใช้เสมือนเป็นวีซ่า เพื่อเดินทางเข้าดินแดนของสมาชิกที่ร่วมในโครงการ แบบเดินทางเข้าได้หลายครั้ง (Multiple entry) ภายในอายุของบัตร โดยจะได้รับอนุญาตให้พำนักได้ครั้งละไม่เกิน ๙๐ วัน

ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง



ภาพการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

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

การดำเนินการ

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

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

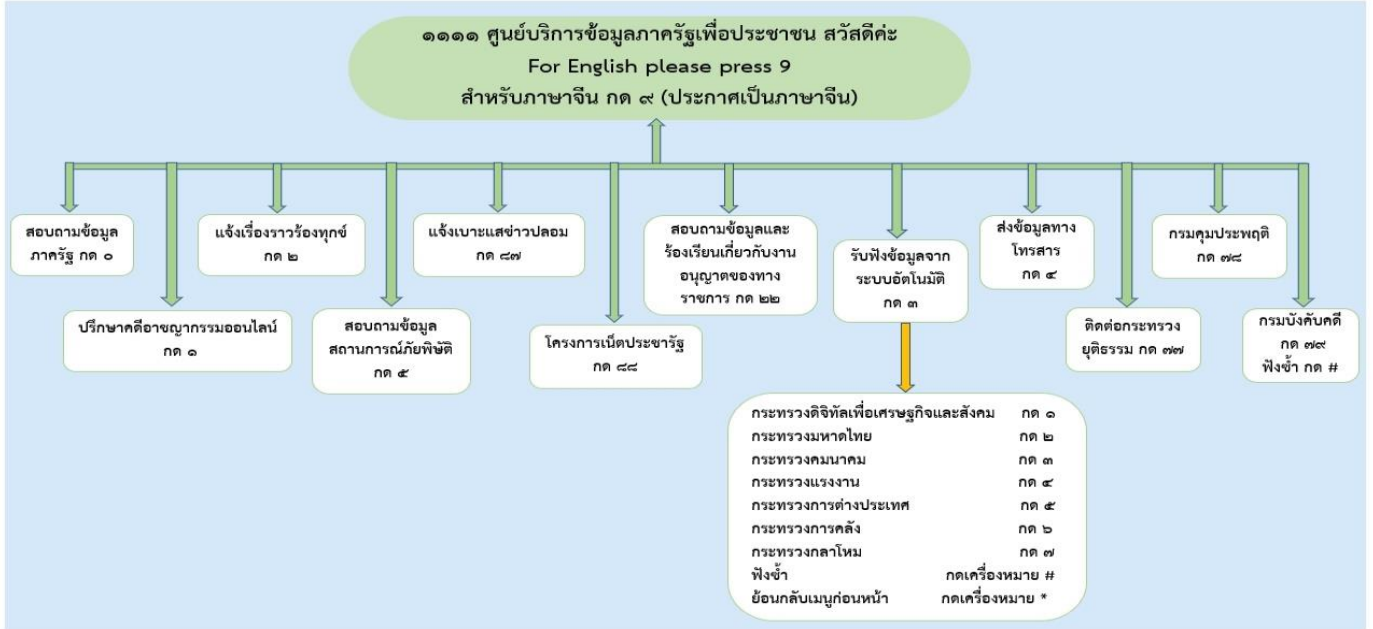
การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

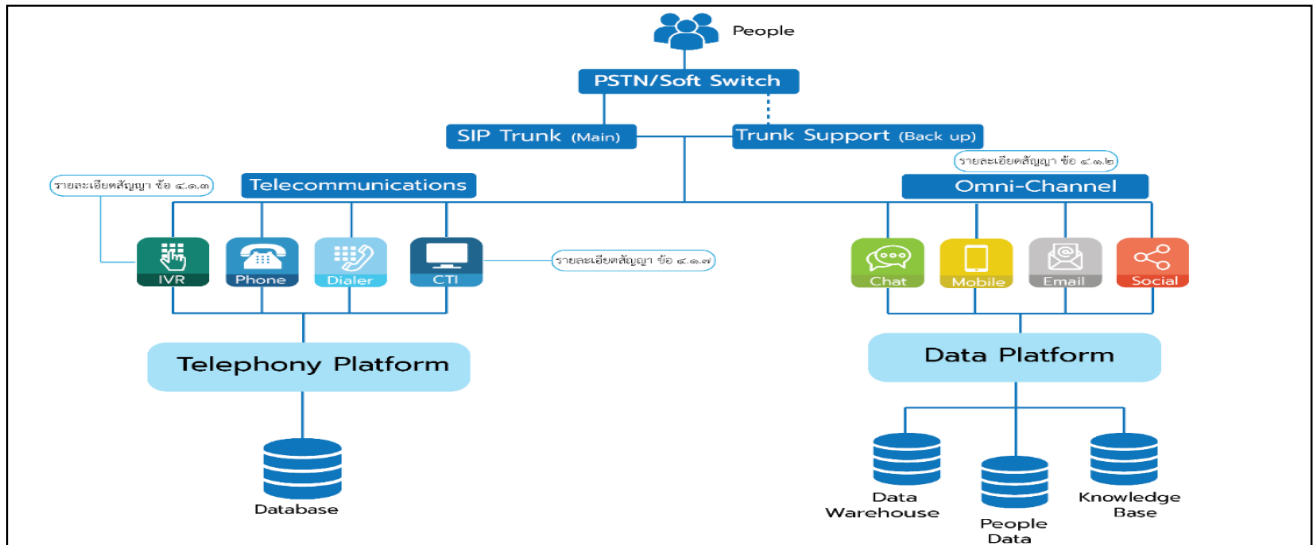
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

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

การดำเนินการ



แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

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

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย สามารถรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) รวมถึง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ มีช่องทางการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่าน ช่องทางเว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลภาครัฐต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำการ Login ใช้งานบริการได้ โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



ภาพแสดงตัวอย่างเว็บไซต์การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

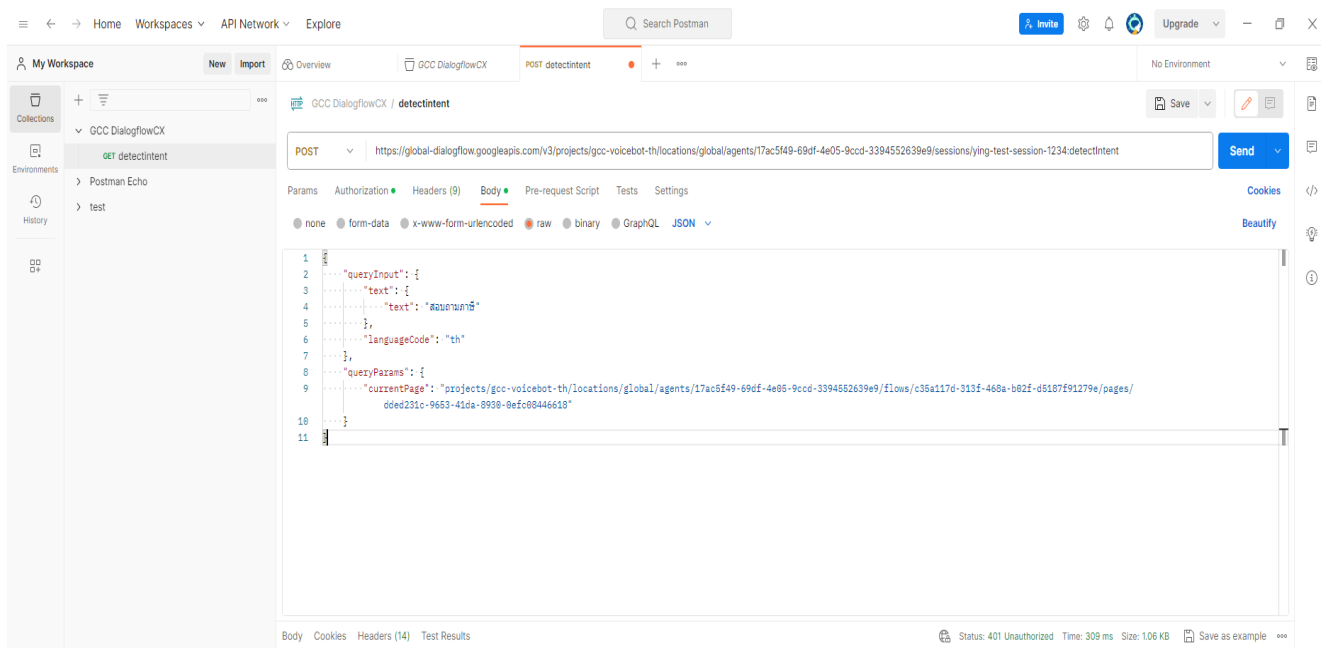
นอกจากการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th แล้ว GCC 1111 ยังรองรับ การเชื่อมต่อผ่าน APIs ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางในการเชื่อมต่อ Application หนึ่งกับ Application อื่น ๆ ได้ กล่าวคือ สามารถนำข้อมูลความรู้ในการให้บริการสนทนาของ GCC Chatbot ที่ GCC ให้บริการ ไปใช้กับเว็บไซต์ หรือ Application ของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถโต้ตอบการสนทนาได้เหมือน GCC Chatbot ทั้งนี้ ผู้ที่ต้องการเรียกใช้ APIs ดังกล่าว ต้องได้รับสิทธิในการเข้าถึง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

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

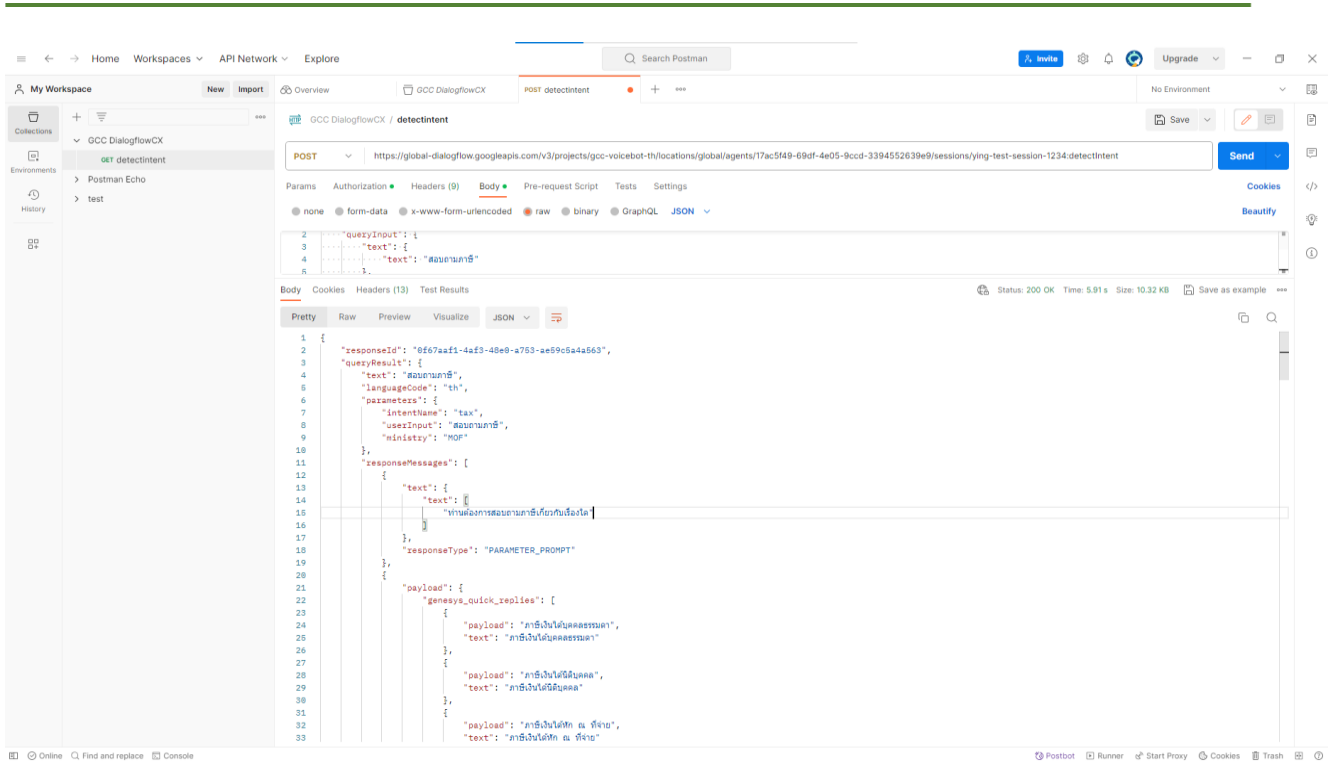


ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

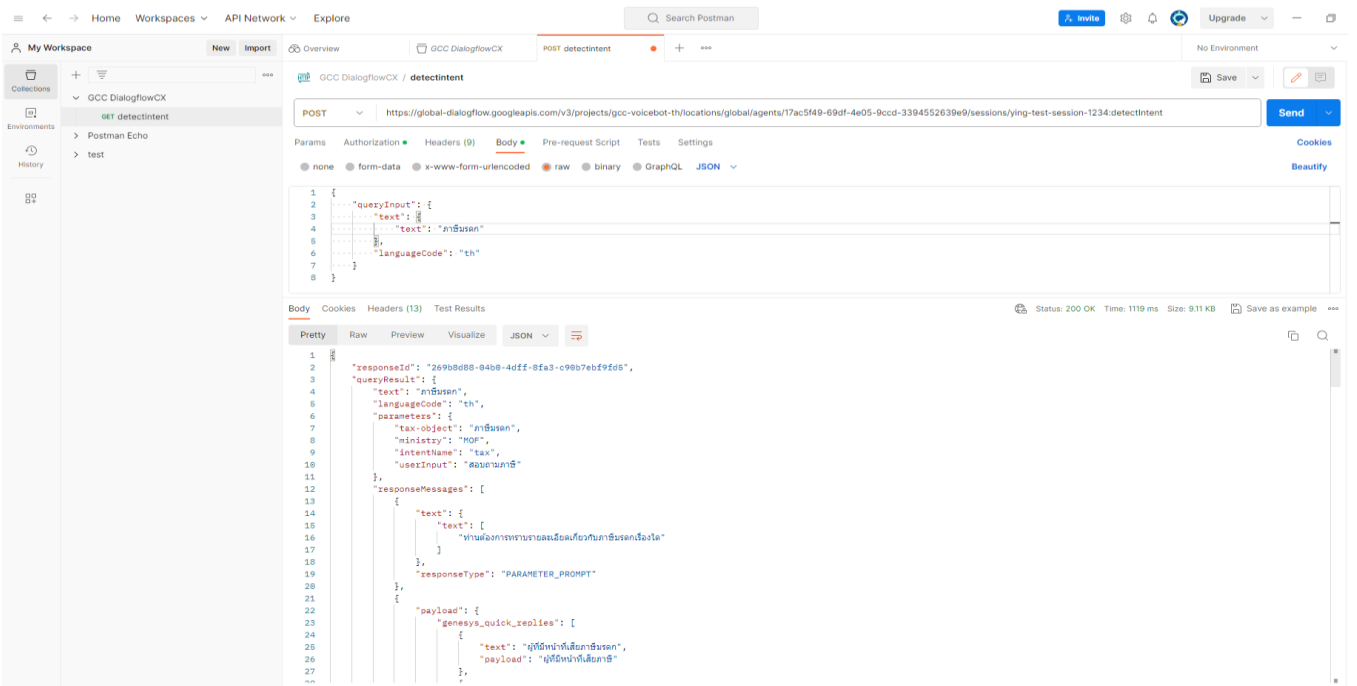
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก

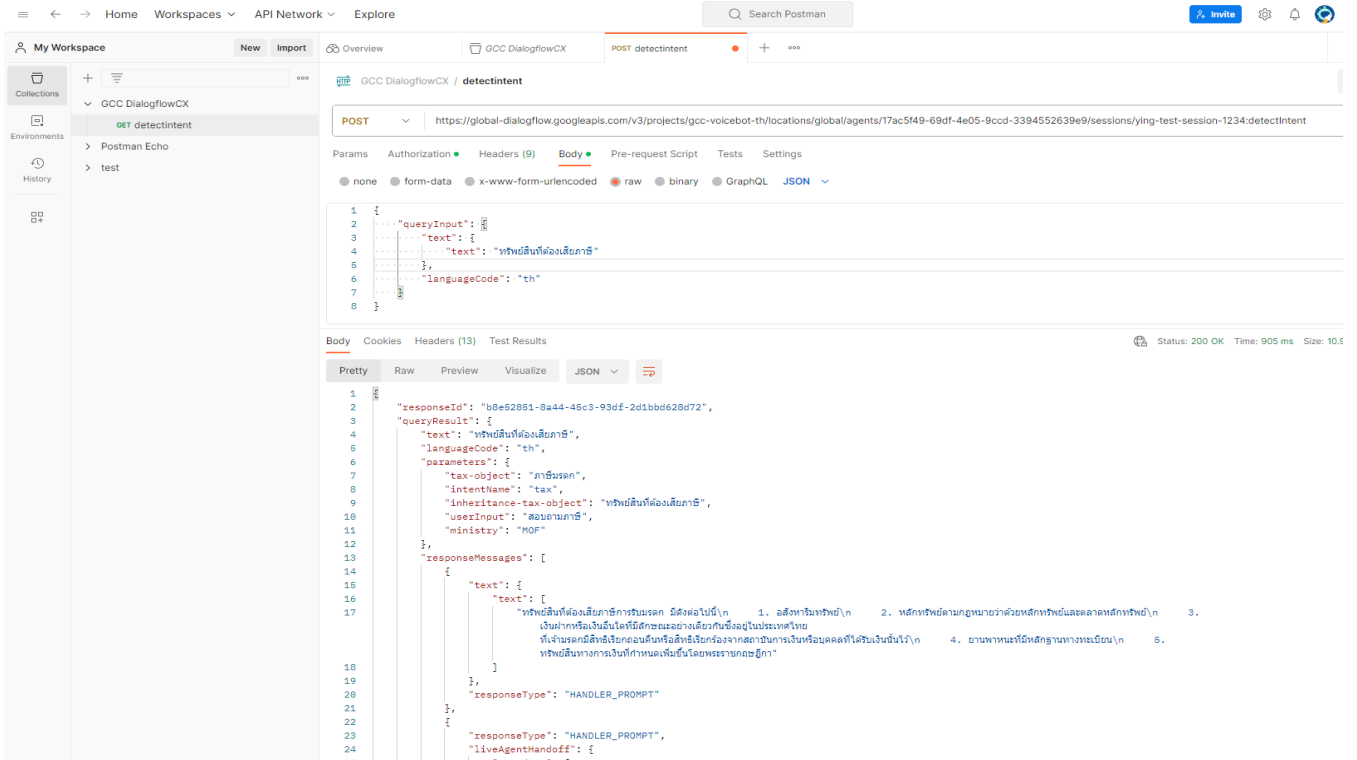


ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีมรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีมรดก เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีมรดก

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

การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

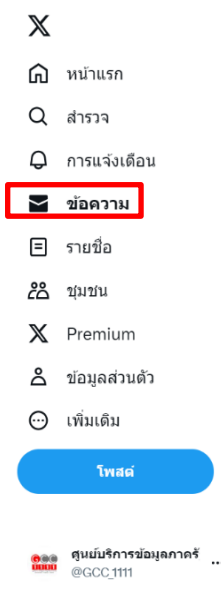
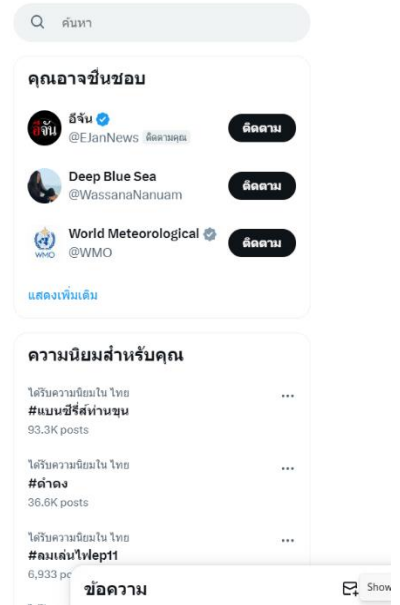
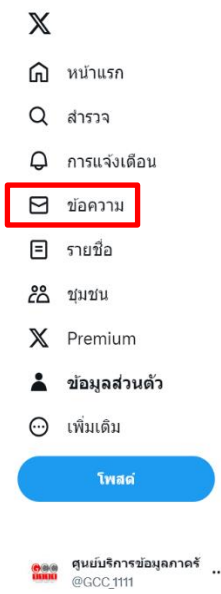
การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



เลือกข้อความ
เลือกจากทสนทนาเดิมของคุณ เริ่มทสนทนาใหม่
หรือส่งดูทสนทนาอื่นไปเรื่อยๆ

[ข้อความใหม่](#)

ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

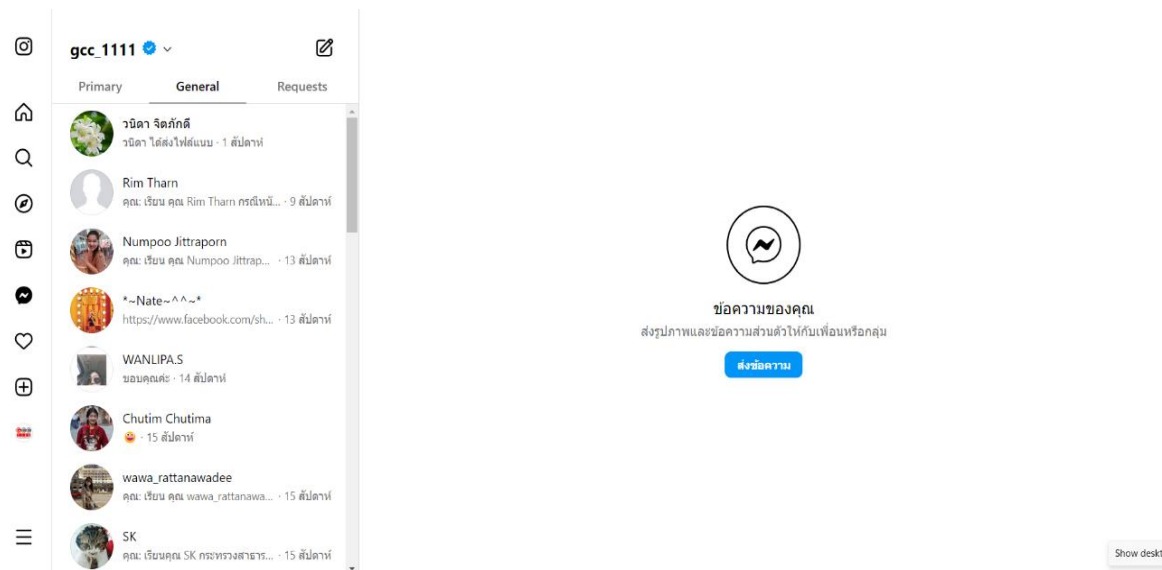
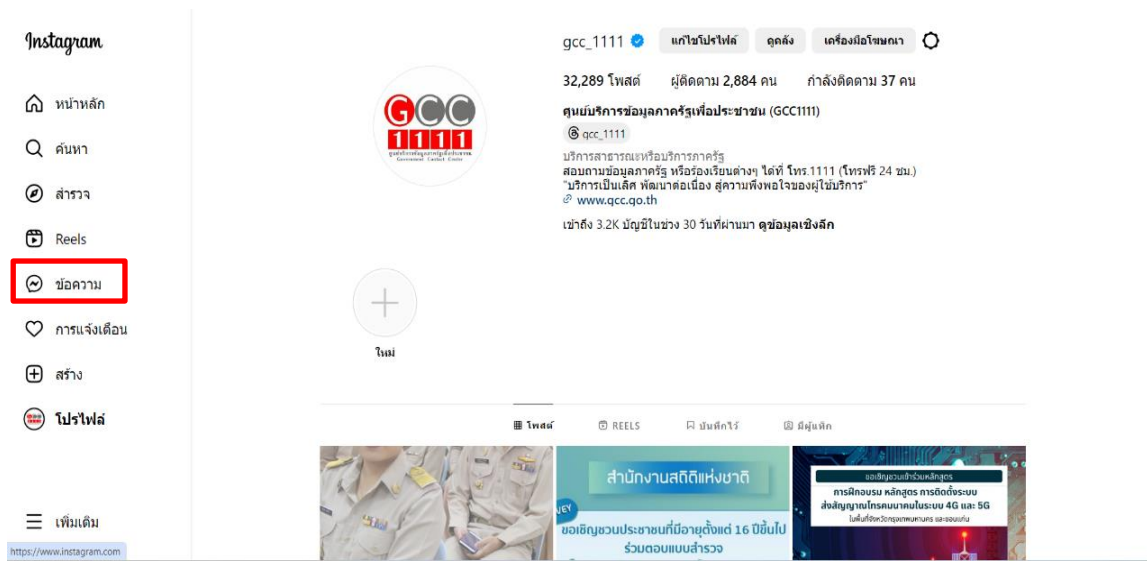
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน API

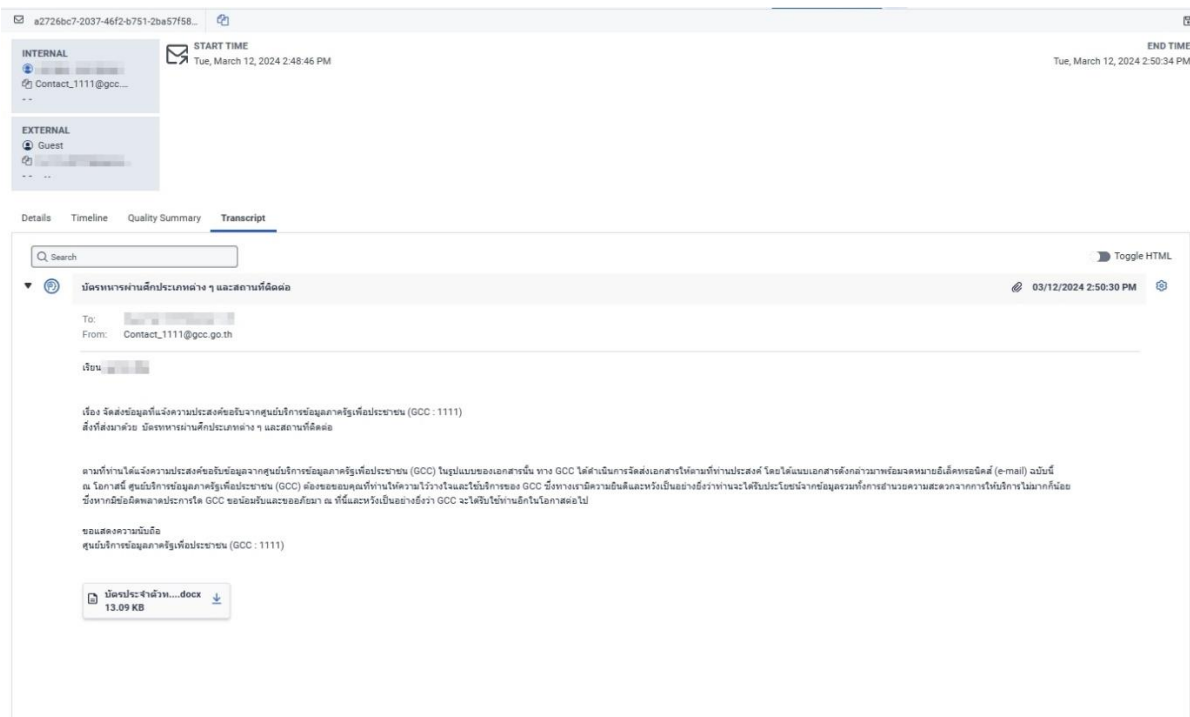
ในการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ GCC 1111 ก็สามารถรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs <https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent>

ดังแสดงในหัวข้อ ๓.๑.๒ โดยพิจารณาสื่อสังคมออนไลน์เปรียบเสมือนโปรแกรม Postman ที่มาเรียกใช้ API ดังกล่าว

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

การดำเนินการ

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

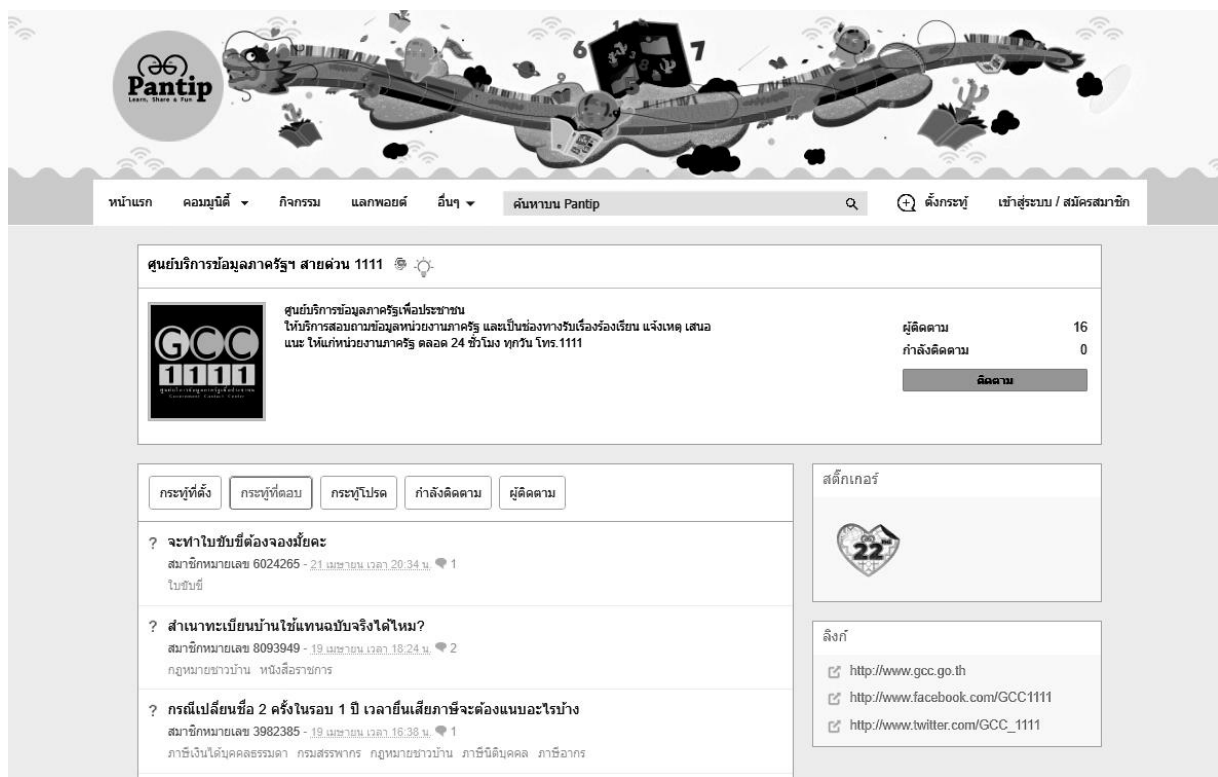


ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

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

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 เมษายน 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 เมษายน ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ของภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) เช่น การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นต้น

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

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานงานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนเพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ จำนวน ๘,๘๗๗ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กระทรวงยุติธรรม เปิดให้บริการปรึกษาด้านกฎหมายโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ๑) จัดหา
ทนายความ ๒) ปรึกษากฎหมาย ๓) ขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ผู้ต้องหา/จำเลย) ๔) โกล่เกลี่ยหนี้สินครัวเรือน
๕) ร้องเรียนร้องทุกข์ ติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ที่ สายด่วนยุติธรรม ๑๑๑๑ กด ๗๗ โทรฟรีตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- สำนักอนามัย แจ็งเตือนแคดเมียม ภัยอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ เข้าสู่ร่างกาย
โดยการรับประทาน ดื่ม (น้ำประปาชุมชน และอาหาร) หายใจ สัมผัส (อากาศ/ฝุ่น) เมื่อเข้าสู่ร่างกาย จะเกิดผล
๒ ระยะ ๑) ผลแบบเฉียบพลัน มีอาการระคายเคืองจมูกและลำคอ มีอาการไอ เวียนศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียนรุนแรง
หายใจลำบากเจ็บปวดทรวงอก รู้สึกอ่อนเพลีย ท้องร่วงเฉียบพลันหากรับประทาน ๒) ผลระยะยาว ลักษณะอาการ
เป็นพิษต่อไต เป็นสารก่อมะเร็ง ทำลายกระดูก การปฏิบัติตนสำหรับประชาชน ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด
ฟังการแจ้งเตือน หลีกเลี่ยงสัมผัส สูดดม ป้องกันตนเองทันทีหากเสี่ยง ฝ้าระวัง อาการผิดปกติรีบพบแพทย์ทันที
หากแคดเมียมปนเปื้อนในอาหารและน้ำ ห้ามรับประทาน หยุดใช้น้ำทันที การปฏิบัติตนสำหรับเจ้าหน้าที่
ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ฝ้าระวัง การปนเปื้อนในอาหาร น้ำ ฝุ่นพิษในครัวเรือนและชุมชน เพื่อป้องกันตนเอง
ได้รวดเร็ว ใช้กฎหมายสาธารณสุขควบคุมอย่างเข้มงวด สามารถติดตามข่าวสารเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วนกรมอนามัย
๑๔๗๘

- สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร แนะนำการป้องกันตนเองจากความร้อนสำหรับผู้ทำงาน
กลางแจ้ง ๑) ระหว่างทำงาน ดื่มน้ำสะอาดบ่อย ๆ ไม่ต้องรอให้กระหายน้ำ ๒) หลีกเลี่ยงการดื่มแอลกอฮอล์ ซา
กาแฟ เครื่องดื่มที่มีน้ำตาลสูง ๓) สลับเวลาทำงาน หลีกเลี่ยงการทำงานในช่วงเวลาที่มีอากาศร้อนที่สุดของวัน
(เวลา ๑๑.๐๐-๑๕.๐๐ น.) ๔) สวมใส่ชุดทำงานสีอ่อนและระบายความร้อนได้ดี สวมหมวก และพกน้ำดื่มติดตัว
ตลอดเวลา ๕) หากหยุดการทำงานกลางแจ้งไปนาน เมื่อกลับมาควรเริ่มจากงานเบา ๆ เพื่อให้ร่างกายมีเวลา
ปรับตัว ๖) หัวหน้างานควรจัดหาผ้าชุบน้ำให้เพียงพอ สำหรับผู้ทำงานกลางแจ้ง ๗) สังเกตตนเอง หากมีอาการผิดปกติ
เช่น ตะคริว ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ให้รีบแจ้งหัวหน้างาน หรือผู้ใกล้ชิดทันที ๘) ผู้ประกอบการควรจัดอบรม
พนักงานในการดูแลผู้ป่วย และวิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ๙) หากมีเหตุฉุกเฉินให้รีบติดต่อสถานพยาบาลที่ใกล้
ที่สุด หรือหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

- บริษัท ขนส่ง จำกัด ปรับรูปแบบการจองตั๋วผ่านช่องทางออนไลน์ ให้ลูกค้า “จองง่าย จ่ายสะดวก ขึ้นรถได้ทันที” เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ สำหรับผู้โดยสารรถ บขส. ที่จองตั๋ว ผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ <https://tcl99web.transport.co.th/Home> แอปพลิเคชัน E-TICKET สามารถเก็บภาพ (capture) หน้าจอ แสดงหลักฐานการจองตั๋ว (red arrow right) ขึ้นรถและรับประทานอาหาร ณ จุดพักรถได้ โดยไม่ต้องออกตั๋ว สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ บขส. Call Center 1490

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน พยากรณ์อากาศ ราคาสินค้าทางการเกษตร เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนี้

- กรมการท่องเที่ยว ประชาสัมพันธ์แจ้งปรับปรุงพัฒนาระบบ e-Learning ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้า ติดขัด ในการเข้ารับการอบรมและทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ เพื่อต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เนื่องจากมีการโอนย้ายข้อมูลจากระบบเดิมเข้าสู่ระบบใหม่ ที่เว็บไซต์ <http://tbl.dot.go.th/DOT-TBL/Page/Signin.aspx> สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ กองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ๐ ๒๑๔๑ ๓๑๓๗ หรือ ๐ ๒๑๔๑ ๓๒๕๕

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ร่วมกับ UNDP ประเทศไทย พัฒนาแพลตฟอร์ม “บอกเรา ถึงรัฐ” (www.idea4gov.com) เพื่อเป็นช่องทางในการสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชน เยาวชน คนรุ่นใหม่ ในการร่วมเสนอไอเดีย แนวคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประเทศ ทั้งยังเป็นเครื่องมือในการระดม “Creative Idea” ที่จะนำไปสู่การออกแบบ “Creative Project” แก่หน่วยงานภาครัฐ โดยเข้าที่แพลตฟอร์ม “บอกเรา ถึงรัฐ” ๑) ไปที่ www.idea4gov.com เพื่อลงทะเบียนเข้าใช้งานครั้งแรก ๒) เลือกจังหวัดที่ต้องการเสนอไอเดีย/แนวทางการพัฒนา ๓) กดสร้างกระดานสนทนา แสดงความคิดเห็น สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙

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

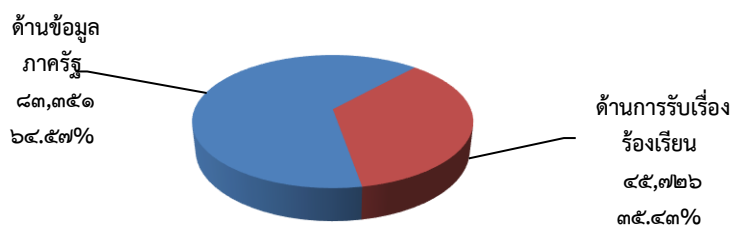
การดำเนินการ

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๒๙,๐๗๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๘๓,๓๕๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๗ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๕,๗๒๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๓ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๓,๓๕๑	๔๕,๗๒๖	๑๒๙,๐๗๗
ร้อยละ	๖๔.๕๗	๓๕.๔๓	๑๐๐

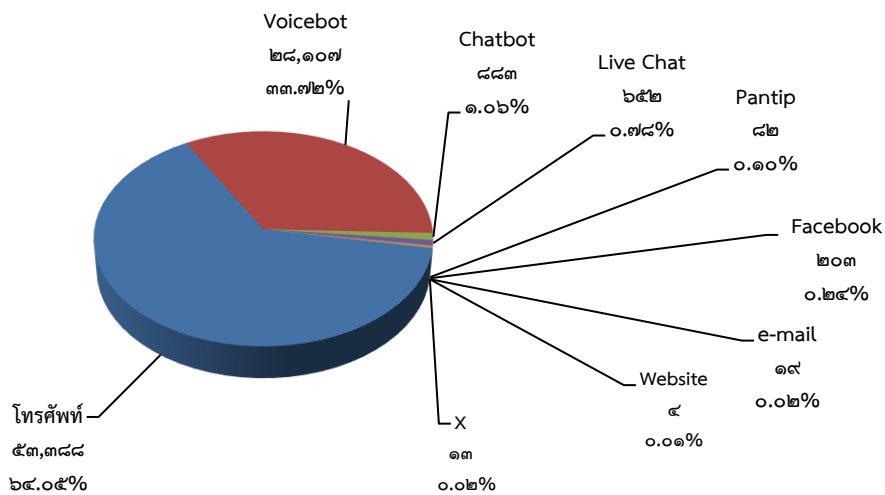
- หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111
 ๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111
 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๘๓,๓๕๑ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๓,๓๘๘ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๘,๑๐๗ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๘๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๕๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๒ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๓ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๙ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง X จำนวน ๑๓ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๓,๓๘๘	๒๘,๑๐๗	๘๘๓	๖๕๒	๘๒	๒๐๓	๑๙	๔	๑๓	๐	๐	๘๓,๓๕๑
ร้อยละ	๖๔.๐๕	๓๓.๗๒	๑.๐๖	๐.๗๘	๐.๑๐	๐.๒๔	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๘๑,๔๙๕ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๕๑,๓๓๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๔,๕๔๗ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๐๓๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒,๕๘๒ ครั้ง

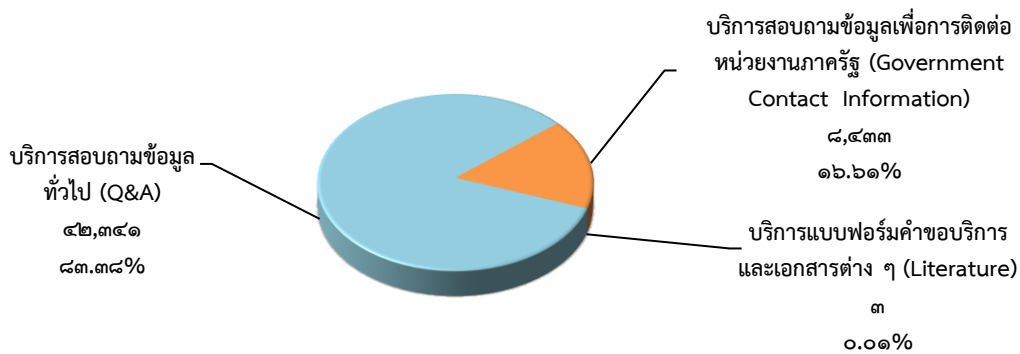
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๐,๗๗๗ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๒,๓๔๑ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๔๓๓ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๒,๓๔๑	๘,๔๓๓	๓	๕๐,๗๗๗
ร้อยละ	๘๓.๓๘	๑๖.๖๑	๐.๐๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน เมษายน ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

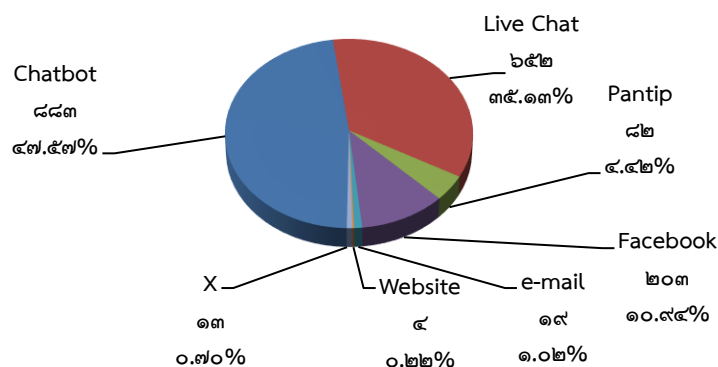
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๒,๓๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๘ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔๑,๙๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๒

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๔๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๑ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๘,๓๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๒ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร ได้แก่ เอกสารคำขอตรวจลงตราประทับคนเข้าเมืองนอกกำหนดจำนวนคนต่างด้าว ซึ่งจะเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรเป็นรายปี เอกสารประกอบการยื่นขอรับการตรวจลงตราหรือขอเปลี่ยนแปลงการตรวจลงตราเพื่อปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจในครอบครัวของคนต่างด้าว ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๕๖ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๘๘๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๕๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๒ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๓ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๙ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง X จำนวน ๑๓ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๘๓	๖๕๒	๘๒	๒๐๓	๑๙	๔	๑๓	๐	๐	๑,๘๕๖
ร้อยละ	๔๗.๕๗	๓๕.๑๓	๔.๔๒	๑๐.๙๔	๑.๐๒	๐.๒๒	๐.๗๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๘๓ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๑๐ เรื่อง Live Chat จำนวน ๕๑๐ เรื่อง Pantip จำนวน ๙๗ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๒๙ เรื่อง e-mail จำนวน ๑๙ เรื่อง Website จำนวน ๔ เรื่อง X จำนวน ๑๔ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok

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

ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



กระทรวงมหาดไทย

- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
- อัตราค่าไฟฟ้า-น้ำประปา
- BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- สรุปรายงาน ๗ วัน อันตรายเทศกาลสงกรานต์



กระทรวงคมนาคม

- การยกเว้นการเก็บค่าผ่านทาง ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสาร
- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- กฎหมายลงโทษ เมมาแล้วขับ
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสาร กรณีชำรุดและสูญหาย



กระทรวงการคลัง

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



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- ศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์
- การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)
- ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มอบส่วนลด ๕% ทุกชั้น ทุกปลายทาง
- การบริการปรึกษาคดีอาชญากรรมออนไลน์



กระทรวงแรงงาน

- การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙
- การผ่อนผันให้แรงงานต่างด้าวเดินทางกลับประเทศต้นทางเพื่อเข้าร่วมประเพณีสงกรานต์
- การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"
- ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันแรงงานแห่งชาติ
- การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๕ ของจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการ ทั้งนี้ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๒ เรื่อง เช่น สอบถามการทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่เนื่องจากสูญหาย สอบถามค่าธรรมเนียมการทำหนังสือเดินทางเล่มด่วน และสอบถามกรณี ชื่อ-นามสกุล คำนำหน้านาม ในหนังสือเดินทางไม่ตรงเล่มเดิม เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

★ บัตรประชาชนหาย จะไปทำใหม่โดยใช้วุฒิการศึกษายืนยันตัวตน แต่วุฒิ ม.6 ไม่มีรูปถ่าย ใช้วุฒิ ม.3 แทนได้ไหมครับ

บัตรประจำตัวประชาชน บัตรคู่มือหมาย กฎหมายชาวบ้าน ทะเบียนบ้าน ร้องทุกข์

? กระหู่คำถาม

ติดตาม ▼

ตามหัวข้อเลยครับ

0 + 0 | Danishbeans ๒
1 เมษายน 2567 เวลา 23:07 น.

ความคิดเห็นที่ 2

📄

เรียนคุณ Danishbeans หากคุณมีความประสงค์จะใช้วุฒิ ม.3 แทน วุฒิ ม.6 ที่ไม่มีรูปถ่าย ตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไข สามารถดำเนินการได้ เพราะเนื่องจากเป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้และมีรูปถ่าย ซึ่งตรงตามหลักเกณฑ์ นอกเหนือจากนั้นขึ้นอยู่กับพิจารณาของทางเจ้าหน้าที่ เพราะว่าทางเจ้าหน้าที่ก็มีสิทธิ์ที่จะเรียกดูเอกสารวุฒิการศึกษาระดับชั้นสูงสุดได้เช่นกัน ซึ่งอาจจะเป็นได้ในบางกรณี และในบางพื้นที่ก็อาจจะไม่ได้เข้มงวดในเรื่องของเอกสารหลักฐานเช่นกัน ขึ้นอยู่กับพิจารณาของทางเจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ ถ้าหากไม่มีเอกสารที่ทางราชการออกให้ ให้นำเจ้าบ้านหรือผู้ที่นำเชื่อถือ เช่น ท่านั้น ผู้ใหญ่บ้านไปให้การรับรอง ซึ่ง "บุคคลผู้นำเชื่อถือ" หมายความว่า บุคคลใด ๆ ซึ่งมีภูมิลำเนาที่อยู่นั่น มีอาชีพมั่นคง และมีความรู้จักคุ้นเคยกับผู้มีบัตรเป็นอย่างดี อาจเกี่ยวข้องเป็นญาติกันหรือไม่ก็ได้ สรุปโดยง่ายก็คือ ให้บุคคลใกล้เคียงกับผู้มีบัตร ตาเนินการรับรองครับ

Thirapat

0 + 0 | ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 ๒
2 เมษายน 2567 เวลา 04:12 น.

👤 ตอบกลับ

jnnang ถูกใจ

๑ ความคิดเห็นที่ 2-1

ขอบคุณครับ 🙏

0 + 0 | Danishbeans ๒
2 เมษายน 2567 เวลา 14:35 น.

👤 ตอบกลับ

สอบถามการทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่เนื่องจากสูญหาย



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ค่าธรรมเนียมการรับหนังสือเดินทางเล่มด่วน

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6743344 8 เมษายน เวลา 11:21:43 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6743344, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 6743344 8 เม.ย.

การรับหนังสือเดินทางเล่มด่วน ภายในวันเดียวกัน เสียค่าธรรมเนียมเท่าไรครับ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 8 เม.ย.

เรียนคุณ สมาชิกหมายเลข 6743344

อัตราค่าธรรมเนียมหนังสือเดินทางเล่มด่วน

สำหรับเล่มที่มีอายุไม่เกิน 5 ปี ฉบับละ 3,000 บาท

สำหรับเล่มที่มีอายุไม่เกิน 10 ปี ฉบับละ 3,500 บาท

ยื่นคำร้องและชำระค่าธรรมเนียมเสร็จสิ้นภายในเวลา 11.00 น.

ติดต่อขอทำได้ที่ สำนักงานที่ให้บริการ : กรมการกงสุลและสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวทุกแห่ง

รับเล่มได้ในวันเดียวกันตั้งแต่เวลา 14.30 - 16.30 น. ที่กรมการกงสุล ถนนแจ้งวัฒนะ เท่านั้น

ไม่จำเป็นต้องจองคิวล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ท สามารถทำการ Walk in รับบัตรคิวกับทางเจ้าหน้าที่ ได้เลยคะ

PAKINEE



สมาชิกหมายเลข 6743344 8 เม.ย.

ขอบคุณครับ

สอบถามค่าธรรมเนียมการทำหนังสือเดินทางเล่มด่วน

การรับรองหนังสือเดินทางกรณีชื่อ-นามสกุล หรือคำนำหน้าชื่อไม่ตรงกันกับเล่มเดิม

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7840279 15 เมษายน เวลา 08:49:29 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7840279, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 7840279 15 เม.ย.

พอดีเคยมีหนังสือเดินทางมาแล้วและเคยใช้เดินทางไปต่างประเทศ จากนั้นผ่านมาประมาณเกือบปี มีการเปลี่ยนชื่อกับนามสกุล เลยทำหนังสือเดินทางใหม่ แต่วีซ่าเดิมที่เคยเดินทางไปต่างประเทศมายังไม่หมดอายุ สามารถทำการรับรองหนังสือเดินทางเล่มใหม่ด้วยข้อมูลจากหนังสือเดินทางเล่มเดิมได้ไหมคะ ต้องทำยังไง



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 15 เม.ย.

เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 7840279

ขออนุญาตแจ้งข้อมูลเบื้องต้นครับ สามารถทำการรับรองหนังสือเดินทาง (Endorsement) กรณีชื่อ-นามสกุล หรือคำนำหน้าชื่อไม่ตรงกันกับเล่มเดิมและมีวีซ่าต่างประเทศอยู่ได้

เอกสารหลักฐานในการดำเนินการ

- หนังสือเดินทางเล่มปัจจุบัน

- หนังสือเดินทางเล่มเดิม พร้อมสำเนาหน้าข้อมูลผู้ถือหนังสือเดินทาง และหน้าที่มีการต่ออายุหนังสือเดินทาง (ถ้ามี)

- สำเนานำหน้าวีซ่าต่างประเทศที่มีอายุการใช้งาน

- ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล , หนังสือรับรองการแก้ไขสำเนาหน้า , หรือเอกสารอื่นๆ

สามารถติดต่อด้วยตนเอง ได้ที่ กรมการกงสุล สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวทุกแห่ง ยกเว้นสำนักงานหนังสือเดินทางฯ MRT คลองเตย ไม่มีบริการงานบันทึกหนังสือเดินทาง-Endorsement

หมายเหตุ ก่อนดำเนินการให้ติดต่อสอบถามกับทางสำนักงานหนังสือเดินทางที่จะให้บริการโดยตรงอีกครั้ง

Surasak



สมาชิกหมายเลข 7840279 15 เม.ย.

ขอบคุณค่ะ ให้ข้อมูลดี ครบถ้วนมากค่ะ



สอบถามกรณี ชื่อ-นามสกุล คำนำหน้านาม ในหนังสือเดินทางไม่ตรงเล่มเดิม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

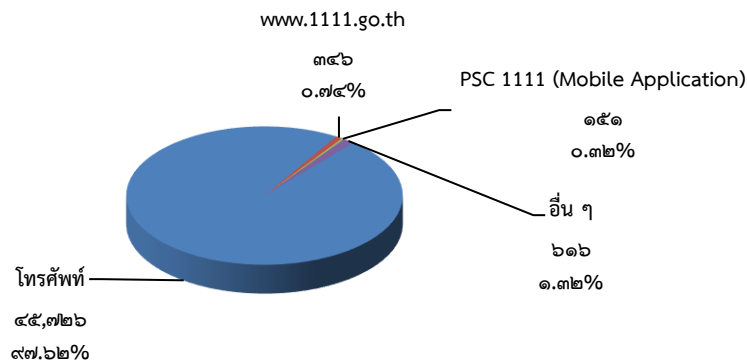
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๖,๘๓๙ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๕,๗๒๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๔๖ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๑ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๖๑๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๗๒๖	๓๔๖	๑๕๑	๖๑๖	๔๖,๘๓๙
ร้อยละ	๙๗.๖๒	๐.๗๔	๐.๓๒	๑.๓๒	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๗๒๖ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการจำนวน ๑๔,๑๒๐ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๑,๔๑๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับการบริการ จำนวน ๑๘๙ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๔,๑๒๐ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๐๖๑ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๕,๖๐๕ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๐ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๙๔ ครั้ง

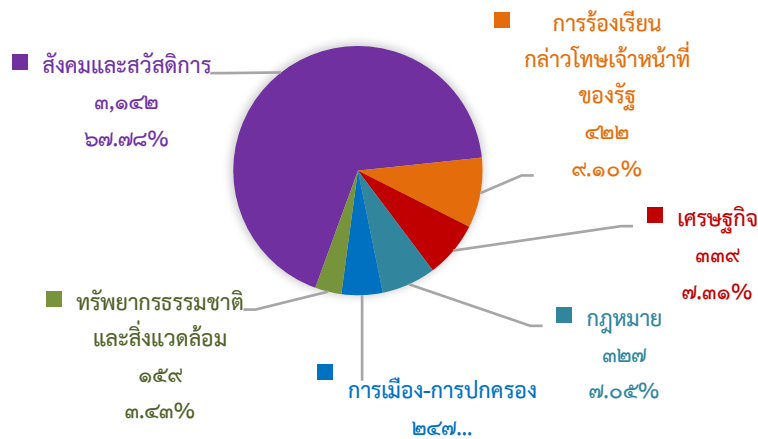
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๖๓๖ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๓,๑๔๒ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๒๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๓๙ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๒๗ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๔๗ เรื่อง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๕๙ เรื่อง ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	เศรษฐกิจ	กฎหมาย	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓,๑๔๒	๔๒๒	๓๓๙	๓๒๗	๒๔๗	๑๕๙	๔,๖๓๖
ร้อยละ	๖๗.๗๔	๙.๑๐	๗.๓๑	๗.๐๕	๕.๓๓	๓.๔๓	๑๐๐

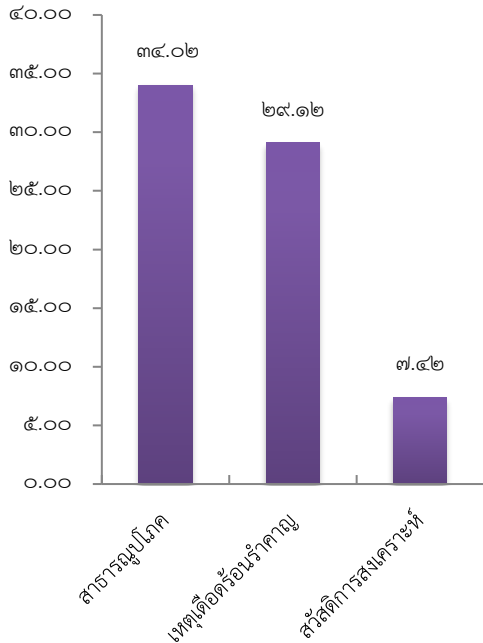
ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๗๒ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งทุกข์กรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์นเรนทร ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์วิทยุพระราม ฯลฯ จำนวน ๓๗๗ เรื่อง



สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

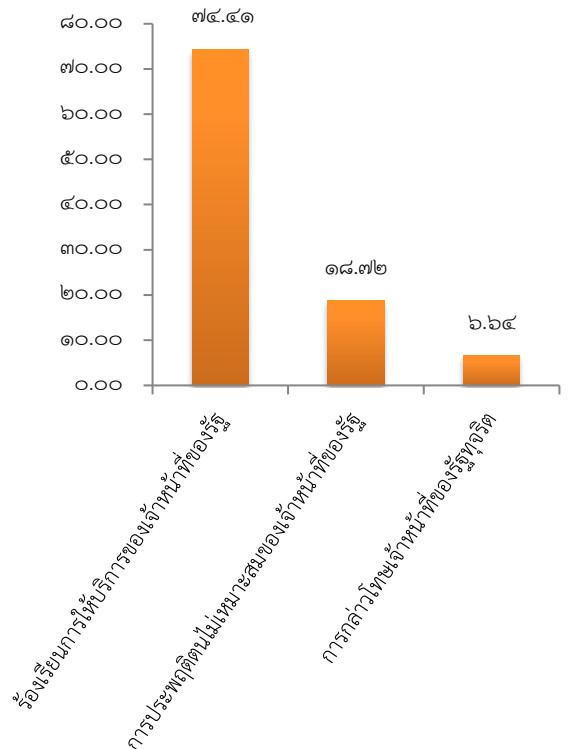


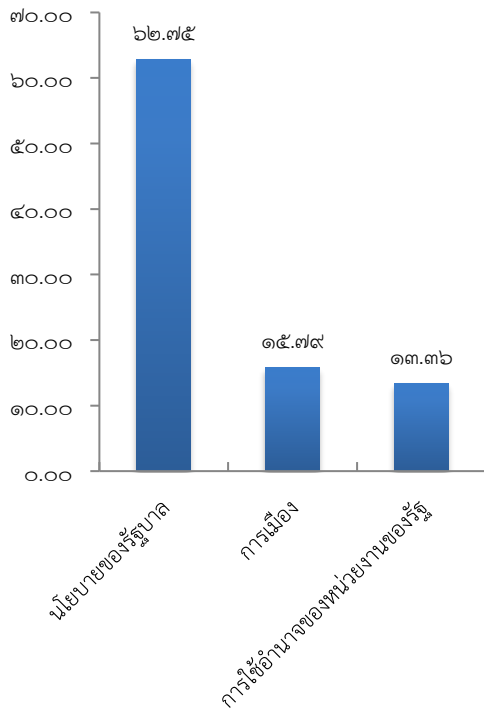
- สาธารณสุขโรค** ร้อยละ ๓๔.๐๒ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาหมู่บ้านไม่ไหลบ่อยครั้ง ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหagrณีไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนราคา** ร้อยละ ๒๙.๑๒ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหagrณีประสบปัญหาเสียงดังรบกวนจากการเล่นดนตรีสด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหagrณี PM 2.5 แจ้งเหตุ กรณีได้รับกลิ่นเหม็นรบกวนจากการพันสารเคมีของเพื่อนบ้าน ฯลฯ
- สวัสดิการสงเคราะห์** ร้อยละ ๗.๔๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ขอความอนุเคราะห์จัดสรรค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ฯลฯ

การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ**
ร้อยละ ๗๔.๔๑ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจ ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ**
ร้อยละ ๑๘.๗๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบข้าราชการตำรวจนำรถราชการไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวนอกเวลาราชการ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานเทศบาล ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต**
ร้อยละ ๖.๖๔ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่โปร่งใสของเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ขอให้ตรวจสอบงบประมาณในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ฯลฯ





การเมือง - การปกครอง

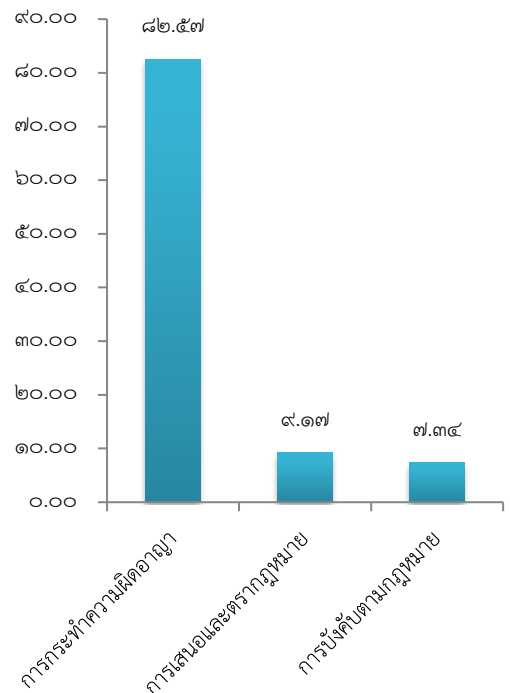
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

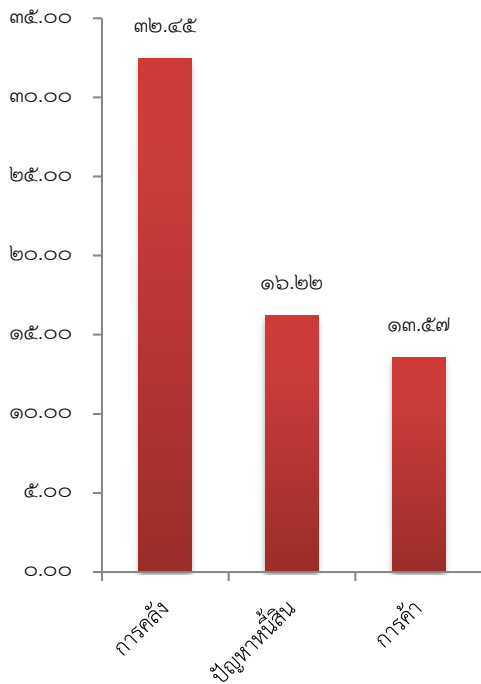
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๖๒.๗๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกเลิกกฎหมายเงื่อนไขการยืนยันตัวตนด้วยการสแกนใบหน้าเพื่อทำการซื้อสินค้า สำหรับผู้ใช้สิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ฯลฯ
- การเมือง** ร้อยละ ๑๕.๗๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารประเทศของนายกรัฐมนตรีคนปัจจุบัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูประบบข้าราชการตำรวจ ฯลฯ
- การใช้งานของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๑๓.๓๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่สอบแข่งขันเพื่อเข้ารับราชการเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น ขอชมเชยเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสุรินทร์ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มเงินเดือนของข้าราชการ ฯลฯ

กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๒.๕๗ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ขอให้เร่งดำเนินคดีกรณีถูกทำร้ายร่างกาย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินของศาล กรณีคดีจ้างวานฆ่ากำนัน ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๙.๑๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายการครอบครองยาเสพติดประเภทยาบ้าจำนวน ๕ เม็ด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายแรงงานต่างด้าวของกระทรวงแรงงาน ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๗.๓๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานบันเทิงเปิดเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบความพร้อมและคุณภาพการใช้งานของกล้องวงจรปิด ฯลฯ





เศรษฐกิจ

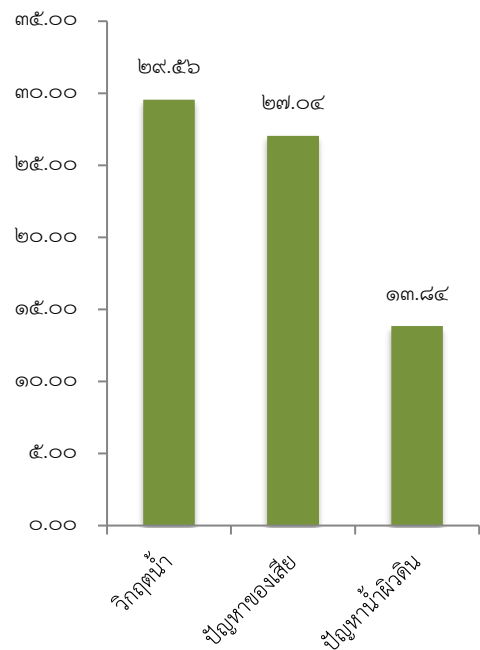
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การคลัง** ร้อยละ ๓๒.๔๕ ได้แก่ ขอให้เร่งพิจารณาคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำชับให้ทางกระทรวงศึกษาธิการตรวจสอบการจัดสรรเงินช่วยเหลือเด็กนักเรียนของโรงเรียนต่าง ๆ ฯลฯ
- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๑๖.๒๒ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ในระบบโดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอความช่วยเหลืออนุเคราะห์ลดหย่อนดอกเบี้ยเงินกู้หรือดำเนินมาตรการพักชำระหนี้ ขอความช่วยเหลือในการเจรจาไกล่เกลี่ยหนี้สิน ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๓.๕๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับราคาสินค้าและเศรษฐกิจภายในประเทศ ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายถังแก๊สหุงต้มที่ไม่ได้มาตรฐาน ขอให้ตรวจสอบการจัดงานธงฟ้าสินค้าราคาประหยัด ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๒๙.๕๖ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือในการจัดทำแผนเตรียมให้แก่ประชาชน ขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือเยียวยากรณีประสบอุทกภัย ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๒๗.๐๔ ได้แก่ ขอแจ้งเหตุ กรณีจัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่จัดเก็บขยะ ขอให้ตรวจสอบการครอบครองสารเคมีที่เป็นอันตราย ฯลฯ
- ปัญหาน้ำผิวดิน** ร้อยละ ๑๓.๘๔ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือในการขุดลอกคลอง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเปิด-ปิด คลองพระองค์เจ้าไชยานุชิต จังหวัดสมุทรปราการ ฯลฯ





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

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 เมษายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๗๙๕ 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 เมษายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๒๒๕ 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 เมษายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๓๐๒ ครั้ง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓๕ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๖๙๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๕๖ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓,๕๗๓ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๕๐๘ เรื่อง เช่น การขออยู่ต่อในประเทศไทย รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งที่พักคนต่างด้าวสำหรับสถานประกอบการ การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา เป็นต้น
- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๕,๗๐๗ เรื่อง เช่น วิธีการ สถานะระยะเวลาของการคืนเงินภาษี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ การให้บริการติดตามคนหายและพิสูจน์ศพนิรนาม

๒.๒.๒) การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๙๐ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๐๑ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๙๑ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๗๒ เรื่อง เช่น ๑) การจัดงานวันวิสาขบูชานานาชาติ วันสำคัญสากลของโลก ครั้งที่ ๑๙ ๒) การขอรับ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

หนังสือสุทธินิสารสำหรับพระภิกษุและสามเณร ๓) การบรรพชาอุปสมบท เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙ เรื่อง เช่น ๑) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสม และการทุจริตของพระภิกษุสงฆ์ ๒) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมของพระภิกษุสงฆ์ ผ่านทางแอปพลิเคชัน Tiktok เป็นต้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ การออกกฎหมายลงโทษพระภิกษุสงฆ์ที่กระทำความผิด

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 เมษายน ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๑ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๖๑ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ เช่น ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อเสนอแนะการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่ ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๗,๒๒๑ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑
กต ๐	กต ๒	กต ๙	กต ๕	กต ๒๒	กต ๗๗	กต ๗๘	กต ๗๙	กต ๘๗	กต ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุ้มครองประพฤติกดี	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้าวปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๖๔,๕๑๓	๔๕,๗๒๖	๘๐๓	๒,๗๙๕	๖,๒๒๕	๑,๓๐๒	๓๕	๑,๖๙๓	๕๕๖	๓,๕๗๓

จากสถิติการให้บริการในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๗,๒๒๑ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๘๑,๔๙๕ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๕๑,๓๓๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๔,๕๔๗ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๐๓๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒,๕๘๒ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๐,๗๗๗ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๒,๓๔๑ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๔๓๓ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๒,๓๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๘ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔๑,๙๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๒

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๔๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๑ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๘,๓๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๒ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ เอกสารคำขอตรวจลงตราประทับคนเข้าเมืองนอกกำหนดจำนวนคนต่างด้าวซึ่งจะเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรเป็นรายปี (ตม.๒๒) เอกสารแบบคำขอตรวจลงตราประทับคนเข้าเมืองนอกกำหนดจำนวนคนต่างด้าวซึ่งจะเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรเป็นรายปี (ตม.๑๓) เป็นต้น



ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



การเมือง-การปกครอง

- การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์
- ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)



สังคมและสวัสดิการ

- โครงการเน็ตประชารัฐ
- พยากรณ์อากาศ
- โครงการครอบครัวอุปถัมภ์ผู้สูงอายุ



เศรษฐกิจ

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



การศึกษาและเทคโนโลยี

- ประวัติวันสงกรานต์
- ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันแรงงานแห่งชาติ
- ประวัติความเป็นมาวันพีชมงคล



อื่น ๆ

- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- การบริจาคโลหิต
- การขอรับความช่วยเหลือจากนายความอาสา



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๒) การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๗๒๖ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๔,๑๒๐ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๑,๔๑๗ ครั้ง การที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๘๘ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๔,๑๒๐ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๐๖๑ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๕,๖๐๕ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๐ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๙๔ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๖๓๖ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๓,๑๔๒ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๒๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๒๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๓๙ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๔๗ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๕๙ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไม่มีจำนวนเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๗๒ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาชนดี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์เรนทร ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์วิทยุพระราม ฯลฯ จำนวน ๓๗๗ 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 เมษายน ๒๕๖๗ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๔ การใส่หรือการบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานะข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ และ ความเป็นส่วนบุคคล

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานะข้อมูล มิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บ รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึง หรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตามแนวปฏิบัติในการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างใส่ หรือบรรจุในฐานะข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

ข้อมูลใด ๆ ที่ GCC 1111 จัดใส่ หรือบรรจุในฐานะข้อมูล GCC 1111 มิได้นำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๔

ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน 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 และมีประสบการณ์ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงาน 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 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน 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 เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดสนับสนุนที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

การดำเนินการ

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

การดำเนินการ

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

- สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร แนะนำการป้องกันตนเองจากความร้อนสำหรับผู้ทำงานกลางแจ้ง ๑) ระหว่างทำงาน ดื่มน้ำสะอาดบ่อย ๆ ไม่ต้องรอให้กระหายน้ำ ๒) หลีกเลี่ยงการดื่มแอลกอฮอล์ ชา กาแฟ เครื่องดื่มที่มีน้ำตาลสูง ๓) สลับเวลาทำงาน หลีกเลี่ยงการทำงานในช่วงเวลาที่มีอากาศร้อนที่สุดของวัน (เวลา ๑๑.๐๐-๑๕.๐๐ น.) ๔) สวมใส่ชุดทำงานสีอ่อนและระบายความร้อนได้ดี สวมหมวก และพกน้ำดื่มติดตัวตลอดเวลา ๕) หากหยุดการทำงานกลางแจ้งไปนาน เมื่อกลับมาควรเริ่มจากงานเบา ๆ เพื่อให้ร่างกายมีเวลาปรับตัว ๖) หัวหน้างานควรจัดหาผ้าชุบน้ำให้เพียงพอ สำหรับผู้ทำงานกลางแจ้ง ๗) สังเกตตนเอง หากมีอาการผิดปกติ เช่น ตะคริว ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ให้รีบแจ้งหัวหน้างาน หรือผู้ใกล้ชิดทันที ๘) ผู้ประกอบการควรจัดอบรมพนักงานในการดูแลผู้ป่วย และวิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ๙) หากมีเหตุฉุกเฉินให้รีบติดต่อสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด หรือหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙

- การเคหะแห่งชาติ เปิดจองอาคารชุดพักอาศัยโครงการเคหะชุมชนและบริการชุมชนลาดกระบัง ๒ เปิดจองระหว่างวันที่ ๑๘-๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ ณ ศูนย์ชุมชนโครงการบ้านเอื้ออาทรลาดกระบัง ๒ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ฝ่ายขาย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙ ๑๐๔๗ ๑๒๖๔ สำนักงานเคหะนครหลวงสาขาร่มเกล้า ๒ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๗ ๒๑๐๑ หรือ Call Center 1615, Online Booking <http://house.nha.co.th/>

- กรมบัญชีกลาง คืนวงเงิน e-Money คงเหลือให้แก่ผู้มีสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐตามโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐปี ๒๕๖๐ (โครงการเก่า) แนวทางดังนี้ ๑) ผู้ที่ยืนยันตัวตนแล้วและยังมีชีวิตโอนเงิน e-Money คืนให้แก่ผู้ที่ได้รับสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐในวันที่ ๒๓-๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ผ่านบัญชีพร้อมเพย์ที่ผูกกับเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่ผู้มีสิทธิแจ้งความประสงค์ในหนังสือ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ให้ความยินยอมโอนเงินสวัสดิการเข้าบัญชีร่วมกับบุคคลอื่น หรือหนังสือให้ความยินยอมโอนเงินสวัสดิการเข้าบัญชีบุคคลอื่น ๒) สำหรับผู้ได้รับสิทธิโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ (เฉพาะกรณีผู้พิการ/ผู้ป่วยติดเตียง/ผู้สูงอายุที่มีอายุเกิน ๖๐ ปี ขึ้นไป) ที่ไม่สามารถผูกพร้อมเพย์ได้ และทำการแก้ไขรายการที่โอนไม่สำเร็จ (Reject) จำนวน ๑ ครั้ง ในวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ หากยังมีรายการที่โอนไม่สำเร็จ (Reject) จะส่งเงินคืนกองทุนประชารัฐสวัสดิการเพื่อเศรษฐกิจฐานรากและสังคม ๓) ผู้ที่ยังไม่ยืนยันตัวตน ให้ยืนยันตัวตน ภายในวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๗ ที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทุกสาขา เพื่อที่จะได้รับเงินคืนในวันที่ ๒๓-๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗ สามารถติดตามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.cgd.go.th หรือ Call Center 0 2270 6400 และหมายเลขโทรศัพท์กลาง ๐ ๒๑๒๗ ๗๐๐๐

- กระทรวงวัฒนธรรม (วธ.) ร่วมกับหน่วยงานรัฐ เอกชนและเครือข่ายวัฒนธรรมกว่า ๒๐ หน่วยงาน จัดงานใต้ร่มพระบารมี ๒๔๒ ปี กรุงรัตนโกสินทร์ จัดขึ้นระหว่างวันที่ ๑๙-๒๕ เมษายน ๒๕๖๗ ณ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร โรงละครแห่งชาติ หอศิลป์ร่วมสมัยราชดำเนิน บริเวณพื้นที่รอบเกาะรัตนโกสินทร์ กรุงเทพมหานคร และวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร แบ่งเป็น ๒ พื้นที่หลัก ได้แก่ พื้นที่แรก พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร และโรงละครแห่งชาติ มีกิจกรรมประกอบด้วย ชুমเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัยในพระบรมราชจักรีวงศ์ การแสดงสวนแสงเฉลิมพระเกียรติ ชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนครในยามค่ำคืน (Night Museum) การแสดงศิลปวัฒนธรรม เชิญชวนประชาชนร่วมงานแต่งกายด้วยชุดไทย นุ่งโจง ห่มสไบ ภายในงานมีร้านเช่าชุดไทยและถ่ายภาพย้อนยุค ชมตลาดผลิตภัณฑ์วัฒนธรรมไทย (CPOT) พื้นที่ที่สอง กิจกรรม ณ หอศิลป์ร่วมสมัยราชดำเนิน มีกิจกรรมมากมาย ยังมีพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ๕ แห่ง ที่เข้าร่วม เปิดให้ประชาชนเข้าชมนิทรรศการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ได้แก่ ๑) พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติการกลาโหม ๒) พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติตำรวจ วังปารุสกวัน ๓) พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเหรียญกษาปณ์อนุรักษ์ ๔) พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติลำพูน ๕) มิวเซียมสยาม สอบถามเพิ่มเติมได้ที่สายด่วนวัฒนธรรม ๑๗๖๕

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

การดำเนินการ

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

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยได้จัดส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตามขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (หนังสือคำสั่งเลขที่ เอ็นที ๖๖๖.๒.๓/๒๑๐๕ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖) รายละเอียดตาม QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน 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 เมษายน 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 โดยมี การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ดังนี้

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

หมายเหตุ :  แผนการดำเนินกิจกรรม  ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน 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.	
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 จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน								
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย								
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี								
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม								
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม								
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ								
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์								
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม								
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร								

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน								หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖				ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้									
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นำร่องเดิม									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๘ หน่วยงาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๕) 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 เมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อการดำเนินงาน การปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชน ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๗ เดือน เมษายน ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ร้อยละ ๙๔.๒๗% ลดลง ๑.๙๔%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๔ รายการ Response จำนวน ๕๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๔๐ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๕ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

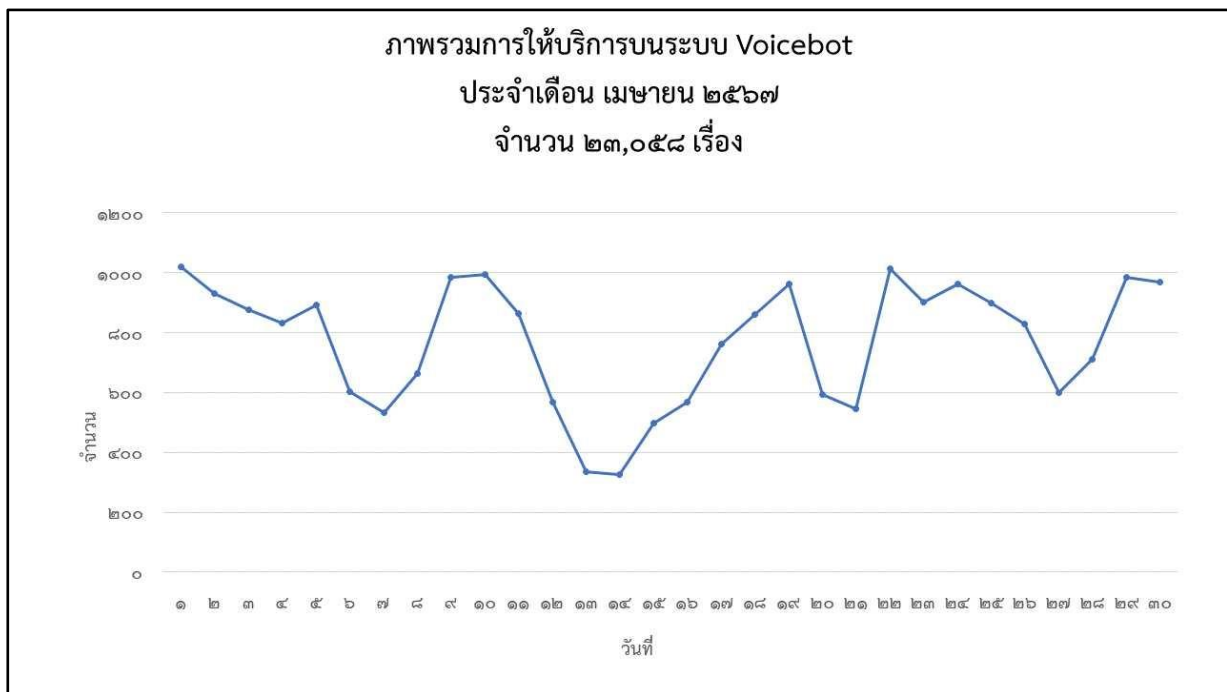
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้ มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



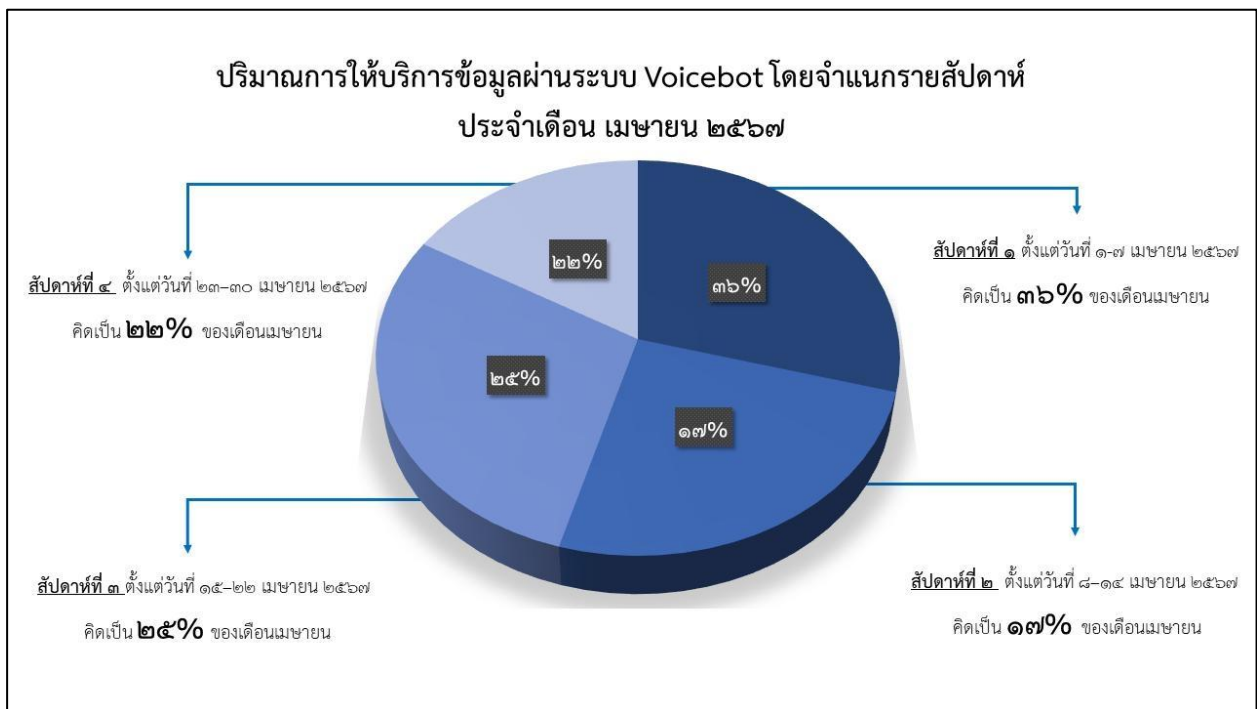
ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการทั้งหมด ๒๓,๐๕๘ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๘,๑๐๗ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๗ เมษายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๖ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ - ๑๔ เมษายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๗ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ - ๒๒ เมษายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ของเดือนเมษายน ๒๕๖๗ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการคลัง	๗,๙๓๕
กระทรวงมหาดไทย	๔,๗๑๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓,๔๒๒
กระทรวงการต่างประเทศ	๒,๐๙๕
กระทรวงคมนาคม	๑,๕๙๓
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑,๕๘๔
กระทรวงสาธารณสุข	๕๘๐
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๕๕
กระทรวงแรงงาน	๑๕๔
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๔๗
กระทรวงวัฒนธรรม	๘๗
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๓
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๒
กระทรวงพาณิชย์	๒๗
สำนักงานกฤษฎีกา	๒๑
กระทรวงกลาโหม	๑๓
กระทรวงยุติธรรม	๑๒
ราชบัณฑิตยสถาน	๘
กระทรวงพลังงาน	๗
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๖
กระทรวงศึกษาธิการ	๖



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๔
อื่นๆ	๕
รวมทั้งหมด	๒๓,๐๕๘

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๓,๓๕๖
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๒,๐๙๒
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๑๘๘
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๕๙๒
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๓๓๑
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๑๘๗
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๖๓
	ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๓๗
	การจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ	๒๙
	การขอและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรารายสับและไฟ	๑๒
	คำถามอื่น ๆ	๔๘
รวม	๗,๙๓๕	





กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๒,๑๖๒
	การจดทะเบียนสมรส	๑,๐๕๐
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน	๔๔๓
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๓๔๓
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๑๙๓
	การขอติดตั้งไฟฟ้า-น้ำประปา	๑๓๒
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๕๔
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๔๕
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๒๗
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๒๒
	คำถามอื่น ๆ	๒๔๖
รวม		๔,๗๑๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๘๑๐
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๘๔๙
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๕๑๔
	วิธีการแจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์	๑๐๙
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖	๕๘
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๒๕



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การรับ-ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๒๔
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓
	คำถามอื่น ๆ	๑๒
รวม		๓,๔๒๒
กระทรวงการ ต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑,๐๒๗
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๕๑๗
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๒๑๒
	การยื่นขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๑๕๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐๗
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๓๒
	การรับหนังสือเดินทาง	๒๔
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๘
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๓
	การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ	๒
	คำถามอื่น ๆ	๖
รวม		๒,๐๙๕
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๗๓๑
	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๕๒๐
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๑๖๗
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้	๑๐๖
	การทำใบอนุญาตขับรถและเอกสารที่ใช้	๒๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๒๔
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๗
	การอบรมและทดสอบเพื่อขอใบอนุญาตขับรถยนต์และรถจักรยานยนต์	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมทางหลวง	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
รวม		๑,๕๙๓
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๗๗๖
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๕๐๔
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๒๐๓
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑๐๑
รวม		๑,๕๘๔
กระทรวงสาธารณสุข	ความหมายของการเจ็บป่วยทั่วไป	๒๑๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๖๒
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๖๐
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๓๒
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๓๐
	การส่งต่อเพื่อการรักษาต่อเนื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือบัตรทอง	๒๔
	การบริจาคโลหิต	๒๔
	ความหมายของอุบัติเหตุ	๘



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	สิทธิบัตรทอง โรคมะเร็งรับบริการที่ไหนก็ได้ ไม่เสียค่าใช้จ่าย	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์โรงพยาบาลต่าง ๆ	๒
	คำถามอื่น ๆ	๑๔
รวม		๕๘๐
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๒๑
	การขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๑๕๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานธนานุเคราะห์ สำนักงานใหญ่	๑๐๔
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๒๔
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๘
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๑๓
	การรับผู้พิการเข้าสถานคุ้มครองและพัฒนาคนพิการ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธนานุเคราะห์	๔
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๓
	การช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ผู้พิการ	๑
คำถามอื่น ๆ	๘	
รวม		๕๕๕
กระทรวงแรงงาน	การให้บริการ สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานประกันสังคม	๖๐
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๓๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๓
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๖
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๘





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๕
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๔
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน "กรณีประสบอันตรายหรือเป็นโรคจากการทำงาน"	๒
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๒
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๒
	คำถามอื่น ๆ	๒
รวม		๑๕๔
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑๔๗
รวม		๑๔๗
กระทรวงวัฒนธรรม	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๔๘
	การขึ้นทะเบียนโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๒๓
	การโอนโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑๐
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๖
รวม		๘๗
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การควบคุมสิทธิ์ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๑๒
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๔
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมสินค้าปศุสัตว์และสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗	๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อก ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗	๒
	โครงการประกันภัยพืชผล ปีการผลิต ๒๕๖๗	๒
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๗	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมวิชาการเกษตร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระ เกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว	๑
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเพาะปลูกมันสำปะหลัง ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑๐
รวม		๔๓
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	โครงการบัตรเขียวเที่ยวทุกที่	๑๒
	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕
	การขอความช่วยเหลือประสบปัญหาขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค เนื่องจากภัยแล้ง	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรน้ำ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและ สิ่งแวดล้อม	๑
รวม		๓๒
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๙
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๖
	โครงการธงฟ้าราคาประหยัด	๑
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๑
รวม		๒๗
สำนักนายกรัฐมนตรี	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑๐
	สวัสดิการของข้าราชการ	๙
	หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานราชการต่าง ๆ	๒
รวม		๒๑
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๙
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๑
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑
รวม		๑๓
กระทรวงยุติธรรม	การประมุขซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๘
	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้นี้คร้าวเรือน	๔
รวม		๑๒
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๘
รวม		๘



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๒
รวม		๗
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	ระเบียบการขอเข้าเยี่ยมชมรัฐสภา	๖
	รวม	
กระทรวงศึกษาธิการ	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๓
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๒
	การย้ายสถานศึกษา	๑
รวม		๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๕
รวม		๕
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๔
	รวม	
อื่นๆ	การขึ้นทะเบียนโดรน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	๒
	การตรวจสอบสถานะโดรน	๑
รวม		๕
รวมทั้งหมด		๒๓,๐๕๘

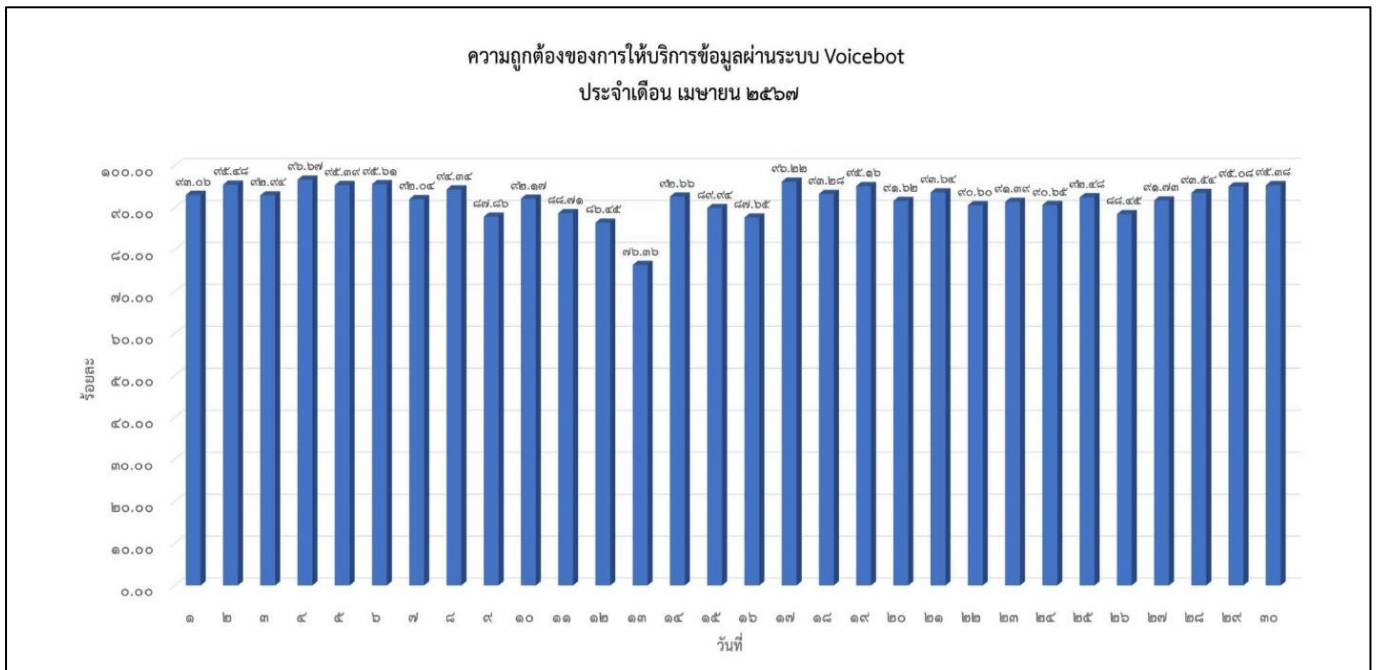
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ของโครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้



ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๓% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้อง มีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการ สอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนเมษายน ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยครวมถึง เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ ๆ บนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง

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

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

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๗๔.๐๗% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

๒. ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหา

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

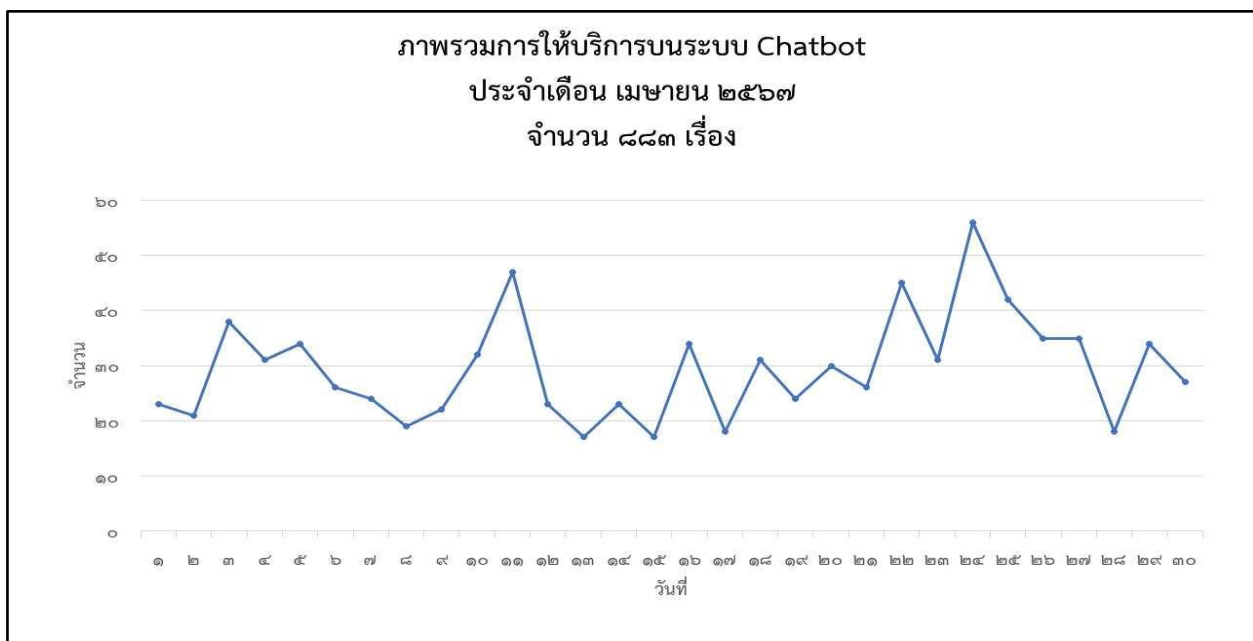
การให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชน จาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) อย่างต่อเนื่อง สำหรับรองรับการให้บริการประชาชน ในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ให้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และเข้าถึงข้อมูลที่ตรงประเด็นได้มากยิ่งขึ้น

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๗ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ คิดเป็น ๗๔.๐๗% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำ คำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ ที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔. ในเดือน เมษายน มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๑๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๗ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถ เรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ดังนี้



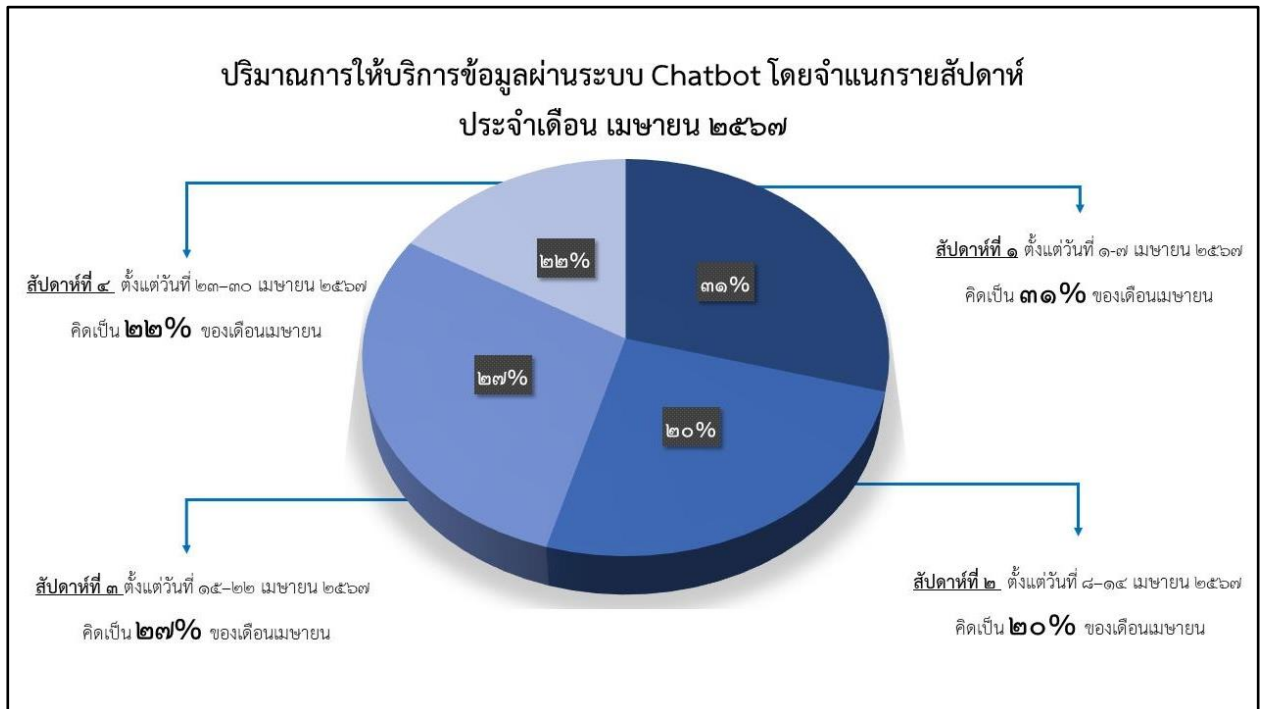
ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการทั้งหมด ๘๘๓ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๗ เมษายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๑ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ - ๑๔ เมษายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ - ๒๒ เมษายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ของเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๒๔๐
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๔๖
กระทรวงการต่างประเทศ	๘๔
กระทรวงศึกษาธิการ	๖๘
กระทรวงแรงงาน	๕๖
กระทรวงคมนาคม	๓๖
กระทรวงการคลัง	๒๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๔
กระทรวงสาธารณสุข	๒๓
กระทรวงพลังงาน	๒๑
กระทรวงพาณิชย์	๒๑
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๕
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๓
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๓
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๓
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๒
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๑
กระทรวงกลาโหม	๑๐
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๘

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔
กระทรวงยุติธรรม	๓
อื่น ๆ	๒
รวมทั้งสิ้น	๘๘๓

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	อัตราค่าไฟฟ้า-น้ำประปา	๖๙
	การขอติดตั้งไฟฟ้า-น้ำประปา	๖๕
	BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร	๓๕
	โครงการลงทะเบียนแก้ไขปัญหานี้นอกระบบ	๑๖
	การชำระค่าไฟฟ้า-น้ำประปา	๑๐
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๙
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๗
	ลงทะเบียนขอใบกำกับภาษีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๕
	การจดทะเบียนสมรส	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานธนาฑูบาล	๒
	คำถามอื่น ๆ	๒๐
รวม	๒๔๐	



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๗๓
	การแจ้งอายุดับบัญชีม้า	๔๒
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๒๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๑๔๖
กระทรวงการต่างประเทศ	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๔๑
	การแปลและการรับรองเอกสาร	๒๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๕
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๔
	สถานที่ให้บริการรับรองนิติกรณ์เอกสาร	๒
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒
รวม		๘๔
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๒
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๑๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๔





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการศึกษาต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑
	คำถามอื่น ๆ	๕
	รวม	๖๘
กระทรวงแรงงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๒๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๙
	สวัสดิการการจ้างงาน	๕
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๕
	การให้ความคุ้มครองผู้ประกันตน	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การพักงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๑





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการไทยมีงานทำ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๘
รวม		๙
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๑๔
	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๗
	การปฏิเสธการเป่า เท้ากับยอมรับว่าเมาแล้วขับ	๕
	การทำใบอนุญาตขับรถและเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงคมนาคม	๒
	เส้นทาง-อัตราค่าโดยสาร-การให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	๑
	ปริมาณแอลกอฮอล์ที่เข้าสู่ร่างกาย	๑
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๑
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๑
รวม		๓๖
กระทรวงการคลัง	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๘
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๕
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๓
	ราคาประเมินที่ดิน-รายแปลง-แบบเลขที่โฉนด	๒
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๒
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๒
	อัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๒
	ขั้นตอนการซื้อสลากดิจิทัล	๑
	การเบิกจ่ายเงินการศึกษาบุตรข้าราชการ	๑
รวม		๒๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๓
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๒
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๒
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ	๑
	คุณสมบัติของคนพิการในการขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๑
	การเป็นผู้ดูแลคนพิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธรรมาวุเคราะห์	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
รวม		๒๔
กระทรวงสาธารณสุข	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๖
	การบริจาคโลหิต	๓
	ขั้นตอนการใช้งาน กระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๓
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิ์ของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๒



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๒
	การใช้แอปพลิเคชัน สปสช.	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมอนามัย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมสุขภาพจิต	๑
	ความหมายของการเจ็บป่วยฉุกเฉิน	๑
	การตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	๑
	คำถามอื่น ๆ	๒
รวม		๒๓
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑๒
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๔
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๒
	การแจ้งเลิกประกอบกิจการผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	การผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา Solar Roof	๑
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
รวม		๒๑
กระทรวงพาณิชย์	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๑๒
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๗
	รายละเอียดเกี่ยวกับการจดลิขสิทธิ์	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๑
รวม		๒๑
สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตใน ภาครัฐ	ความแตกต่างของ ป.ป.ช. กับ ป.ป.ท.	๘
	ขั้นตอนการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐกรณีกระทำผิด	๔
	ผู้ที่สามารถกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำการทุจริตในภาครัฐ	๓
	ความหมาย การทุจริตในภาครัฐ	๓
รวม		๑๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและ กีฬา	พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคต่าง ๆ	๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๔
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๒
	ค่าธรรมเนียมและหลักประกันใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๑
รวม		๑๕
กระทรวงอุตสาหกรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	๑
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันอาหาร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
	รวม	๑๔
สำนักนายกรัฐมนตรื	สวัสดิการของข้าราชการ	๙
	ประเภทของครุภัณฑ์	๒
	สินค้าที่ต้องควบคุมฉลาก สคบ.	๑
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑
	รวม	๑๓
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	การควบคุมสิทธิ์ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๒
	มาตรการรักษาเสถียรภาพราคาข้าว ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๗	๑
	รวม	๑๓
สำนักงานอัยการสูงสุด	ประเภทของผู้ไร้ความสามารถ	๗
	การขอเป็นผู้จัดการทรัพย์สิน	๕
	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๑
	รวม	๑๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงวัฒนธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมศิลปากร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์หอภาพยนตร์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
รวม		๑๒
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๑๑
รวม		๑๑
กระทรวงกลาโหม	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๓
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๒
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๒
	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๒
	อัตราเงินเดือนข้าราชการทหาร	๑
รวม		๑๐





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

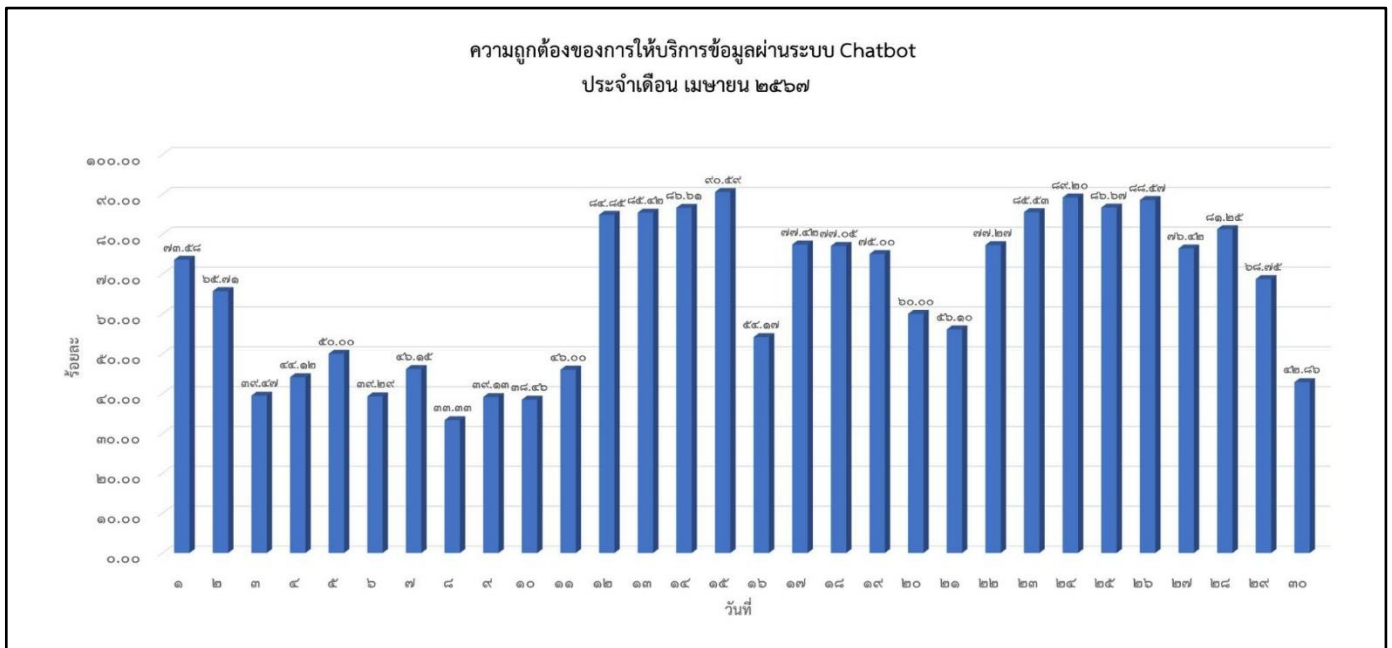
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด	๔
	การขอรับหนังสือสุทธินิคมสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๓
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
รวม		๘
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑
	การขอรับกล้าไม้	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมควบคุมมลพิษ	๑
รวม		๔
กระทรวงยุติธรรม	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกล่เกลี่ย แก่หนี้ครัวเรือน	๒
	การซื้อขายสินค้าหรือบริการบนอินเทอร์เน็ต	๑
รวม		๓
อื่น ๆ	วิธีบล็อกหมายเลขโทรศัพท์ด้วยตัวเอง	๑
	การขึ้นทะเบียนโดรน	๑
รวม		๒
รวมทั้งหมด		๘๘๓

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๗% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป



ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนเมษายน ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๗% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบ บนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมิน เข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหารบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผล การทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมิน เข้ามาผ่านระบบ 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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๒	๐.๖๓
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๓	๔.๑๒
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕	๑.๕๘
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔	๑.๒๖
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๕	๑๔.๒๘
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๗	๒.๓๑
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๓๒	๑๐.๑๕
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๕	๑๔.๒๘
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๐	๑๒.๖๙
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๔๐	๑๒.๖๙
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๕	๑๔.๒๘
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๖	๑๑.๔๒
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๑	๐.๓๑
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๑๕	๑๐๐.๐๐

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๔ รายการ Response จำนวน ๕๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๔๐ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๕ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ติดต่อสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าที่พิษณุโลก 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) สำหรับรองรับภาษาเขียนของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๔.๑๕
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๒	๐.๖๔
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๔๘	๑๕.๐๙
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๓	๑๓.๕๒
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๔.๑๕
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๔๕	๑๔.๑๕
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๔๕	๑๔.๑๕
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
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๕	๑๔.๑๕
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๑๘	๑๐๐.๐๐

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๑๐รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๗ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูล ที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การทำหนังสือคนประจำเรือครั้งแรก ใบกำกับภาษีต้องออกแบบไหน ข้อมูล การติดต่อประกันสังคมพื้นที่เขตบางพลัด เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

การดำเนินการ

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

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

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ ทีมงาน GCC1111 ได้ดำเนินการหาความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญด้าน Generative AI และร่างแนวทางการการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือ (Tool) ที่เหมาะสม มาสนับสนุนการขยายขีดความสามารถของระบบ GCC1111 แบบ AI ดังนี้เทคโนโลยี Generative AI นี้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีการสร้างโมเดลใหม่ ๆ อยู่เสมอ และมีการผนวกรวมกับเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น เทคโนโลยีเกี่ยวกับ Search Engine, เทคโนโลยี Knowledge Graph เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบคำถามให้ถูกต้อง แม่นยำ และสามารถอธิบายหรือแสดงที่มาของคำตอบได้ชัดเจน

๑. การพัฒนาระบบ Generative Chatbot คือการนำเทคโนโลยี Generative AI มาใช้ในการตอบคำถาม แทนการใช้ระบบ Intent-based Chatbot

๒. การเชื่อมต่อระบบ Chatbot ดังกล่าวกับ Line Channel เพื่อให้บริการประชาชนได้ทั่วถึงมากขึ้น

๓. เพื่อระดับการเปิดเผยข้อมูลไปเป็นระดับ ๕ มีการบูรณาการนำไปสู่ความเชื่อมโยงข้อมูลข้ามชุดข้อมูล (Linked data) เพื่อใช้ในการอ้างอิงไปยังชุดข้อมูลอื่นโดยใช้ URI ซึ่งเป็นรหัสกลางในการอ้างอิงถึงสิ่งต่างๆ (standard codes) และชุดข้อมูลอื่นสามารถอ้างอิงมายังชุดข้อมูลของ GCC ด้วย URI ช่วยสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับข้อมูลเปิดภาครัฐ

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ทีมงาน GCC1111 ได้นำเสนอแผนเพื่อขอความเห็นชอบจากประธาน และคณะกรรมการตรวจรับ และได้ดำเนินการจัดทำเป็นรูปเล่มนำเสนอส่งมอบพร้อมเล่มรายงานแล้ว



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

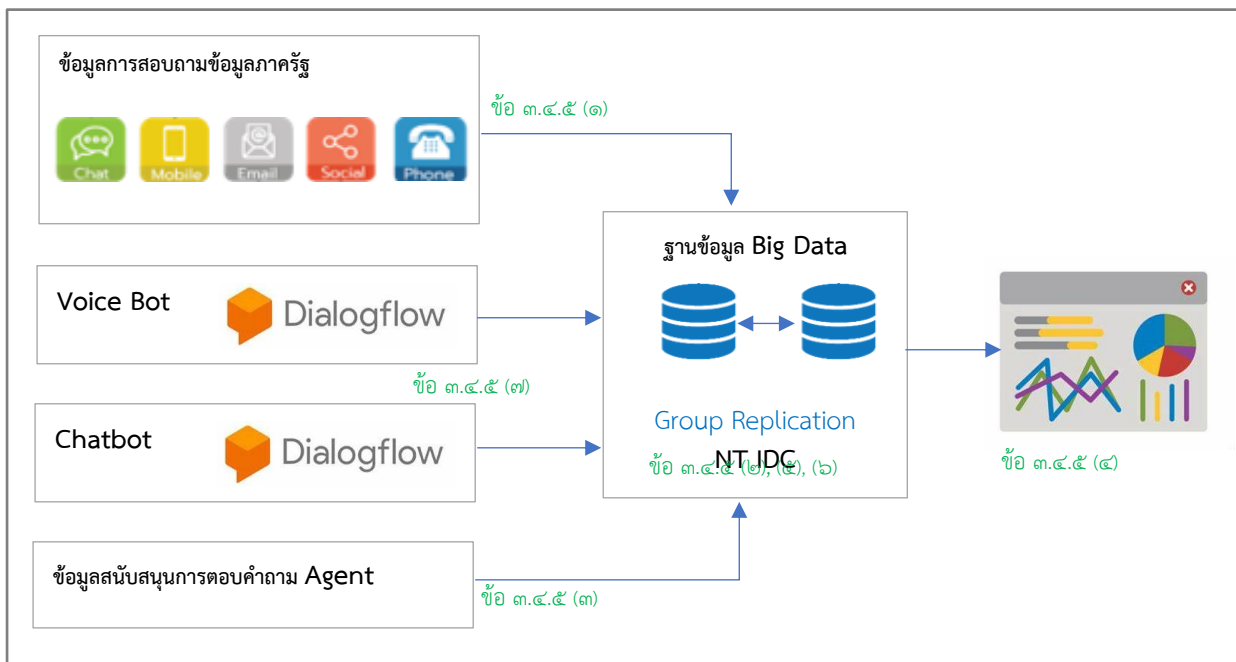
- (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถ้อยแถลง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา
- (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง
- (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้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

การดำเนินการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถตามแผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ข้อ ๓.๔.๕ เพื่อรองรับการดำเนินการดังกล่าว GCC 1111 ได้ออกแบบและจัดให้มี “ระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)” หรือ ระบบจัดเก็บฯ เป็นระบบนำร่อง ระบบจัดเก็บฯ ดังกล่าวมีโครงสร้างสถาปัตยกรรมระบบ และข้อมูล ที่จัดเก็บ มีโครงสร้างข้อมูล 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 มีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy)



แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ
เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

- โครงสร้างข้อมูล

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

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

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

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

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 เมษายน 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 สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

โดยมีแผนการดำเนินการไว้ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน 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 ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์และคัดกรองโดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงาน นำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงาน ที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้									
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ลักษณะ จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้									
<ul style="list-style-type: none"> (๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับกรอบคำถามของ ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา 									
<ul style="list-style-type: none"> (๑.๒) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับกรอบคำถามของ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ 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									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้									
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๗ หน่วยงาน นำร่องเดิม									
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๘ หน่วยงาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate ขึ้น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า									
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง									
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้									

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)





กิจกรรมในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ของ ๗ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
๒. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน เมษายน ปี ๒๕๖๗ ของกระทรวงมหาดไทย สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงกลาโหม 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 เมษายน ๒๕๖๗

- ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์
- ๗ หน่วยงานนำร่องใหม่ คือ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงกลาโหม





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ดังภาพด้านล่างที่แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงานนำร่อง พบว่า กระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ซึ่งสูงถึง ๖๐๗,๘๕๖ ครั้ง รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๔๒๘,๙๙๙ ครั้ง

```

1 SELECT
2 PriAgency หน่วยนำร่อง,
3 Count(*) จำนวนครั้งการติดต่อ,
4 Max(OpenedDT) บันทึกรับล่าสุด
5 FROM
6 srdata_processed
7 WHERE
8 priagency IN ( 'กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม', 'กระทรวงการคลัง', 'สำนักงานตำรวจแห่งชาติ',
9 'กระทรวงแรงงาน', 'กระทรวงศึกษาธิการ', 'กระทรวงสาธารณสุข', 'กระทรวงพาณิชย์', 'กระทรวงมหาดไทย', 'สำนักนายกรัฐมนตรี', 'กระทรวงยุติธรรม', 'กระทรวงคมนาคม', 'กระทรวงการต่างประเทศ', 'กระทรวงการพัฒนาระบบและงานมั่นคงของมนุษย์', 'กระทรวงกลาโหม' )
10 GROUP BY
11 priagency
12 ORDER BY
13 2 DESC
14

```

หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
กระทรวงการคลัง	607856	2024-04-30 23:16:47
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	428999	2024-04-30 23:41:35
กระทรวงแรงงาน	171759	2024-04-30 22:49:18
กระทรวงสาธารณสุข	150997	2024-04-30 21:37:37
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	81128	2024-04-30 22:13:09
กระทรวงมหาดไทย	50896	2024-04-30 23:16:47
สำนักนายกรัฐมนตรี	29390	2024-04-30 23:32:58
กระทรวงคมนาคม	17286	2024-04-30 23:36:32
กระทรวงพาณิชย์	15959	2024-04-30 21:59:14
กระทรวงยุติธรรม	13517	2024-04-30 23:03:13
กระทรวงการพัฒนาระบบและงานมั่นคงของมนุษย์	10941	2024-04-30 22:37:29
กระทรวงศึกษาธิการ	10567	2024-04-30 19:49:29
กระทรวงการต่างประเทศ	8579	2024-04-30 21:45:19
กระทรวงกลาโหม	3652	2024-04-30 18:16:39

แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานข้อมูลเพื่อ Big Data

๒. คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

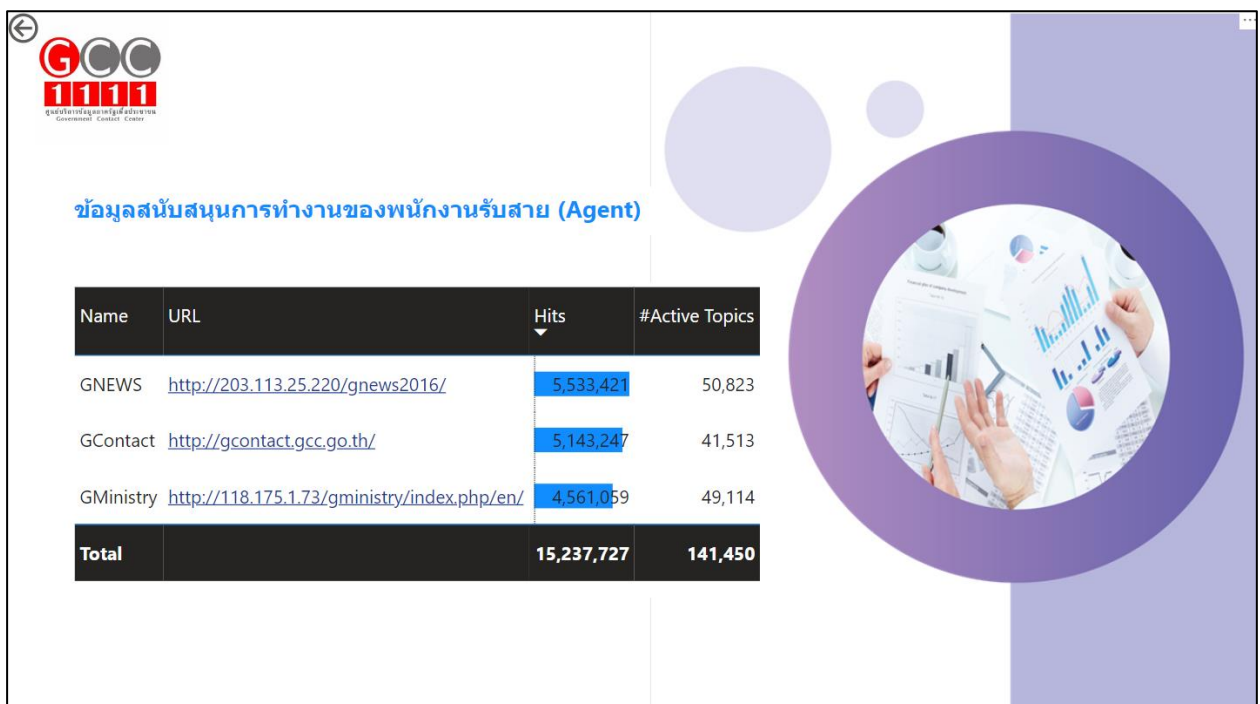
๓. **คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๓)** ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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

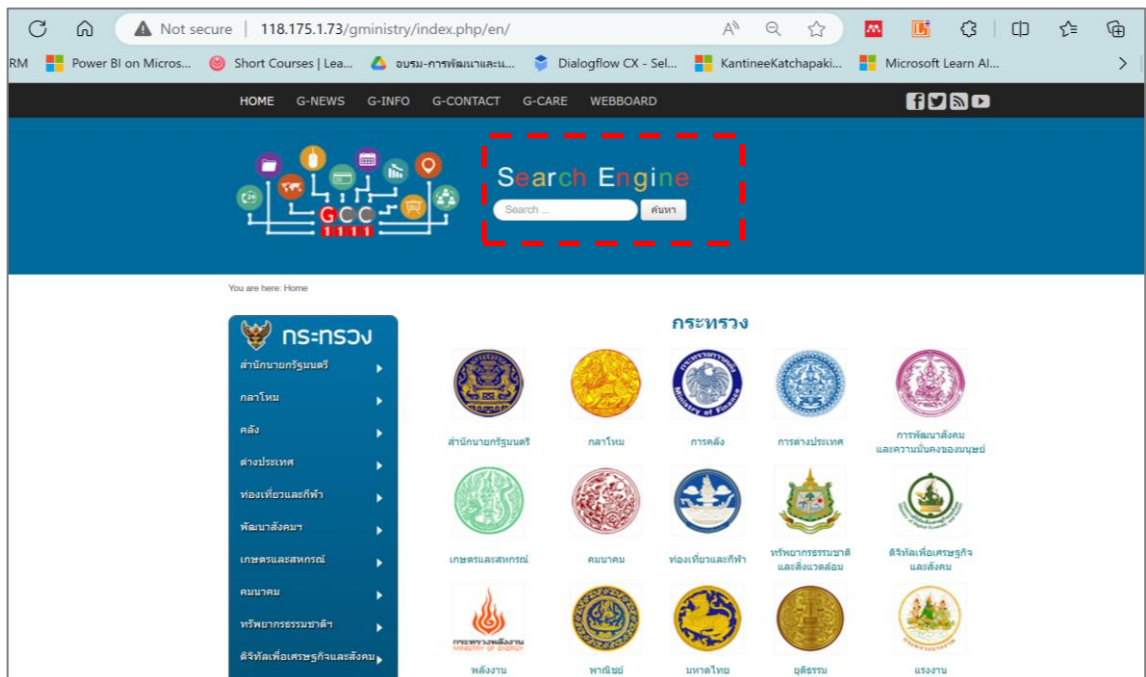
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

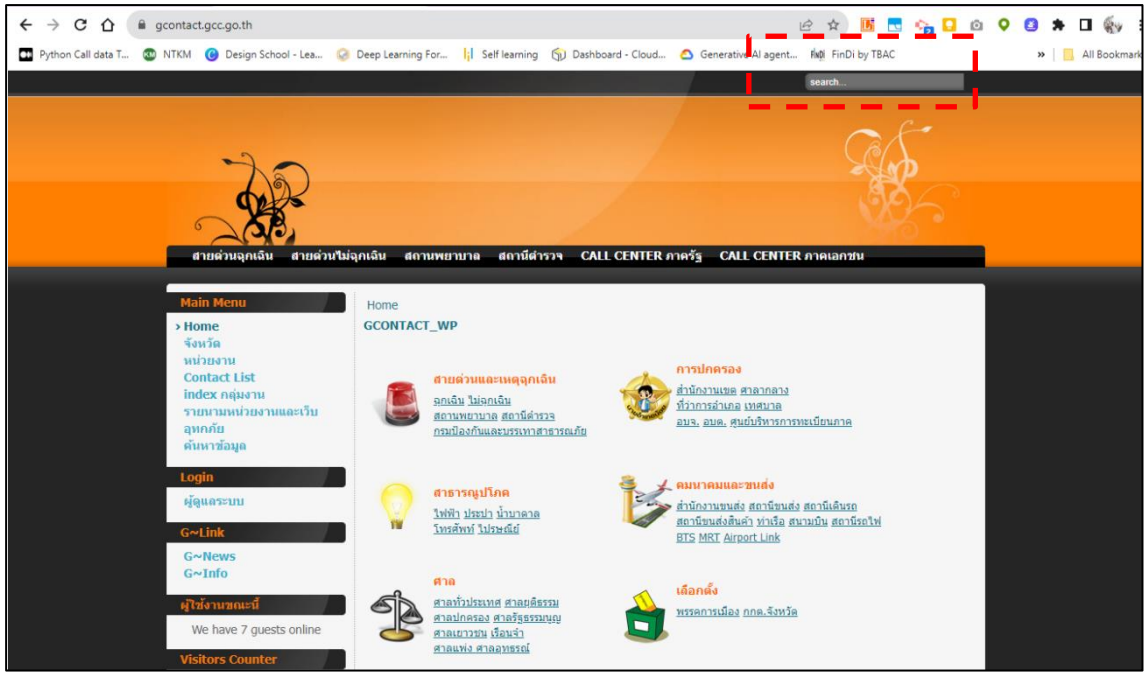
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



ระบบ CMS GNews



ระบบ CMS Gministry



ระบบ CMS GContact

๔. **คุณสมบัติ ๓.๔.๕ (๔)** ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งาน ร้องขอ

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

GCC 1111 ได้นำเสนอรูปแบบแดชบอร์ดตาม URL¹ นี้ ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวงหรือหมวดหมู่ที่ต้องการ และ กำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผล รูปแบบการเลือกแสดง ดังหมายเลข ๑ ในภาพ Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)

¹ Big Data Dashboard URL:

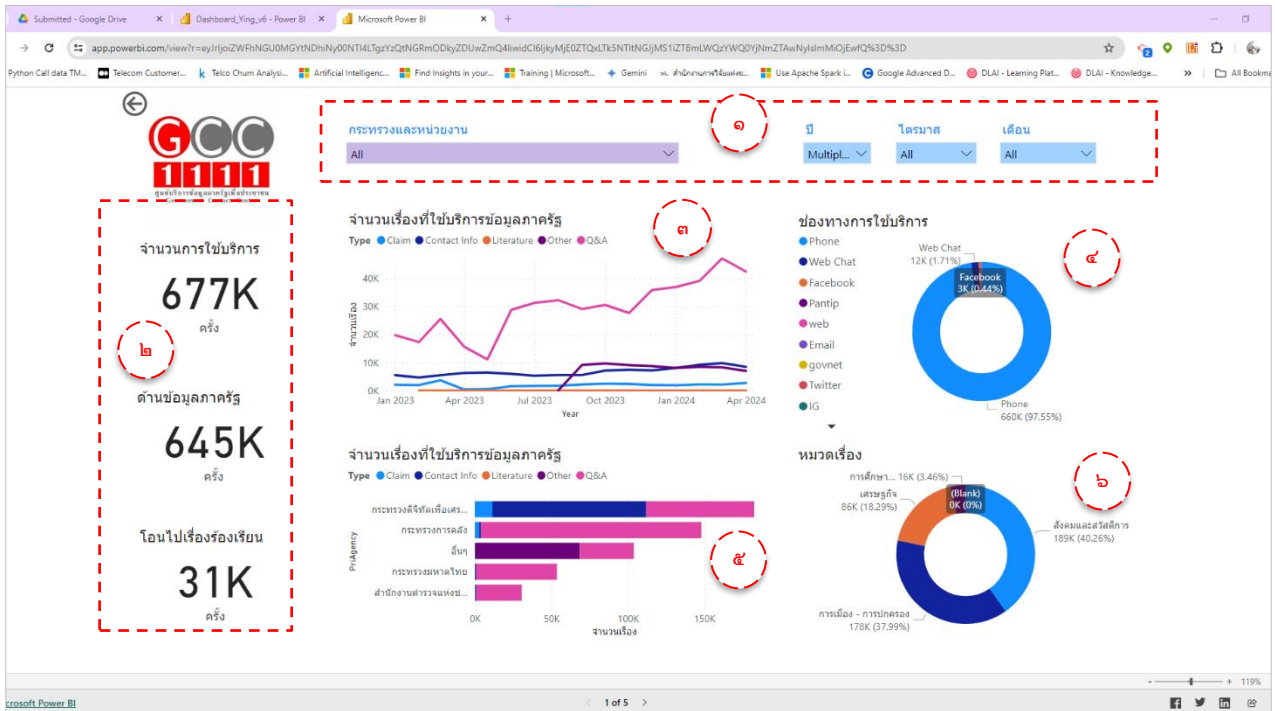
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojODhjZDkzZTktY2Q0NC00Y2Q2LTU2ItMjZlZmM4M2RmMGU5liwidCI6IjkyMjE0ZTQxLTK5NTItNGJjMS1tZTBmLWQzYzYwQ0YjNmZTAwNyIsImMiOjEwEwFwQ%3D%3D>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน 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 การสอบถามช่องทางติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๓
- การติดต่อขอใช้บริการแยกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ โทรศัพท์, Bot, Live Chat, Pantip, Facebook, X, Instagram, Email, Website แสดงในส่วนหมายเลข ๔

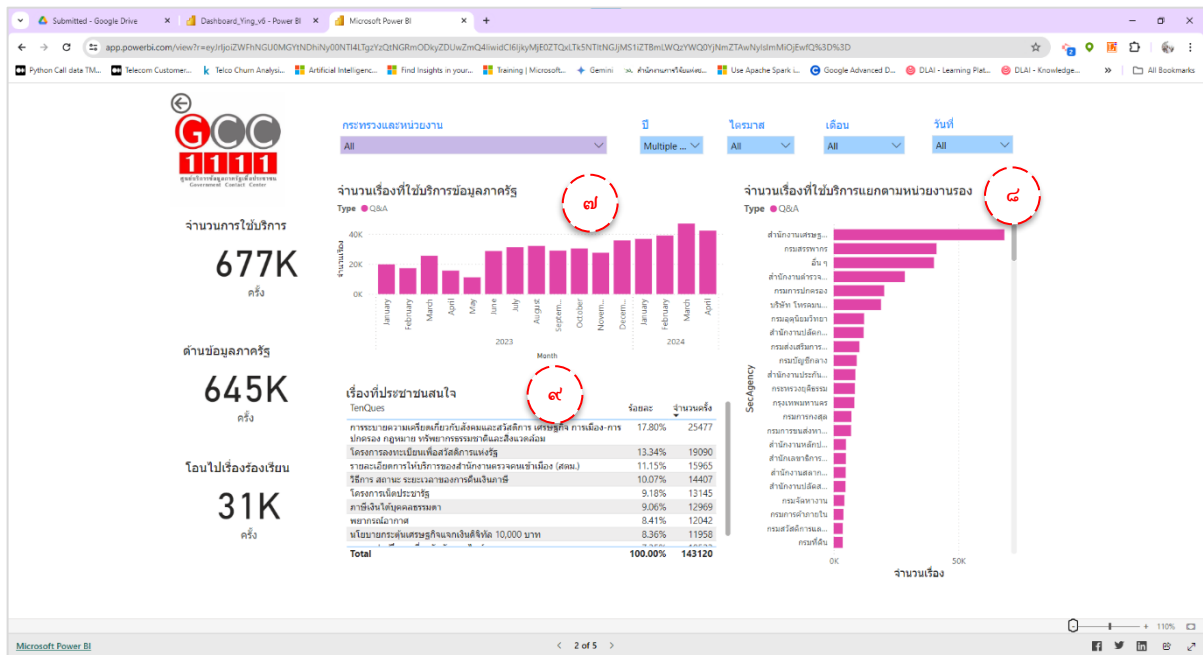
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

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

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

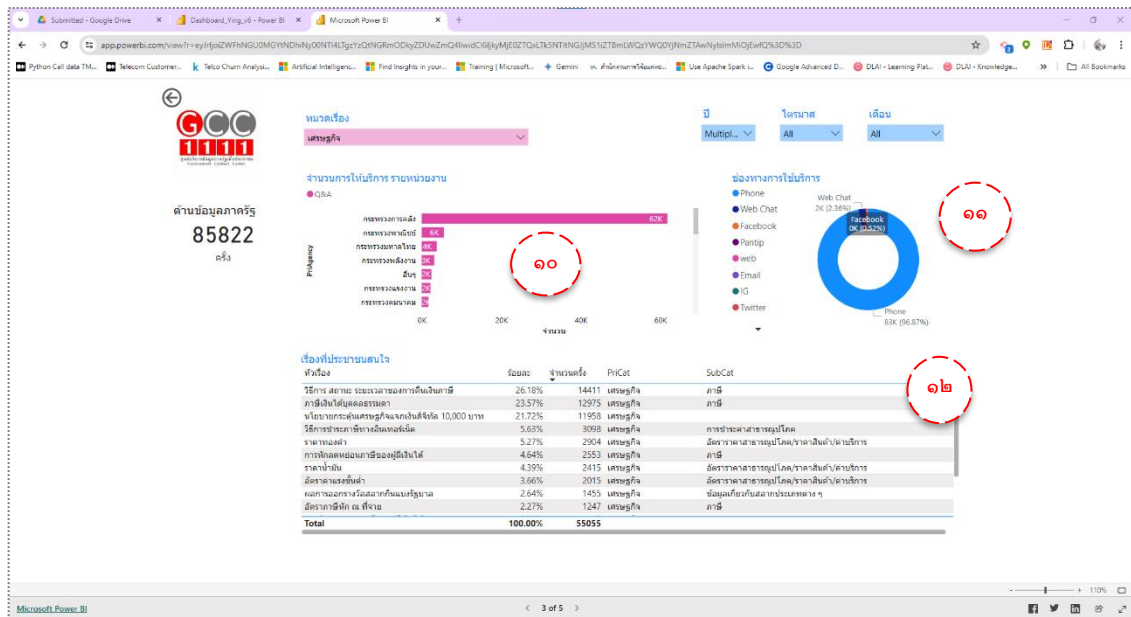


รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

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



รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๓)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

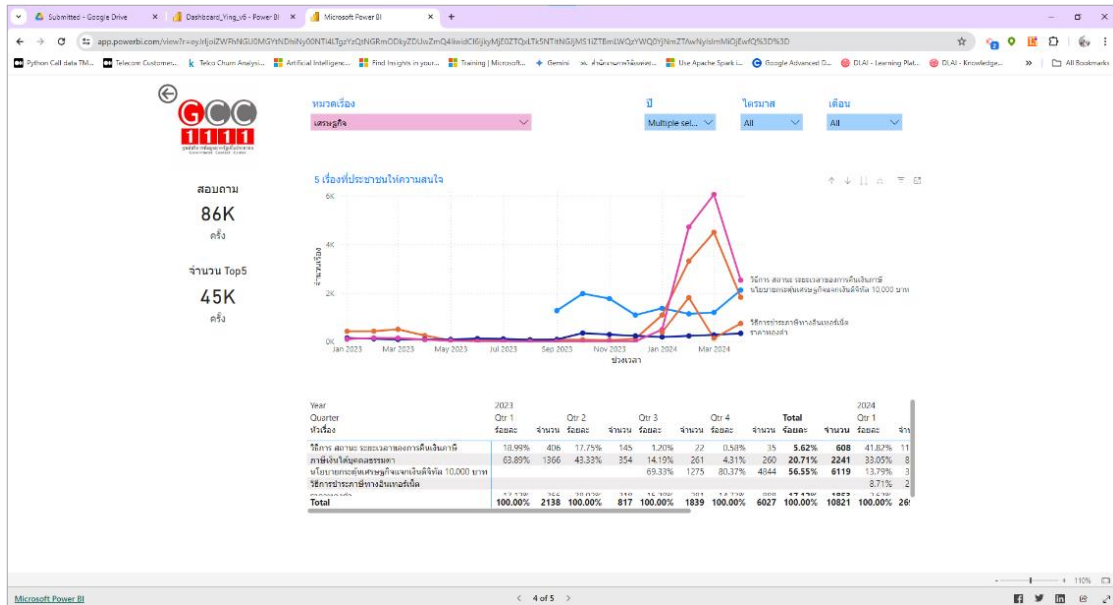
Dashboard ByTopic (หน้าที่ ๔) จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ จะเห็นได้ว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ มีแนวโน้มการสอบถามเรื่องภาษีบุคคลธรรมดาตกลง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวิธีการ สถานะ ระยะเวลาการคืนภาษี

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

และมีปริมาณการสอบถามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท ซึ่งข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนให้ความสนใจในเรื่องนั้นๆ เพิ่มขึ้น GCC 1111 ควรประชาสัมพันธ์เรื่องนั้นๆ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ และวางแผนเตรียมการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ



รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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

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

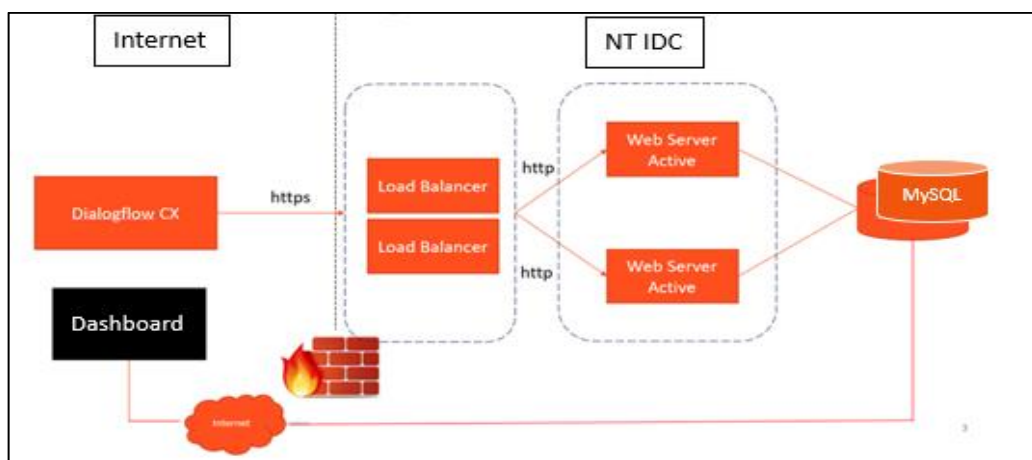
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



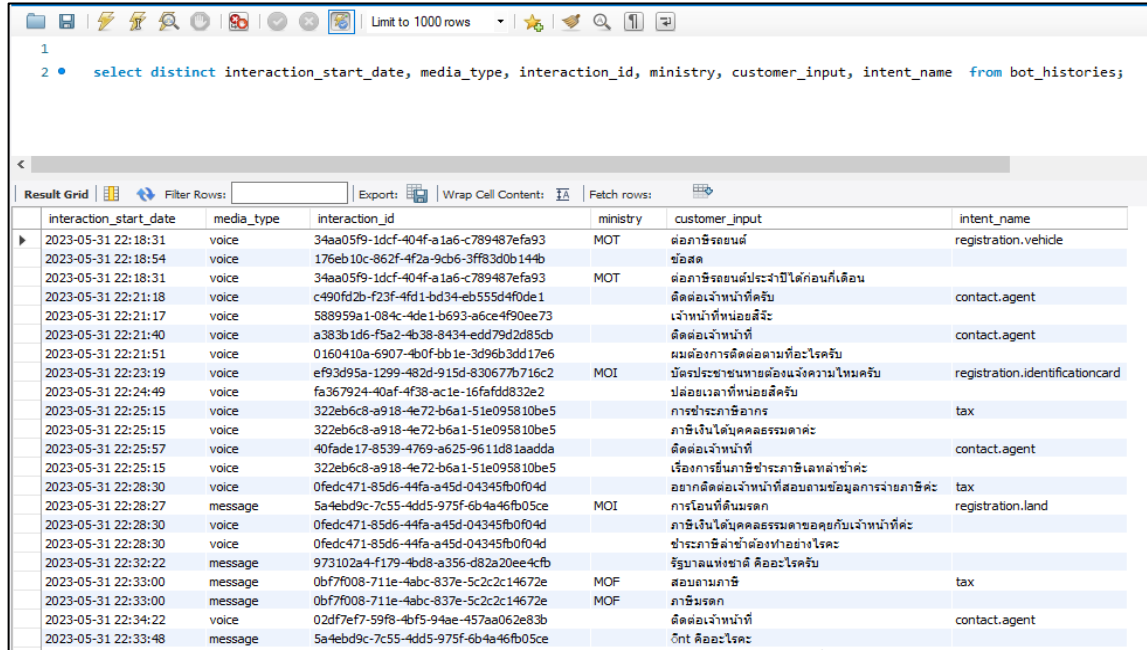
แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน 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	ขอภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3f83d0b144b		ข้อสอบ	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ขอภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4fd0e1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หนอยสี่	
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		ผมต้องการติดตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	ef93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่หนอยสี่ครับ	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	
2023-05-31 22:25:57	voice	40fade17-8539-4769-a625-9611d81aadda		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลขห้าห้า	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษี	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce	MOI	การโอนที่ดินมรดก	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออกด้วยเจ้าหน้าที่	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีห้าห้าต้องทำอย่างไร	
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		ก๊ท คืออะไร	

ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนปัจจุบัน พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ โดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล จำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data
2. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลา และจำนวนคนมาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีคุณภาพ
3. 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 เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๖

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)



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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปี ๒๕๖๗ (เลขที่ ดศ ๐๒๐๑.๕/ว ๖๑๙ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๗) ไปยังหน่วยงานภาครัฐ จำนวนทั้งหมด ๒๕๐ หน่วยงาน 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 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน จัดในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด กลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ทั้งนี้ให้มีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ อย่างน้อย ๑๐ คน โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

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



(๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก

(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 เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายงานผลการจัดสัมมนา “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี ๒๕๖๗”)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๗

ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

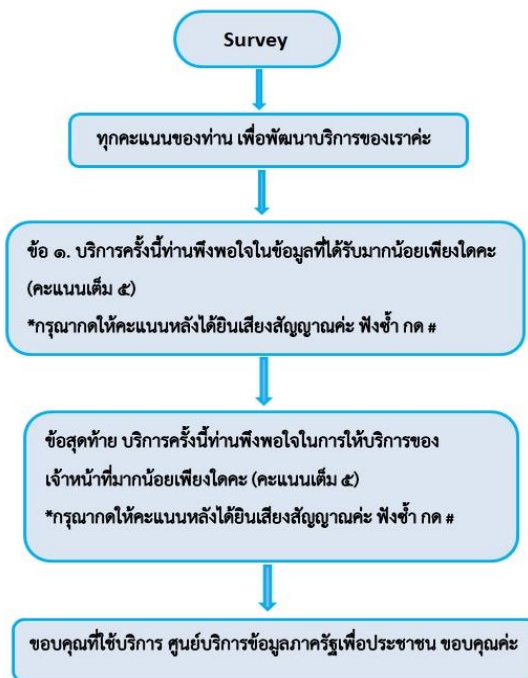
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

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



แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๙ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๕,๕๗๗ คน

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

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

การดำเนินการ

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๗.๘๒ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

รายงาน	เป้าหมาย	เม.ย. ๖๗
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๗.๘๒



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 เมษายน 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 เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. การจัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบัน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย GCC 1111 ได้ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการ และแนวทางการปรับปรุงการพัฒนารูปแบบการให้บริการ GCC 1111 โดยผ่านความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏใน QR Code
๒. ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Services) โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ได้จัดทำข้อมูลบริการใหม่เพื่อสื่อสารให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการในรูปแบบ อินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๗ ภาพ เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook, Website, X และ Instagram และรูปแบบคลิปสั้น (Clip) จำนวน ๗ คลิป เผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook, Website, X, Instagram และ TikTok ทั้งนี้ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีจำนวนการเข้าชมในทุกช่องทาง ทั้งสิ้น ๑๒๙,๒๕๔ ครั้ง เมื่อรวมกับจำนวนการติดต่อขอใช้บริการ (ตามรูปแบบเดิม) จำนวน ๑๒๙,๐๗๗ ครั้ง คิดเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๕๘,๓๓๑ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยจำนวนการติดต่อขอใช้บริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งอยู่ที่ ๙๕,๒๑๔ ครั้ง เป็นจำนวน ๑๖๓,๑๑๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๗๑.๓๒ (ภาคผนวก ๖)

ตารางแสดงจำนวนการเข้าชมข้อมูลบริการใหม่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

รูปแบบ	Facebook	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
Infographic	๕,๑๑๙	๑๔,๐๕๓	๑๓,๒๓๒	๓๐๔	-	๓๒,๕๐๘
Clip	๓,๖๕๐	๖๔,๐๘๙	๑๒,๙๘๘	๒,๕๕๔	๑๓,๒๖๕	๙๖,๕๔๖
รวม	๘,๗๖๙	๗๘,๑๔๒	๒๖,๒๒๐	๒,๘๕๘	๑๓,๒๖๕	๑๒๙,๒๕๔

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

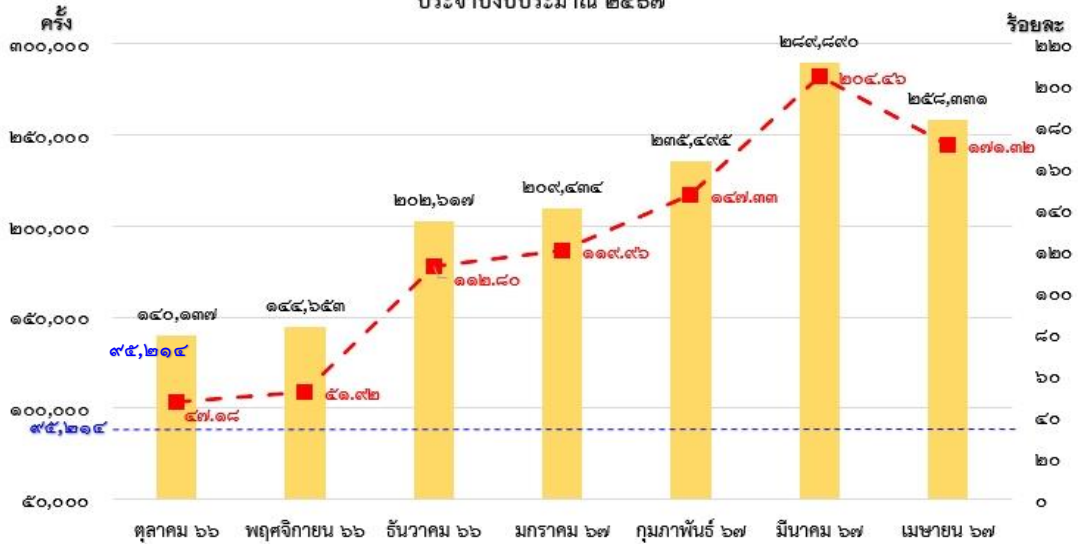


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กราฟแสดงจำนวนผู้รับบริการ และอัตราร้อยละที่เพิ่มขึ้น
(จากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้รับบริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗



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

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงยุติธรรม หรือสำนักงานอัยการ หรือ
สภานายความ เพื่อขอรายละเอียดข้อมูลที่จะนำมาให้บริการภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑

และได้จัดอบรมหลักสูตร “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” เมื่อวันที่ ๔ - ๕ เมษายน ๒๕๖๗ ให้แก่พนักงานรับสาย ของโครงการ GCC 1111 เรียบร้อยแล้ว

ซึ่งในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ในรูปแบบภาพ จำนวน ๑ ภาพ และคลิป จำนวน ๑ คลิป

- ๓.๔ บริการจัดหางานผ่าน “ไทยมีงานทำ” เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบและ ให้บริการข้อมูลตำแหน่งงานที่ผู้ใช้บริการต้องการ แนะนำการกรอกข้อมูลการสมัครงาน ผ่านแพลตฟอร์ม โดยการประสานความร่วมมือกับกรมการจัดหางาน

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ประสานกับกรมการจัดหางาน เพื่อขอรายละเอียดข้อมูลที่จะ นำมาให้บริการภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ และได้จัดอบรมหลักสูตร บริการจัดหางานผ่าน “ไทยมีงานทำ” เมื่อวันที่ ๑๘ - ๑๙ เมษายน ๒๕๖๗ ให้แก่พนักงานรับสาย ของโครงการ GCC 1111 เรียบร้อยแล้ว

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

- ๓.๕ บริการ “ออมกับ กอช.” เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และ สิทธิประโยชน์ของสมาชิก แนะนำขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์และการกรอกข้อมูลการสมัคร สมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ โดยการประสานความร่วมมือกับกองทุนการออมแห่งชาติ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ประสานกับกองทุนการออมแห่งชาติ เพื่อขอรายละเอียดข้อมูล ที่จะนำมาให้บริการภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ และได้จัดอบรมหลักสูตร “การออม แห่งชาติ” เมื่อวันที่ ๒๕ - ๒๖ เมษายน ๒๕๖๗ ให้แก่พนักงานรับสาย ของโครงการ GCC 1111 เรียบร้อยแล้ว

- ๓.๖ บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” เป็นการให้บริการข้อมูลความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับ ภัยออนไลน์ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการคดีอาชญากรรมทางออนไลน์ รวมทั้ง แนะนำขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ โดยการประสานความร่วมมือกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (AOC 1441)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการ

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

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

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินการอาจปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม และภายใต้ความตกลงร่วมกัน กับหน่วยงานภาครัฐ

โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน (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 รวมทั้งจัดทำ เมทาดาตาของข้อมูล ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

การดำเนินการ

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน 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.	
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 การจัดทำหมวดค่าของข้อมูล ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗								
(๑) คัดเลือกชุดข้อมูล และนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง								
(๒) จัดเตรียมข้อมูลตามรูปแบบที่มาตรฐานกำหนด รวมถึงจัดทำคำอธิบายชุดข้อมูลนั้นๆ เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์ ขอบเขต วันที่เผยแพร่ เป็นต้น								
(๓) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทำหน้าที่นำชุดข้อมูลขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณะ								
(๔) ผู้รับผิดชอบหลัก สัมครเป็นสมาชิกของศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบของหน่วยงานผ่านระบบ 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 ๒๕๖๗ โดยชุดข้อมูลเปิดสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชน ที่มีการดำเนินการตัดส่วนข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ไม่เหมาะสมออกไปเรียบร้อยแล้ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ประชาชน, ข้อมูลพนักงานรับสาย, รหัสงาน, สถานะงาน เป็นต้น รายละเอียดชุดข้อมูลดังตาราง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

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

GCC 1111 กำหนดให้ ดร.กัญธิณี กัจฉปศิรินทร์ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ในระบบ Open Data

ขั้นตอนที่ (๖) ดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบ Open Data

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog) สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

เข้าสู่ระบบ

ชุดข้อมูล ออกรัน กลุ่ม เกี่ยวข้อง ค้นหา

องครักษ์ / สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อ... ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการ... สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ...

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จาก ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ผู้ติดตาม 0

องครักษ์

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศท.)
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศท.)
ด้านดอ

สังคม

Twitter

Facebook

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ข้อมูลและทรัพยากร

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)... 1 downloads

Data Dictionary 1 downloads

GCC1111

ข้อมูลเพิ่มเติม

ฟิลด์	ค่า
* ประเภทชุดข้อมูล	ข้อมูลระเบียน
ยินยอมให้นำข้อมูลไปใช้ที่ GD-Catalog	ยินยอม
* ชื่อผู้ติดต่อ	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
* อีเมลผู้ติดต่อ	kantinee@ntplc.co.th
* วัตถุประสงค์	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อการให้บริการประชาชน พัฒนาระบบข้อมูล
* หน่วยงานที่ขอการปรับปรุงข้อมูล	เดือน
ค่าความถี่ของการปรับปรุงข้อมูล (ความถี่โดยที่สูงสุด)	
* ขอบเขตเชิงภูมิศาสตร์หรือเชิงพื้นที่	ไม่มี
* แหล่งที่มา	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
* รูปแบบการเก็บข้อมูล	XLS/XLSX
* ขนาดชุดข้อมูลตามธรรมชาติของข้อมูลภาครัฐ	ข้อมูลสาธารณะ
* สัญญาอนุญาตที่ใช้ข้อมูล	License not specified
เงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูล	
ผู้สนับสนุนหรือผู้ร่วมดำเนินการ	
หน่วยที่ย่อยที่สุดของการจัดเก็บข้อมูล	
URL	
ภาษาที่ใช้	<ul style="list-style-type: none"> ไทย อังกฤษ
วันที่เริ่มต้นสร้าง	
วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด	
ชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง	
ข้อมูลอ้างอิง	
สร้างโดย	จากุพจน์ พิเศษกิจเจริญกุล
สร้างในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566
ปรับปรุงครั้งล่าสุดในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ส.ป.ด.) 120 หมู่ 3 อิม 6-9 อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการ
เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

จำนวนผู้ใช้งาน 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 เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

สถานะงานปัจจุบัน : ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้ดำเนินการต่อเนื่องในขั้นตอนที่ ๖ คือนำข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐตามรูปแบบที่กำหนด ของเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ เผยแพร่ในระบบ Open Data เรียบร้อยแล้ว ดังภาพ

รายละเอียดการดำเนินงาน :

- แก้ปัญหาการ Preview ข้อมูลของระบบ Open Data โดยการเชื่อมต่อระบบ CKAN ของ MDES กับข้อมูลการติดต่อสอบถามที่เก็บรวบรวมไว้ที่ File Server ที่ติดตั้งขึ้นมาใหม่เพื่อรองรับการแสดงผลการ Preview ข้อมูลที่มีขนาดใหญ่
- ดำเนินการนำเข้าข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐตามรูปแบบที่กำหนด ของเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว ดังภาพ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)


ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จาก ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ผู้ติดตาม
0

องค์กร



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศท.)
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศท.)
ส่วนต่อ

สังคม

Twitter

Facebook

จุดข้อมูล กลุ่ม ความเห็น

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ข้อมูลและทรัพยากร

	Data Dictionary 3 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ 3 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ 1 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ 0 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ 0 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ 0 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ 0 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนมกราคม ๒๕๖๗ 0 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนมกราคม ๒๕๖๗ 1 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ 1 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ 1 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนมีนาคม ๒๕๖๗ 0 downloads	สำรวจ -
	สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนมีนาคม ๒๕๖๗ 0 downloads	สำรวจ -

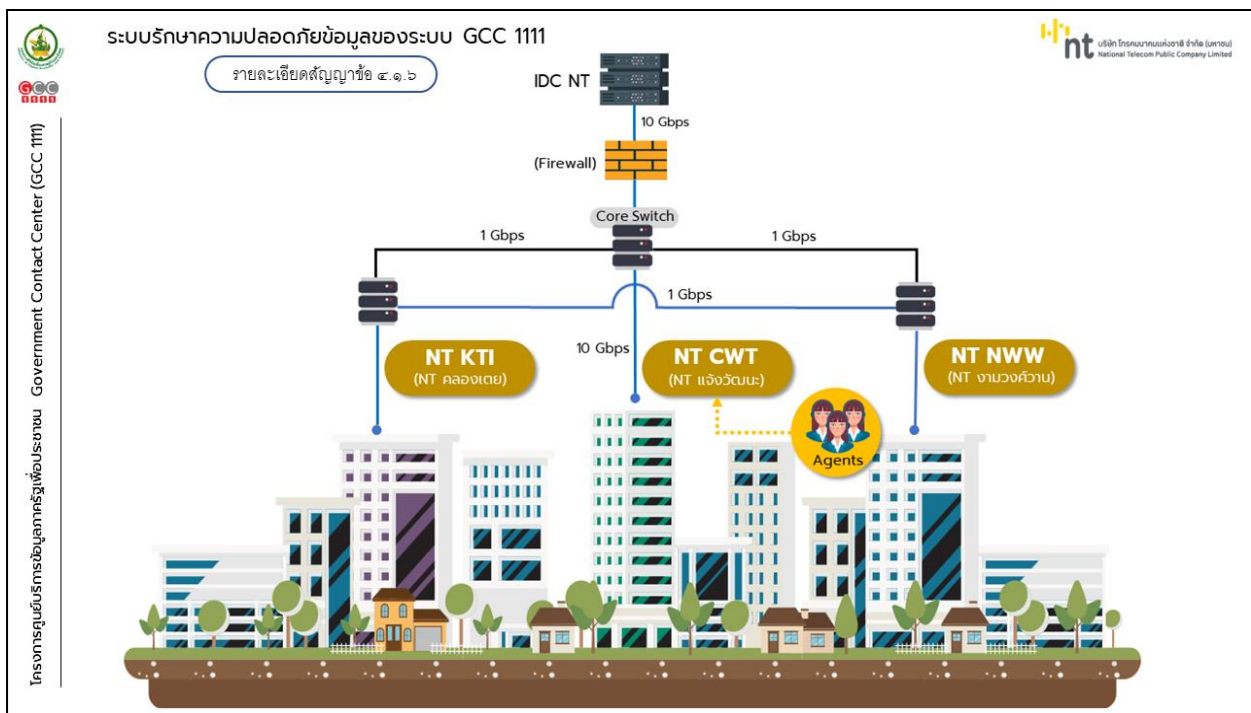
การดำเนินงานต่อไป : นำส่งชุดข้อมูลในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ต่อไป

Government Contact Center : GCC 1111
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111

๑๓๐

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

การดำเนินการ



แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

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

การดำเนินการ

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยมีการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พร้อมทั้งมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ 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 เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๘

ด้านการประชาสัมพันธ์

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๗.๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเป็นที่สนใจของประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐอย่างรวดเร็วกฎต้องและทันเวลา โดยการนำข้อมูลการให้บริการของ GCC 1111 ที่ได้จัดเก็บและประมวลผลมาผลิตเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่หลากหลายและทันสมัย และนำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

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

นอกจากนี้ บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC 1111 จะต้องมีเครื่องหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

การดำเนินการ

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

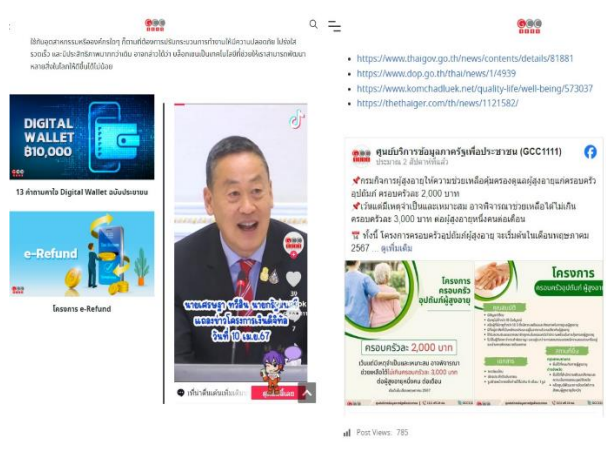
๑. ช่องทางเว็บไซต์ (Website)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙๘๕ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๒๓๔,๔๘๙ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) การตรวจเลือกทหารกองเกิน ประจำปี ๒๕๖๗ ๒) การแจ้งขอขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน และ ๓) โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Website

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Website

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๓๔ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๘๒,๘๕๔ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๓,๐๘๒ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ปตท. เปลี่ยนชื่อน้ำมันดีเซลใหม่ “น้ำมันดีเซล B7 เป็น น้ำมันดีเซล” ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป ๒) รับปรึกษาคดีภัยออนไลน์ สอบถามวิธีใช้งานระบบ แจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โทร ๑๑๑๑ ๓) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เตือนสงกรานต์ ๒๕๖๗ อย่าทำ ๔ อย่างนี้ ซึ่งเข้าข่ายความผิดตามกฎหมายอาญา ต้องโทษทั้งจำคุก-ปรับ หรือ ทั้งจำทั้งปรับ



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

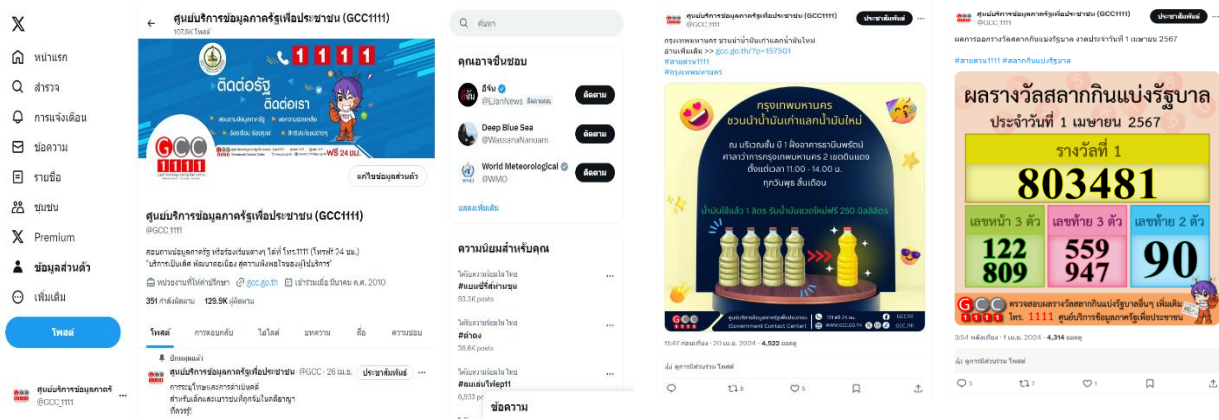
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. ช่องทางเอ็กซ์ (X)

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๓๔ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๓๙,๘๓๓ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๒๙,๙๖๓ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรุงเทพมหานคร ชวนนำน้ำมันเก่าแลกน้ำมันใหม่ ๒) ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล งวดประจำวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ ๓) เทียวสงกรานต์ ๔ ภาค



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก X

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน X

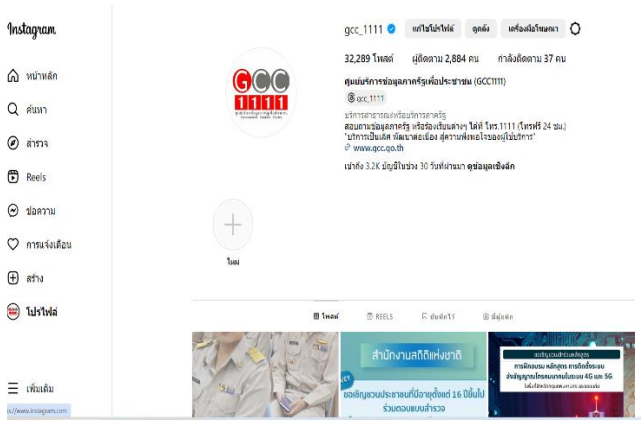
๔. ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram)

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๓๓ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๑,๓๘๓ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๘๘๔ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) เปิดเงื่อนไขล่าสุด!! โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet ๒) รวมมาตรการฟรี ๆ สำหรับการเดินทางช่วงเทศกาลสงกรานต์ ๒๕๖๗ ๓) ๘ เส้นทาง ห้ามรถบรรทุก ๑๐ ล้อ ขึ้นไป เติมน้ำมันช่วงเทศกาลสงกรานต์

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



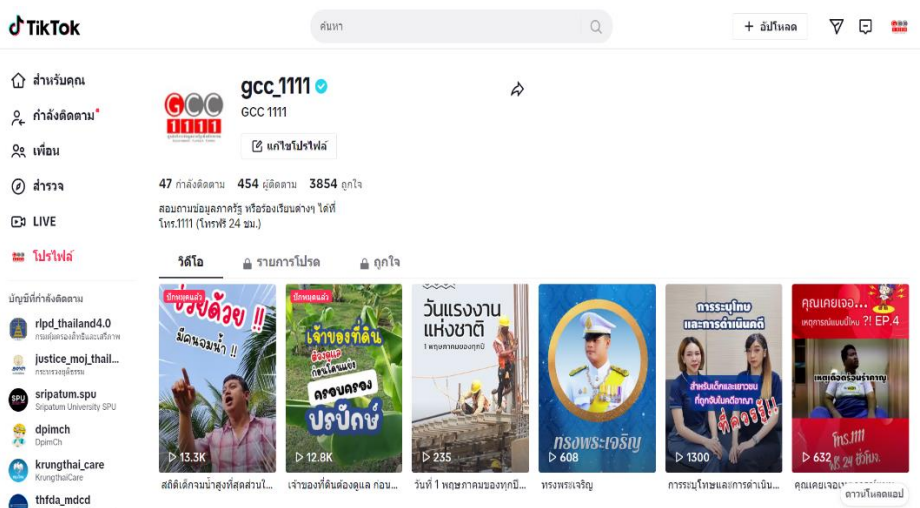
ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๕. ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok)

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีการโพสต์เนื้อหาคลิปปิดิโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๔ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๕,๔๙๙ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๔๕๔ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) รวมมาตรการฟรี ๆ สำหรับการเดินทางช่วงเทศกาลสงกรานต์ ๒๕๖๗ ๒) เทียวสงกรานต์ ๔ ภาค ๓) ๘ เส้นทาง ห้ามรถบรรทุก ๑๐ ล้อ ขึ้นไป เติมน้ำมันช่วงเทศกาลสงกรานต์



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก TikTok

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

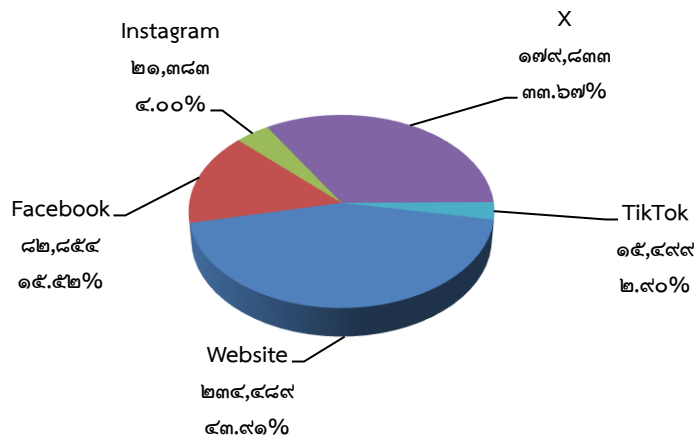
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน 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 สำหรับช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ได้ขอเครื่องหมายยืนยันตัวตน เมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๗ และช่องทางเอ็กซ์ (X) ได้ขอเครื่องหมายยืนยันตัวตน (ครั้งที่ ๒) เมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๗

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ มีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๓๔,๐๕๘ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางเว็บไซต์ (Website) จำนวน ๒๓๔,๔๘๙ ครั้ง ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน ๘๒,๘๕๔ ครั้ง ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) จำนวน ๒๑,๓๘๓ ครั้ง ช่องทางเอ็กซ์ (X) จำนวน ๑๗๙,๘๓๓ ครั้ง และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) จำนวน ๑๕,๔๙๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังนี้

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๓๔,๔๘๙	๘๒,๘๕๔	๒๑,๓๘๓	๑๗๙,๘๓๓	๑๕,๔๙๙	๕๓๔,๐๕๘
ร้อยละ	๔๓.๙๑	๑๕.๕๒	๔.๐๐	๓๓.๖๗	๒.๙๐	๑๐๐

แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

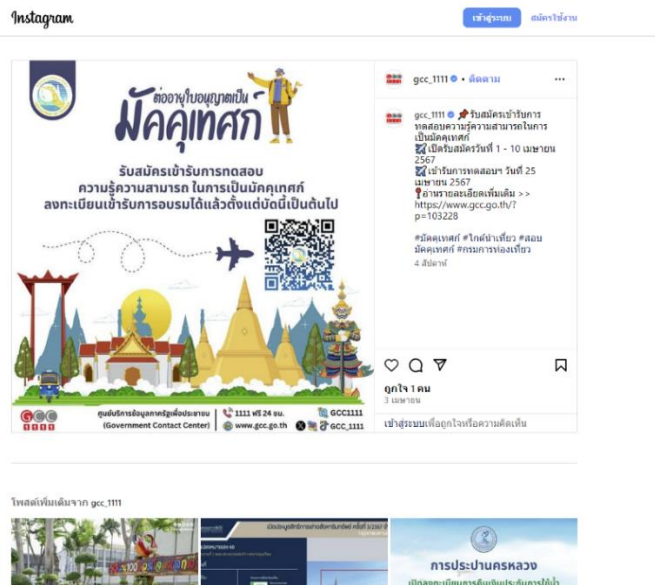
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

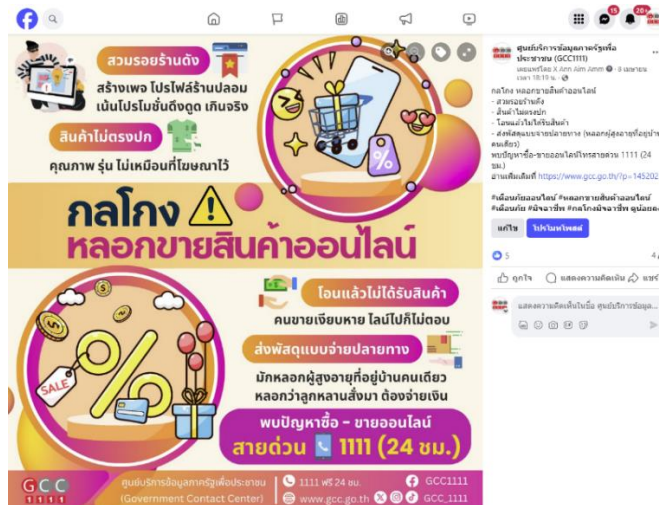
นอกจากนี้ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยนำข้อมูลมาจากการวิเคราะห์ประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบภาพอินโฟกราฟิก (Infographic) จำนวน ๗ ภาพ ได้แก่

๑) รับสมัครทดสอบความรู้ ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์



๒) กลโกง หลอกขายสินค้าออนไลน์



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

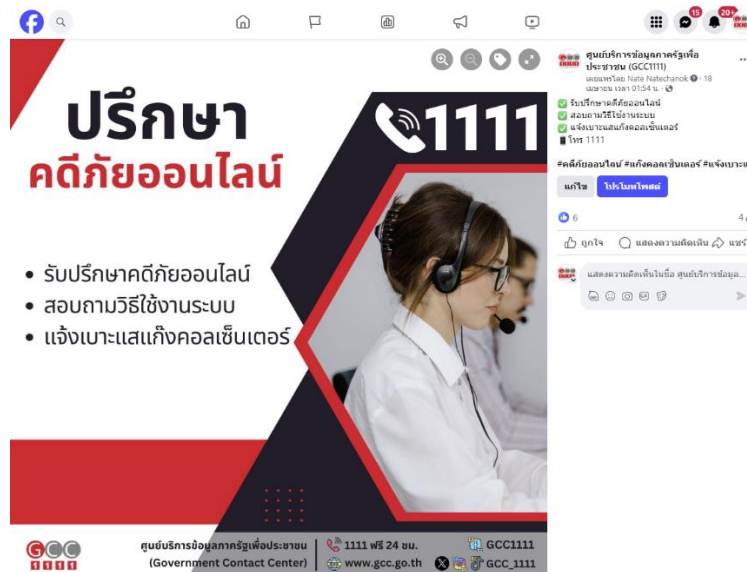
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๓) ไทยมีงานทำ



๔) รับปรึกษาคดีภัยออนไลน์

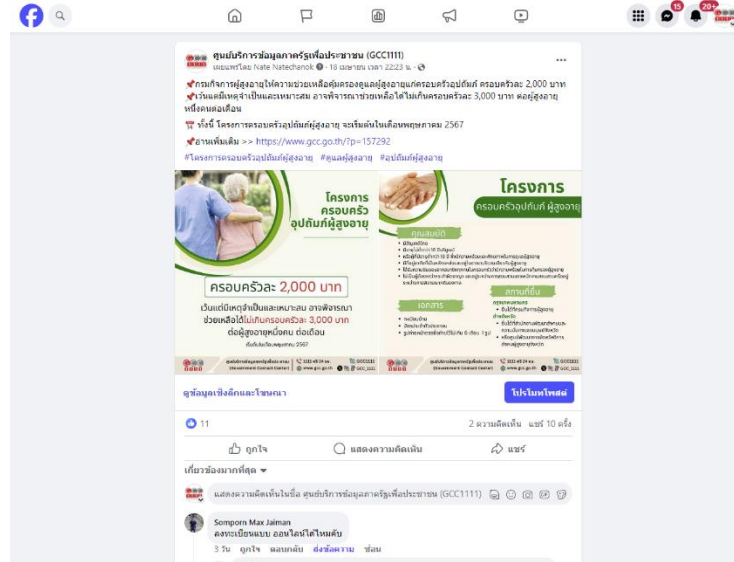


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๕) กรมกิจการผู้สูงอายุให้ความช่วยเหลือคุ้มครองดูแลผู้สูงอายุแก่ครอบครัวอุปถัมภ์



๖) ปรีกษาปัญหากฎหมายเยาวชนและครอบครัว

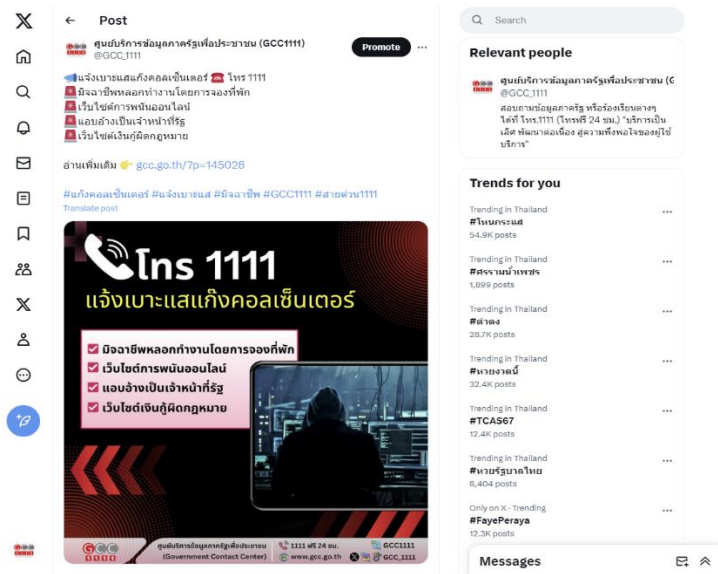


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

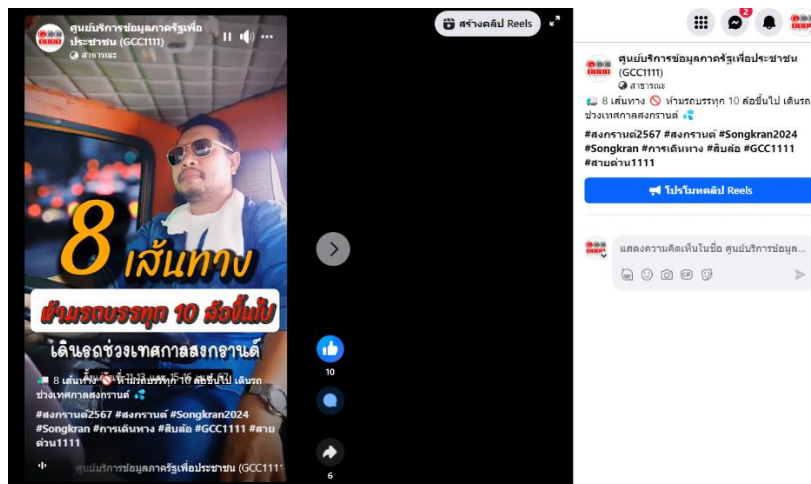
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๗) ค่าใช้จ่ายในการอินทิติน



๒. GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบคลิปสั้น (Clip) จำนวน ๗ คลิป ได้แก่

๑) ๘ เส้นทาง ห้ามรถบรรทุก 10 ล้อ ขึ้นไป เติมน้ำมันช่วงเทศกาลสงกรานต์

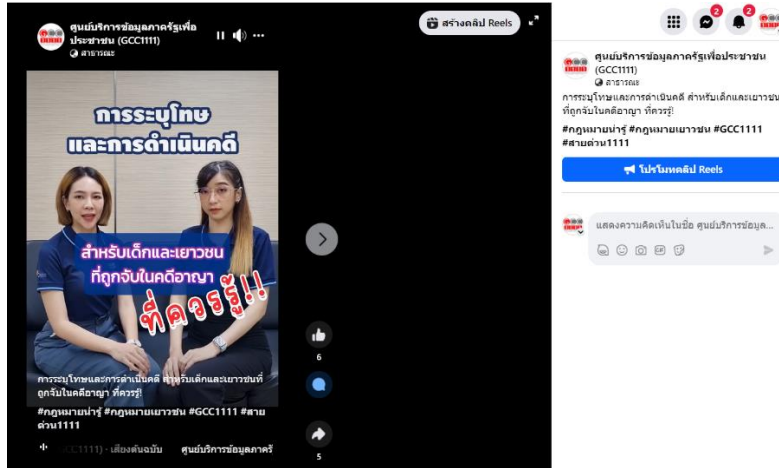


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

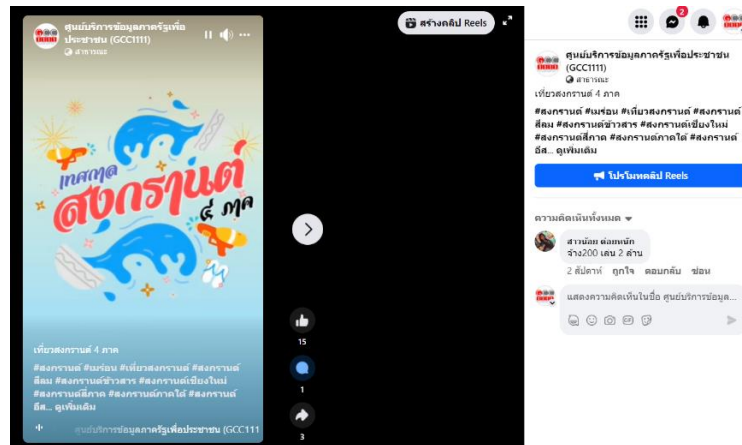
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

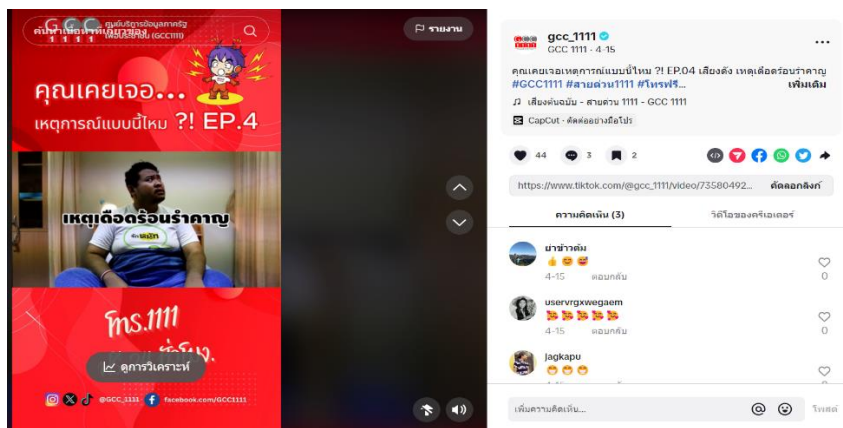
๒) คติเด็กและเยาวชน



๓) เทียวสงกรานต์ ๔ ภาค



๔) คุณเคยเจอเหตุการณ์แบบนี้ไหม EP.04



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

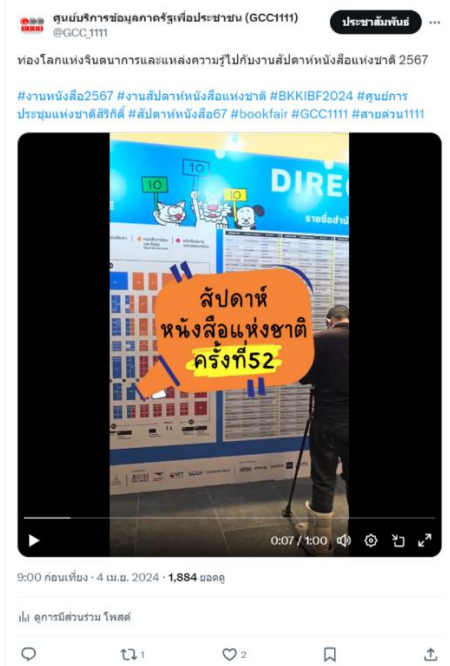
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๕) Digital Wallet



๖) สัปดาห์หนังสือ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๗) มาตรการพรีช่วงเทศกาลสงกรานต์



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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการออกแบบ และผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อและได้ดำเนินการใช้ประโยชน์ในการจัดกิจกรรมของโครงการเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปก รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๗)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๙

ด้านอื่น ๆ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน 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



