



# รายงานผลการดำเนินงาน

## โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗



เอกสาร

ประกอบรายงานผลการดำเนินงาน





## รายการเอกสาร ตามขอบเขตของงาน (TOR)

	หน้า
ส่วนที่ ๑ รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๑ - ๘
ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)	๙ - ๒๕
ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)	๒๖ - ๕๔
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)	๕๕ - ๖๐
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๖๑ - ๑๒๐
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๒๑ - ๑๒๓
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนาารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๒๔ - ๑๓๘
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๓๙ - ๑๕๑
ส่วนที่ ๙ ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๕๒ - ๑๕๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

## ส่วนที่ ๑

### บทสรุปผู้บริหาร



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

## ส่วนที่ ๑ : บทสรุปผู้บริหาร

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

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

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

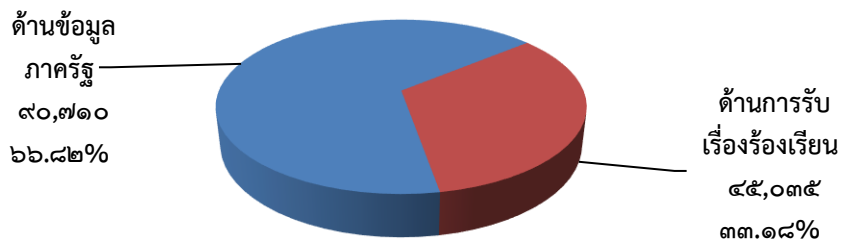
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๓๕,๗๔๕ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๙๐,๗๑๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๒ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๕,๐๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๘ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๙๐,๗๑๐	๔๕,๐๓๕	๑๓๕,๗๔๕
ร้อยละ	๖๖.๘๒	๓๓.๑๘	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

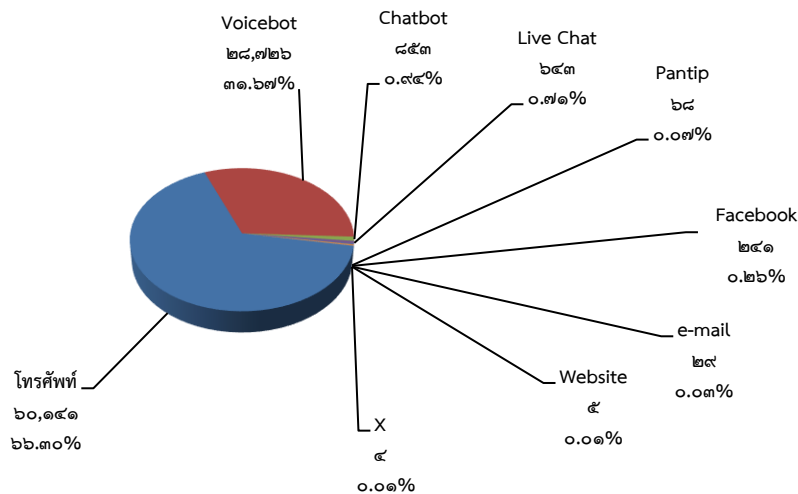
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๙๐,๗๑๐ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๖๐,๑๔๑ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๘,๗๒๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๕๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๔๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๔๑ ครั้ง e-mail จำนวน ๒๙ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง X จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการให้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

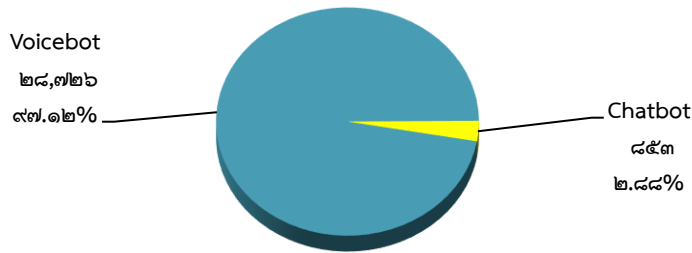


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๖๐,๑๔๑	๒๘,๗๒๖	๘๕๓	๖๔๓	๖๘	๒๔๑	๒๙	๕	๔	-	-	๙๐,๗๑๐
ร้อยละ	๖๖.๓๐	๓๑.๖๗	๐.๙๔	๐.๗๑	๐.๐๗	๐.๒๖	๐.๐๓	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๙,๕๗๙ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๘,๗๒๖ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๘๕๓ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

### สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๘,๗๒๖	๘๓	๒๘,๘๐๙
ร้อยละ	๙๗.๑๒	๒.๘๘	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงแรงงาน ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ แอปพลิเคชัน ThaiD หรือ ไทยดี โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และการสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙ เป็นต้น

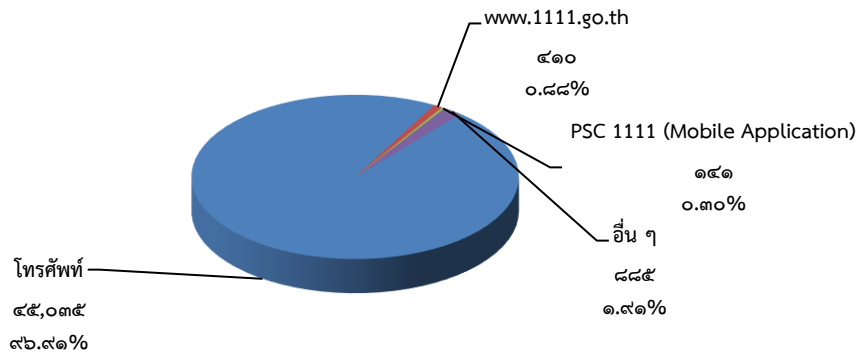
๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๖,๔๗๑ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๕,๐๓๕ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) จำนวน ๔๑๐ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๔๑ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๘๘๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

### สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๐๓๔	๔๑๐	๑๔๑	๘๘๕	๔๖,๔๗๑
ร้อยละ	๙๖.๙๑	๐.๘๘	๐.๓๐	๑.๙๑	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๙๗๘ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๗ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสาย เพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๕๑ และได้ประสานความร่วมมือกับทางหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขอรายละเอียดข้อมูลที่จะนำมาให้บริการภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ ได้แก่

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

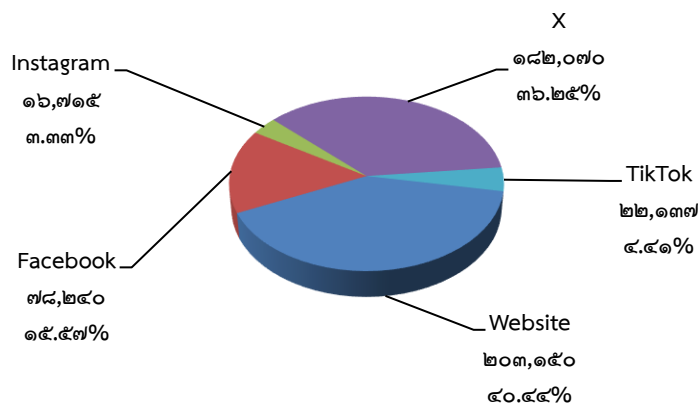
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๑) ประสานความร่วมมือกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และได้จัดอบรมหลักสูตร “ความรู้เกี่ยวกับที่ดิน ส.ป.ก.” เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจกสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๑ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website Facebook X Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๙

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๐๒,๓๑๒ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๐๓,๑๕๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๗๘,๒๔๐ ครั้ง Instagram จำนวน ๑๖,๗๑๕ ครั้ง X จำนวน ๑๘๒,๐๗๐ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๒๒,๑๓๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๐๓,๑๕๐	๗๘,๒๔๐	๑๖,๗๑๕	๑๘๒,๐๗๐	๒๒,๑๓๗	๕๐๒,๓๑๒
ร้อยละ	๔๐.๔๔	๑๕.๕๗	๓.๓๓	๓๖.๒๕	๔.๔๑	๑๐๐

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสายจำนวน ๑๓ ครั้ง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๑ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๖๗ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด



**Government Contact Center : (GCC 1111)**

**ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111**

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

## ส่วนที่ ๒

ด้านรูปแบบการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

### ๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

#### ข้อ ๓.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

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

#### การดำเนินการ

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



แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยจัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการ รองรับการใช้บริการ โดยให้บริการด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีน ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีสถิติการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุด

สำหรับในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๔๕๕ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม-คำตอบ เช่น ๑) **สอบถาม การขอยุ่ต่อ กรณีเป็นครู หรืออาจารย์หรือ ผู้เชี่ยวชาญ ในสถานศึกษาของรัฐ** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำดังนี้ การขอยุ่ต่อ กรณีเป็นครู หรืออาจารย์ หรือผู้เชี่ยวชาญในสถานศึกษาของรัฐ ให้อนุญาตครั้งละไม่เกิน ๑ ปี ๒) **สอบถาม ช่องทางการดาวน์โหลดแบบคำขออนุญาต เพื่ออยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวต่อไป (ตม.๗)** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำดังนี้ ช่องทางการดาวน์โหลดแบบคำขออนุญาตเพื่ออยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวต่อไป (ตม.๗) สามารถดาวน์โหลดเอกสารดังกล่าวที่ <https://www.immigration.go.th>

ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



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 พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบ เพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ในกรณีที่เป็นการแจ้งข้อสงสัย Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการต่อไป สำหรับกรณีที่พนักงานรับสายไม่พบข้อมูลในระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่ พนักงานรับสายจะแจ้งทีมสนับสนุน (Support Team) เพื่อทำการติดต่อสอบถามไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

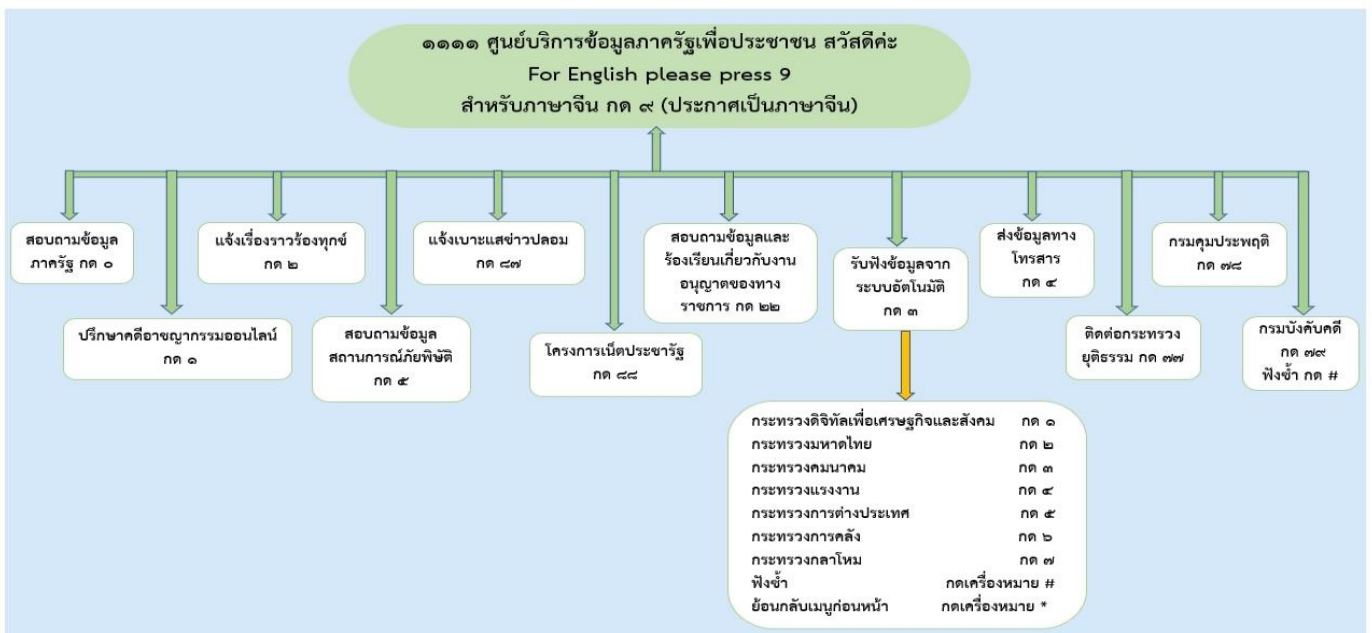
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(Contact Point) หรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เว็บไซต์ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เมื่อได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้สอบถามแล้ว 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**

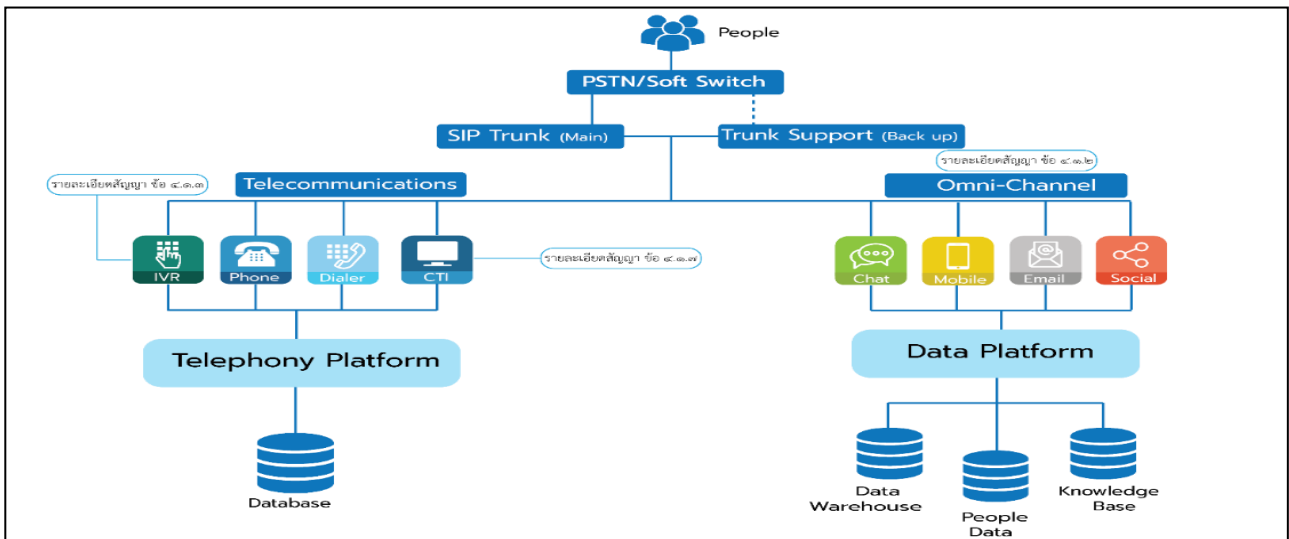
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ดังแสดงตามแผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ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



แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

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

**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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

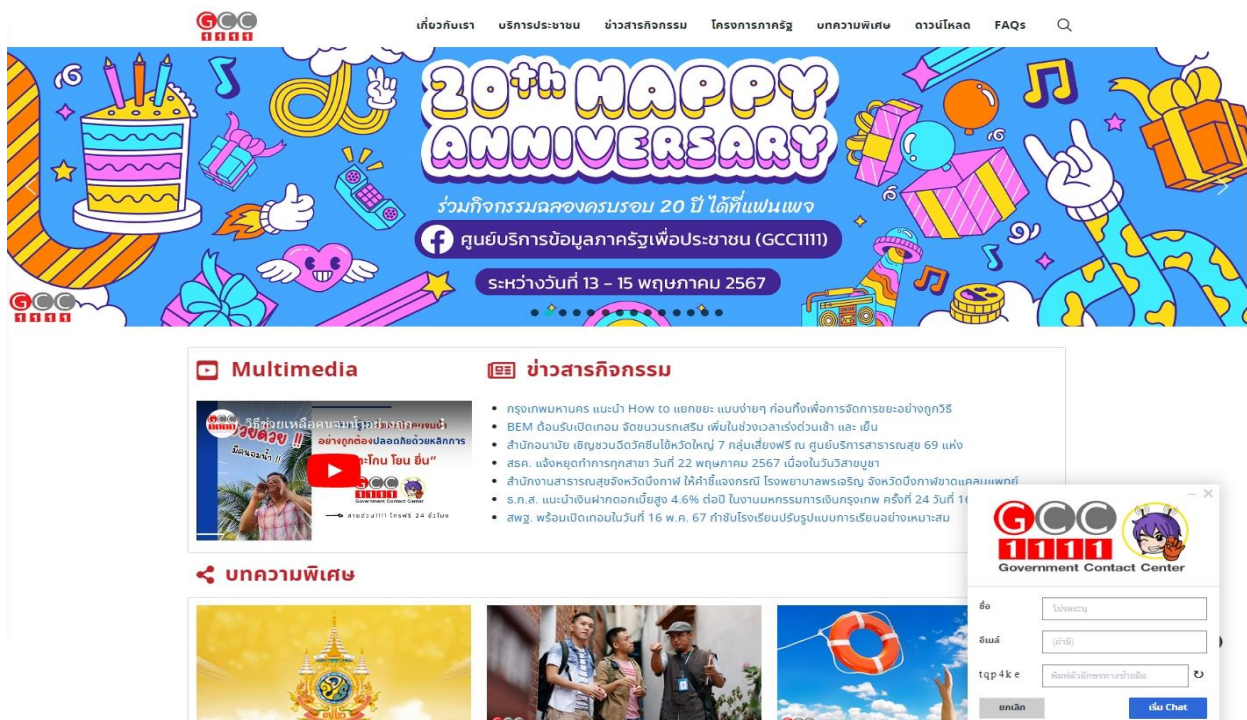
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

**การดำเนินการ**

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



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

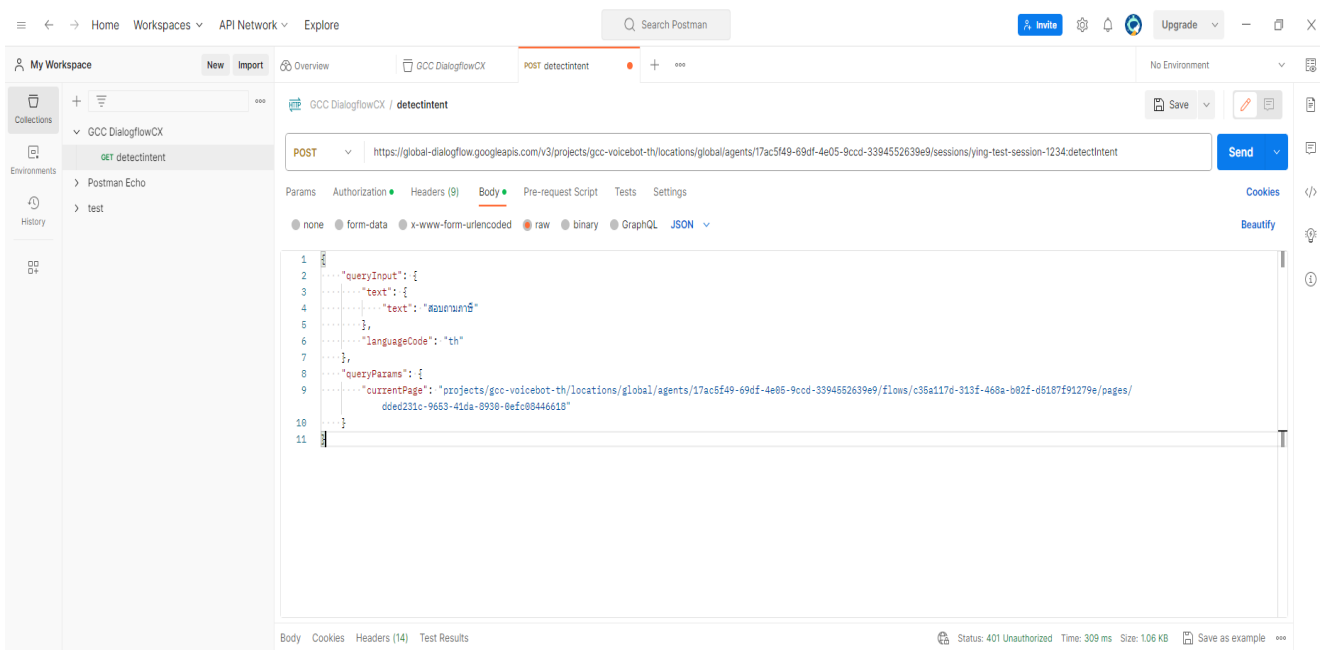
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

นอกจากการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) แล้ว GCC 1111 ยังรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางในการเชื่อมต่อ Application หนึ่งกับ Application อื่น ๆ ได้ กล่าวคือ สามารถนำข้อมูลความรู้ในการให้บริการสนทนาของ GCC Chatbot ที่ GCC ให้บริการ ไปใช้กับเว็บไซต์ หรือ Application ของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถโต้ตอบการสนทนาได้เหมือน GCC Chatbot ทั้งนี้ ผู้ที่ต้องการเรียกใช้ APIs ดังกล่าว ต้องได้รับสิทธิในการเข้าถึง

จากรูปด้านล่างเป็นการให้บริการสนทนาผ่านการเรียกใช้ API โดยกำหนดให้โปรแกรม Postman จำลองเป็นโปรแกรมอื่นที่มาเรียกใช้งาน บริการสนทนาของ GCC Chatbot ในการเรียกใช้ API จะใส่ <https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-339452639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent>

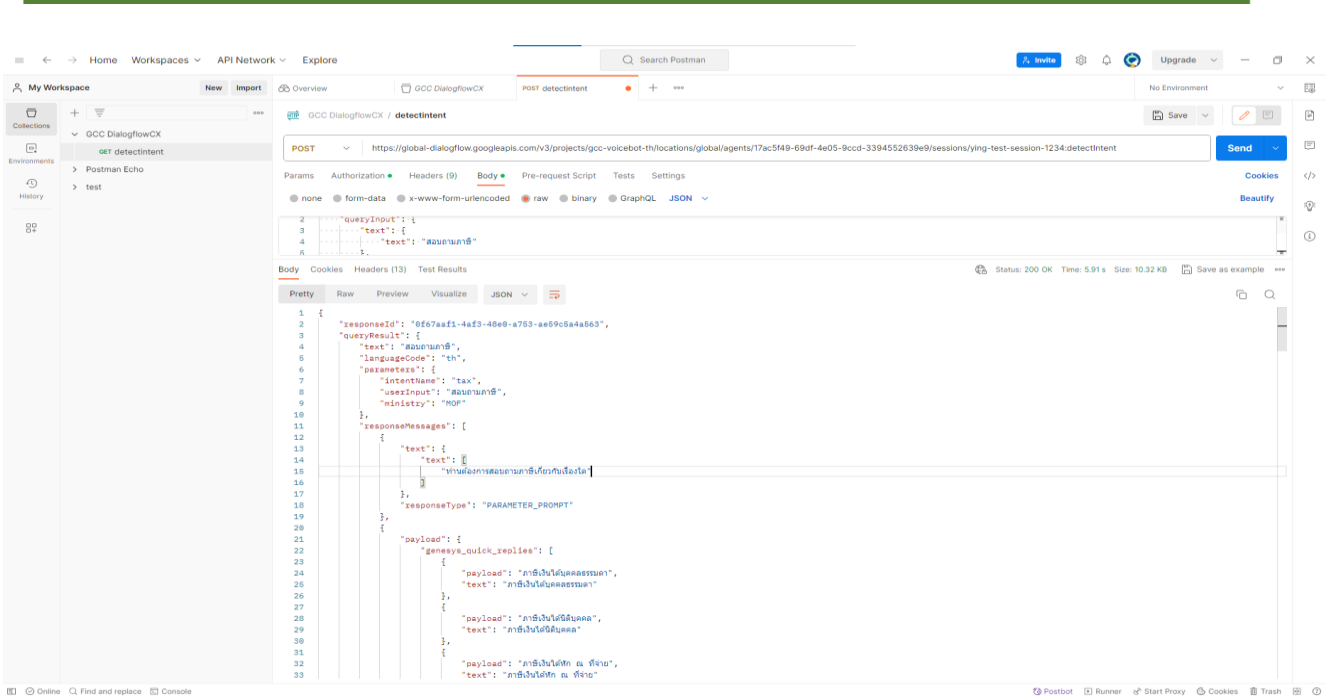


ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

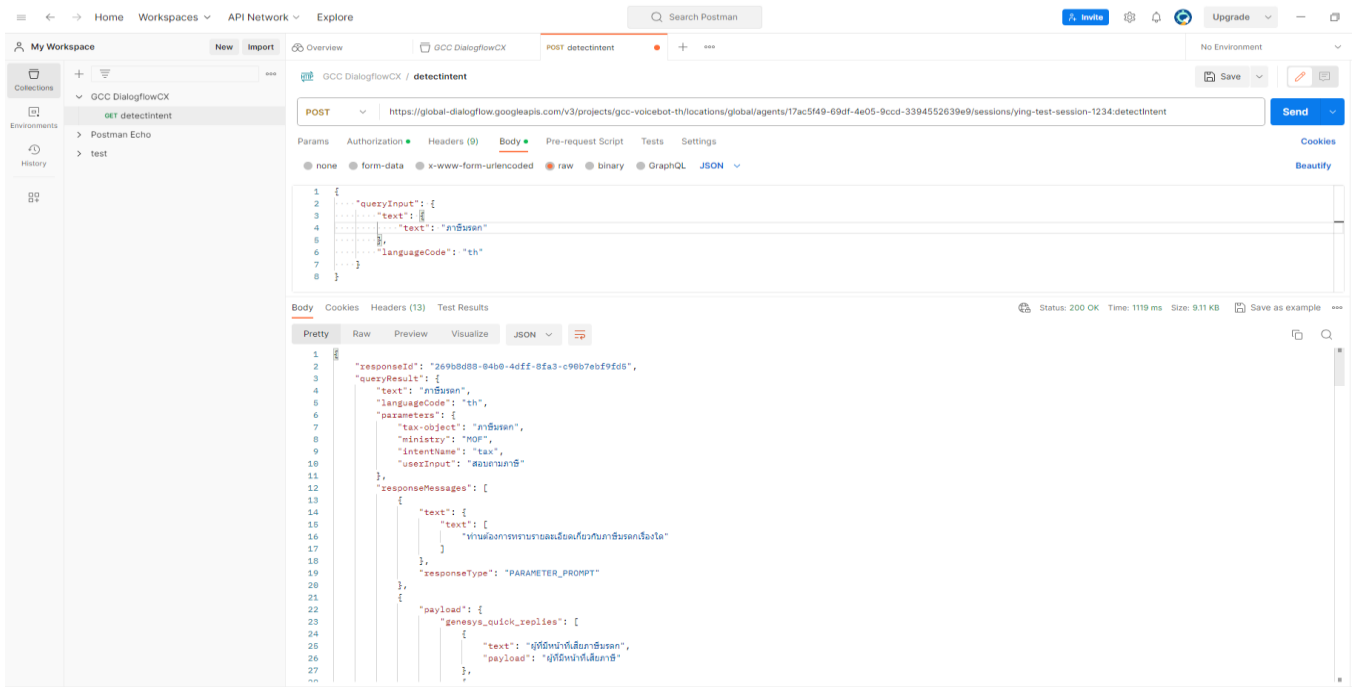
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก



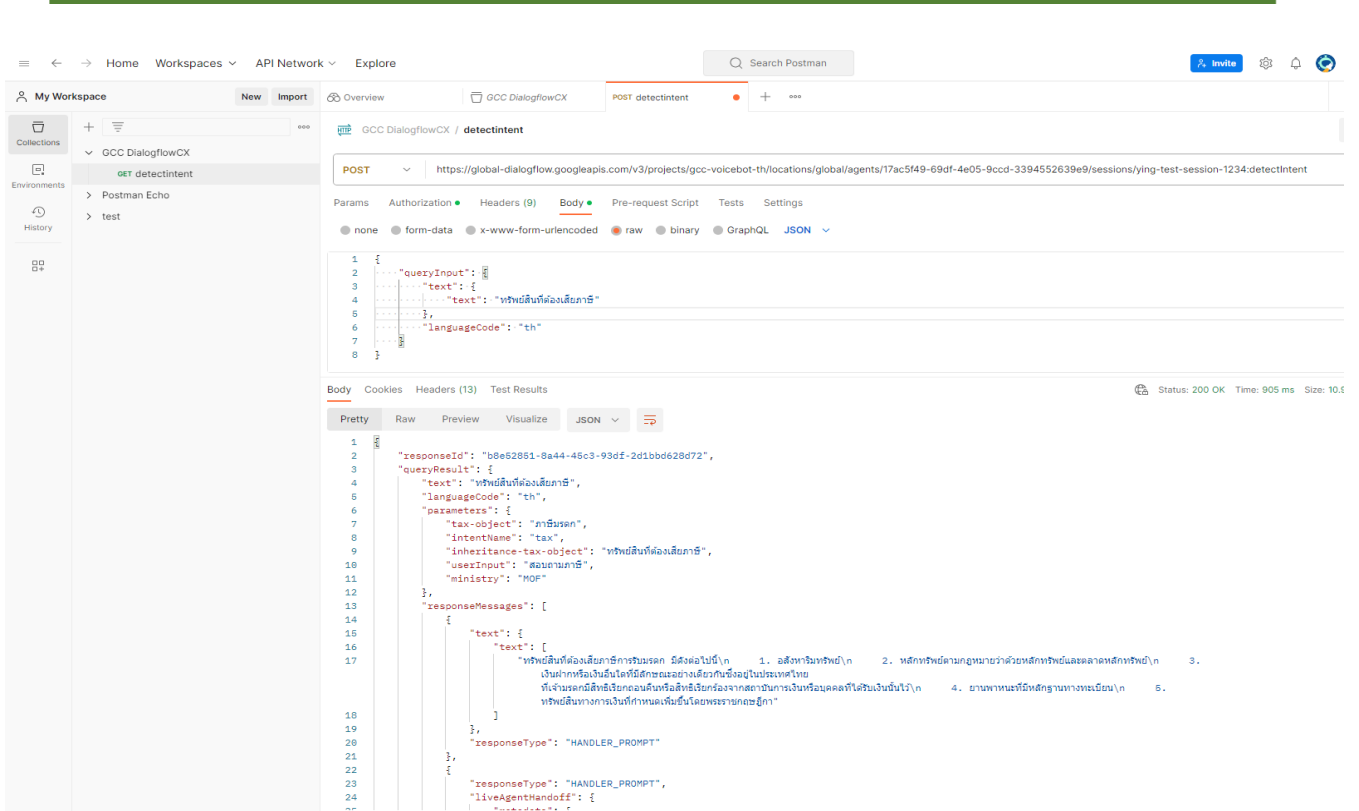
ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีมรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีมรดก เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม 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)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook



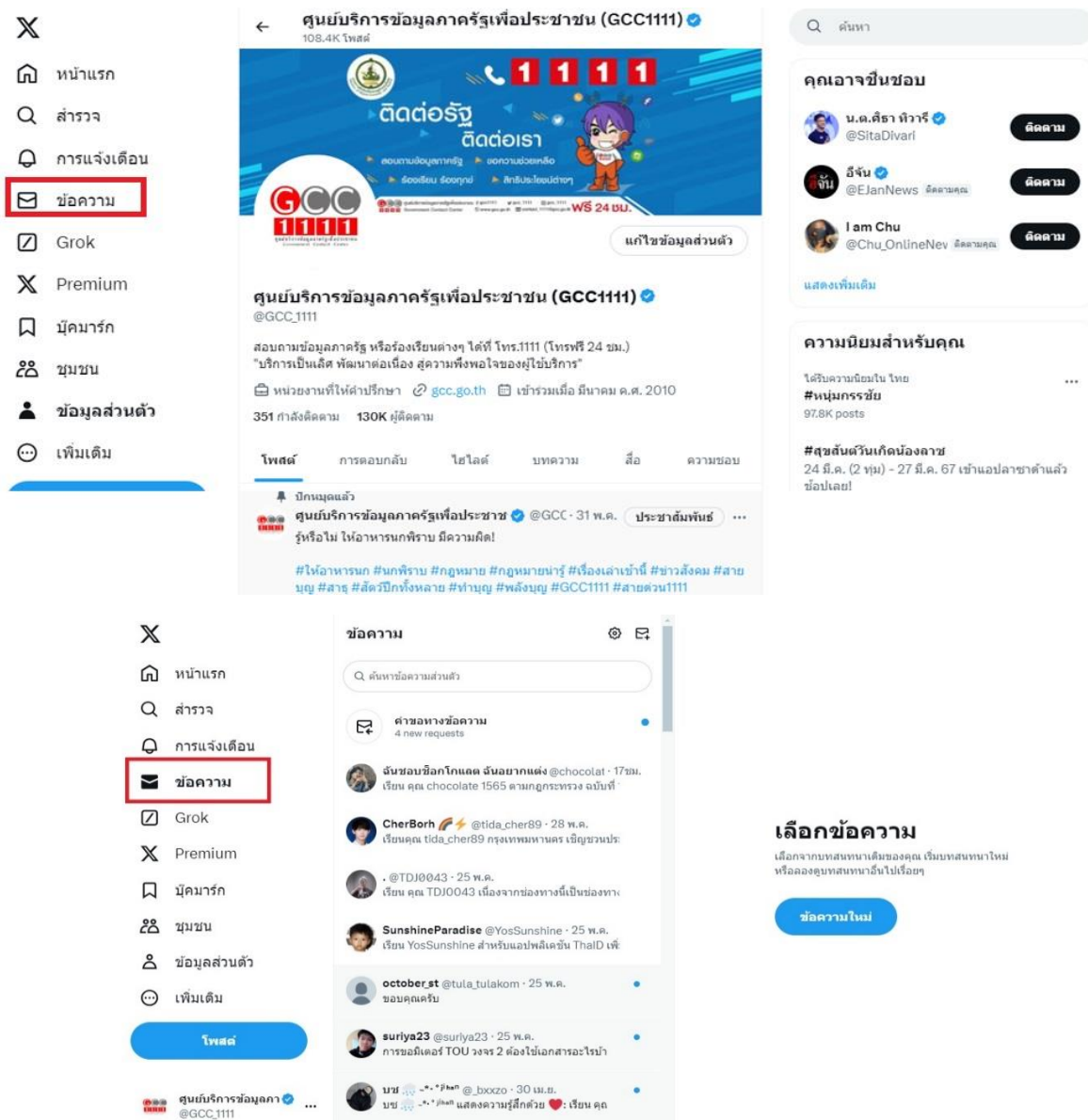
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

## การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

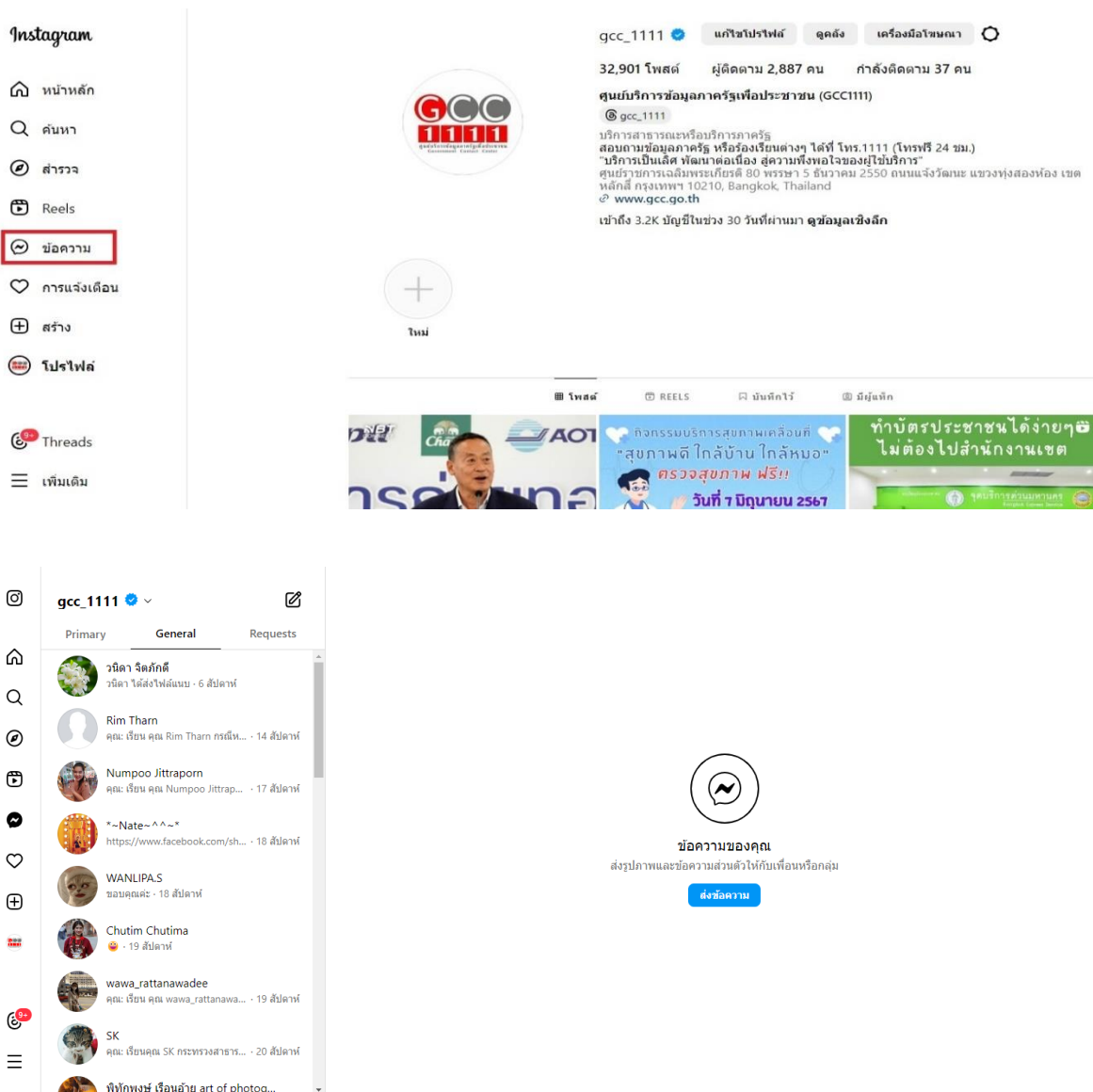
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

### การดำเนินการ

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



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

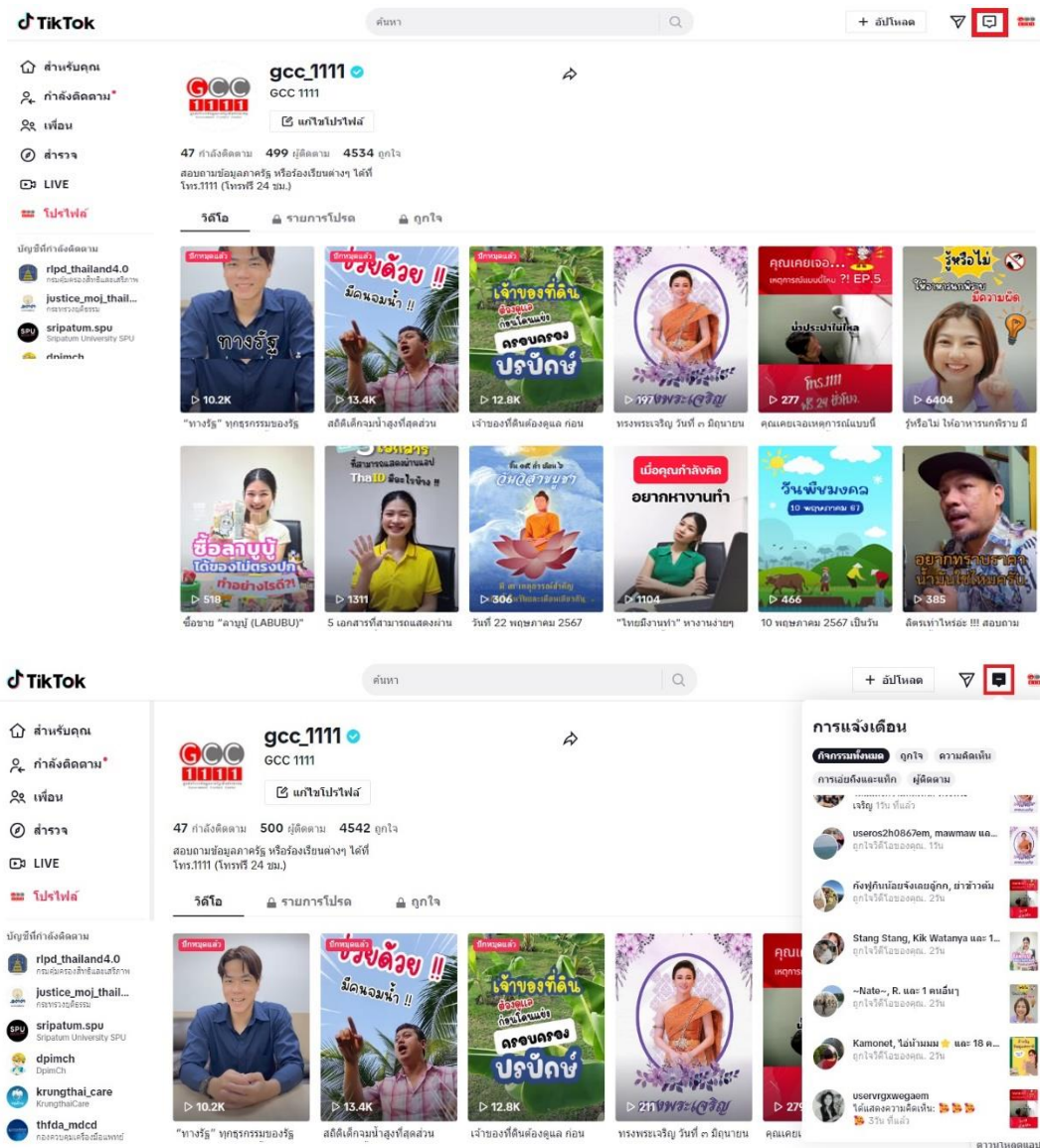
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

**การดำเนินการ**

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางบริการ ผ่านรูปแบบสทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางติ๊กต็อก (Tiktok) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Tiktok



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

การจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน

### การดำเนินการ

กิจกรรม “ตอบคำถามชิงรางวัล” ร่วมตอบคำถามวันที่ ๑๓-๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๗ วันละ ๑ คำถาม รวมทั้งสิ้น ๔ คำถาม ได้แก่ ๑) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนให้บริการครบรอบกี่ปี ๒) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนมีวิสัยทัศน์อย่างไร ๓) เวลาให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนคือข้อใด ๔) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนมีช่องทางให้บริการใดบ้าง ลุ้นรับรางวัลเสื้อ GCC 1111 คำถามละ ๕ รางวัล รวม ๒๐ รางวัล



ภาพแสดงตัวอย่างกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

### 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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

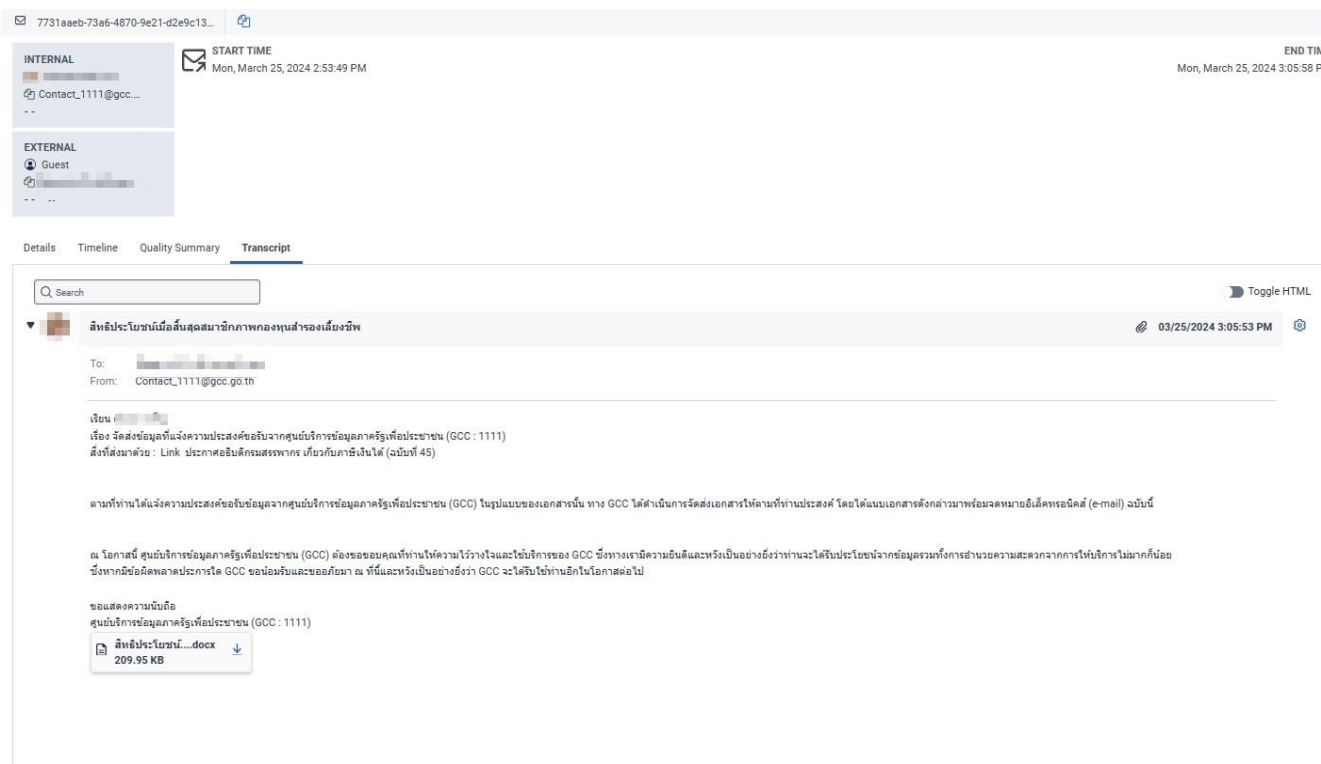
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อ ๓.๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [Contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:Contact_1111@gcc.go.th)

การดำเนินการ

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [Contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:Contact_1111@gcc.go.th) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

ข้อ ๓.๑.๕ เว็บไซต์ [www.pantip.com](http://www.pantip.com) ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

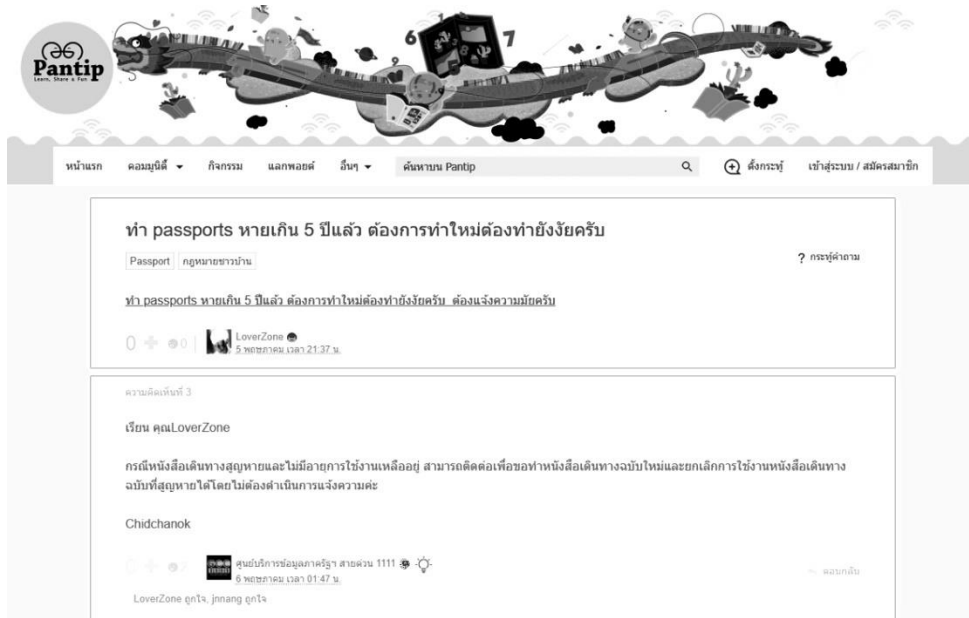
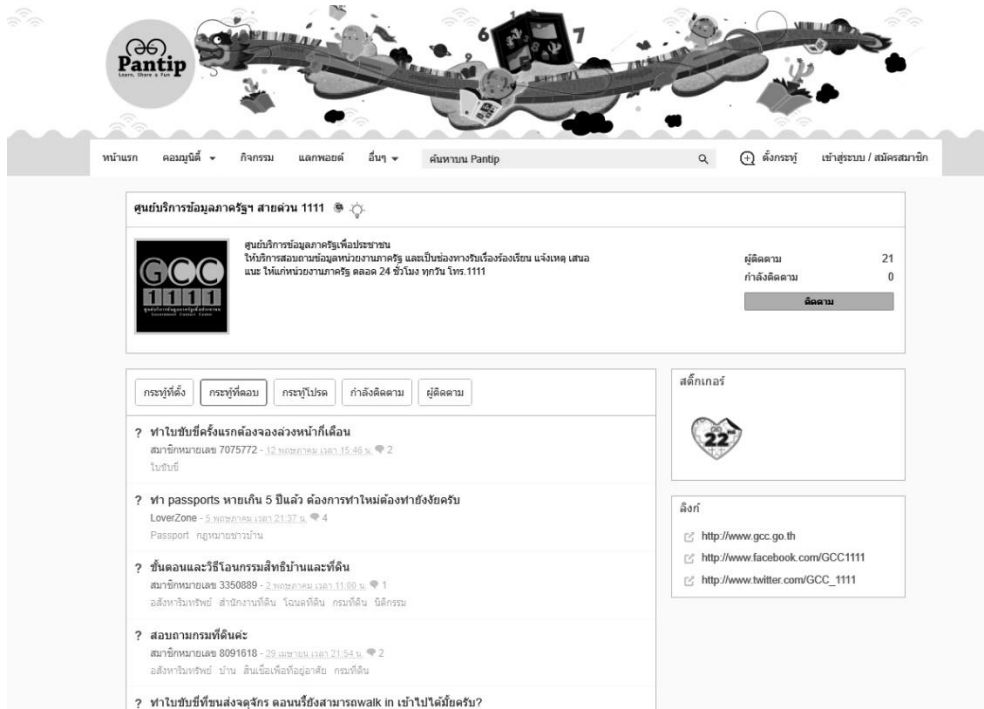
การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ www.pantip.com



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

### ส่วนที่ ๓

ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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 พฤษภาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงาน รับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) เช่น ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี เป็นต้น

โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๔)

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานงานด้านข้อมูล อันเป็นประโยชน์ แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึง การรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับ การเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๘,๙๗๘ รายการ ประกอบด้วย



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ประกาศสิทธิประโยชน์สำหรับผู้ถือบัตรทอง ๓๐ บาท สามารถรับบริการทันตกรรมฟรี ปีละ ๓ ครั้ง ที่คลินิกทันตกรรมชุมชนอบอุ่น ภายใต้โครงการ ๓๐ บาท รักษาทุกที่ โดยใช้เพียงบัตรประจำตัวประชาชน รายการบริการที่ครอบคลุม ได้แก่ ๑) การขูดหินปูน ๒) การอุดฟัน ๓) การถอนฟัน ๔) การเคลือบหลุมร่องฟัน และ ๕) การเคลือบฟลูออไรด์ ผู้รับบริการสามารถสังเกตสติ๊กเกอร์ “คลินิกทันตกรรมชุมชนอบอุ่น” ที่หน้าคลินิก และยื่นบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อรับสิทธิได้ทันที โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อสายด่วน ๑๓๓๐ หรือเพิ่มเพื่อนไลน์ สปสช. โดยพิมพ์ @nhso หรือผ่าน Facebook สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

- กระทรวงศึกษาธิการ เปิดลงทะเบียนบริการล้างเครื่องปรับอากาศฟรี ภายใต้โครงการ “อาชีวศึกษาร่วมใจล้างเครื่องปรับอากาศทั่วไทยฟรี ๗,๒๐๐ เครื่อง” เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๖ รอบ วันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยเปิดลงทะเบียนตั้งแต่วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา [www.vec.go.th](http://www.vec.go.th) หรือ <https://sites.google.com/bpg.ac.th/vec?usp=sharing> เงื่อนไขการรับบริการ ๑) รับบริการเฉพาะเครื่องปรับอากาศชนิดติดผนังและแขวน ๒) สามารถรับบริการ ๑ เครื่อง ต่อ ๑ เลขบัตรประจำตัวประชาชน ๓) ในแต่ละพื้นที่สามารถรับบริการได้ไม่เกิน ๒ เครื่อง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างทักษะความรู้ หลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุขั้นเบื้องต้น จำนวน ๑๘ ชั่วโมง ระหว่างวันที่ ๒๐-๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ผ่านระบบออนไลน์ Zoom โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ผู้สนใจสามารถสมัครได้ตั้งแต่วันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗ (รับจำนวนจำกัด) สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๔๒ ๔๓๐๖ หรืออีเมล [rdf.dop@gmail.com](mailto:rdf.dop@gmail.com)

- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เตรียมพร้อมรับภารกิจในช่วงโรงเรียนเปิดเทอม โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายควบคุมการจราจร ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง และฝ่ายบำรุงรักษา พร้อมดำเนินการอำนวยความสะดวก ในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีการจราจรหนาแน่น มีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน และเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่อย่างใกล้ชิด ในการระบายรถออกจากทางพิเศษ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

รวมถึงจัดหน่วยเฉพาะกิจ เร่งตรวจสอบสภาพการจราจร และแก้ไขจุดที่มีปัญหาการจราจร และจุดเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถศึกษาเส้นทางการจราจรล่วงหน้าได้ที่ Application EXAT Portal หรือแจ้งเหตุขัดข้องบนทางพิเศษได้ที่ EXAT Call Center 1543 ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของพยากรณ์อากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข้าราชการจาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้เปิดเผยผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในครัวเรือน ประจำปีไตรมาส ๑ ปี ๒๕๖๗ ซึ่งมีรายละเอียดสำคัญดังนี้ การใช้ ICT ในภาคประชาชนพบว่า ประชาชนอายุ ๖ ปี ขึ้นไป ทั่วประเทศมีจำนวน ๖๕.๙๐ ล้านคน ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีจำนวน ๕๙.๐๐ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๐ ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือมีจำนวน ๖๒.๙๐ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ และผู้ที่มีโทรศัพท์มือถือมีจำนวน ๕๘.๑๐ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๐ การใช้ ICT ในภาคครัวเรือนพบว่า จำนวนครัวเรือนทั้งหมดในประเทศไทยมีจำนวน ๒๔.๐๐ ล้านครัวเรือน ซึ่งที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีจำนวน ๒๑.๙๐ ล้านครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และที่ไม่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๐ โดยมีสาเหตุหลักจากการไม่มีความจำเป็นหรือไม่สนใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๐ ครัวเรือนที่มีโทรศัพท์มือถือมีจำนวน ๒๓.๒๐ ล้านครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ และที่มีคอมพิวเตอร์มีจำนวน ๕.๓๐ ล้านครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ สถานการณ์การใช้ ICT ทั้งในภาคประชาชนและภาคครัวเรือนลดลงเล็กน้อย เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา ทุกภาคส่วนยังคงต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ประชาชนไทย มีโอกาสเข้าถึงและใช้ ICT เพิ่มมากขึ้น

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้จัดทำสรุปผลสำคัญของประชากรแฝงในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจการย้ายถิ่น ในไตรมาสที่ ๔ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๖) เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปใช้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ในการวางแผนและกำหนดนโยบายด้านสวัสดิการ ประชากรแฝงประกอบด้วยประชากรกลุ่มที่เข้ามาทำงานหรือเรียนหนังสือในจังหวัดที่ตนไม่ได้พักอาศัย ลักษณะเข้าไปเป็นนกลับ เรียกว่า “ประชากรแฝงกลางวัน” และประชากรกลุ่มที่มาอาศัยอยู่ประจำแต่ไม่มีการย้ายทะเบียนบ้าน หรือไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านที่ตนพักอาศัย เรียกว่า “ประชากรแฝงกลางคืน” ซึ่งมีรายละเอียดสำคัญดังนี้ ประชากรแฝงในปี ๒๕๖๖ จำนวนประชากรแฝง ๙.๒๕ ล้านคน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๐ ของประชากรทั้งประเทศที่มี ๗๐.๐๙ ล้านคน ประชากรแฝงกลางคืน ๘.๔๐ ล้านคน ประชากรแฝงกลางวัน ๐.๘๕ ล้านคน (เข้ามาทำงาน ๐.๖๑ ล้านคน, เข้ามาเรียน ๐.๒๔ ล้านคน) จังหวัดที่มีประชากรแฝงมากที่สุด กรุงเทพมหานคร ประชากรแฝงกลางวัน (เรียนและทำงาน) คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๐ และคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ ตามลำดับ ประชากรแฝงกลางคืน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐ การกระจายตัวของประชากรแฝง ประชากรแฝงกลางคืน ชลบุรี, สมุทรปราการ, นนทบุรี, สมุทรสาคร ประชากรแฝงกลางวัน ที่เข้ามาทำงาน พระนครศรีอยุธยา, สมุทรปราการ, ปทุมธานี, สิงห์บุรี ประชากรแฝงกลางวันที่เข้ามาเรียน นครปฐม, พระนครศรีอยุธยา, ปทุมธานี, ขอนแก่น ข้อมูลนี้สะท้อนปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษา และการทำงาน รวมถึงความแออัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องวางแผนบริหารจัดการให้เหมาะสม กับจำนวนประชากรที่มีอยู่จริงเพื่อลดปัญหาด้านที่อยู่อาศัย การบริการสาธารณสุข และสาธารณสุขูปโภคต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชากร

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

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้รวบรวมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน ได้แก่ ข้อมูลคำถาม-คำตอบ ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องร้องเรียน และสถิติการใช้บริการ เพื่อใช้ในการติดตามงาน ประเมินผล และพัฒนาระบบ GCC 1111 เป็นประจำทุกเดือน สำหรับผลการดำเนินงาน GCC 1111 ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ สามารถสรุปได้ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

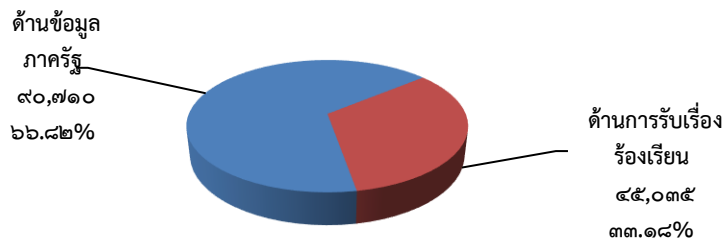
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๓๕,๗๔๕ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๙๐,๗๑๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๒ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๕,๐๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๘ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการให้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๙๐,๗๑๐	๔๕,๐๓๕	๑๓๕,๗๔๕
ร้อยละ	๖๖.๘๒	๓๓.๑๘	๑๐๐

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111

ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๙๐,๗๑๐ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๖๐,๑๔๑ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๘,๗๒๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๕๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๔๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๔๑ ครั้ง e-mail จำนวน ๒๙ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง X จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram

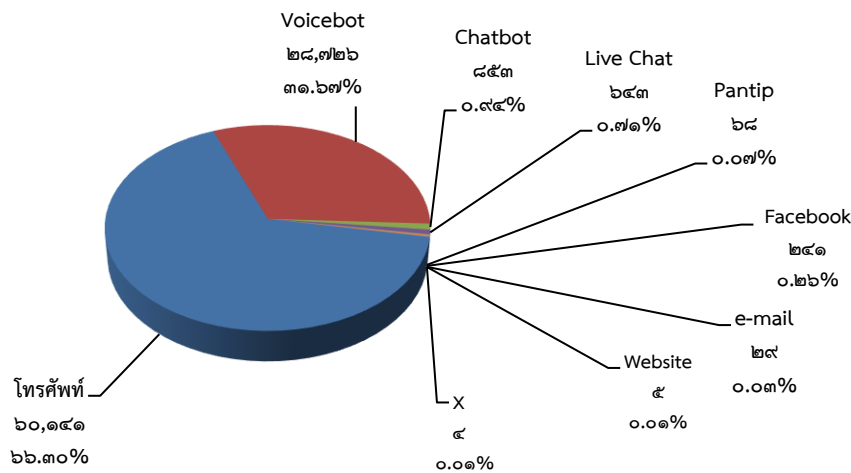
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๖๐,๑๔๑	๒๘,๗๒๖	๘๕๓	๖๔๓	๖๘	๒๔๑	๒๙	๕	๔	๐	๐	๙๐,๗๑๐
ร้อยละ	๖๖.๓๐	๓๑.๖๗	๐.๙๔	๐.๗๑	๐.๐๗	๐.๒๖	๐.๐๓	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๘๘,๘๖๗ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๕๗,๔๗๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๖,๔๐๔ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๔๓๔ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑,๕๕๕ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๓,๒๔๕ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๔,๔๙๗ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๗๔๕ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

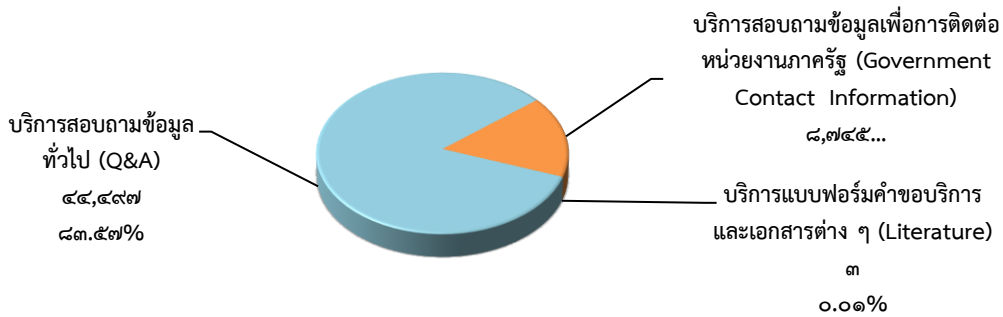


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

### สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๔,๔๙๗	๘,๗๔๕	๓	๕๓,๒๔๕
ร้อยละ	๘๓.๕๗	๑๖.๔๒	๐.๐๑	๑๐๐

### ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๔,๔๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๗ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔๔,๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๙

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๗๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๒ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๘,๖๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๙ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร ได้แก่ เอกสารแบบใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย (แบบ ธก.๒) เอกสารประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและคำชี้แจงกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และเอกสารประกาศของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่เกี่ยวข้องกับโควิด



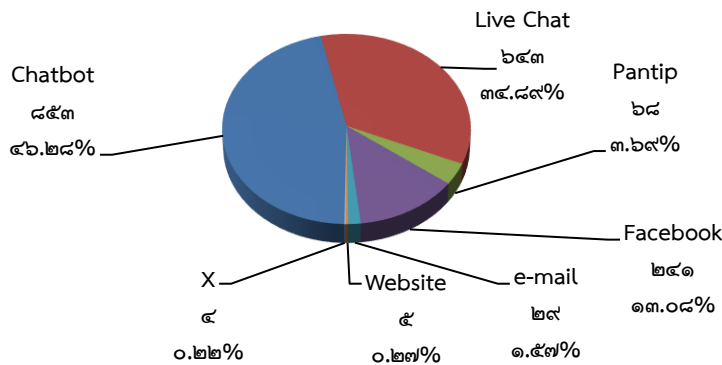
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๔๓ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๘๕๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๔๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๔๑ ครั้ง e-mail จำนวน ๒๙ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง X จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๕๓	๖๔๓	๖๘	๒๔๑	๒๙	๕	๔	๐	๐	๑,๘๔๓
ร้อยละ	๔๖.๒๘	๓๔.๘๙	๓.๖๙	๑๓.๐๘	๑.๕๗	๐.๒๗	๐.๒๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๘๕ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๘๖ เรื่อง Live Chat จำนวน ๕๑๕ เรื่อง Pantip จำนวน ๗๔ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๗๐ เรื่อง e-mail จำนวน ๓๑ เรื่อง Website จำนวน ๕ เรื่อง X จำนวน ๔ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

## ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



### กระทรวงมหาดไทย

- แอปพลิเคชัน ThalD หรือ ไทยดี
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การขอเพิ่มและคัดชื่อบุคคลเข้าออกทะเบียนบ้าน
- การขอ/แก้ไข ทะเบียนบ้าน
- การเปลี่ยนชื่อสกุล



### กระทรวงการคลัง

- กองทุนการออมแห่งชาติ
- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล



### กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- กรมอุตุนิยมวิทยา ประกาศการเริ่มต้นฤดูฝนของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๗
- การรับ-ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ
- ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
- พยากรณ์อากาศ
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



### กระทรวงคมนาคม

- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ
- การยกเว้นการเก็บค่าผ่านทาง ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- การจดทะเบียนรถทุกประเภท
- การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้



### สำนักนายกรัฐมนตรี

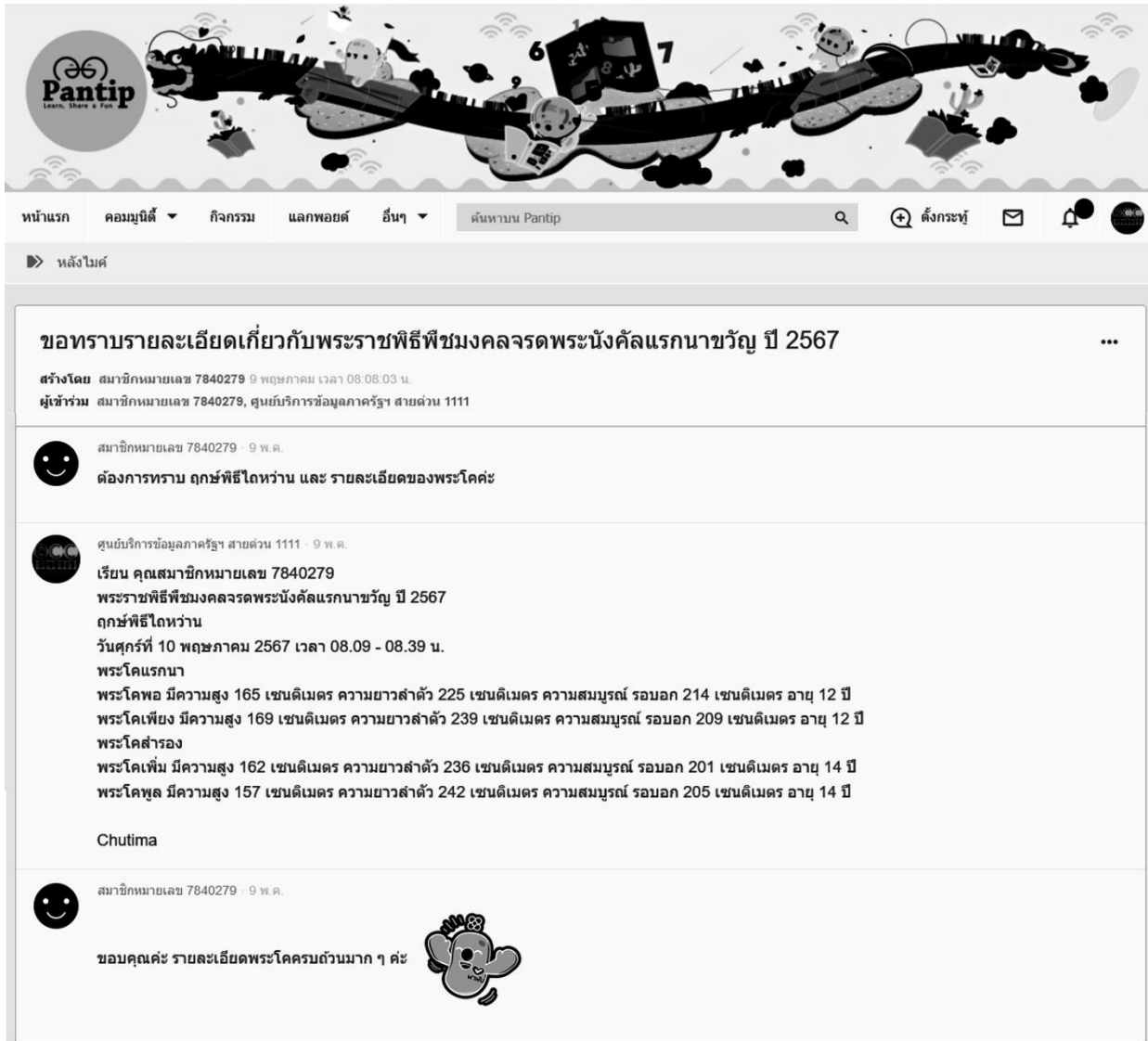
- การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ
- การจัดกิจกรรมส่วนกลาง ณ บริเวณท้องสนามหลวง  
ในวันเฉลิมพระชนมพรรษาของสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี  
ประจำปี ๒๕๖๗
- กำหนดการเยือน กรุงปารีส สาธารณรัฐฝรั่งเศส เพื่อนำคณะนักธุรกิจ  
ไทยร่วมงาน Thailand - France Business Forum & Roundtable
- วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ ในแต่ละปี
- สวัสดิการของข้าราชการ

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๙ ของจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการ ทั้งนี้ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๑ เรื่อง เช่น สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับพระราชพิธีมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ ปี ๒๕๖๗ สอบถามการเปลี่ยนชื่อใน แบบ สด.๙ และสอบถามการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา ปี ๒๕๖๗ เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗




**ขอทราบรายละเอียดเกี่ยวกับพระราชพิธีพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ ปี 2567**

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7840279 9 พฤษภาคม เวลา 08:08:03 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7840279, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7840279 · 9 พ.ค.  
ต้องการทราบ ฤกษ์พิธีไถหว่าน และ รายละเอียดของพระโคค่ะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 9 พ.ค.  
เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 7840279  
พระราชพิธีพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ ปี 2567  
ฤกษ์พิธีไถหว่าน  
วันศุกร์ที่ 10 พฤษภาคม 2567 เวลา 08.09 - 08.39 น.  
พระโคแรกนา  
พระโคพอล มีความสูง 165 เซนติเมตร ความยาวลำตัว 225 เซนติเมตร ความสมบูรณ์ รอบอก 214 เซนติเมตร อายุ 12 ปี  
พระโคเพียง มีความสูง 169 เซนติเมตร ความยาวลำตัว 239 เซนติเมตร ความสมบูรณ์ รอบอก 209 เซนติเมตร อายุ 12 ปี  
พระโคสำรอง  
พระโคเพิ่ม มีความสูง 162 เซนติเมตร ความยาวลำตัว 236 เซนติเมตร ความสมบูรณ์ รอบอก 201 เซนติเมตร อายุ 14 ปี  
พระโคพุด มีความสูง 157 เซนติเมตร ความยาวลำตัว 242 เซนติเมตร ความสมบูรณ์ รอบอก 205 เซนติเมตร อายุ 14 ปี

Chutima

สมาชิกหมายเลข 7840279 · 9 พ.ค.  
ขอบคุณค่ะ รายละเอียดพระโคครบถ้วนมาก ๆ ค่ะ 

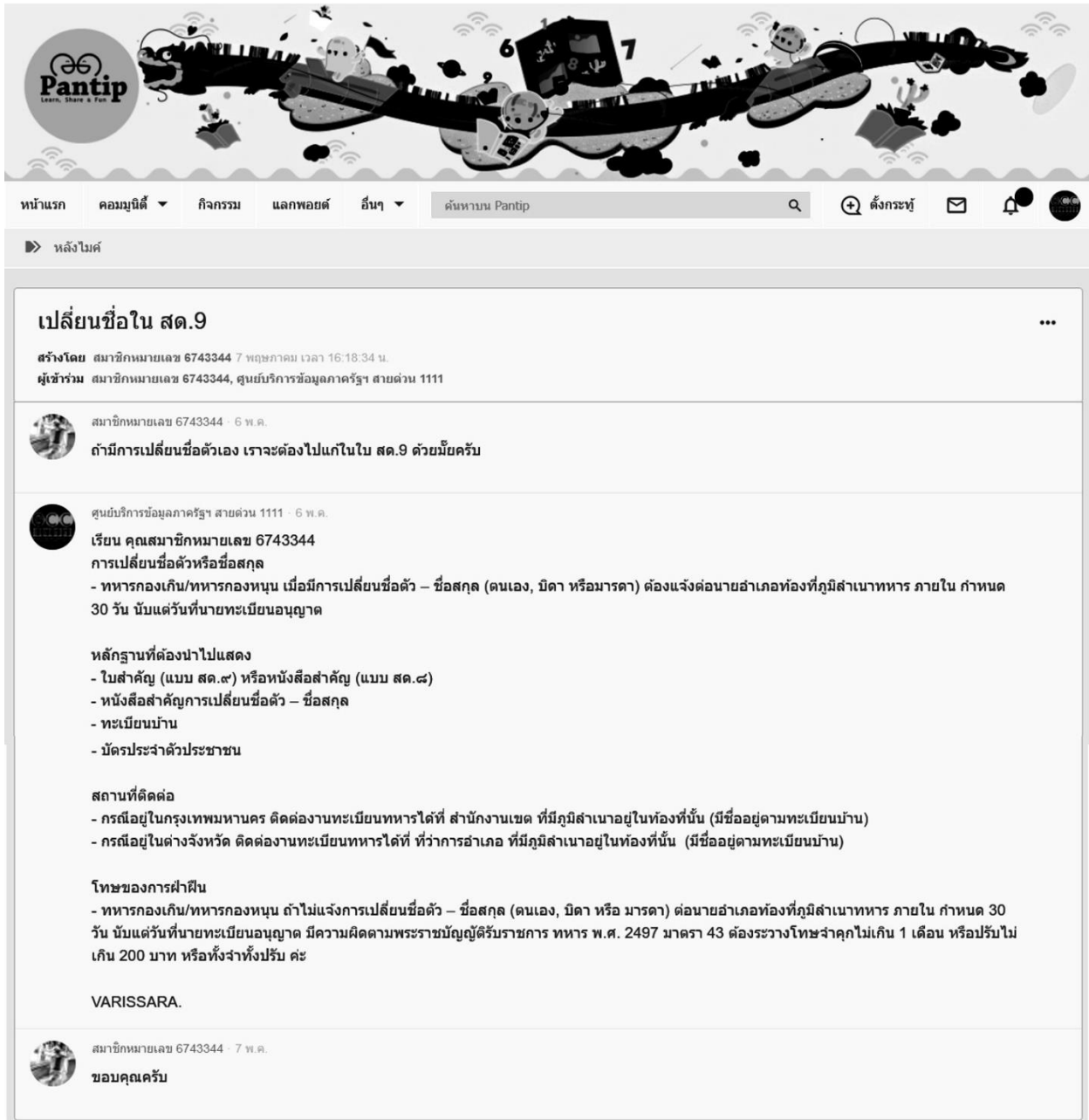
สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับพระราชพิธีพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ ปี ๒๕๖๗



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



**เปลี่ยนชื่อใน สด.9**

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6743344 7 พฤษภาคม เวลา 16:18:34 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6743344, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 6743344 · 6 พ.ค.  
ถ้ามีการเปลี่ยนชื่อตัวเอง เราจะต้องไปแก้ไขใน สด.9 ด้วยมั๊ยครับ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 6 พ.ค.  
เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 6743344  
การเปลี่ยนชื่อหรือชื่อสกุล  
- ทหารกองเกิน/ทหารกองหนุน เมื่อมีการเปลี่ยนชื่อ – ชื่อสกุล (คนเอง, บิดา หรือมารดา) ต้องแจ้งต่อนายอำเภอท้องที่ภูมิลำเนาทหาร ภายใน กำหนด 30 วัน นับแต่วันที่นายทะเบียนอนุญาต

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง  
- ใบสำคัญ (แบบ สด.๙) หรือหนังสือสำคัญ (แบบ สด.๘)  
- หนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อ – ชื่อสกุล  
- ทะเบียนบ้าน  
- บัตรประจำตัวประชาชน

สถานที่ติดต่อ  
- กรณีอยู่ในกรุงเทพมหานคร ติดต่องานทะเบียนทหารใต้ที่ สำนักงานเขต ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในท้องที่นั้น (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)  
- กรณีอยู่ในต่างจังหวัด ติดต่องานทะเบียนทหารใต้ที่ว่าการอำเภอ ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในท้องที่นั้น (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)

โทษของการฝ่าฝืน  
- ทหารกองเกิน/ทหารกองหนุน ถ้าไม่แจ้งการเปลี่ยนชื่อ – ชื่อสกุล (คนเอง, บิดา หรือ มารดา) ต่อนายอำเภอท้องที่ภูมิลำเนาทหาร ภายใน กำหนด 30 วัน นับแต่วันที่นายทะเบียนอนุญาต มีความผิดตามพระราชบัญญัติรับราชการ ทหาร พ.ศ. 2497 มาตรา 43 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 200 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ค่ะ

VARISSARA.

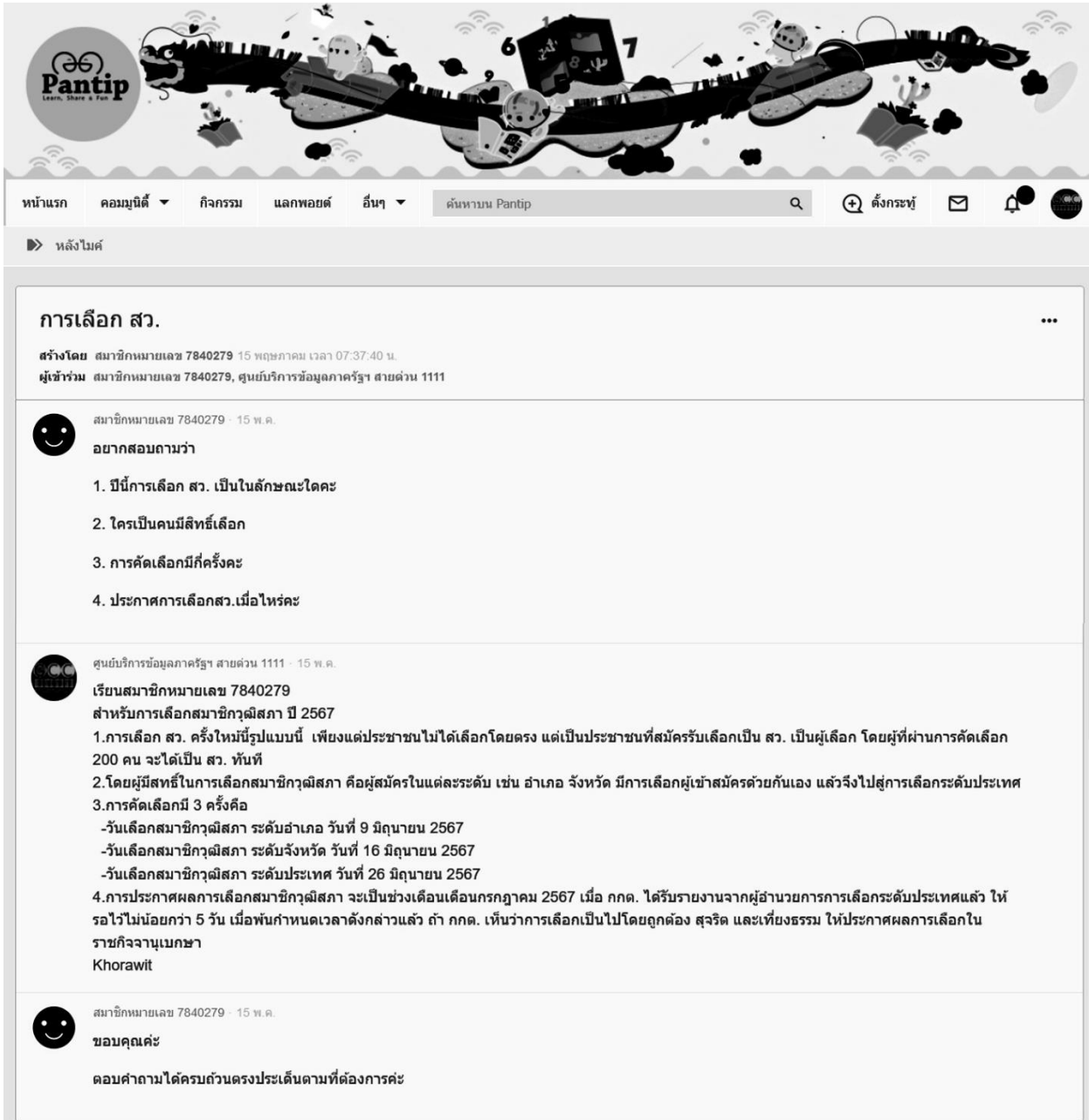
สมาชิกหมายเลข 6743344 · 7 พ.ค.  
ขอบคุณครับ

สอบถามการเปลี่ยนชื่อใน แบบ สด.๙

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



**การเลือก สว.**

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7840279 15 พฤษภาคม เวลา 07:37:40 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7840279, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7840279 - 15 พ.ค.  
อยากสอบถามว่า

1. มีนี้การเลือก สว. เป็นในลักษณะใดคะ
2. ใครเป็นคนมีสิทธิ์เลือก
3. การคัดเลือกมีกี่ครั้งคะ
4. ประกาศการเลือกสว.เมื่อไหร่คะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 - 15 พ.ค.  
เรียนสมาชิกหมายเลข 7840279  
สำหรับการเลือกสมาชิกวุฒิสภา ปี 2567

- 1.การเลือก สว. ครั้งใหม่ในรูปแบบนี้ เพียงแต่ประชาชนไม่ได้เลือกโดยตรง แต่เป็นประชาชนที่สมัครรับเลือกเป็น สว. เป็นผู้เลือก โดยผู้ที่ผ่านการคัดเลือก 200 คน จะได้เป็น สว. ทันที
- 2.โดยผู้มีสิทธิ์ในการเลือกสมาชิกวุฒิสภา คือผู้สมัครในแต่ละระดับ เช่น อำเภอ จังหวัด มีการเลือกผู้เข้าสมัครด้วยตัวเอง แล้วจึงไปสู่การเลือกระดับประเทศ
- 3.การคัดเลือกมี 3 ครั้งคือ  
-วันเลือกสมาชิกวุฒิสภา ระดับอำเภอ วันที่ 9 มิถุนายน 2567  
-วันเลือกสมาชิกวุฒิสภา ระดับจังหวัด วันที่ 16 มิถุนายน 2567  
-วันเลือกสมาชิกวุฒิสภา ระดับประเทศ วันที่ 26 มิถุนายน 2567
- 4.การประกาศผลการเลือกสมาชิกวุฒิสภา จะเป็นช่วงเดือนกรกฎาคม 2567 เมื่อ กกค. ได้รับรายงานจากผู้อำนวยการการเลือกตั้งระดับประเทศแล้ว ให้ออกไปไม่น้อยกว่า 5 วัน เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว ถ้า กกค. เห็นว่าการเลือกเป็นไปโดยถูกต้อง สุจริต และเที่ยงธรรม ให้ประกาศผลการเลือกในราชกิจจานุเบกษา  
Khorawit

สมาชิกหมายเลข 7840279 - 15 พ.ค.  
ขอบคุณค่ะ

ตอบคำถามได้ครบถ้วนตรงประเด็นตามที่ต้องการค่ะ

สอบถามการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา ปี ๒๕๖๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

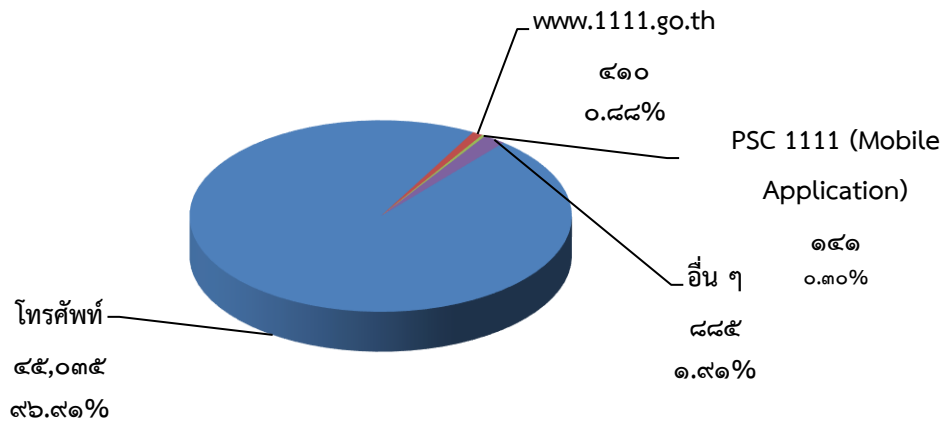
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๖,๔๗๑ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๕,๐๓๕ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๔๑๐ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๔๑ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๘๘๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๐๓๕	๔๑๐	๑๔๑	๘๘๕	๔๖,๔๗๑
ร้อยละ	๙๖.๙๑	๐.๘๘	๐.๓๐	๑.๙๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

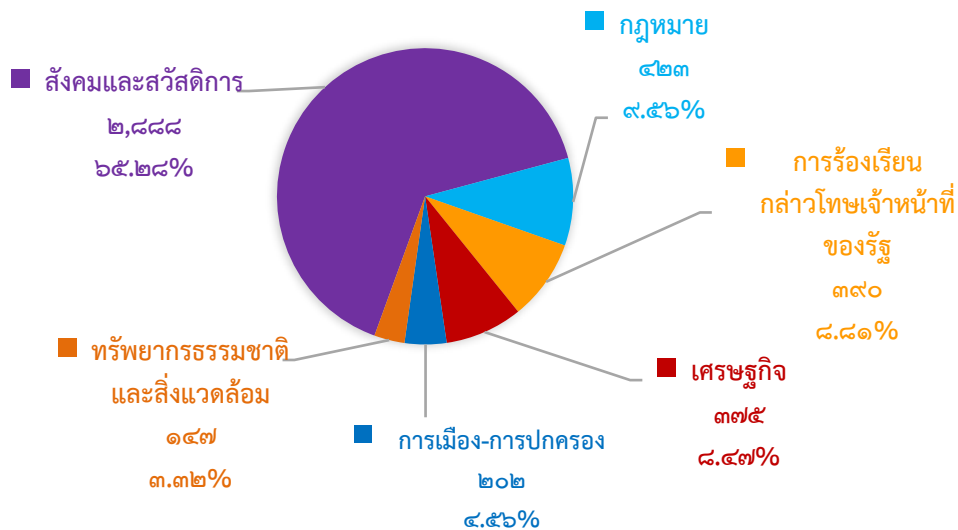
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๐๓๕ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๓,๓๕๑ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๑,๔๕๓ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อ ก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒๓๑ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๓,๓๕๑ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่อง ร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๗๐๓ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๕,๒๙๗ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๘๙ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๒๖๒ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๔๒๕ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๘๘๘ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๒๓ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๙๐ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๗๕ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๐๒ เรื่อง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๔๗ เรื่อง ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	กฎหมาย	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	เศรษฐกิจ	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๘๘๘	๔๒๓	๓๙๐	๓๗๕	๒๐๒	๑๔๗	๔,๔๒๕
ร้อยละ	๖๕.๒๔	๙.๕๖	๘.๘๑	๘.๔๗	๔.๕๖	๓.๓๒	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๓๕๖ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานครศูนย์ประชาสัมพันธ์ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มูลนิธิร่วมกตัญญู สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กรมการขนส่งทางบก ศูนย์นเรนทร ฯลฯ จำนวน ๒๗๘ เรื่อง



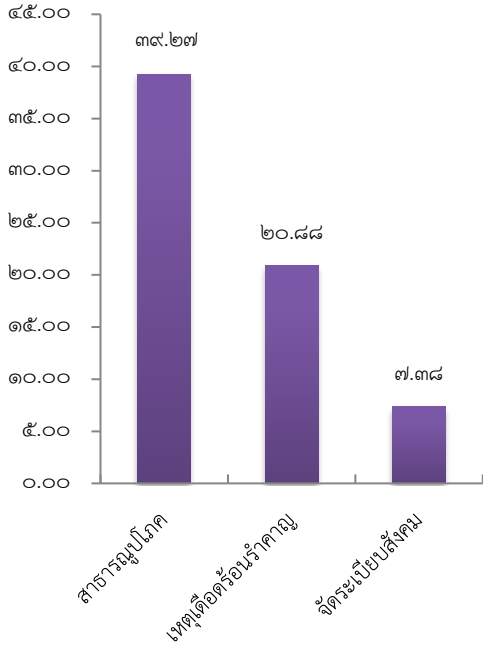
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

**สังคมและสวัสดิการ**

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

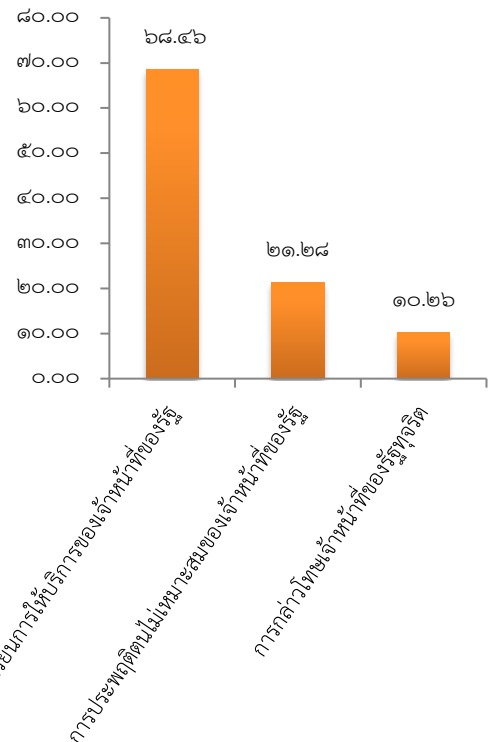


- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๙.๒๗ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าในอัตราที่สูงกว่าปกติ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสรรพากร ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีน้ำประปาไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๐.๘๘ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประสบปัญหาเสียงดังรบกวนจากการจับกลุ่มดื่มสุรา และเปิดเพลงส่งเสียงดังรบกวน ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีกลิ่นเหม็นรบกวนจากการเผาขยะแจ้งเหตุ กรณีขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร ฯลฯ
- จัดระเบียบสังคม** ร้อยละ ๗.๓๘ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบสถานบันเทิงเปิดให้เยาวชนอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี เข้าใช้บริการแจ้งเหตุ ประสบปัญหาการจราจรติดขัด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของวินรถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ ฯลฯ

**การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ**

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

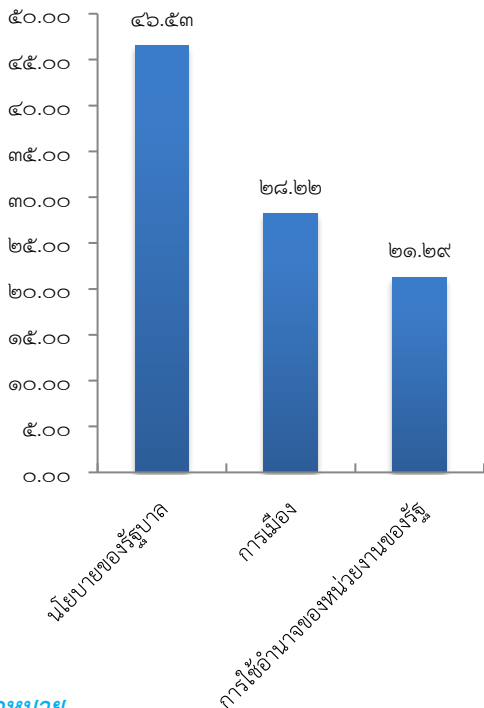
- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ**  
ร้อยละ ๖๘.๔๖ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่จังหวัดต่าง ๆ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ**  
ร้อยละ ๒๑.๒๘ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดิน ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต**  
ร้อยละ ๑๐.๒๖ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมของผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของนักการเมืองและข้าราชการ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมงบประมาณโครงการอาหารกลางวัน ฯลฯ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



**การเมือง - การปกครอง**

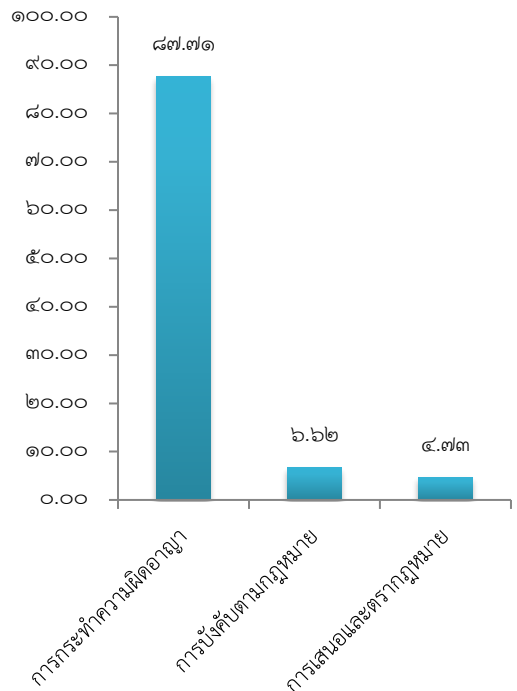
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๔๖.๕๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ แจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขของโครงการครอบครัวอุปถัมภ์ผู้สูงอายุ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล กรณีการจัดเก็บข้าวไว้ในโกดัง ฯลฯ
- การเมือง** ร้อยละ ๒๘.๒๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการสมัครเป็นสมาชิกวุฒิสภา (สว.) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูประบบข้าราชการ ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๒๑.๒๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้าน ขอชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานและลูกจ้างของรัฐที่ได้รับสวัสดิการเช่นเดียวกับข้าราชการ ฯลฯ

**กฎหมาย**

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๗.๗๑ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ขอความช่วยเหลือเร่งดำเนินคดีความ กรณีถูกทำร้ายร่างกาย ขอเสนอความคิดเห็นให้มีการปราบปรามเกี่ยวกับอาชญากรรม การโจรกรรมทรัพย์สิน การจำหน่ายของผิดกฎหมาย ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๖.๖๒ ได้แก่ ขอให้พิจารณาตั้งด่านตรวจจับผู้กระทำความผิดกฎหมายในตอนกลางคืนให้เป็นมาตรฐาน ขอความอนุเคราะห์ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ขอคำแนะนำปรึกษาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการอุปการะเลี้ยงดูบุตร ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๔.๗๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มกฎหมายที่เป็นคดีอื้อฉาวออนไลน์ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายกัญชาเสรีและพืชกระท่อมเสรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การโอนเงินให้ผู้ต้องขังของเรือนจำ ฯลฯ



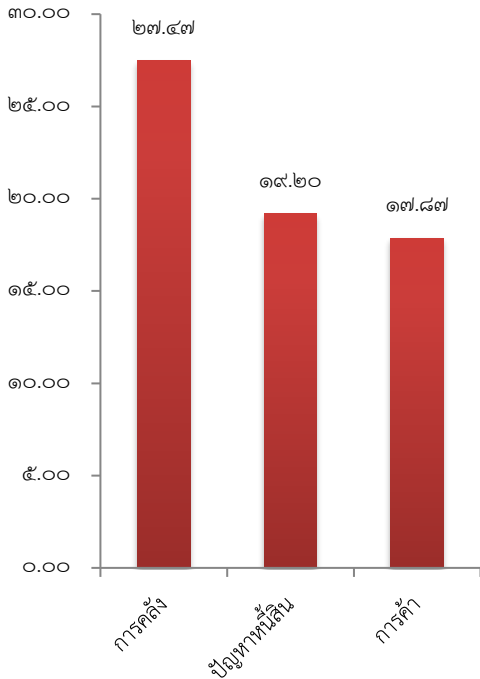
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

**เศรษฐกิจ**

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่



๑. **การคลัง** ร้อยละ ๒๗.๔๗ ได้แก่ ขอให้เร่งพิจารณาคืนเงินภาษีรายได้บุคคลธรรมดา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจสอบการใช้งานงบประมาณของเงินกองทุนหมู่บ้าน ฯลฯ

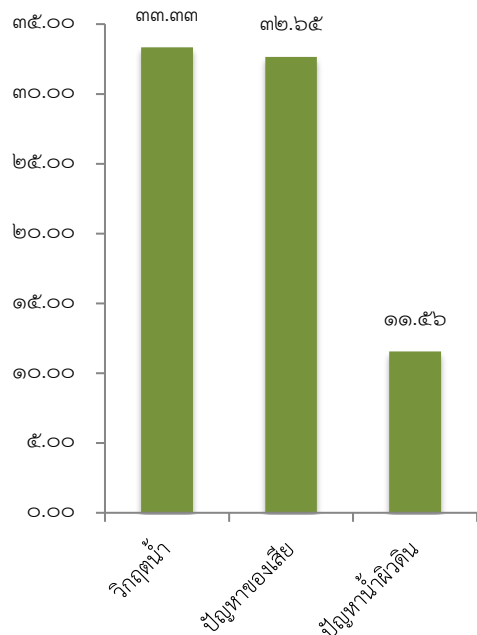
๒. **ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๑๙.๒๐ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ในระบบ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ร่วมโครงการสินเชื่อรวมหนี้ข้าราชการยั่งยืน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระค่าปรับหรือค่าติดตามทวงถามกรณีชำระหนี้บัตรเครดิตล่าช้า ฯลฯ

๓. **การค้า** ร้อยละ ๑๗.๘๗ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าราคาสูงของร้านธงฟ้าประชารัฐ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับข้าวสารเก่าเก็บ ๑๐ ปี จากโครงการรับจำนำข้าว ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าบนบาทวิถี ฯลฯ

**ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๓๓.๓๓ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีประสบปัญหาน้ำท่วมขังจากฝนตก ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำฝนมเทียม ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๓๒.๖๕ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้าไปจัดเก็บขยะมูลฝอย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเผาขยะ ฯลฯ
- ปัญหาน้ำผิวดิน** ร้อยละ ๑๑.๕๖ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือในการกำจัดวัชพืช ประเภทผักตบชวา ฯลฯ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กต ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๔,๙๕๔ ครั้ง

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก (๑๑๑๑ กต ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวก มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กต ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๔๗๙ ครั้ง

๒.๑.๓) การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๗ เกี่ยวกับการจัดตั้ง Sub Call Center กำหนดให้สามารถจัดตั้งได้เฉพาะกรณีจำเป็น และมีลักษณะเฉพาะกิจ โดยให้เชื่อมโยงกับ GCC 1111 ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม นั้น GCC 1111 ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑.๓.๑) กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๒๙๑ ครั้ง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๐ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๐๘๓ 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 โดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขข่าวปลอมและเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้อง ออกสู่สาธารณะ อีกทั้งเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๗ โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๔๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๘ โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔,๐๒๓ ครั้ง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๕๖๗ เรื่อง เช่น การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๔,๐๕๗ เรื่อง เช่น วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๗ เรื่อง ได้แก่ การส่งวัตถุพยานให้นิติวิทยาศาสตร์

๒.๒.๒) การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรมในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๘๕ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๑๘ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๓ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

ตามที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้จัดตั้ง “ศูนย์ฮอตไลน์แจ้งภัยทางพระพุทธศาสนา” เพื่อรับเรื่องราวเกี่ยวกับภัยทางพระพุทธศาสนา และจากการประชุมคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหา

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ทางพระพุทธศาสนา ครั้งที่ ๑/๒๕๕๗ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้นำเสนอ การดำเนินการประเด็นแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ โดยผ่านช่องทาง ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลข ๑๑๑๑

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๗๗ เรื่อง เช่น ๑) การจัดงานวันวิสาขบูชานานาชาติ วันสำคัญสากลของโลก ครั้งที่ ๑๙ ๒) โครงการ "เทศนาธรรม ๔ ภาค ทั่วไทย" ครั้งที่ ๔ (หนกลาง) ๓) จังหวัดสงขลา จัดโครงการ "เทศนาธรรม ๔ ภาค ทั่วไทย" ครั้งที่ ๓ ภาคใต้ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๑ เรื่อง เช่น ๑) ตรวจสอบการแต่งตั้งเจ้าอาวาสและพิจารณา แต่งตั้งเจ้าอาวาสใหม่ ๒) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าอาวาส เป็นต้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมของพระภิกษุสงฆ์ และการจัดพิธีทางศาสนาพุทธ

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 พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๒ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๓๒ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ เช่น ข้อเสนอแนะ การถ่ายภาพ - ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

**โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)**
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗**
**รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗**

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๓๓,๙๐๒ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กค ๐	๑๑๑๑ กค ๒	๑๑๑๑ กค ๙	๑๑๑๑ กค ๕	๑๑๑๑ กค ๒๒	๑๑๑๑ กค ๗๗	๑๑๑๑ กค ๗๘	๑๑๑๑ กค ๗๙	๑๑๑๑ กค ๘๗	๑๑๑๑ กค ๘๘
สอบถาม ข้อมูล ภาครัฐ	รับเรื่อง ร้องเรียน	สอบถาม ข้อมูล ด้วยภาษา ต่างประเทศ	สอบถาม ข้อมูล สถานการณ์ ภัยพิบัติ	สอบถาม ข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนาจ ความสะดวกฯ	กรม คุ้มครอง สิทธิและ เสรีภาพ (สายด่วน ยุติธรรม)	กรมคุม ประพฤติ	กรมบังคับ คดี	ศูนย์ประสาน งานและแก้ไข ปัญหา ข่าวปลอม	โครงการ เน็ต ประชารัฐ
๖๘,๖๗๕	๔๕,๐๓๕	๗๕๙	๔,๙๕๔	๖,๔๗๙	๑,๒๙๑	๕๐	๒,๐๙๓	๕๔๓	๔,๐๒๓

จากสถิติการให้บริการในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๓๓,๙๐๒ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๘๘,๘๖๗ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๕๗,๔๗๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๖,๔๐๔ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๔๓๔ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑,๕๕๕ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๓,๒๔๕ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๔,๔๙๗ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๗๔๕ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการให้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๔,๔๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๗ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔๔,๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๙

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๗๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๒ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

จำนวน ๘,๖๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๙ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ เอกสารแบบใบอนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย (แบบ ธภ.๒) เอกสารประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและคำชี้แจงกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และเอกสารประกาศของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่เกี่ยวข้องกับโควิด เป็นต้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

## ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



### การเมือง-การปกครอง

- ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- การส่งจองเข็มที่ระลึกตราสัญลักษณ์งานเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว



### สังคมและสวัสดิการ

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- พยากรณ์อากาศ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ



### เศรษฐกิจ

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



### การศึกษาและเทคโนโลยี

- ประวัติความเป็นมาวันพืชมงคล
- คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ
- โปรแกรมการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ



### อื่น ๆ

- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- การบริจาคโลหิต
- ธนาคารแห่งประเทศไทยแนะนำช่องทางการแก้หนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒) การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๐๓๕ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๓,๓๕๑ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๑,๔๕๓ ครั้ง การที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒๓๑ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๓,๓๕๑ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๗๐๓ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๕,๒๙๗ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๘๘ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๒๖๒ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทาง ที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๔๒๕ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๘๘๘ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๒๓ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๙๐ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๗๕ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๐๒ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๔๗ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไม่มีจำนวนเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๓๕๖ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุฯ กรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์เรนทร ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์วิทยุพระราม ฯลฯ จำนวน ๒๗๘ 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 พฤษภาคม ๒๕๖๗ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๔ การใส่หรือการบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ และความเป็นส่วนบุคคล

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูล มิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

#### การดำเนินการ

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

## ส่วนที่ ๔

### ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม 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 และมี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน 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 โดยมีหน้าที่ บริหารจัดการตอบข้อซักถามข้อมูลในเชิงลึก ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศ ได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน 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)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

ช่วงเวลาหลัก ๐๖.๐๐ - ๑๔.๐๐ 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 พฤษภาคม 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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

Excellence)” เมื่อวันที่ ๑๐ และ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการเป็นประจำทุกสัปดาห์

#### การดำเนินงาน

GCC 1111 จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีการพิจารณาและอนุมัติหลักการ มาตรการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานเพื่อประชาชน ตามที่กระทรวงพลังงาน (พ.น.) เสนอ เพื่อลดผลกระทบค่าครองชีพ มีมาตรการทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ ๑) มาตรการตรึงราคาน้ำมันดีเซล ไม่ให้เกิน ๓๓ บาท ต่อลิตร มีผลตั้งแต่วันที่ ๒๐ เมษายน-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ๒) มาตรการตรึงราคาก๊าซหุงต้มขายปลีก LPG ขนาดถัง ๑๕ กิโลกรัม ที่ระดับ ๔๒๓ บาท ต่อถัง ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน-๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ ๓) มาตรการลดค่าไฟฟ้าให้กับกลุ่มเปราะบางที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน ๓๐๐ หน่วย ต่อเดือน ๑๙.๐๕ สตางค์ ต่อหน่วย โดยราคาไฟฟ้าจะให้ใช้ในราคาเดิมที่ ๓.๙๙ บาท ต่อหน่วย มีผลในช่วงเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๖๗ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔ เดือน สามารถติดตามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ [www.prd.go.th](http://www.prd.go.th) หรือโทรศัพท์ ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓

- กรมการจัดหางาน ประชาสัมพันธ์ให้นายจ้างและสถานประกอบการ พิสูจน์สัญชาติ และขอรับเอกสารประจำตัวแรงงาน ๓ สัญชาติ ๑) แรงงานสัญชาติเมียนมาเร่งดำเนินการ จัดทำหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง เพื่อขอรับการจัดเก็บข้อมูลอัตลักษณ์บุคคล และการตรวจลงตราอนุญาตให้อยู่ในประเทศไทยอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ๒) แรงงานสัญชาติลาวให้ติดต่อสถานเอกอัครราชทูตลาวประจำประเทศไทย เพื่อขอรับเอกสารเดินทางชั่วคราว (Laissez-Passer) เมื่อกลับเข้าประเทศไทยให้แสดงเอกสารดังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เพื่อขอรับการตรวจลงตรา อนุญาตให้อยู่ในประเทศไทย จนถึงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ๓) แรงงานสัญชาติ กัมพูชา ให้ดำเนินการลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ที่ [www.cambodia-doe.com](http://www.cambodia-doe.com) เจ้าหน้าที่กัมพูชาจะติดต่อกลับ ตามข้อมูลที่ลงทะเบียนไว้ หากมีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานจัดหางานพื้นที่ ๑-๑๐ สำนักงาน จัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ หมายเลขสายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กด ๒ กรมการจัดหางาน หรือสายด่วนกรมการจัดหางาน ๑๖๙๔

- สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ จัดงานวิสาขบูชานานาชาติ วันสำคัญสากล ของโลก ครั้งที่ ๑๙ ภายใต้หัวข้อ “พุทธวิถีสู่การสร้างควมไว้วางใจและความสามัคคี” (The Buddhist Way of Building Trust and Solidarity) เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิม พระชนมพรรษา ๖ รอบ ๗๒ พรรษา ระหว่างวันที่ ๑๙-๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ณ มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตำบลลำไทร อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศูนย์ประชุมสหประชาชาติ ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพมหานคร และพุทธมณฑล ตำบลศาลายา อำเภупทุมณฑล จังหวัดนครปฐม

- กระทรวงศึกษาธิการ เปิดนโยบาย “๓ เร่ง ๓ ลด ๓ เพิ่ม” เพื่อดูแลเด็กปฐมวัย ประกอบด้วย ๓ เร่ง เร่งความเข้าใจแก่ผู้ปกครอง ครูผู้ดูแลเด็ก ชุมชน และสังคม เร่งสวัสดิการการเลี้ยงดูเด็กเล็ก เร่งเสริมศักยภาพ องค์การปกครองท้องถิ่น ชุมชน และกลไกระดับพื้นที่ใกล้ตัวเด็ก ๓ ลด ลดการใช้สื่อหน้าจอในเด็กปฐมวัยก่อนวัย ๒ ขวบ ลดความเครียด คืบความสุขแก่เด็กปฐมวัย ลดการใช้ความรุนแรงต่อเด็กปฐมวัย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ๓ เพิ่ม เพิ่มกิจกรรมพัฒนาการ และการเรียนรู้ผ่านการเล่นหลากหลาย เพิ่มการเล่า และอ่านนิทานสม่ำเสมอ เพิ่มความรัก ความใส่ใจในครอบครัว และส่งเสริมเวลาคุณภาพของครอบครัว ทั้งนี้เพื่อส่งเสริม พัฒนาการดูแลเด็กปฐมวัย ใน ทุกด้านอย่างครอบคลุม

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๔ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๔ คน ปฏิบัติงานในวันและเวลาทำการราชการ ณ สถานที่ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ตลอดระยะเวลาตามสัญญา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ประสานงานโครงการ GCC 1111 และสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ จัดเตรียม

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

และประสานงานการจัดประชุม และการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาภายในโครงการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง  
ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

#### การดำเนินการ

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

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 (หนังสือนำส่งเลขที่ เอ็นที ฐฐฎ.๒.๓/๒๑๐๕ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖) รายละเอียดตาม QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

## ส่วนที่ ๕

ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

**ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ**

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

กิจกรรม		ระยะเวลาดำเนินงาน							หมายเหตุ
		ปี พ.ศ. ๒๕๖๖			ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
<b>๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ</b>									
๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา									
๓.๔.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ 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)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม 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.	
<b>๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ</b>								
๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้								
- วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์								
- รายละเอียดและคำอธิบายขอบเขตการพัฒนาระบบฯ								
- ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ใช้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง								
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อเสนอการบริหารจัดการความเสี่ยง								
- วิธีการสื่อสารแผนเพื่อโทรรับรูเป้าหมาย								
(๑) ทบทวนและจัดทำแผน								
(๒) นำเสนอแผนเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง								
(๓) ปรับปรุงแผนตามข้อเสนอแนะของผู้ว่าจ้าง								
๓.๔.๕ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือช่องทางทุกช่องทาง call center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงาน นวัตกรรม (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงาน ที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้								
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถักเส้นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้								
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ หน่วยงานนวัตกรรมเดิม ฐานข้อมูล Big Data								
- Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)								
- Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา								
(๑.๒) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ฐานข้อมูล Big Data								
- Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)								
- Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายที่สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้								
- Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา								
- Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน								
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย								
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี								
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม								
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม								
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ								
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์								
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม								
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร								

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

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

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

### การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๘ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ร้อยละ ๙๒.๓๓% เพิ่มขึ้น ๐.๙๙%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๓๐ รายการ Response จำนวน ๒๔ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๖๔ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

**สถิติการให้บริการระบบ Voicebot**

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



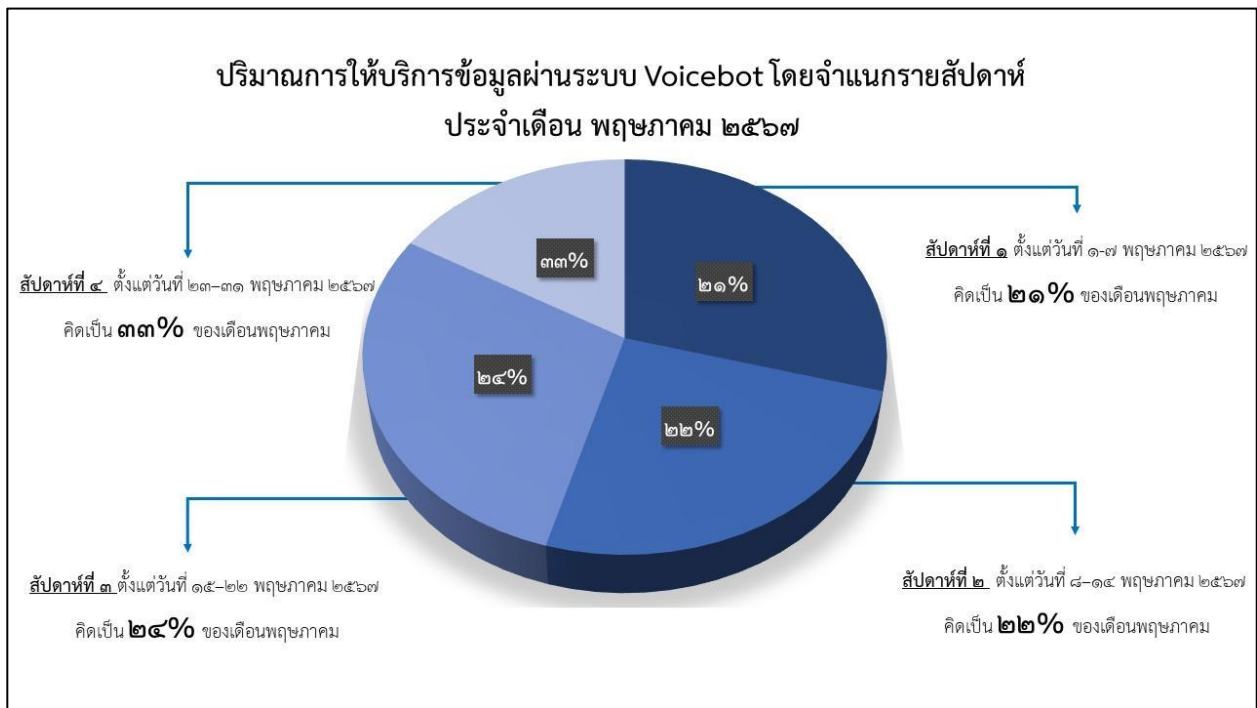
ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๒๒,๘๓๔ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๘,๗๒๖ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



**ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์**  
**ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗**

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ - ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ - ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ของเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการคลัง	๖,๙๘๓
กระทรวงมหาดไทย	๕,๓๐๓
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓,๔๔๙
กระทรวงคมนาคม	๒,๑๑๙
กระทรวงการต่างประเทศ	๑,๖๑๕
กระทรวงวัฒนธรรม	๑,๐๖๔
กระทรวงสาธารณสุข	๗๖๒
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๖๑
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๓๙๖
กระทรวงแรงงาน	๑๙๒
กระทรวงพาณิชย์	๑๓๒
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๙
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๔๔
กระทรวงยุติธรรม	๓๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๗
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๘
กระทรวงพลังงาน	๑๖
ราชบัณฑิตยสถาน	๑๐
กระทรวงศึกษาธิการ	๘
กระทรวงกลาโหม	๘
กระทรวงอุตสาหกรรม	๖

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๖
อื่นๆ	๒
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๒๒,๘๓๔</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๒,๖๐๖
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑,๙๐๗
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๒๕๗
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๕๖๙
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๒๘๖
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๒๒๙
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๖๕
	การติดอากรแสตมป์และสถานที่จำหน่าย	๑๓
	ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล	๗
	ราคาประเมินที่ดิน-รายบล็อก	๗
	คำถามอื่นๆ	๓๗
<b>รวม</b>	<b>๖,๙๘๓</b>	
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๒,๑๗๘
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑,๕๕๕
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๕๕๔



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน	๓๐๒
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๑๙๑
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๙๐
	การจดทะเบียนสมรส	๕๙
	การขอติดตั้งไฟฟ้า-น้ำประปา	๕๒
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๒๓
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก	๒๑
	คำถามอื่นๆ	๒๗๘
<b>รวม</b>		<b>๕,๓๐๓</b>
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๘๔๙
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๑,๐๓๖
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖	๒๖๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๒๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	๓๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	๒๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช	๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๓
	คำถามอื่นๆ	๑๐
<b>รวม</b>		<b>๓,๔๔๙</b>
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑,๐๓๘
	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๕๒๘
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๒๗๑
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๒๑๑
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๒๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก	๒๕
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๘
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนตรถ	๗
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้	๒
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๒
	คำถามอื่นๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๒,๑๑๙</b>
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑,๐๓๑
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๒๗๑
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒๑๗
	การยื่นขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๒๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๒๑
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๑๖
	จุดผ่านแดนบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน	๘

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ	๗
	การรับหนังสือเดินทาง	๔
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๔
	คำถามอื่นๆ	๘
<b>รวม</b>		<b>๑,๖๑๕</b>
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๕๓๓
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๒๗๘
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๒๕๓
<b>รวม</b>		<b>๑,๐๖๔</b>
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๓๑๖
	ความหมายของการเจ็บป่วยทั่วไป	๒๐๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๑๕๖
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๓๑
	ความหมายของการเจ็บป่วยฉุกเฉิน	๓๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข	๓
	การบริจาคโลหิต	๓
	สิทธิบัตรทอง rome เร็งรับบริการที่ไหนก็ได้ ไม่เสียค่าใช้จ่าย	๓
	นโยบายใช้บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์แทนบัตรทอง	๒
	นโยบาย rome เร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ )	๑
	คำถามอื่นๆ	๙
<b>รวม</b>		<b>๗๖๒</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๗๐
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๒๐๘
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๒๗
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๒๑
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑๔
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๗
	การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อผู้พิการ	๑
	การจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ให้กับคนพิการที่มีความจำเป็นต้องมีผู้ช่วยคนพิการ	๑
	คำถามอื่นๆ	๖
<b>รวม</b>		<b>๕๖๑</b>
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๑๕๙
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๗	๑๐๕
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๕๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๓๓
	โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อก ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗	๑๒
	การจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลน้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ส.ป.ก. แจ้ง ยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนดได้ทั่วประเทศ	๓
	โครงการประกันภัยพืชผล ปีการผลิต ๒๕๖๗	๓
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมพัฒนาที่ดิน	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๔
<b>รวม</b>		<b>๓๙๖</b>
กระทรวงแรงงาน	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๑๐๙
	ข้อมูลเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน	๓๔
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๒๖
	การให้บริการ สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานประกันสังคม	๘
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๖
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๔
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๙๒</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๗๐
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๕๙
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๓
<b>รวม</b>		<b>๑๓๒</b>
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๓๔
	โครงการบัตรเขียวเที่ยวทุกที่	๒๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรธรณี	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมควบคุมมลพิษ	๑
	พระราชบัญญัติเลื่อยโซ่ยนต์ พ.ศ. ๒๕๔๕	๑
	คำถามอื่นๆ	๒
<b>รวม</b>		<b>๗๙</b>
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๓๒
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๗
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๓

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ประเภทของใบอนุญาตมัดคฤเทศก์	๒
<b>รวม</b>		<b>๔๔</b>
กระทรวงยุติธรรม	การประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๒๔
	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกลเกลี่ย แก้นี้คร้วเรือน	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๓
<b>รวม</b>		<b>๓๔</b>
สำนักนายกรัฐมนตรี	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑๘
	สวัสดิการของข้าราชการ	๓
	สิทธิ ๕ ประการของผู้บริโภค	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๒
<b>รวม</b>		<b>๒๗</b>
สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑๘
<b>รวม</b>		<b>๑๘</b>
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)	๔
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๔
<b>รวม</b>		<b>๑๖</b>
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๑๐
<b>รวม</b>		<b>๑๐</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๔
	การดำเนินการกรณีผู้พิการศึกษาสูญหาย	๓
	การขอทดสอบความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพครู	๑
รวม		๘
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๗
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
รวม		๘
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๒
	บริการเกี่ยวกับวัตถุดิบทราย	๑
รวม		๖
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	ระเบียบการขอเข้าเยี่ยมชมรัฐสภา	๕
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
รวม		๖
อื่นๆ	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง	๒
	กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	
รวม		๒
รวมทั้งหมด		๒๒,๘๓๔

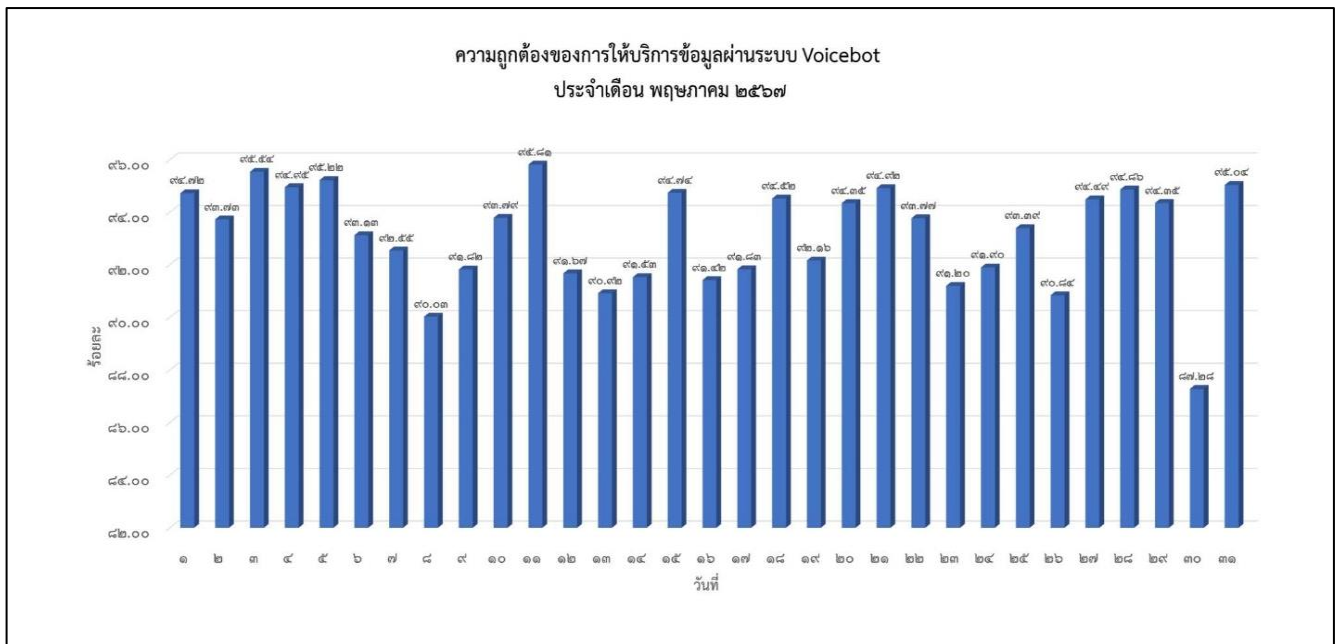
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

**ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot**

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



**ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗**

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้อง มีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการ สอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

**ปัญหา อุปสรรค** ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสุ่มปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยครวมถึง เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจมาวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ๆ บนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Voicebot ไปใช้งานในฐานข้อมูล Big Data

**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](http://www.gcc.go.th) ตลอดอายุสัญญา

### การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๗๔.๖๔% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๘ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็น ๗๔.๖๔% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔. ในเดือน พฤษภาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๙ รายการ Response จำนวน ๓ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

## สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ดังนี้



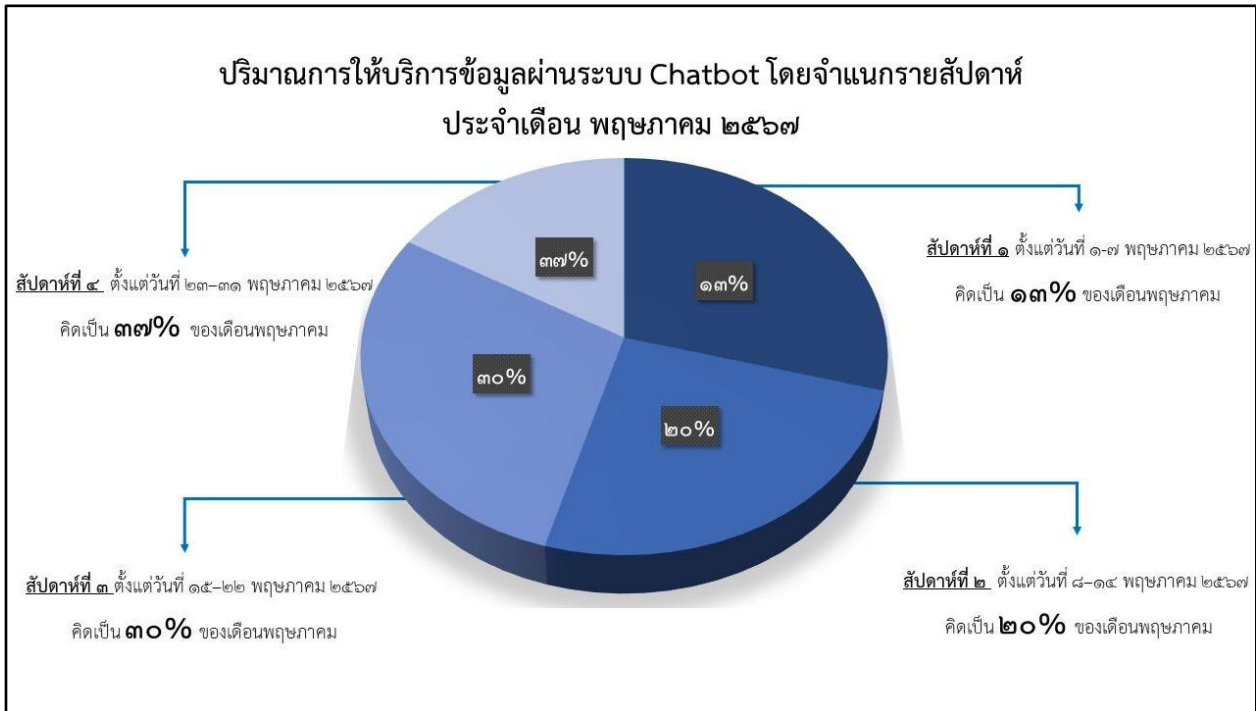
## ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๘๕๓ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๓ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ - ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ - ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และ สัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๗ ของเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

**สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗**

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๑๗๔
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๔๗
กระทรวงแรงงาน	๑๐๑
กระทรวงการคลัง	๘๕
กระทรวงคมนาคม	๖๒
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๒
กระทรวงพลังงาน	๓๔
กระทรวงการต่างประเทศ	๒๕
สำนักงานกฤษฎีกา	๒๓
กระทรวงสาธารณสุข	๑๘
กระทรวงยุติธรรม	๑๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๖
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๔
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๔
กระทรวงพาณิชย์	๑๒
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๒
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๑
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๘
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๘
กระทรวงศึกษาธิการ	๕
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔
กระทรวงกลาโหม	๒
สำนักงานอัยการสูงสุด	๒
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
อื่นๆ	๒
<b>รวมทั้งรวม</b>	<b>๘๕๓</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	แอปพลิเคชัน ThalID หรือ ไทยดี	๖๕
	การขอเพิ่มและคัดชื่อบุคคลเข้าออกทะเบียนบ้าน	๓๖
	การขอ/แก้ไข ทะเบียนบ้าน	๒๒
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑๒
	อัตราค่าไฟฟ้า-น้ำประปา	๘
	การทำพินัยกรรม	๕
	การจดทะเบียนรับรองบุตร	๕
	การจัดงานตลาดนัด ๕๐ ปี กทม. ออนไลน์	๓
	การรังวัด แบ่งแยก รวม สอบเขตที่ดิน	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การประปาส่วนภูมิภาค	๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่นๆ	๑๓
<b>รวม</b>		<b>๑๗๔</b>
<b>กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม</b>	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๘๘
	การแจ้งอายุบัญชีม้า	๒๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๕
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๗
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์ สาธารณะ	๕
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนัน ออนไลน์ ลามกอนาจาร	๓
	พยากรณ์อากาศ	๑
	ประกาศกรมอุตุนิยมวิทยา	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๔๗</b>
<b>กระทรวงแรงงาน</b>	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๔๔
	ข้อมูลเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน	๒๓
	สวัสดิการการจ้างงาน	๑๔
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๓
	โครงการไทยมีงานทำ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	๑
	คำถามอื่นๆ	๔
<b>รวม</b>		<b>๑๐๑</b>
กระทรวงการคลัง	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๓๓
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒๓
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๙
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๖
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๔
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๔
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๒
	ขั้นตอนการซื้อสลากดิจิทัล	๑
	ราคาประเมินที่ดิน	๑
	การขอรับเงินบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๘๕</b>
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๓๓
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๑๔
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้	๑๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การทำใบอนุญาตขับรถแบบใหม่ระบบคอมพิวเตอร์ (ใบขับขี่แถบแม่เหล็ก)	๑
<b>รวม</b>		<b>๖๒</b>
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๒๒
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๑
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๖
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๔
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๒
	บัตรประจำตัวคนพิการ	๒
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๑
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธรรมาภิบาล	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๕๒</b>
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่างๆ	๒๐
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๖
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่างๆ	๔
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่างๆ	๒
	การแจ้งเลิกประกอบกิจการผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่างๆ	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่างๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๓๔</b>
กระทรวงการต่างประเทศ	การแปลและการรับรองเอกสาร	๙
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๕
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๓
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๒
	วิวัฒนาการของหนังสือเดินทาง	๑
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๑
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๑
	สถานที่ให้บริการรับรองนิติกรณ์เอกสาร	๑
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑
	การรับหนังสือเดินทาง	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๕</b>
สำนักนายกรัฐมนตรี	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๒๐
	สวัสดิการของข้าราชการ	๓
<b>รวม</b>		<b>๒๓</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงสาธารณสุข	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๗
	รายละเอียดต่างๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การบริจาคโลหิต	๑
	ขั้นตอนการใช้งาน กระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ต้องค์การเภสัชกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๘</b>
กระทรวงยุติธรรม	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้หนี้ครัวเรือน	๘
	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน	๗
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๖</b>
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๑๖
<b>รวม</b>		<b>๑๖</b>
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคต่างๆ	๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๔



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๒
	ค่าธรรมเนียมและหลักประกันใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๔</b>
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๔
<b>รวม</b>		<b>๑๔</b>
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๑๑
	โครงการ Smart โซ่ช่วย	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๒</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒
<b>รวม</b>		<b>๑๒</b>
กระทรวงวัฒนธรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่างๆ ของไทย	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๑</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ในภาครัฐ	ความแตกต่างของ ป.ป.ช. กับ ป.ป.ท.	๖
	การมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ของประชาชน	๑
	ขั้นตอนการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐกรณีกระทำผิด	๑
<b>รวม</b>		<b>๘</b>
สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด	๓
	การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๓
	พระประจำวัน	๑
	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๑
<b>รวม</b>		<b>๘</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๓
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๒
<b>รวม</b>		<b>๕</b>
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	คุณสมบัติผู้สมัครสมาชิกวุฒิสภา	๔
	หน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภา	๑
<b>รวม</b>		<b>๕</b>
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อย่อวุฒิการศึกษาระดับต่างๆ	๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
<b>รวม</b>		<b>๔</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑
<b>รวม</b>		<b>๒</b>
สำนักงานอัยการสูงสุด	ประเภทของผู้ไร้ความสามารถ	๑
	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๑
<b>รวม</b>		<b>๒</b>
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตนำเข้า ส่งออก นำผ่าน ซิ่งสัตว์ป่า ซากของสัตว์ป่า หรือผลิตภัณฑ์ที่ทำจากซากของสัตว์ป่า	๑
<b>รวม</b>		<b>๑</b>
อื่น ๆ	ช่องทางร้องเรียนปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคม	๑
	การขึ้นทะเบียนโดรน	๑
<b>รวม</b>		<b>๒</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๘๕๓</b>

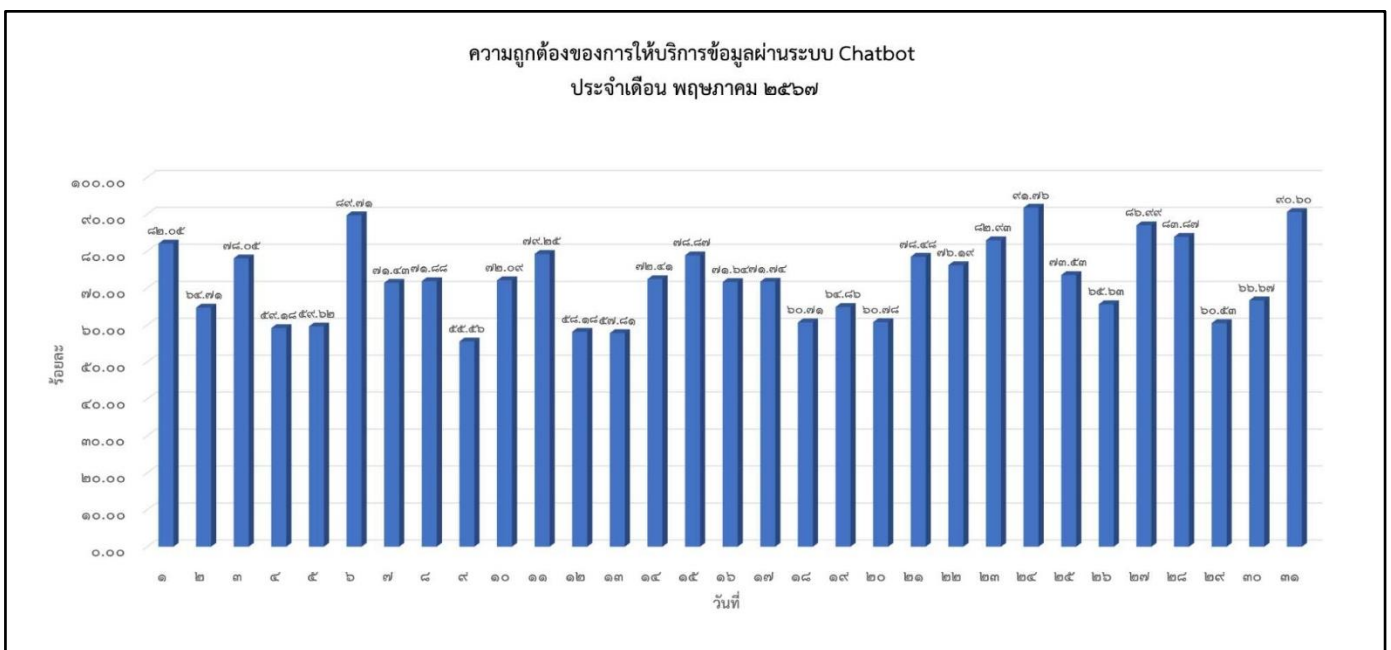
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

## ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

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

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๔% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบอทบนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป



## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

**ปัญหา อุปสรรค** จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๔% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบ ระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามา ผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูล บนระบบ Chatbot ไปใช้งานในฐานข้อมูล Big Data

**ข้อเสนอแนะ** จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ 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) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

### การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๑	๐.๓๑
๒	กระทรวงการคลัง	๙	๒.๘๓
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐.๐๐
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	๔๘	๑๕.๐๙
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๑	๑๒.๙๑
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓	๐.๙๔
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๔๓	๑๓.๕๒
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๔๐	๑๒.๕๘

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๗	๑๔.๗๘
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๖	๑๑.๓๒
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๒	๐.๖๓
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
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
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๑๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๓๐ รายการ Response จำนวน ๒๔ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๖๔ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ติดต่อสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าที่นครนายก การปฏิบัติตัวสำหรับผู้บริจาค ก่อนบริจาคโลหิต ประกาศปิดอ่าวไทย ประจำปี ๒๕๖๗ เป็นต้น พร้อมทั้ง ปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๔.๐๖
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐.๐๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๕	๑๔.๐๖
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๕	๑๔.๐๖
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๕	๑๔.๐๖
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๔๕	๑๔.๐๖
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๔๕	๑๔.๐๖
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	๕๐	๑๕.๖๔
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ในเดือน พฤษภาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๙ รายการ Response จำนวน ๓ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น โครงการฝึกอบรมผู้ควบคุมการขายวัตถุดิบอันตรายทางการเกษตร ใช้หลักฐานอะไรบ้างในการขอจดทะเบียนรถใหม่ สถานที่ติดต่อประกันสังคมพื้นที่เขตพระโขนง เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

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

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

**แผนการดำเนินงาน**



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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน								หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖				ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ									
๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้									
- วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์									
- 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 โมเดลเหล่านี้สามารถแปลภาษาเขียนเนื้อหาสร้างสรรค์ประเภทต่างๆ และตอบคำถามผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยี Generative AI นี้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีการสร้างโมเดลใหม่ๆ อยู่เสมอ และมีการผนวกร่วมกับเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น เทคโนโลยีเกี่ยวกับ Search Engine, เทคโนโลยี Knowledge Graph เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบคำถามให้ถูกต้อง แม่นยำ และสามารถอธิบายหรือแสดงที่มาของคำตอบได้ชัดเจน

โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ ทีมงาน GCC 1111 ได้ดำเนินการหาความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญด้าน Generative AI และร่างแนวทางการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือ (Tool) ที่เหมาะสม มาสนับสนุนการขยายขีดความสามารถของระบบ GCC 1111 แบบ AI ในเดือนเมษายน ๒๕๖๗ ทีมงาน GCC 1111 ได้นำเสนอแผนเพื่อขอความเห็นชอบจากประธานและคณะกรรมการตรวจรับ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

และในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ทีมงาน GCC 1111 ได้ปรับปรุงแผนตามคำแนะนำของประธานและคณะกรรมการตรวจรับ และได้ดำเนินการจัดทำเป็นรูปเล่มนำเสนอส่งมอบพร้อมเล่มรายงานแล้ว การพัฒนา GCC 1111 AI ในระยะ ๓ ปีต่อไป โดยสรุปดังนี้

- การนำเทคโนโลยี Generative AI มาประยุกต์ใช้: เพื่อพัฒนาระบบ Chatbot ให้ตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม่นยำ และรวดเร็ว ยิ่งขึ้น
- การเพิ่มช่องทางการให้บริการ: รองรับการเพิ่มช่องทาง Line เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมมากขึ้น
- การยกระดับการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ: พัฒนาจากระดับ ๓ ไปสู่ระดับ ๔ และ ๕ ซึ่งในระดับ ๕ จะเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามชุดข้อมูล (Linked data) เพิ่มมูลค่าของข้อมูล ทำให้สามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลข้ามองค์กรได้ ส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาล

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สรุปผลลัพธ์ (Output)

	การเตรียมการ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ ๒๕๖๘				ปีงบประมาณ ๒๕๗๐
			ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	
บริการประชาชน (ระบบที่ ๑) / ผลลัพธ์ที่สนับสนุน การพัฒนาระบบ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Line</li> <li>- Opensource LLM Model สำหรับภาษาไทย ที่มี ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลภาษี</li> <li>- ชุดข้อมูลการถามตอบ เกี่ยวกับภาษีกรมสรรพากร</li> <li>- โครงสร้างสถาปัตยกรรม การสร้าง LLM Model สำหรับตอบคำถาม ข้อมูลองค์กร</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถาม ชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของ กรมสรรพากร)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามประเด็น ที่อยู่ในความสนใจของ ประชาชน (Phase ๒.๑)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามประเด็น ที่อยู่ในความสนใจของ ประชาชน (Phase ๒.๒, ๒.๓ )</li> </ul>
การพัฒนา เทคโนโลยี		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนา Gen AI จาก Opensource เช่น OpenThaiGPT</li> <li>- พัฒนาส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินผล ประสิทธิภาพ การตอบ คำถามชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของ กรมสรรพากร) โดยพนักงานตอบ คำถาม (Agent)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๑ โดยพนักงาน ตอบคำถาม (Agent)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๒</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๒</li> <li>- Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๓</li> <li>- ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๓</li> </ul>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

	การเตรียมการ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ ๒๕๖๗				ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
			ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	
การรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร</li> <li>- รวบรวมข้อมูลจากฐาน Big Data, CMS, Web Site กระทรวง/หน่วยงาน, FAQ เพื่อใช้สำหรับการ Fine-Tune ตัว GPT Model</li> <li>- กำหนดข้อมูล ๓ เรื่อง และ ขอความเห็นชอบ จากกรรมการตรวจรับ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดชุดข้อมูลที่ใช้ในการ ขยายขีดความสามารถ สำหรับ Phase ๒ (ชุด ข้อมูล ๒.๑, ๒.๒ ๒.๓)</li> <li>- วางแผนการได้มาของ ข้อมูลดังกล่าว</li> <li>- ประสานงานหน่วยงานเพื่อ ขอสนับสนุนข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมชุดข้อมูลในการ ตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๑</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบ คำถาม สำหรับ Phase ๒.๒</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบ คำถาม สำหรับ Phase ๒.๓</li> </ul>	
มาตรฐานข้อมูล (ระบบที่ ๓)		Open data จำนวน ๑๒ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติม อีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๙ หน่วยงาน สิ้นสุดท้าย

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

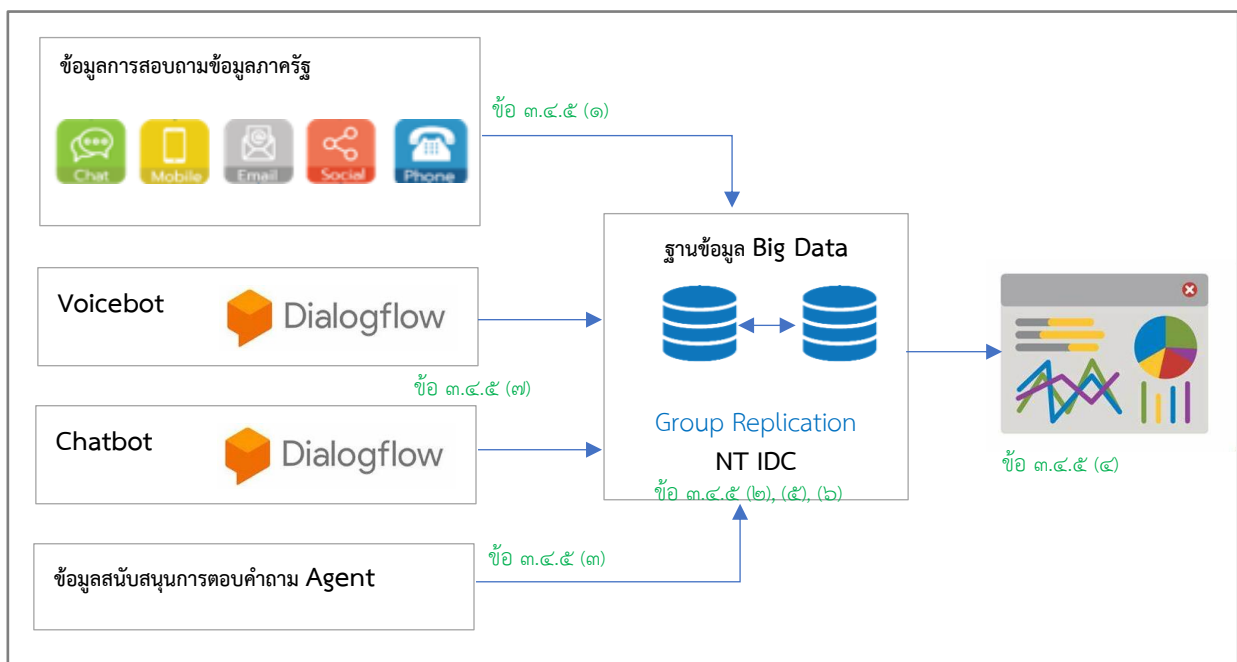
- (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลุ่มกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา
- (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง
- (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้
- (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 และ ข้อมูลที่จัดเก็บมีโครงสร้างข้อมูล ดังนี้

● สถาปัตยกรรมระบบ

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



แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ  
เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

- **โครงสร้างข้อมูล**

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

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

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

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

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

และมีโครงสร้างเหมือนกันทั้งสามหมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

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

- **แผนการดำเนินการ**

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

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

โดยมีแผนการดำเนินการไว้ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กิจกรรม		ระยะเวลาดำเนินงาน							หมายเหตุ
		ปี พ.ศ. ๒๕๖๖		ปี พ.ศ. ๒๕๖๗					
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ									
๓.๔.๕ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับบริการให้บริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์และแสดงผลโดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงาน นวัตกรรม (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงาน ที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้									
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์หลักถ้อยแถลง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้									
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา									
(๑.๒) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน									
หน่วยงานที่ ๑ : กระทรวงมหาดไทย									
หน่วยงานที่ ๒ : สำนักนายกรัฐมนตรี									
หน่วยงานที่ ๓ : กระทรวงยุติธรรม									
หน่วยงานที่ ๔ : กระทรวงคมนาคม									
หน่วยงานที่ ๕ : กระทรวงการต่างประเทศ									
หน่วยงานที่ ๖ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์									
หน่วยงานที่ ๗ : กระทรวงกลาโหม									
หน่วยงานที่ ๘ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร									
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง									
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงผลเรื่องที่ประชาชนสนใจ 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





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) กิจกรรมในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ของ ๗ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
๒. นำเข้าข้อมูลการให้บริการ ของกระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็น ๘ หน่วยงานใหม่ ลงฐานข้อมูล เพื่อให้เป็น Big Data
๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

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

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

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

- ๗ หน่วยงานนำร่องเดิม ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์
- ๘ หน่วยงานนำร่องใหม่ คือ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังภาพด้านล่างที่แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงานนำร่อง พบว่ากระทรวงการคลัง ได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

```

1 SELECT
2 PriAgency หน่วยงานนำร่อง,
3 Count(*) จำนวนครั้งการติดต่อ,
4 Max(OpenedDT) ปรับปรุงล่าสุด
5 FROM
6 srdata_processed
    
```

Message	Result	Profile	Status
หน่วยงานนำร่อง		จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
กระทรวงการคลัง		617864	2024-05-31 23:05:21
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม		441309	2024-05-31 23:08:58
กระทรวงแรงงาน		173455	2024-05-31 20:51:41
กระทรวงสาธารณสุข		152111	2024-05-31 21:51:36
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ		82904	2024-05-31 22:59:54
กรมมหาดไทย		55936	2024-05-31 22:54:25
สำนักงานกฤษฎีกา		32466	2024-05-31 23:12:15
กรมคมนาคม		18715	2024-05-31 21:20:11
กรมพาณิชย์		16503	2024-05-31 18:43:52
กรมยุติธรรม		14865	2024-05-31 22:22:48
กรมการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		12573	2024-05-31 23:29:08
กรมศึกษาธิการ		10759	2024-05-31 21:58:11
กรมการต่างประเทศ		9373	2024-05-31 19:07:14
กรมกลาโหม		3862	2024-05-31 16:47:05
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร		1764	2024-05-28 17:10:34

แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานะข้อมูลเพื่อ Big Data

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

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

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

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

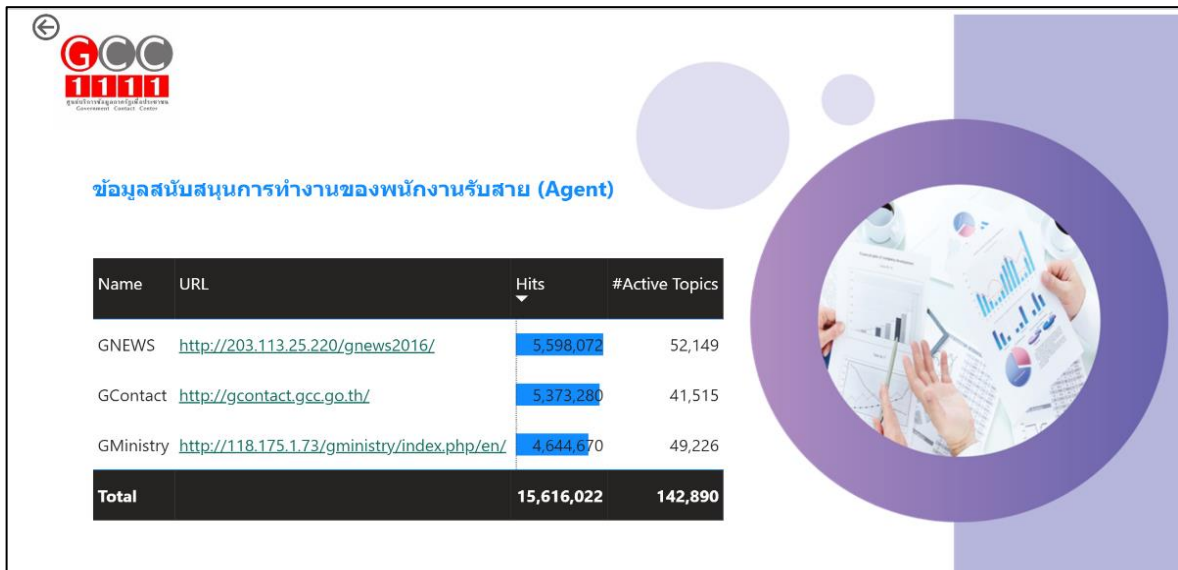
- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

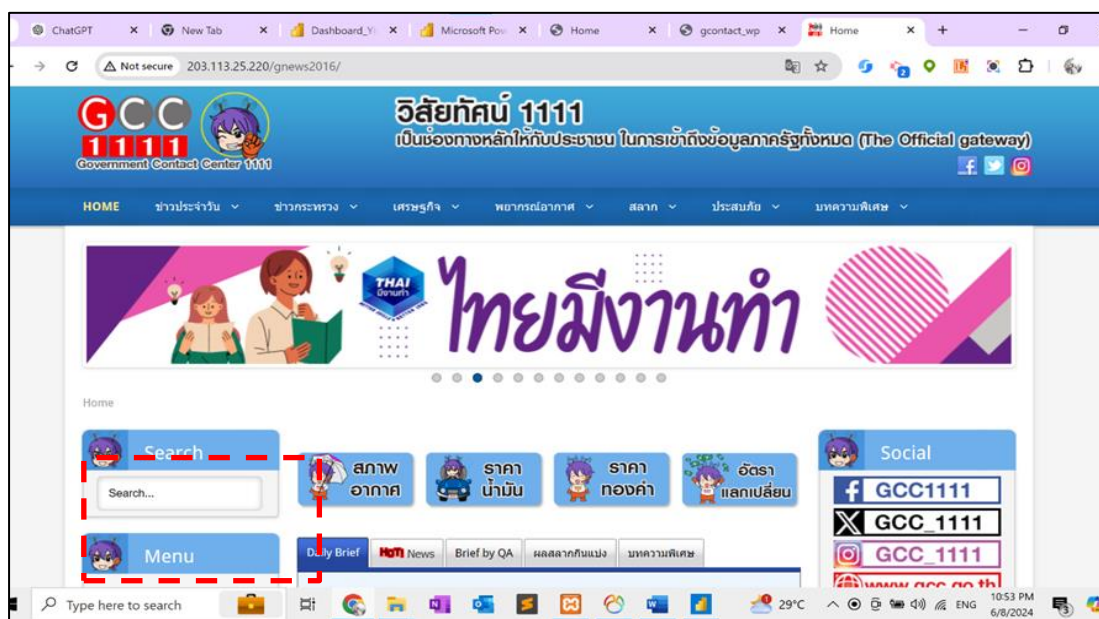
GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและทำการเชื่อมโยงข้อมูล และนำจำนวนหัวข้อทั้งหมด, จำนวนครั้งการเข้าใช้งาน และ URL การเข้าถึงระบบ CMS ทั้ง ๓ ระบบ มาแสดงในระบบ Dashboard เมื่อคลิกที่ URL ระบบจะเปิดหน้า CMS ขึ้นมา ผู้ใช้สามารถระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหาในช่อง Search ได้



**ข้อมูลสนับสนุนการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent)**

Name	URL	Hits	#Active Topics
GNEWS	<a href="http://203.113.25.220/gnews2016/">http://203.113.25.220/gnews2016/</a>	5,598,072	52,149
GContact	<a href="http://gcontact.gcc.go.th/">http://gcontact.gcc.go.th/</a>	5,373,280	41,515
GMinistry	<a href="http://118.175.1.73/gministry/index.php/en/">http://118.175.1.73/gministry/index.php/en/</a>	4,644,670	49,226
<b>Total</b>		<b>15,616,022</b>	<b>142,890</b>

ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

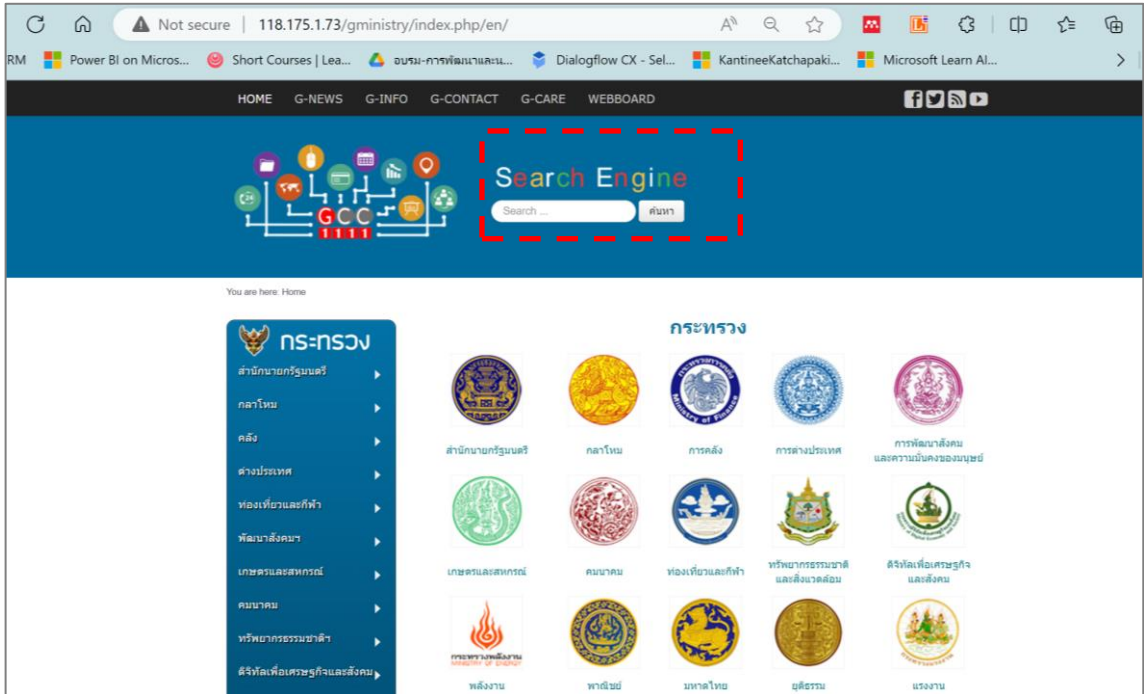


ระบบ CMS GNews

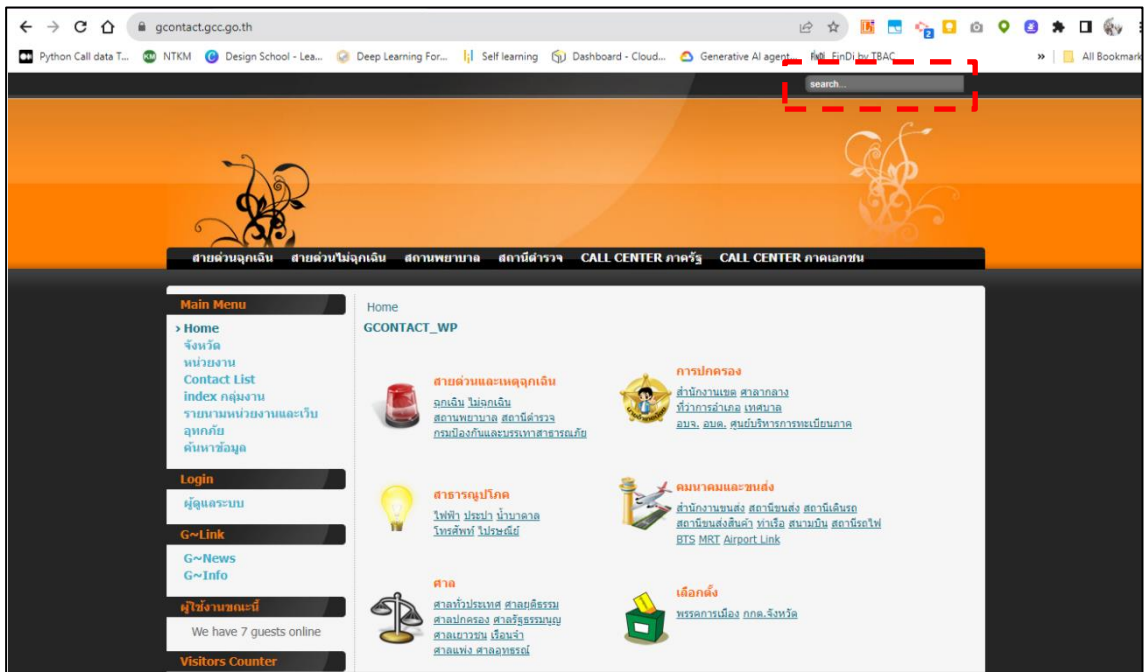
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



ระบบ CMS Gministry



ระบบ CMS GContact

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

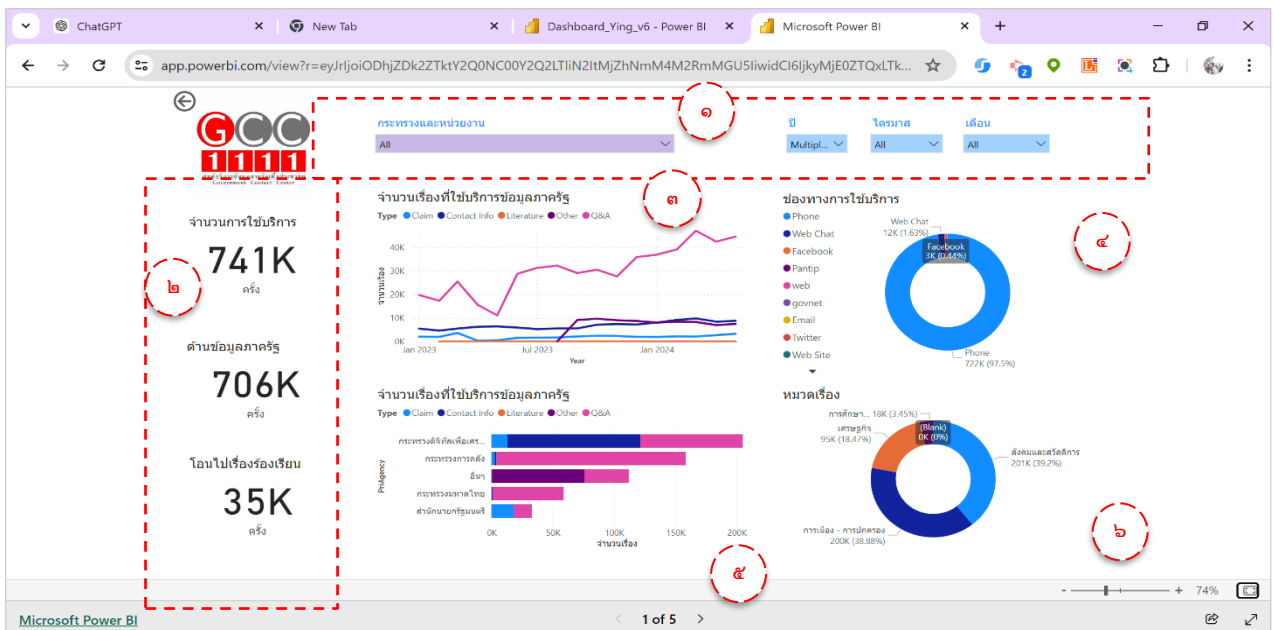
รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

GCC 1111 ได้นำเสนอรูปแบบแดชบอร์ดตาม URL<sup>1</sup> นี้ ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวงหรือหมวดเรื่องที่ต้องการ และกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผล รูปแบบการเลือกแสดงตั้ง หมายเลข ๑ ในภาพ Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)

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



รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

<sup>1</sup> Big Data Dashboard URL:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiODhjZDk2ZTktY2Q0NC00Y2Q2LTU2ItMjZmNmM4M2RmMGU5liwidCI6IjkyMjE0ZTQxLTK...>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

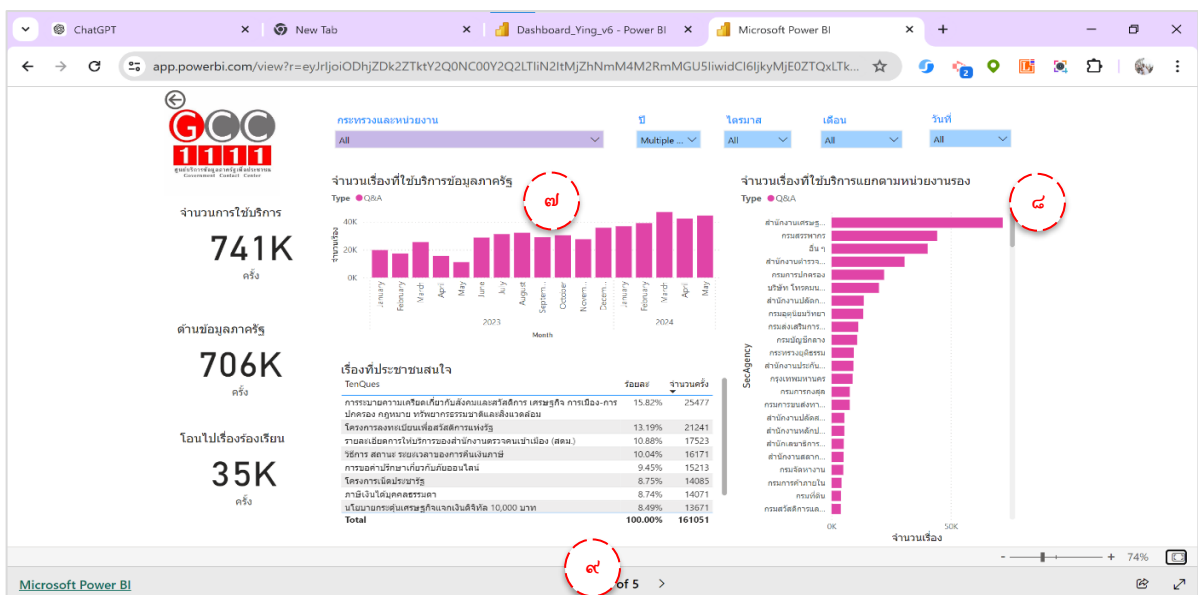
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

- สถิติการติดต่อขอใช้บริการ GCC 1111 ทั้งด้านบริการข้อมูลภาครัฐ และ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ที่เรียกผิดผ่านช่องทางโทรศัพท์ 1111 กด 0 เข้ามา) แสดงในส่วนหมายเลข ๒
- การติดต่อขอใช้บริการในแต่ละเดือน ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ (Literature) และ การสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๓
- การติดต่อขอใช้บริการแยกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ โทรศัพท์, Bot, Live Chat, Pantip, Facebook, X, Instagram, Email, Website แสดงในส่วนหมายเลข ๔
- การติดต่อขอใช้บริการ แยกตามแต่ละกระทรวง ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ (Literature) และ การสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๕
- การติดต่อขอใช้บริการ แยกตามหมวดเรื่องหลัก (Categories) ๔ หมวด ดังนี้ การเมือง-การปกครอง, เศรษฐกิจ, สังคมและสวัสดิการ และ การศึกษาและเทคโนโลยี แสดงในส่วนหมายเลข ๖

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

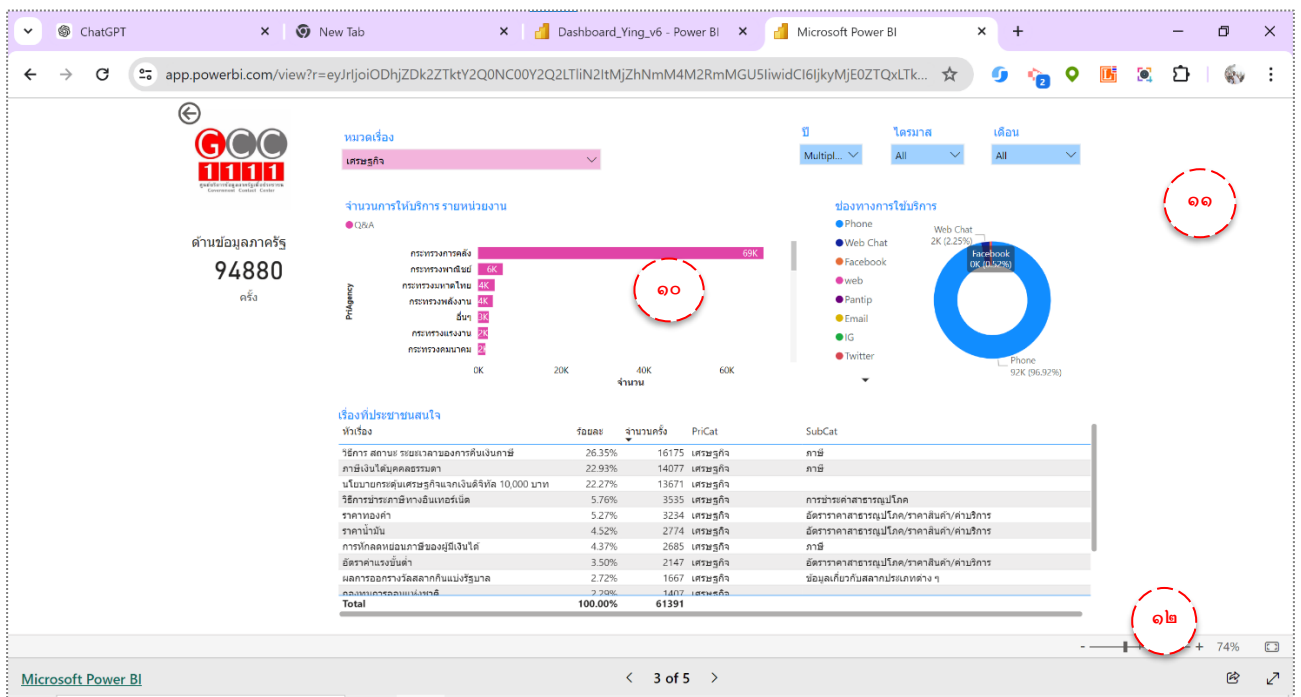


รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

### ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

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

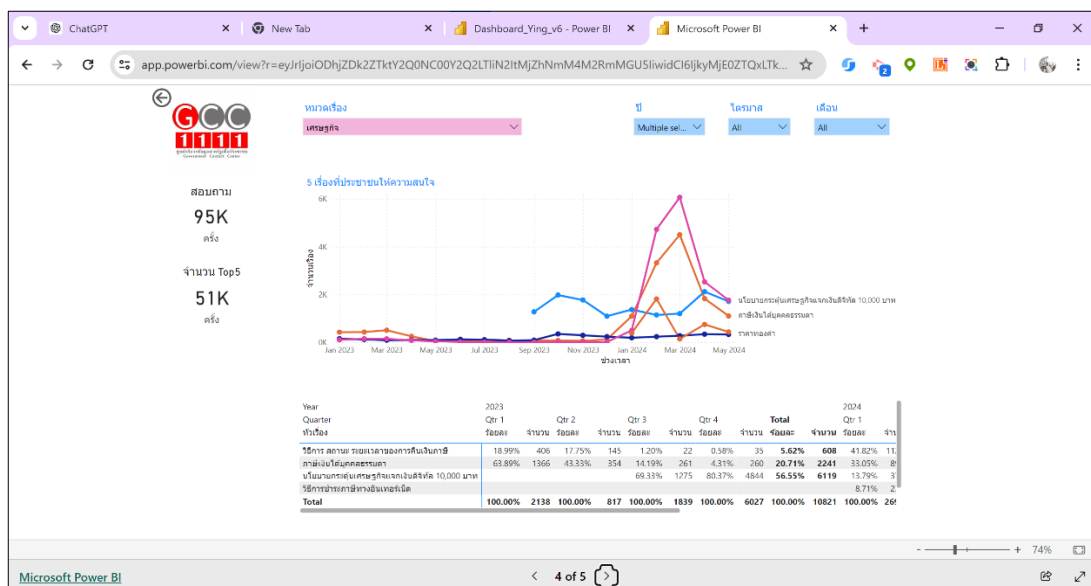


รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

### ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

**Dashboard ByTopic (หน้าที่ ๔)** จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้ แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ จะเห็นได้ว่า ในเดือนพฤษภาคม มีแนวโน้มการสอบถามเรื่องภาษีบุคคลธรรมดาตกลง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวิธีการ สถานะ ระยะเวลาการคืนภาษี และมีปริมาณการสอบถามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท ก็มีปริมาณลดลงด้วยเช่นกัน แต่หากพิจารณาในหมวดการเมือง-การปกครอง จะพบว่า ประเด็นเกี่ยวกับภัยออนไลน์มีการสอบถามเพิ่มขึ้นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์ หรือ ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนกำลังให้ความสนใจในประเด็นดังกล่าว GCC 1111 ควรประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ และวางแผนเตรียมการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

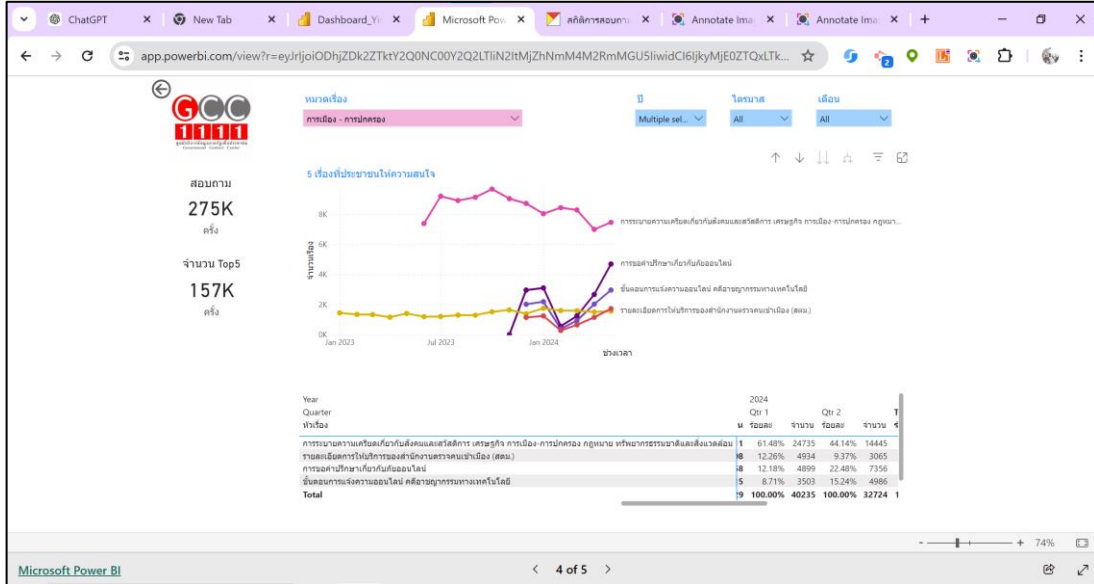


รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



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

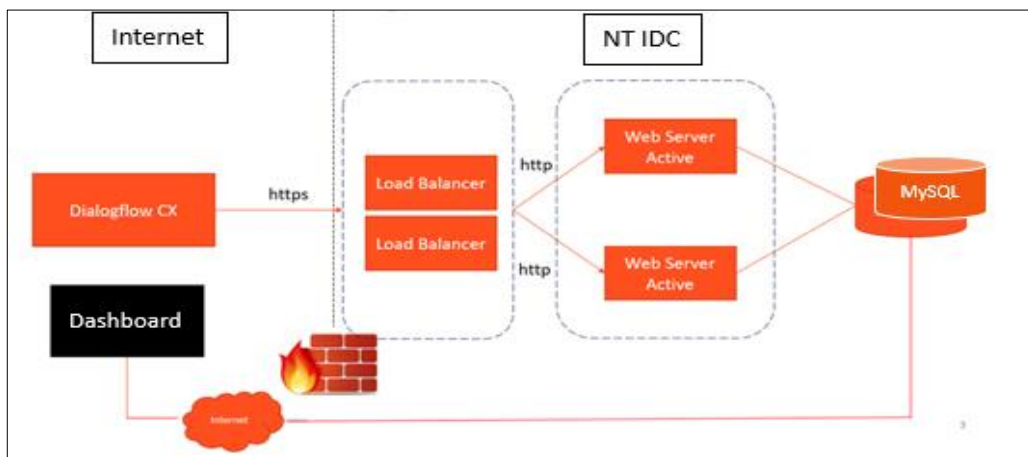
**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้

GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับความยินยอมจากประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ 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](http://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

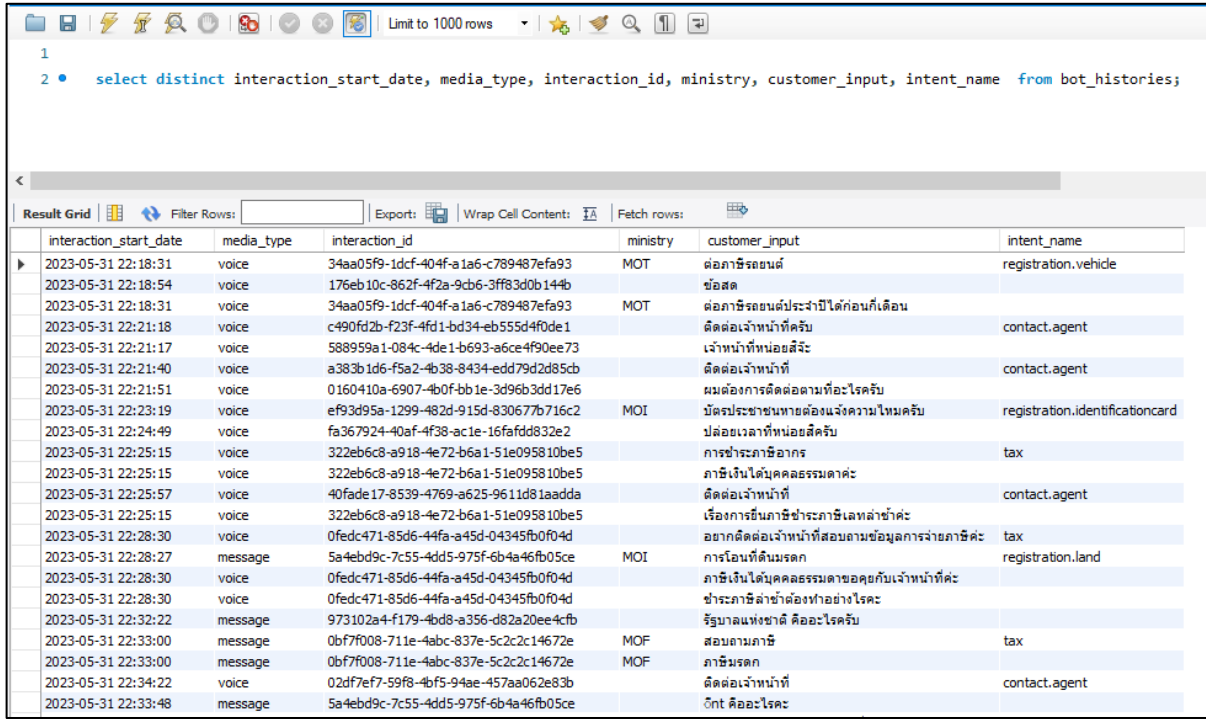


แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		ข้อสด	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4fd0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิจ๊ะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		ผมต้องการติดตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	ef93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความใหม่ครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่หน่อยสิครับ	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจ๊ะ	
2023-05-31 22:25:57	voice	40fade17-8539-4769-a625-9611d81aadda		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลหล่าช้าจ๊ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีจ๊ะ	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce	MOI	การโอนที่ดินมรดก	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออกคอกับเจ้าหน้าที่จ๊ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีล่าช้าต้องทำอย่างไรจ๊ะ	
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		ิต คืออะไรจ๊ะ	

ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล จำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data
2. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลา และจำนวนคนมาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีคุณภาพ
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 พฤษภาคม 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 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพร้อมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน จัดในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด กลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ทั้งนี้ให้มีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ อย่างน้อย ๑๐ คน โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

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





(๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก

(๗) จัดเตรียมพิธีเปิดการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก หรือในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงจัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม

(๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม

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

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดของการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี ๒๕๖๗” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111 เมื่อวันที่ ๒๑ - ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ ณ โรงแรม Yuu Residence Sriracha ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 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 พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

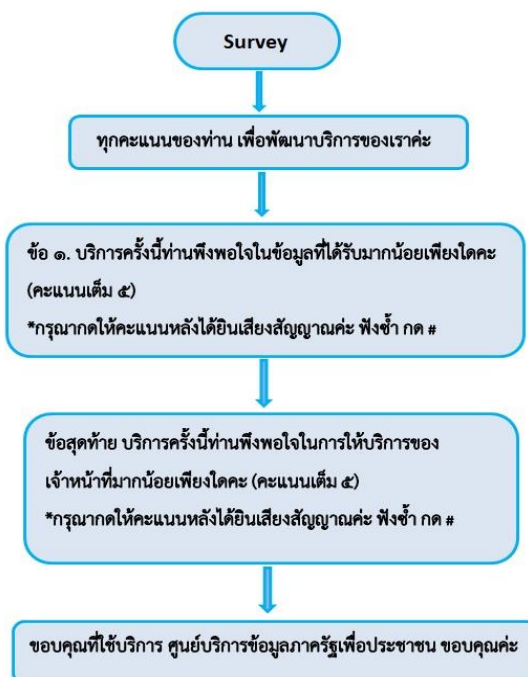
## ส่วนที่ ๗

ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)

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

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



แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๙๑ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๓,๘๐๕ คน

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

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

### การดำเนินการ

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๖๗ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

รายงาน	เป้าหมาย	พ.ศ. ๖๗
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๘.๖๗



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 พฤษภาคม 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 พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

- การจัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบัน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย GCC 1111 ได้ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการ และแนวทางการปรับปรุงการพัฒนารูปแบบการให้บริการ GCC 1111 โดยผ่านความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏใน QR Code
- ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุก (New Proactive Services) โดยในเดือน พฤษภาคม 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 พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการเข้าชมในทุกช่องทางทั้งสิ้น ๘๒,๘๙๕ ครั้ง เมื่อรวมกับจำนวนการติดต่อขอใช้บริการ (ตามรูปแบบเดิม) จำนวน ๑๓๕,๗๔๕ ครั้ง คิดเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๑๘,๖๔๐ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยจำนวนการติดต่อขอใช้บริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งอยู่ที่ ๙๕,๒๑๔ ครั้ง เป็นจำนวน ๑๒๓,๔๒๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๒๙.๖๓ (ภาคผนวก ๖)

ตารางแสดงจำนวนการเข้าชมข้อมูลบริการใหม่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

รูปแบบ	Facebook	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
Infographic	๑,๗๔๕	๑๑,๙๐๔	๒,๘๘๗	๒๗๖	-	๑๖,๘๑๒
Clip	๒,๗๙๘	๒๒,๕๑๗	๑๖,๕๘๒	๑,๕๙๔	๒๒,๕๙๒	๖๖,๐๘๓
รวม	๔,๕๔๓	๓๔,๔๒๑	๑๙,๔๖๙	๑,๘๗๐	๒๒,๕๙๒	๘๒,๘๙๕

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

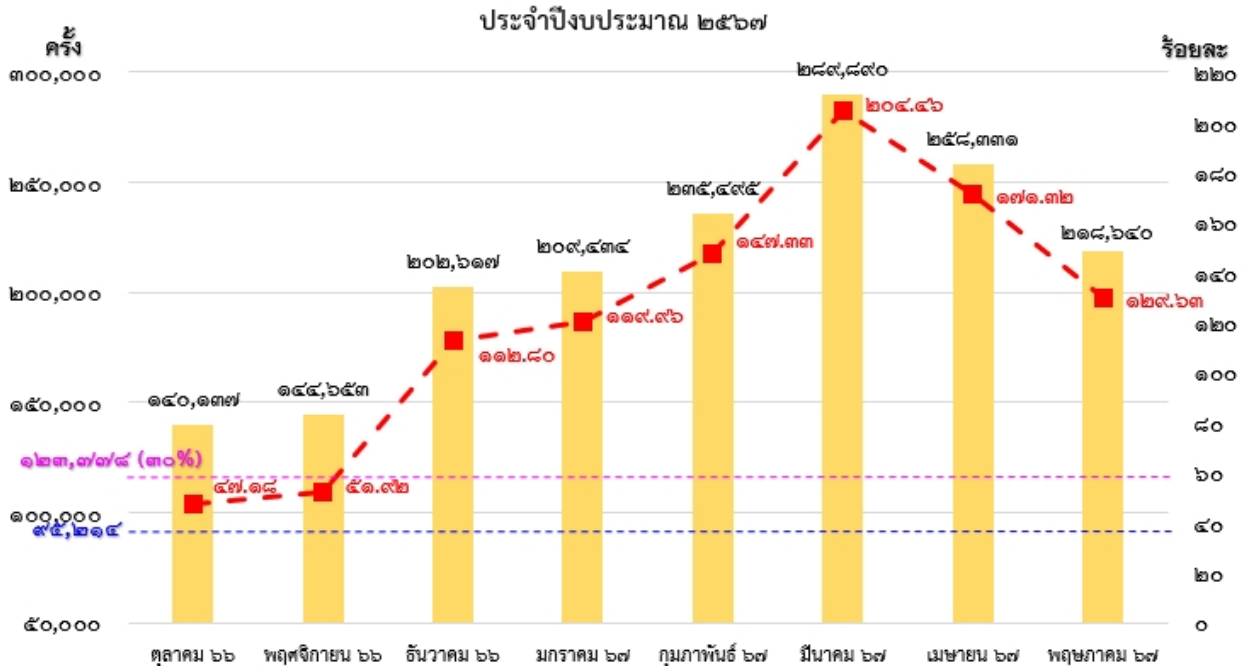


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กราฟแสดงจำนวนผู้รับบริการ และอัตราร้อยละที่เพิ่มขึ้น (จากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้รับบริการต่อเดือน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖)



หมายเหตุ ๑. เป้าหมายเพิ่มจำนวนผู้รับบริการอีกร้อยละ ๓๐ จากค่าเฉลี่ยปี ๒๕๖๖ = ๑๒๓,๗๗๘ ครั้ง  
 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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

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

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

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

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

#### การดำเนินการ

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

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

๓.๓ บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเยาวชนและครอบครัว โดยการประสานความร่วมมือกับกระทรวงยุติธรรม หรือสำนักงานอัยการ หรือ สภานายความ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงยุติธรรม หรือสำนักงานอัยการ หรือ สภานายความ เพื่อขอรายละเอียดข้อมูลที่จะนำมาให้บริการภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ และได้จัดอบรมหลักสูตร “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” เมื่อวันที่ ๔-๕ เมษายน ๒๕๖๗ ให้แก่พนักงานรับสาย ของโครงการ GCC 1111 เรียบร้อยแล้ว

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

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 พฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ในรูปแบบภาพ จำนวน ๑ ภาพ คลิป จำนวน ๑ คลิป และมีการประชาสัมพันธ์หลังจากให้บริการประชาชนตลอดทั้งเดือน

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

### การดำเนินการ

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ซึ่งในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ในรูปแบบภาพ จำนวน ๑ ภาพ

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

#### การดำเนินการ

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

ซึ่งในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และคลิปจำนวน ๑ คลิป

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินการอาจปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม และภายใต้ความตกลงร่วมกันกับหน่วยงานภาครัฐ

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

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

**การดำเนินการ**

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

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

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

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

การดำเนินการก่อนหน้า

ขั้นตอนที่ (๑) และ (๒) คัดเลือกและกำหนดชุดข้อมูลพร้อมรายละเอียดชุดข้อมูล

GCC 1111 ได้คัดเลือกชุดข้อมูลและนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างในเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ โดยชุดข้อมูลเปิดสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชน ที่มีการดำเนินการตัดส่วนข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ไม่เหมาะสมออกไปเรียบร้อยแล้ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ประชาชน, ข้อมูลพนักงานรับสาย, รหัสงาน, สถานะงาน เป็นต้น รายละเอียดชุดข้อมูลดังตาราง





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

ขั้นตอนที่ (๓) (๔) และ (๕) กำหนดผู้รับผิดชอบในการนำเข้าข้อมูลในระบบ Open Data  
GCC 1111 กำหนดให้ ดร.กัญธิณี กัจฉปศิรินทร์ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำข้อมูล  
เผยแพร่ในระบบ Open Data

ขั้นตอนที่ (๖) ดำเนินการนำเข้าข้อมูลในระบบ Open Data  
GCC 1111 ได้ประสานงานเพื่อนำเข้าข้อมูลและเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อ  
เศรษฐกิจและสังคม <https://datacatalog.mdes.go.th/> ดังภาพ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

**ระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog)**  
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ผู้ติดตาม: 0

องค์กร:

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศท.)  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศท.)  
ชำนาญ

สื่อสังคม: Twitter, Facebook

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ข้อมูลและทรัพยากร

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

GCC1111

ข้อมูลเพิ่มเติม

พาด	คำ
* ประเภทชุดข้อมูล	ข้อมูลระดับ
ยินยอมให้นำข้อมูลไปใช้ที่ GD-Catalog	ยินยอม
* ชื่อผู้ติดต่อ	บริษัท ไทรมบายนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
* อีเมลผู้ติดต่อ	kantinee@ntplc.co.th
* วัตถุประสงค์	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อการให้บริการประชาชน</li> <li>พัฒนาระบบงาน</li> </ul>
* หน่วยงานที่ขอการปรับปรุงข้อมูล	เดือน
ค่าความถี่ของการปรับปรุงข้อมูล (ความถี่น้อยที่สุด)	ไม่
* ขอบเขตเชิงภูมิศาสตร์หรือเชิงพื้นที่	ไม่
* แหล่งที่มา	บริษัท ไทรมบายนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
* รูปแบบการเก็บข้อมูล	XLS/XLSX
* หน่วยงานผู้จัดทำข้อมูล	ข้อมูลสาธารณะ
* สัญญาอนุญาตใช้ข้อมูล	License not specified
เงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูล	
ผู้สนับสนุนหรือผู้ร่วมดำเนินการ	
หน่วยที่ปล่อยข้อมูลออกจากรายการข้อมูล	
URL	
ภาษาที่ใช้	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไทย</li> <li>อังกฤษ</li> </ul>
วันที่เริ่มดำเนินการ	
วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด	
ชุดข้อมูลที่ถูกลบค่าสูง	
ข้อมูลอ้างอิง	
สร้างโดย	จากพัฒน์ พันธกิจจรัสกุล
สร้างในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566
ปรับปรุงครั้งล่าสุดในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566

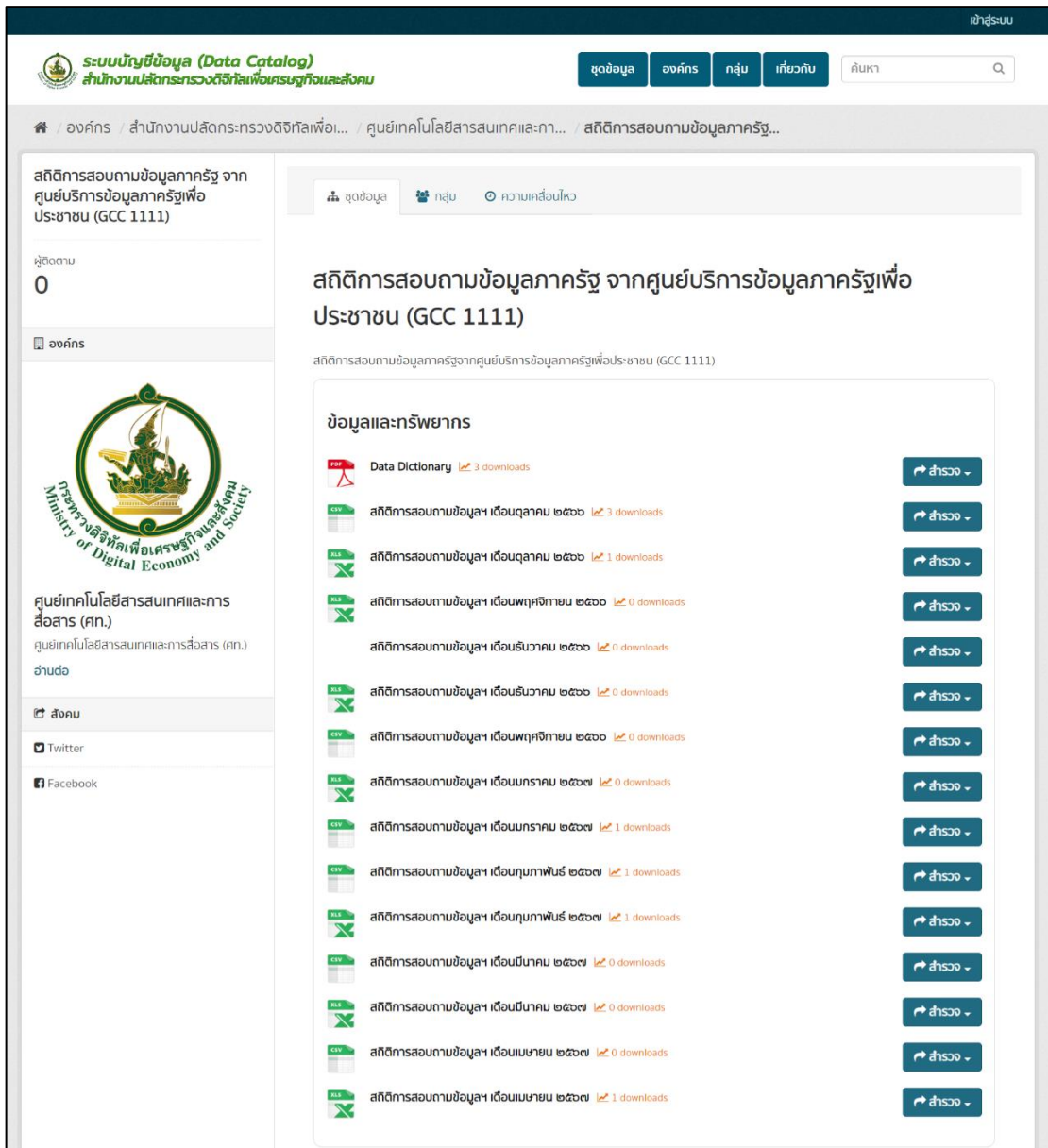
จำนวนผู้เข้าชม 16613  
https://mdes.go.th

สถานที่: ไทย

รูปตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL



สถานะงานปัจจุบัน: ในเดือนพฤษภาคมนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการต่อเนื่องในขั้นตอนที่ ๖ คือ นำข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐตามรูปแบบที่กำหนด ของเดือนเมษายน เผยแพร่ในระบบ Open Data เรียบร้อยแล้ว ดังภาพ

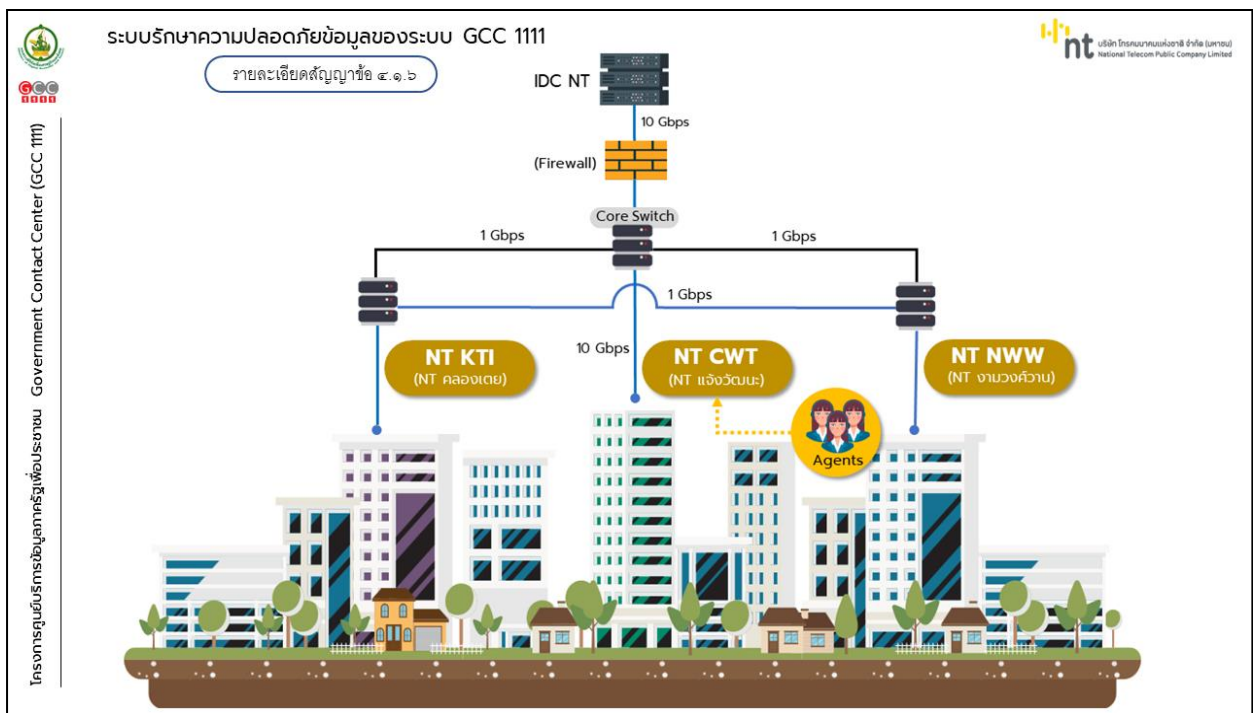


The screenshot shows the 'ระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog)' interface. The main content area displays a list of data releases under the heading 'สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)'. The list includes various data dictionaries and question statistics for different months in 2024, such as 'Data Dictionary', 'สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖', 'สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖', and 'สถิติการสอบถามข้อมูลฯ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖'. Each entry includes a download icon and a 'ดาวน์โหลด' (Download) button.

รูปการเผยแพร่ในระบบ Open Data

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 พฤษภาคม 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 ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ GCC 1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

#### การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

## ส่วนที่ ๘

### ด้านการประชาสัมพันธ์

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)

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

- ทาง Website : [www.gcc.go.th](http://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 พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้ ช่องทางเว็บไซต์ (Website) ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ช่องทางเอ็กซ์ (X) ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนี้

#### ๑. ช่องทางเว็บไซต์ (Website)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ซึ่งในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๗๑ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๒๐๓,๑๕๐ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑) กรมการท่องเที่ยว แนะนำการอบรมและทดสอบความรู้ เพื่อต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ผ่าน e-learning ๒) การแจ้งขอขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน และ ๓) กฎหมายความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินในคดีอาญา

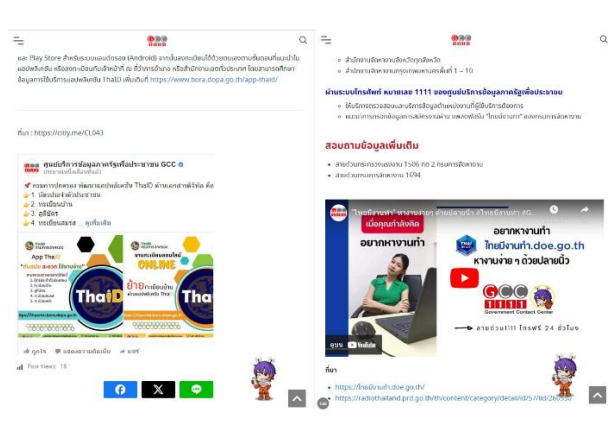
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Website



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Website

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๓๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๗๘,๒๔๐ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๓,๓๐๒ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์ เชิญร่วมงาน “สัปดาห์อาหารอร่อย” วันที่ ๒๗-๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ๒) กรมที่ดิน แจกยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล เพื่อการติดต่อทำธุรกรรมในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ๓) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ทดลองปิดทางออกรถบรรทุกน้ำหนักเกิน ด้านฯ บางนา ทางพิเศษเฉลิมมหานคร ตั้งแต่วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป เวลา ๐๖.๐๐-๐๙.๐๐ น. เฉพาะวันทำการ เพื่อแก้ไขปัญหาจราจรติดขัด และลดปัญหาการตัดกระแสรถบรรทุกบริเวณหน้าด่านฯ



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

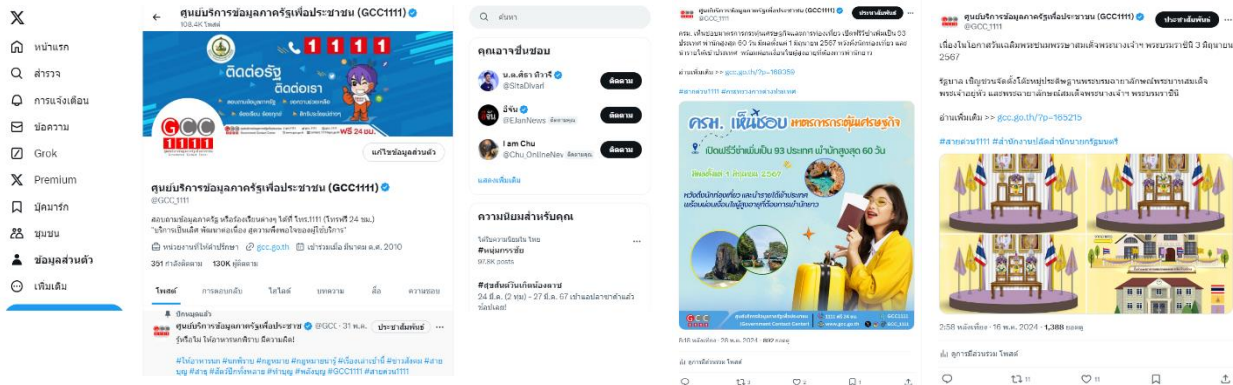
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. ช่องทางเอ็กซ์ (X)

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๓๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๘๒,๐๗๐ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๓๐,๐๑๒ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ชื่อขาย “ลาบูบู้ (LABUBU)” ได้ของปลอม ไม่ตรงปก ทำอย่างไร ๒) “ทางรัฐ” ทุกธุรกรรมของรัฐ ติดต่อย่งแค่ปลายนิ้ว ๓) ๕ เอกสารที่สามารถแสดงผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD มีอะไรบ้าง



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก X

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน X

๔. ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram)

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๔๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๖,๗๑๕ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๘๘๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ตรงกับวันวิสาขบูชา เป็นวันที่สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ประสูติ ตรัสรู้ และปรินิพพาน เกิดขึ้นในวันและเดือนเดียวกัน คือ ในวันเพ็ญ (ขึ้น ๑๕ ค่ำ) เดือน ๖) ลิตรเท่าไรห่วย สอบถามราคาน้ำมันง่าย ๆ โทร.๑๑๑๑ ๓) ชื่อขาย “ลาบูบู้ (LABUBU)” ได้ของปลอม ไม่ตรงปก ทำอย่างไร

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



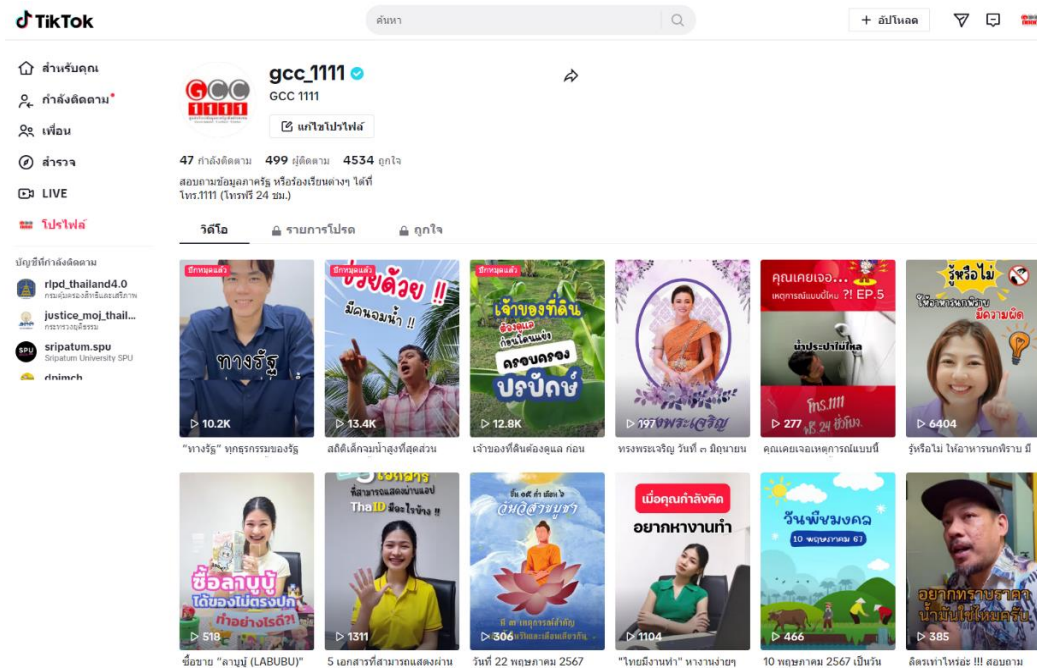
ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๕. ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok)

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๑ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๒,๑๓๗ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๔๙๙ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) “ทางรัฐ” ทุกธุรกรรมของรัฐ ติดต่อย่างแค่ปลายนิ้ว ๒) รู้หรือไม่ว่าอาหารนกพิราบ มีความผิด ๓) ๕ เอกสารที่สามารถแสดงผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD มีอะไรบ้าง



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก TikTok

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

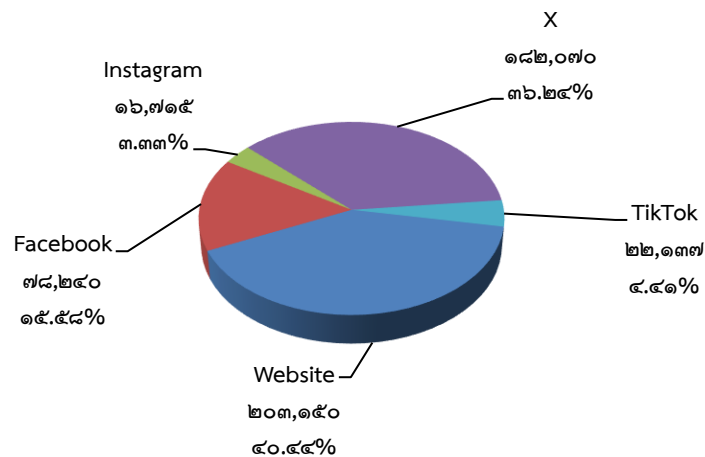
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

GCC 1111 ได้ดำเนินการขอรับเครื่องหมายยืนยันตัวตนสำหรับบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ ในโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว ๔ ช่องทาง ได้แก่ ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) ได้รับเครื่องหมายยืนยันตัวตนในวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗ ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) ได้รับเครื่องหมายยืนยันตัวตนในวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗ ช่องทางเอ็กซ์ (X) ได้รับเครื่องหมายยืนยันตัวตนในวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ และช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ได้รับเครื่องหมายยืนยันตัวตนในวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๐๒,๓๑๒ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางเว็บไซต์ (Website) จำนวน ๒๐๓,๑๕๐ ครั้ง ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวน ๗๘,๒๔๐ ครั้ง ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) จำนวน ๑๖,๗๑๕ ครั้ง ช่องทางเอ็กซ์ (X) จำนวน ๑๘๒,๐๗๐ ครั้ง และช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) จำนวน ๒๒,๑๓๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังนี้

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๐๓,๑๕๐	๗๘,๒๔๐	๑๖,๗๑๕	๑๘๒,๐๗๐	๒๒,๑๓๗	๕๐๒,๓๑๒
ร้อยละ	๔๐.๔๔	๑๕.๕๘	๓.๓๓	๓๖.๒๔	๔.๔๑	๑๐๐

แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

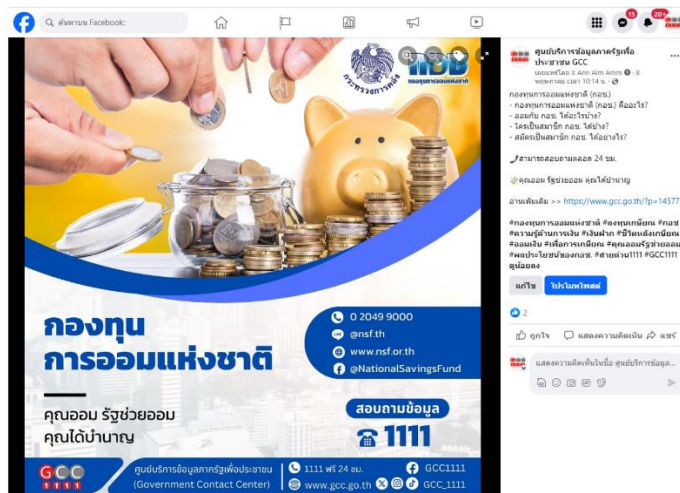
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

นอกจากนี้ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้ดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยนำข้อมูลมาจากการวิเคราะห์ประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

๑) กองทุนการออมแห่งชาติ



๒) App ThaiD

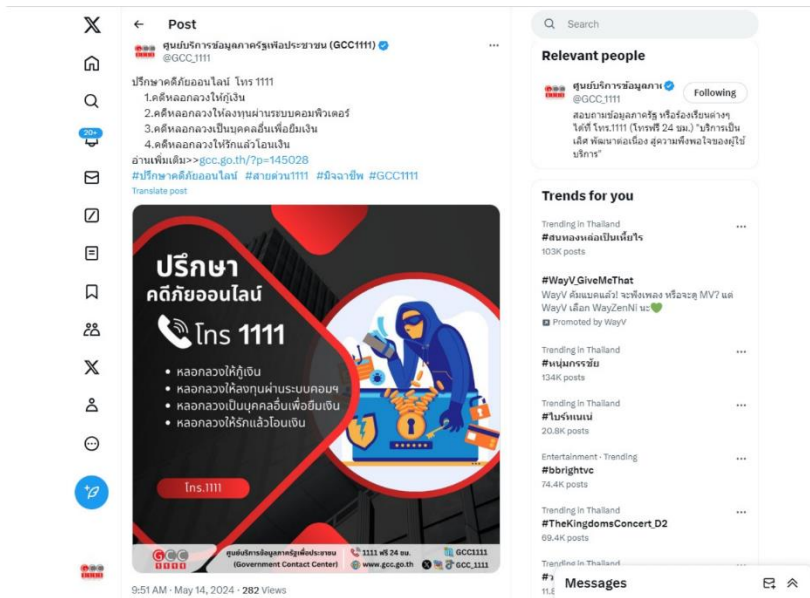


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

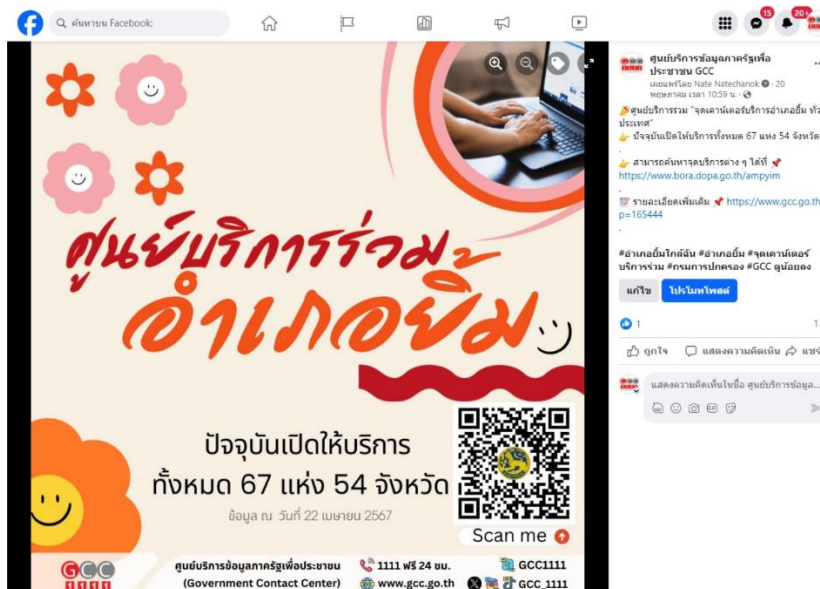
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๓) ปรึกษาคดีภัยออนไลน์



๔) ศูนย์บริการร่วม อำเภอชัยภูมิ



๕) โครงการ เสริมสร้างศักยภาพ และพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

Instagram

- 🏠 หน้าที่หลัก
- 🔍 ค้นหา
- 📷 สไลด์
- 🎞 Reels
- 💬 ข้อความ
- 📁 การแจ้งเตือน
- 🏠 สร้าง
- 📱 โพรไฟล์



gccc\_1111 • กำลังติดตาม

gccc\_1111 • 1 สไลด์  
โครงการ "เสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ" ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

สนใจสอบถามรายละเอียดข้อมูล โทร. 1111 ฟรี ตลอด 24 ชม.

#เสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ #เสริมสร้างศักยภาพข้าราชการ #เกษียณสุข

**ยังไม่มีความคิดเห็น**  
เริ่มด้วยการสนทนา

23 พฤษภาคม

👍❤️👎🔍📌

👤 เพิ่มความคิดเห็น

๖) ไทยมีงานทำ

Home, Explore, Notifications, Messages, Grok, Lists, Bookmarks, Communities, Premium, Profile, More, Post

Post

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) • 1111 โทรฟรี 24 ชม. • www.gcc.go.th • GCC1111

ไทยมีงานทำ "หางานง่าย ๆ ด้วยปลายนิ้ว"

เริ่มใช้ต้นแบบแอปพลิเคชันโดยกรมการจัดหางาน

- บริการข้อมูลตำแหน่งงาน
- แนะนำการกรอกข้อมูลการสมัครงาน
- บริการตรวจสอบผลการหางาน

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม [gcc.go.th/?p=148192](https://www.gcc.go.th/?p=148192)

#ไทยมีงานทำ #จัดหางาน #หางานทำ

8:42 AM · May 27, 2024 · 480 Views

Relevant people: ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111)

Trends for you: #WayVGiveMeThat, #สนงขอผลเป็นหนี้ฟรี, #รับทุน, #bbrigtvc, #TheKingdomsConcert\_D2, #วิธีจับเงินล้าน, #วงใจหาหมอSportsDav

Messages

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๗) ปรีกษากฎหมาย เยาวชน และครอบครัว



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

๑) ๕ เอกสาร ที่สามารถแสดงผ่านแอป ThaiD มีอะไรบ้าง

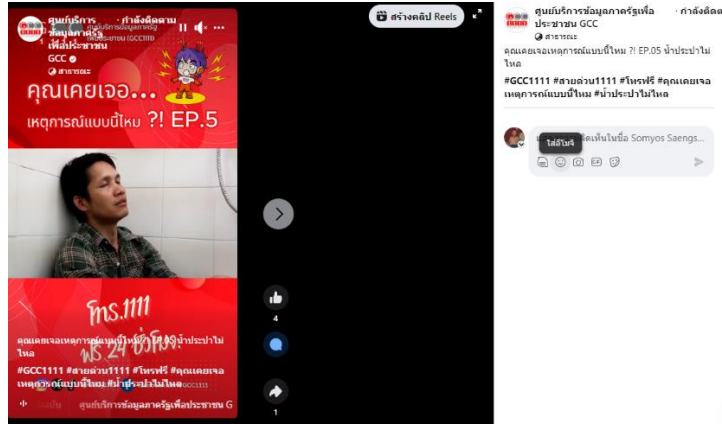


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

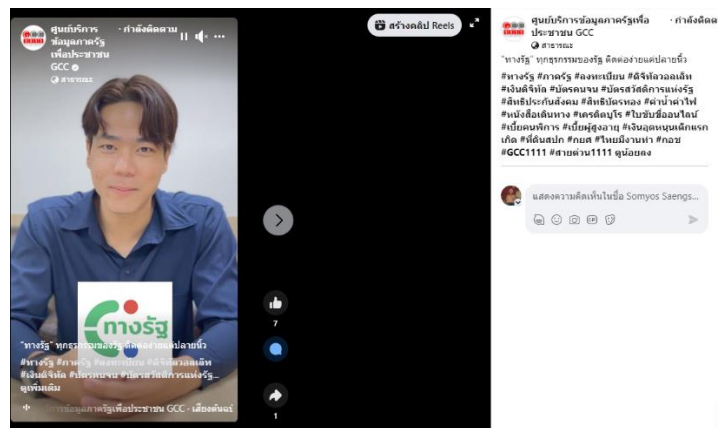
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

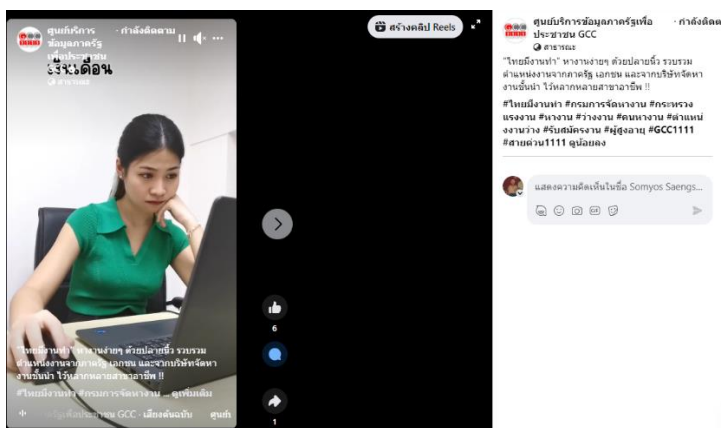
๒) คุณเคยเจอ เหตุการณ์แบบนี้ไหม EP.5



๓) “ทางรัฐ” ทุกธุรกรรมของรัฐ ติดต่อกันง่ายแค่ปลายนิ้ว



๔) “ไทยมีงานทำ”หางานง่าย ๆ ด้วยปลายนิ้ว



๕) ชื่อชาย “ลาบูนู (LABUBU)” ได้ของปลอม ไม่ตรงปก ทำอย่างไร



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



๖) ลิตรเท่าไรอ่ะ สอบถามราคาน้ำมันง่าย ๆ โทร.๑๑๑๑

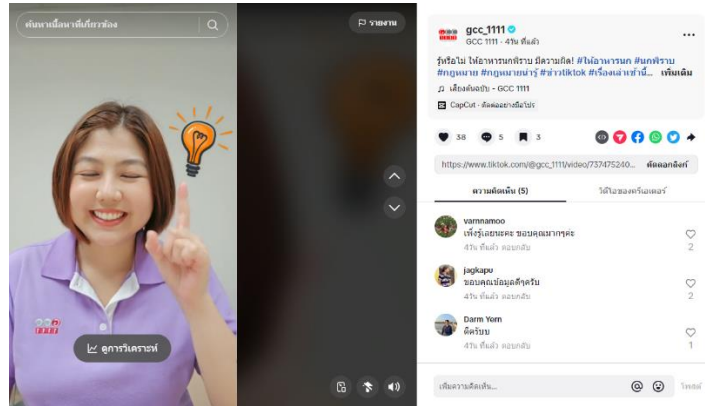


๗) รู้หรือไม่ว่าให้อาหารนกพิราบ มีความผิด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



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 พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

ส่วนที่ ๙

ด้านอื่น ๆ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๘.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และต้องมี  
รายละเอียดข้อมูลตามข้อ ๓.๑ ถึง ๓.๘

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

## การดำเนินการ

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

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 โดยมีกำหนดส่งมอบรายงานไตรมาส รายละเอียด 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 และเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้ายเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต

## การดำเนินการ

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดส่งรายละเอียดการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑ - ๓.๘ เมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ผังการดำเนินงาน แผนผังสถาปัตยกรรม ข้อมูลการดำเนินการฐานข้อมูล ตามข้อ ๓.๑ – ๓.๘)

