



# รายงานผลการดำเนินงาน

## โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เดือน มิถุนายน ๒๕๖๗



เอกสาร

ประกอบรายงานผลการดำเนินงาน





## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| ส่วนที่ ๑ รายงานผลดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)   | ๒    |
| ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)  | ๑๐   |
| ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)  | ๓๑   |
| ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)   | ๕๘   |
| ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)  | ๖๔   |
| ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕) | ๑๑๕  |
| ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)   | ๑๒๑  |
| ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)  | ๑๒๗  |
| ส่วนที่ ๙ ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)  | ๑๒๕  |



กระทรวงดิจิทัล  
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

---

## ส่วนที่ ๑

### รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)



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



## ส่วนที่ ๑ : บทสรุปผู้บริหาร

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ อนุมัติให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC 1111) ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบัน เป็นบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)) ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) เสนอ

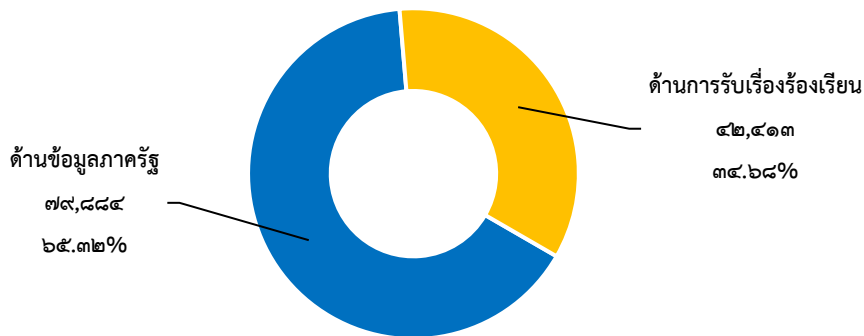
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการข้อมูลข่าวสาร ให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อเป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ทำเนียบการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลาง บริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงานและดำเนินการ ร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนัก นายกรัฐมนตรี ในการเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแล ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องทุกข์ ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนอีกด้วย

นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังได้รับ มอบหมายภารกิจพิเศษเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลรวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เช่น การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) การให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ของทางราชการ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ) เป็นต้น รวมทั้ง ยังเป็นช่องทางในการติดต่อศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหา ข่าวปลอม (Anti Fake News Center) และการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) อีกด้วย

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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๒๒,๒๙๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๙,๘๘๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๒ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๒,๔๑๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๘ ดังแสดงในรูปที่ ๑

### สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



| รายการ        | ด้านข้อมูลภาครัฐ | ด้านการรับเรื่องร้องเรียน | รวม     |
|---------------|------------------|---------------------------|---------|
| จำนวน (ครั้ง) | ๗๙,๘๘๔           | ๔๒,๔๑๓                    | ๑๒๒,๒๙๗ |
| ร้อยละ        | ๖๕.๓๒            | ๓๔.๖๘                     | ๑๐๐     |

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

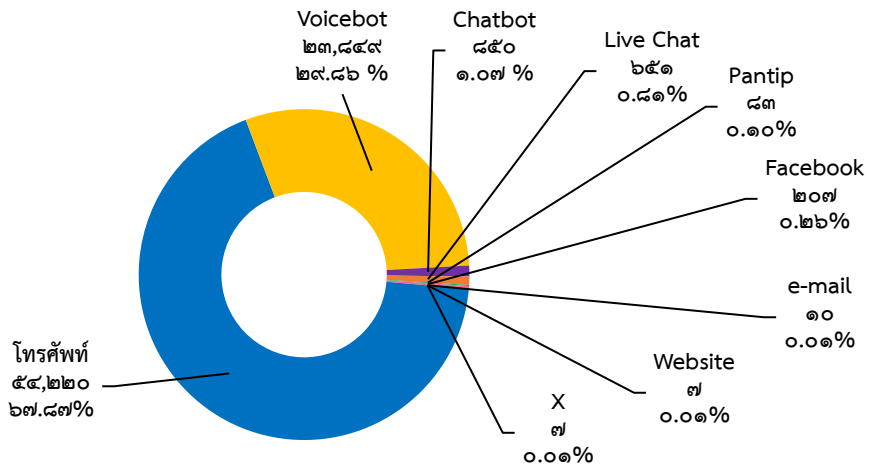
- หมายเหตุ
๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111
  ๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๗๙,๘๘๔ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๔,๒๒๐ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๘๔๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๕๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๕๑ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๗ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๐ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง X จำนวน ๗ ครั้ง และไม่มีผู้ให้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการให้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



| รายการ        | โทรศัพท์ | Voicebot | Chatbot | Live Chat | Pantip | Facebook | e-mail | Website | X    | Instagram | TikTok | รวม    |
|---------------|----------|----------|---------|-----------|--------|----------|--------|---------|------|-----------|--------|--------|
| จำนวน (ครั้ง) | ๕๔,๒๒๐   | ๒๓,๘๔๙   | ๘๕๐     | ๖๕๑       | ๘๓     | ๒๐๗      | ๑๐     | ๗       | ๗    | ๐         | ๐      | ๗๙,๘๘๔ |
| ร้อยละ        | ๖๗.๘๗    | ๒๙.๘๖    | ๑.๐๗    | ๐.๘๑      | ๐.๑๐   | ๐.๒๖     | ๐.๐๑   | ๐.๐๑    | ๐.๐๑ | ๐.๐๐      | ๐.๐๐   | ๑๐๐    |

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีผู้ให้บริการจำนวนรวม ๒๔,๖๙๙ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๓,๘๔๙ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๘๕๐ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓



### สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



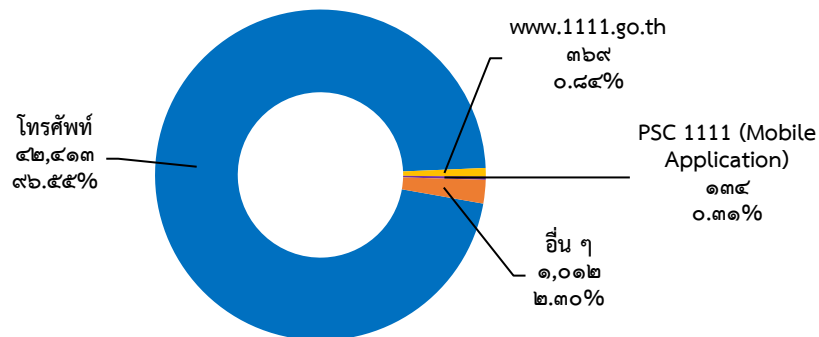
| รายการ        | Voicebot | Chatbot | รวม    |
|---------------|----------|---------|--------|
| จำนวน (ครั้ง) | ๒๓,๘๔๙   | ๘๕๐     | ๒๔,๖๙๙ |
| ร้อยละ        | ๙๖.๕๖    | ๓.๔๔    | ๑๐๐    |

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง และกระทรวงมหาดไทย ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี และการลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม และกระทรวงพลังงาน ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ การเปลี่ยนสีและเครื่องยंत्रรถ และการขออนุญาตและจดทะเบียนสถานบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๓,๙๒๘ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๒,๔๑๓ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) จำนวน ๓๖๙ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๓๔ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๐๑๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



| รายการ        | โทรศัพท์ | www.1111.go.th | PSC 1111<br>(Mobile Application) | อื่น ๆ | รวม    |
|---------------|----------|----------------|----------------------------------|--------|--------|
| จำนวน (ครั้ง) | ๔๒,๔๑๓   | ๓๖๙            | ๑๓๔                              | ๑,๐๑๒  | ๔๓,๙๒๘ |
| ร้อยละ        | ๙๖.๕๕    | ๐.๘๔           | ๐.๓๑                             | ๒.๓๐   | ๑๐๐    |

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

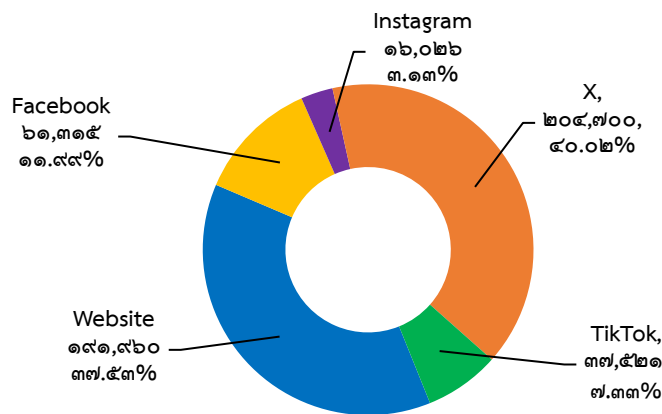
ทั้งนี้ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๖๘๓ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๘๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๔ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสาย เพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน

และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๓๓ และได้จัดอบรมหลักสูตร “กองทุนการออมแห่งชาติ” เมื่อวันที่ ๒๐-๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๑ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website, Facebook, X, Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๑๑,๕๒๒ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๑๙๑,๙๖๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๖๑,๓๑๕ ครั้ง Instagram จำนวน ๑๖,๐๒๖ ครั้ง X จำนวน ๒๐๔,๗๐๐ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๒๗,๕๒๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



| รายการ        | Website | Facebook | Instagram | X       | TikTok | รวม     |
|---------------|---------|----------|-----------|---------|--------|---------|
| จำนวน (ครั้ง) | ๑๙๑,๙๖๐ | ๖๑,๓๑๕   | ๑๖,๐๒๖    | ๒๐๔,๗๐๐ | ๒๗,๕๒๑ | ๕๑๑,๕๒๒ |
| ร้อยละ        | ๓๗.๕%   | ๑๑.๙%    | ๓.๑%      | ๔๐.๐%   | ๗.๓%   | ๑๐๐     |

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



กระทรวงดิจิทัล  
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขอความช่วยเหลือ การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขอความช่วยเหลือการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๒ ครั้ง และขอความช่วยเหลือการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๗ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที และ อัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๗๘ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด



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

ส่วนที่ ๒  
ด้านรูปแบบการให้บริการ  
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)

### ๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

#### ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

พัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (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



รูปที่ ๖ แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยจัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการ รองรับการใช้บริการ โดยให้บริการด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีน ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีสถิติการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุด

สำหรับในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๙๔ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม-คำตอบ เช่น **๑) สอบถาม การขอยุ่ต่อประเภท Non-Immigrant ED** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ นักเรียน/นักศึกษาต่างชาติ ที่เข้าเมืองไทยด้วยวีซ่าแบบ Non-Immigrant ED Visa จะสามารถอยู่ในประเทศไทย ได้ ๙๐ วัน ดังนั้นก่อนวีซ่าหมดอายุ นักเรียน/นักศึกษาต่างชาติจะต้องยื่นขอต่ออายุวีซ่าล่วงหน้าอย่างน้อย ๔๕ วัน ที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง **๒) สอบถาม นายกรัฐมนตรี สั่งการเตรียมการรับรองการท่องเที่ยว ฟรีวีซ่าไทย-จีน พร้อมยกระดับหนังสือเดินทางของคนไทย สามารถเดินทางได้ ๓๕ ประเทศ** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำดังนี้ นายกรัฐมนตรี สั่งการเตรียมการรับรองการท่องเที่ยว ฟรีวีซ่าไทย-จีน เริ่มแล้วตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ พร้อมยกระดับหนังสือเดินทางของคนไทย สามารถเดินทางได้ ๓๕ ประเทศ ไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง



รูปที่ ๗ ภาพการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑



- ให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ซึ่งสามารถรับสายเรียกเข้า (Inbound) และการโทรเรียกออก (Outbound)

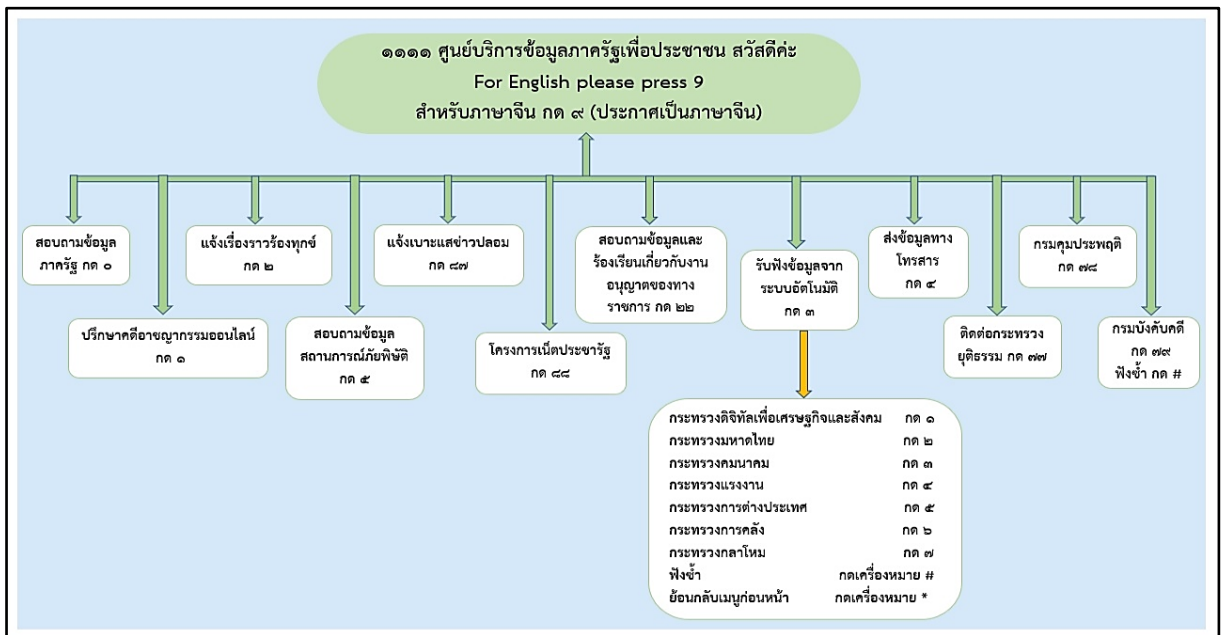
#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) ได้รับความติดต่อจากช่องทางต่าง ๆ จะทำการค้นหาข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ (Content Management System : CMS) แล้วแจ้งข้อมูลให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบ เพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ในกรณีที่เป็นการถามเชิงลึก Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการต่อไป สำหรับกรณีที่พนักงานรับสายไม่พบข้อมูลในระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่ พนักงานรับสายจะแจ้งทีมสนับสนุน (Support Team) เพื่อทำการติดต่อสอบถามไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน (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) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน และมีรายละเอียดอย่างน้อยได้แก่ ผังและขั้นตอนการให้บริการ (Menu Structure & Call flow) การบันทึกเสียง (Audio Text) และจัดให้มีเสียงเพลงรอสาย เพื่อเป็นการผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการ

**การดำเนินการ**

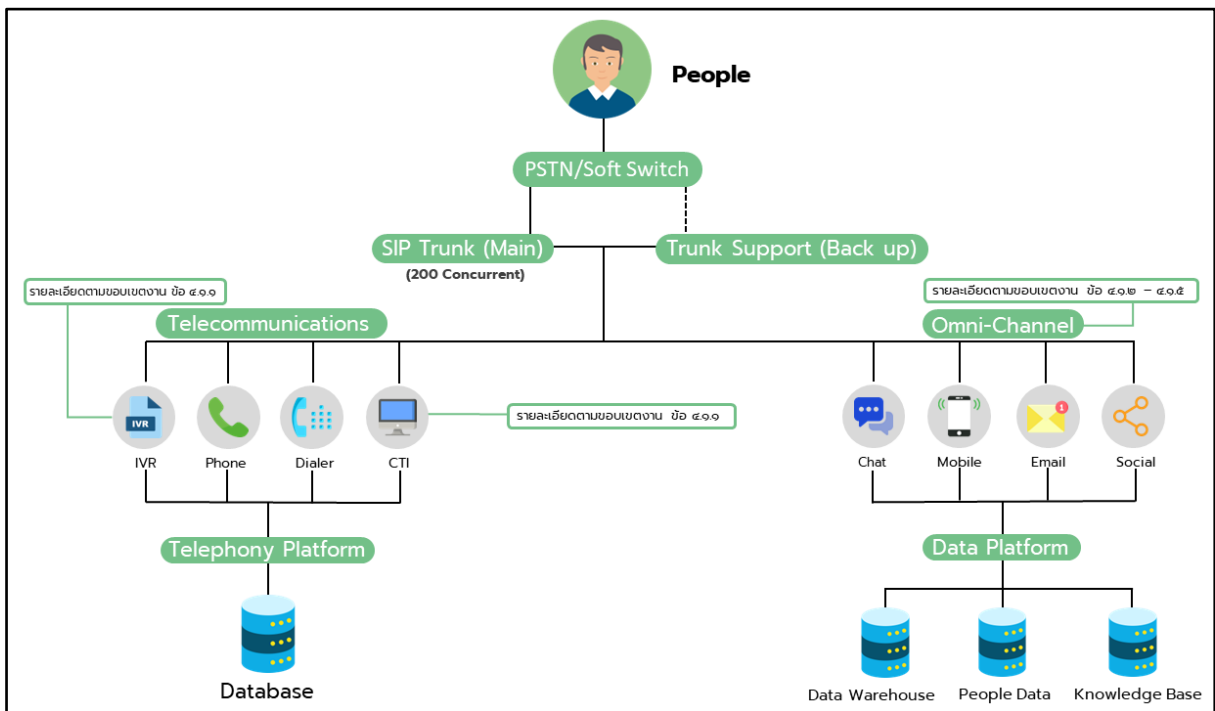
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ดังแสดงตามแผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ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



รูปที่ ๘ แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

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

**การดำเนินการ**



รูปที่ ๙ 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](http://www.pantip.com) การสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) และช่องทางข้อความของเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger) ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ GCC 1111 พร้อมทั้งให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) และระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) เพื่อขยายและรองรับการบริการแก่ประชาชนที่สนใจใช้บริการที่มากยิ่งขึ้นในอนาคต



- ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) โดยในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ในแต่ละกระทรวง กรม ตามความจำเป็นของแต่ละกระทรวง กรม กำหนด เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๒ เว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)

- บริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย
- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ โดยต้องมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- ให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) โดยจะต้องรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น และให้บริการข้อมูลประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ตลอดอายุสัญญา
- จัดให้มีระบบความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และได้รับการยอมรับในระดับสากล

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย 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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
 รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๐ ภาพแสดงตัวอย่างเว็บไซต์การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

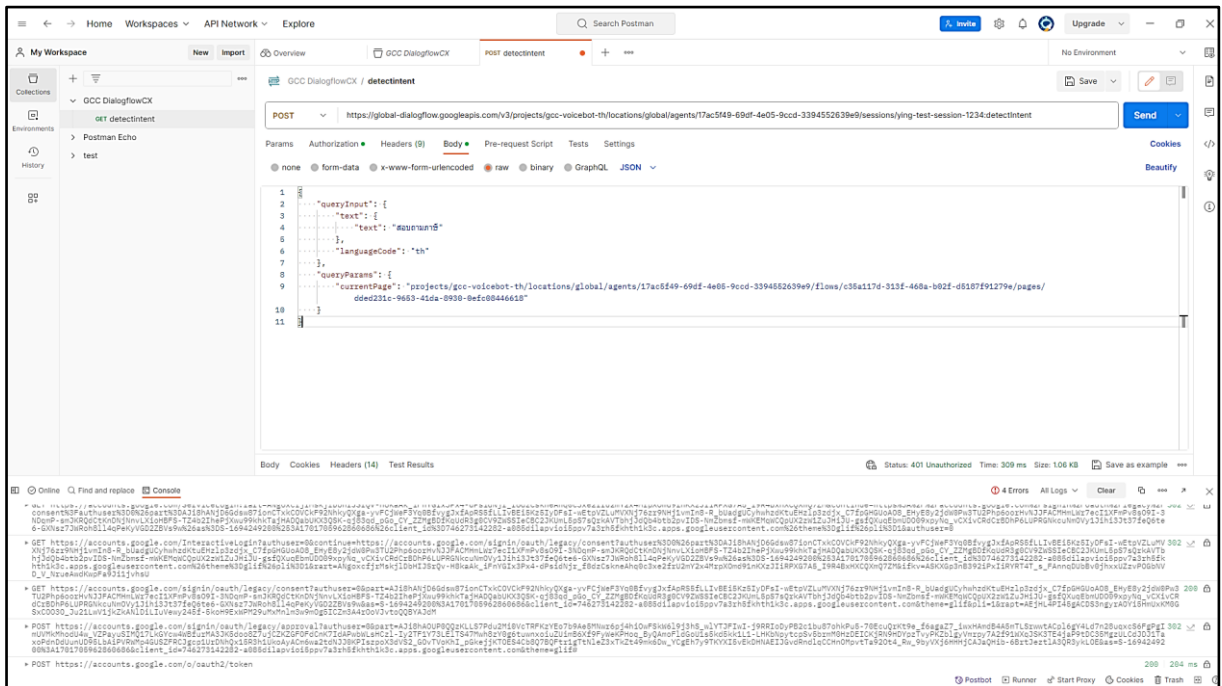
นอกจากการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th แล้ว GCC 1111 ยังรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางในการเชื่อมต่อ Application หนึ่งกับ Application อื่น ๆ ได้ กล่าวคือ สามารถนำข้อมูลความรู้ในการให้บริการสนทนาของ GCC Chatbot ที่ GCC ให้บริการ ไปใช้กับเว็บไซต์ หรือ Application ของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถโต้ตอบการสนทนาได้เหมือน GCC Chatbot ทั้งนี้ ผู้ที่ต้องการเรียกใช้ APIs ดังกล่าว ต้องได้รับสิทธิในการเข้าถึง และจัดให้มีระบบความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และได้รับการยอมรับในระดับสากล พร้อมทั้ง ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๒)

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

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

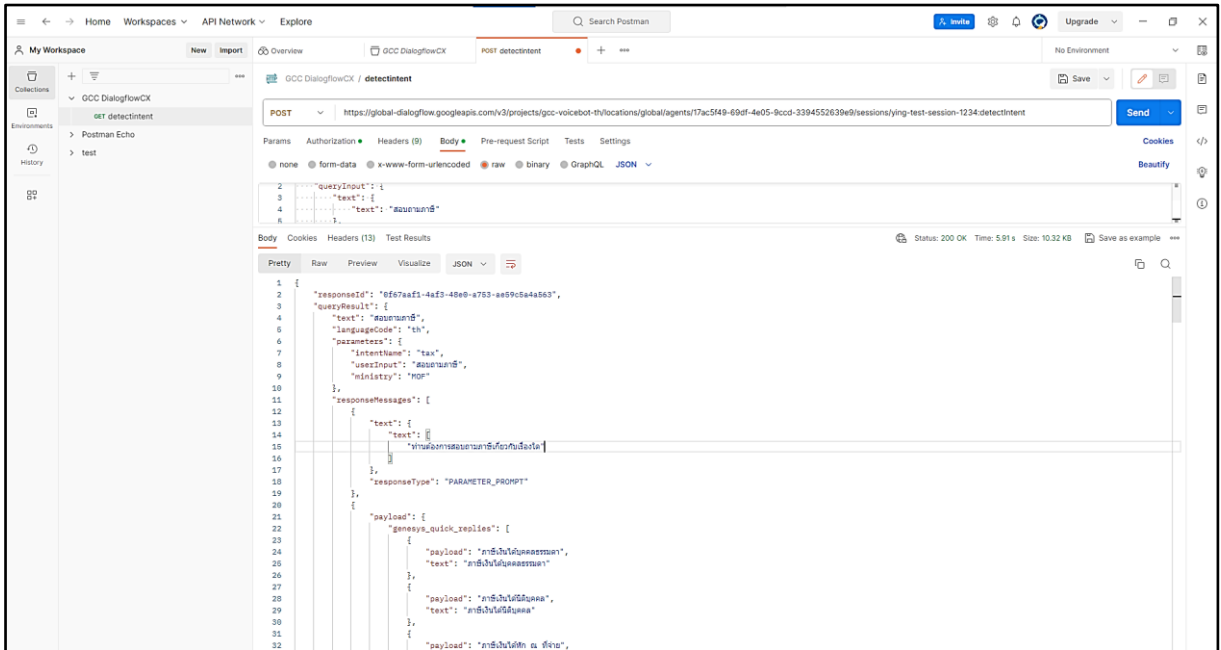
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

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-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent>

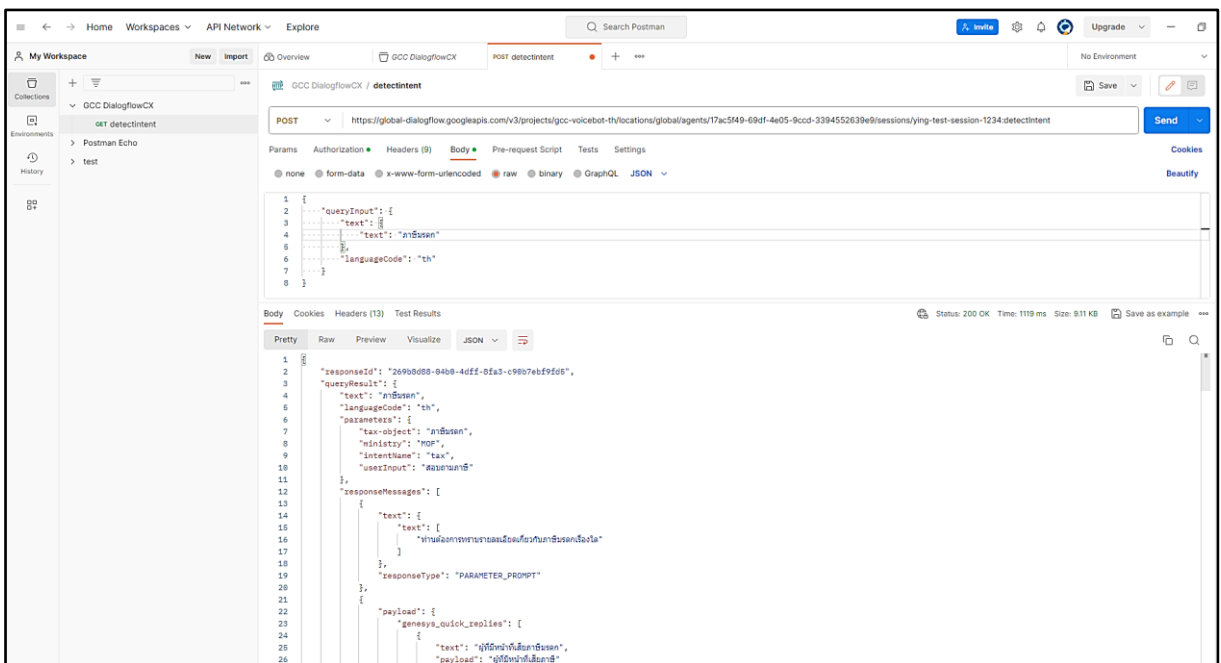


รูปที่ ๑๑ ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๒ ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี  
เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก

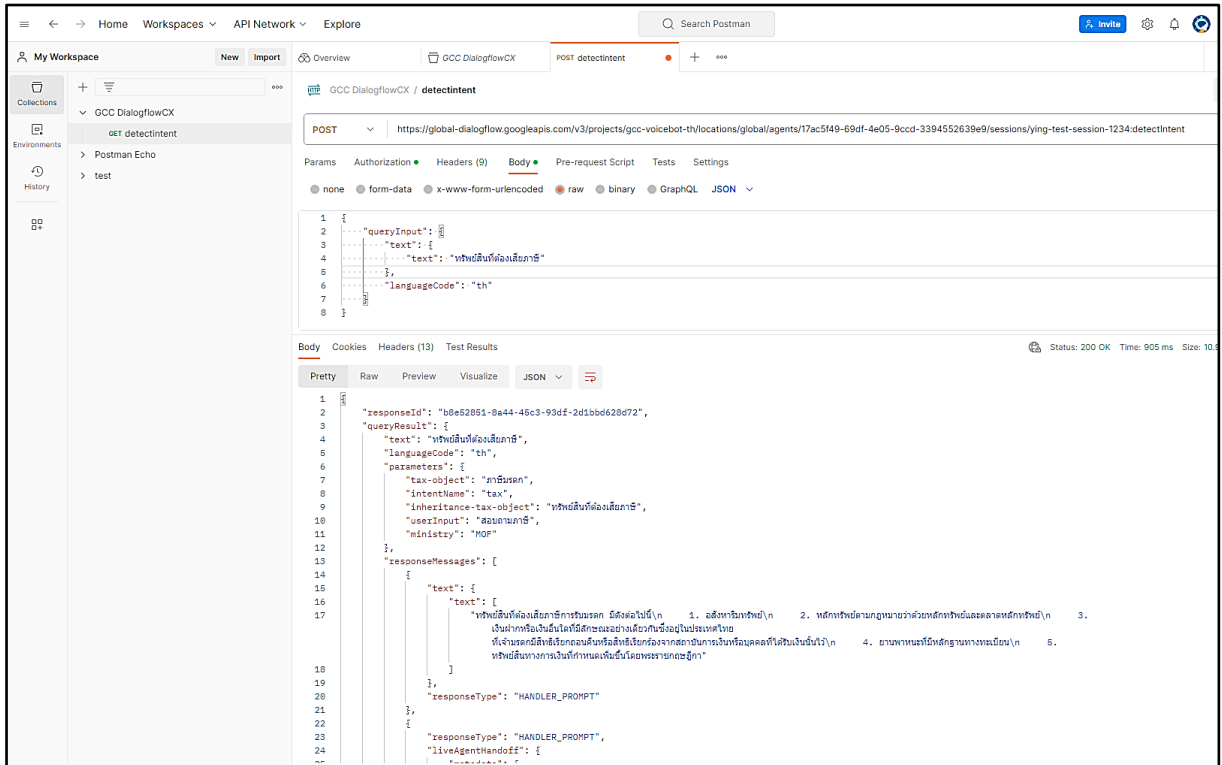


รูปที่ ๑๓ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีมรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีมรดก  
เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๔ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีมรดก

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๓ สื่อสังคมออนไลน์ (อย่างน้อย ได้แก่ ๑. Facebook ๒. X ๓. Instagram และ ๔. Tiktok) โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ โดยต้องมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น
- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่าน Direct message ของแต่ละแพลตฟอร์ม
- จัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยการป้องกันบัญชีสื่อสังคมออนไลน์จากการถูกแฮก
- บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC 1111 จะต้องมีเครื่องหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

## การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอ สื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๒๗ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๖๑,๓๑๕ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๓,๓๘๔ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กองทัพเรือ ขอเชิญเข้าชมเรือพระราชพิธี และการฝึกฝึพาย ตั้งแต่บัดนี้ถึงวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ๒) ททท. เชิญชวนร่วมกิจกรรมรำลึก ๖ ปี กู้ภัยถ้ำหลวง รวมใจเป็นหนึ่งเดียว ในวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๗ ๓) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เตรียมเปิดศูนย์ป้องกันและปราบปรามการลักลอบเล่นการพนันทนายผลฟุตบอลยูโร ๒๐๒๔ โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

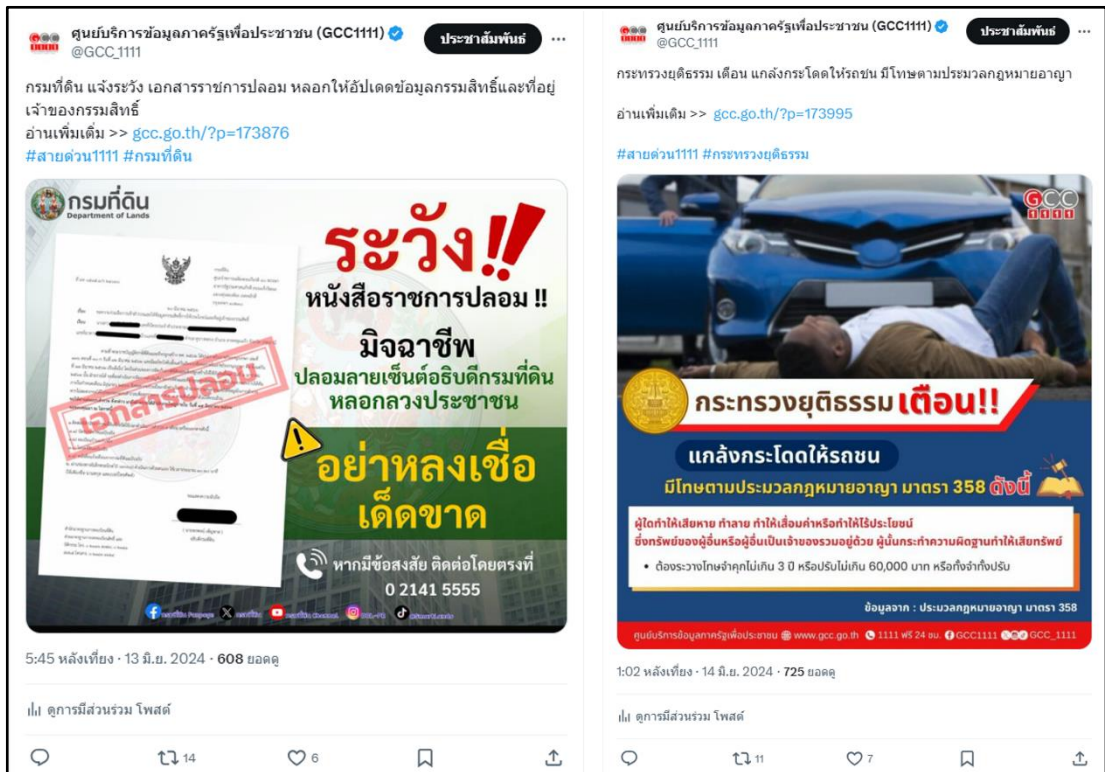


รูปที่ ๑๕ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

**การดำเนินการ**

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอ สื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๒๗ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๐๔,๗๐๐ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๓๐,๐๖๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ทำร้ายสัตว์เลี้ยงเลี้ยงติดคุก ๒) ทำบัตรประชาชน ย่างนิตเดีว ๓) เชิญชวนเที่ยวเมืองรอง ๒๕๖๗ ลดหย่อนภาษีได้สูงสุด ๑๕,๐๐๐ บาท โดยจัดให้มีจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

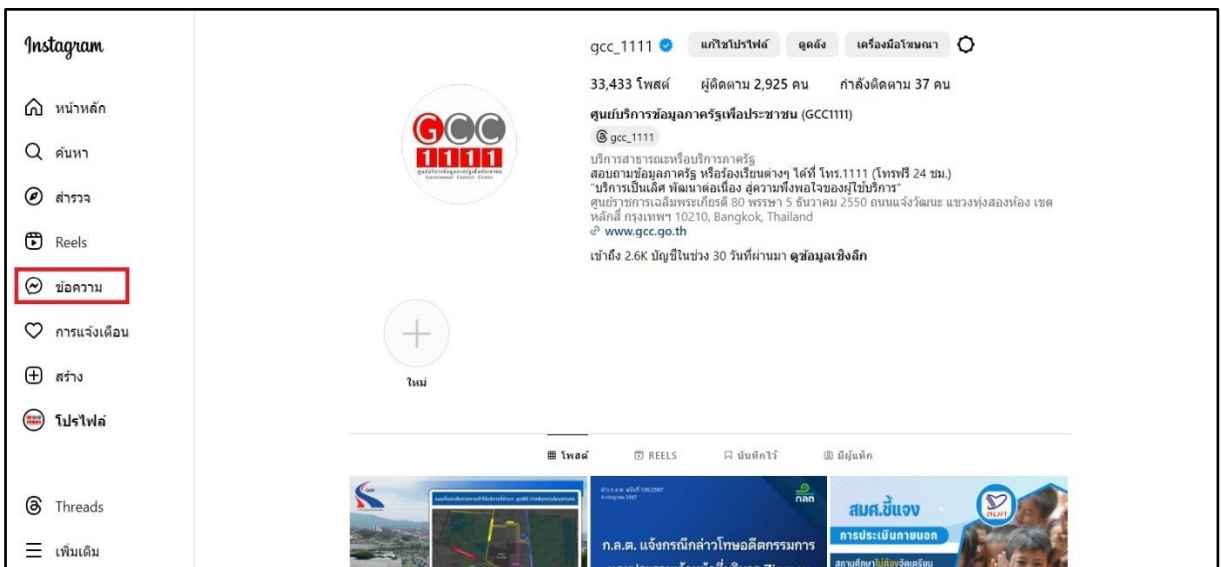
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๖ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๒๐ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๖,๐๒๖ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๙๒๔ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) เชิญชวนเที่ยว เมืองรอง ๒๕๖๗ ลดหย่อนภาษีได้สูงสุด ๑๕,๐๐๐ บาท ๒) ทำร้ายสัตว์เลี้ยง เสียงติดคุก ๓) ทรงพระเจริญ วันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๖๗ วันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินี โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทาง อินสตาแกรม (Instagram) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
 รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

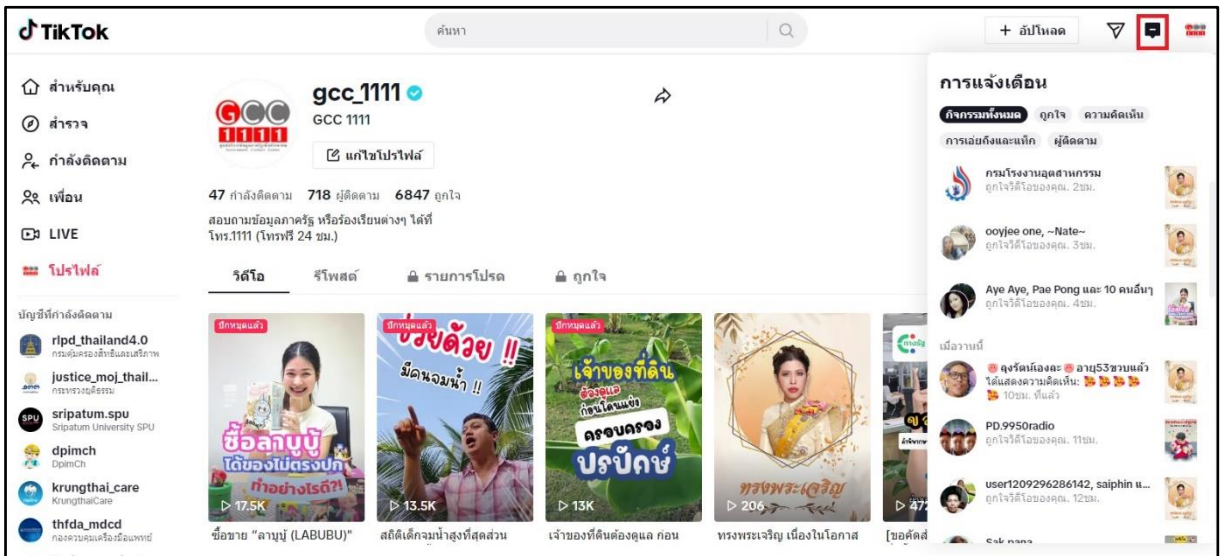
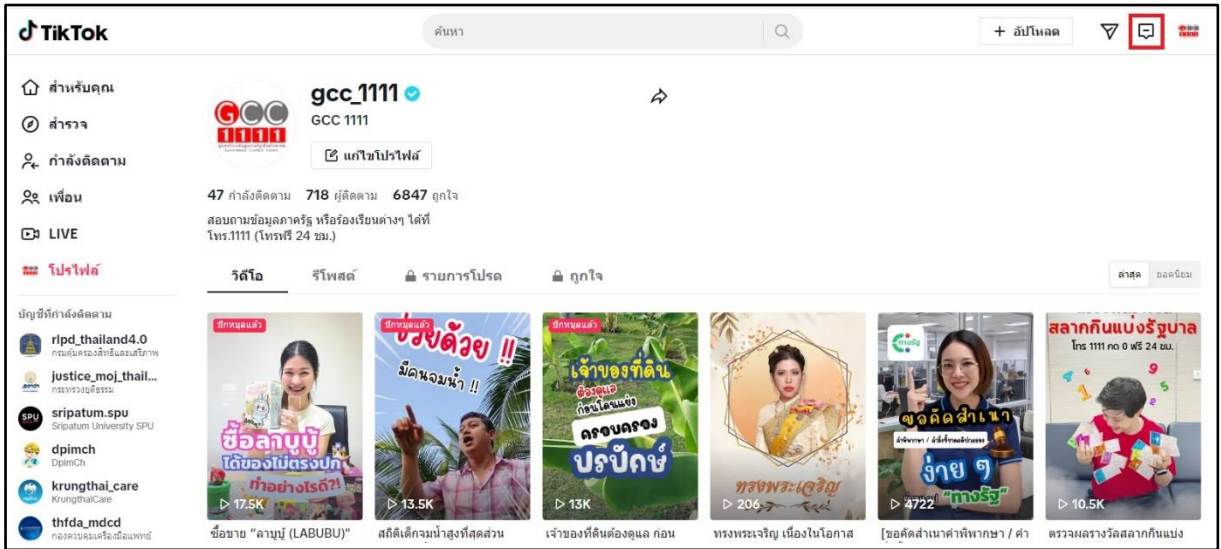


รูปที่ ๑๗ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

**การดำเนินการ**

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๓๗,๕๒๑ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๖๑๓ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ทำร้ายสัตว์เลี้ยง เสียงติดคุก ๒) ทำบัตรประชาชน ย่างนิตเดียว ๓) ขอคัดสำเนาคำพิพากษา/คำสั่งชี้ขาดศาลปกครอง ผ่านแอป “ทางรัฐ” โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางติ๊กต็อก (Tiktok) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
 รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๘ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Tiktok



## 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

GCC 1111 ได้ดำเนินการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เพื่อป้องกันบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ จากการถูกแฮก ด้วยการนำเทคโนโลยี Two-Factor Authentication (2FA) การตรวจสอบสิทธิ์แบบสองปัจจัย มาใช้ในระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่ใช้ปัจจัยสองประการในการยืนยันตัวตน เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงบัญชีออนไลน์ ของ GCC 1111 ทุกแพลตฟอร์ม

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact\_1111@gcc.go.th โดยมี การดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการตอบกลับข้อความ e-mail โดยให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ ไวยากรณ์ และตอบกลับด้วยภาษาสุภาพ
- บริหารจัดการบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) contact\_1111@gcc.go.th ให้มีความมั่นคงปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา

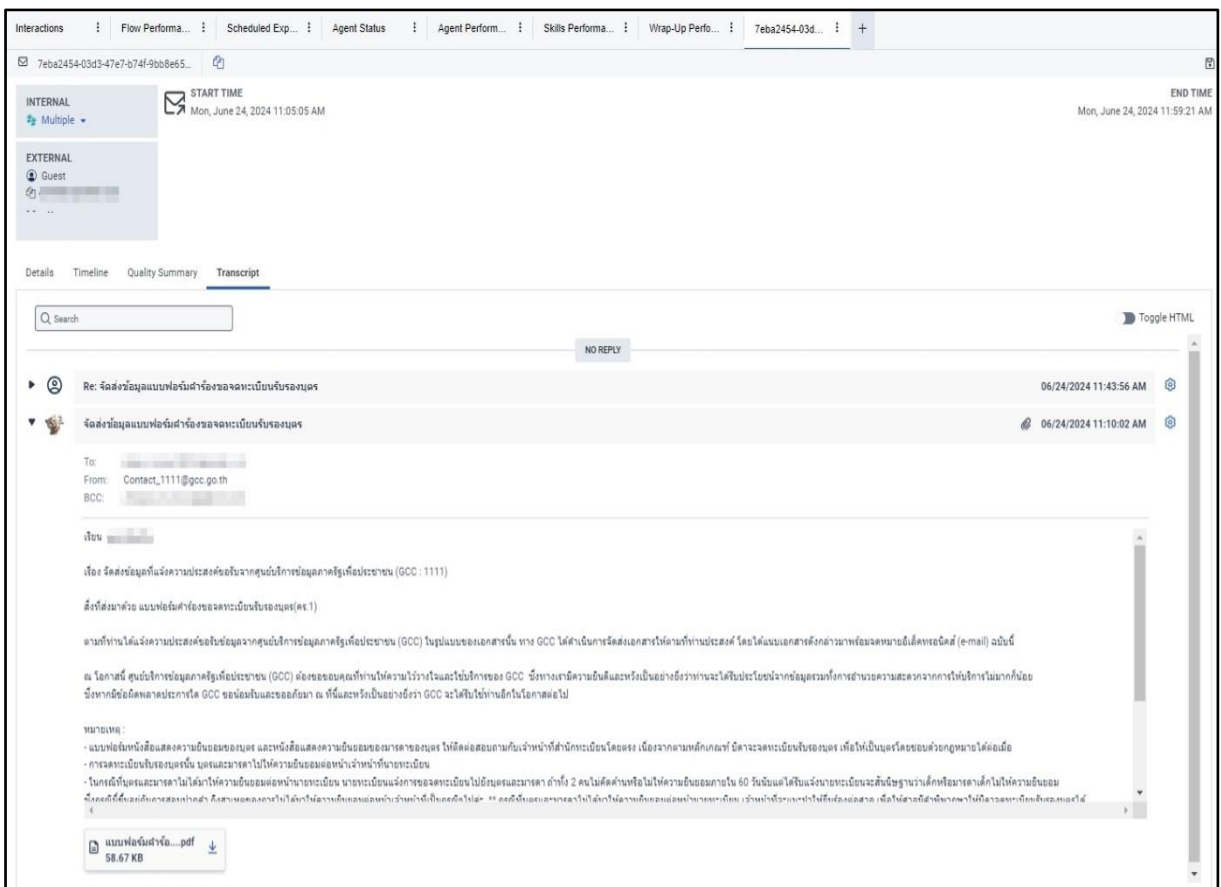
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

**การดำเนินการ**

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact\_1111@gcc.go.th โดยให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ ไวยากรณ์ และตอบกลับด้วยภาษาสุภาพ และมีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001 โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



รูปที่ ๑๙ ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

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

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้คำปรึกษา แชรข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

**การดำเนินการ**

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๒๐ ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ [www.pantip.com](http://www.pantip.com)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๖ อื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

การดำเนินการ

รับทราบตามสัญญากำหนด

ส่วนที่ ๓  
ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ  
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)



## ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๑ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน โดยมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- คำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ)
- แนวคำถาม - คำตอบ (Question and Answer : Q&A)
- แบบฟอร์มและเอกสารต่าง ๆ
- ข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ข้อมูลที่ตั้งหน่วยงาน ชื่อเว็บไซต์ หน่วยงานในสังกัด และ

หมายเลขติดต่อ เป็นต้น

ในการนี้ให้ผู้รับจ้างดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

### การดำเนินการ

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) เช่น การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์ รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) กฎหมายเยาวชนและครอบครัว เป็นต้น

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

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานงานด้านข้อมูล อันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสายในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ จำนวน ๘,๖๘๓ รายการ ประกอบด้วย

๓. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมกับกรมการปกครอง และจังหวัดสมุทรปราการ จัดพิธีส่งและอำนวยความสะดวกผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจย์ประจำปี ๒๕๖๗ ณ ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย ระหว่างวันที่ ๕-๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยสายการบิน Saudi Airlines มีเที่ยวบินไปยังราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย จำนวน ๖ เที่ยวบิน และเที่ยวบินขากลับระหว่างวันที่ ๑๒-๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๖ เที่ยวบิน ทั้งนี้ ได้จัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก เพื่อให้คณะผู้เดินทางไปแสวงบุญได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ รวมถึงได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ไว้รองรับ

- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เปิดให้บริการสายด่วน ๑๔๔๔ ในช่วงเวลาปกติทุกวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และในช่วงเวลาการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา (สว.) ในปี ๒๕๖๗ มีการเปิดให้บริการเพิ่มเติม ตั้งแต่วันที่ ๗-๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๙.๓๐ น. โดยไม่มีการเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครรับเลือกเป็น สว. และประชาชนที่สนใจในการเลือกตั้ง

- รัฐบาล เห็นชอบมาตรการบริหารจัดการผลไม้และพืชเกษตรเศรษฐกิจตัวรองผ่าน ๘ กลไกหลัก ดังนี้ ๑) การกระจายออกนอกแหล่งผลิต ๒) การเชื่อมโยงต้นทาง-ปลายทาง ๓) การทำสัญญาข้อตกลงซื้อขายล่วงหน้า ๔) การผลักดันส่งออก ๕) การส่งเสริมการแปรรูป ๖) การรณรงค์บริโภค ๗) การสนับสนุนบรรจุภัณฑ์และการขนส่ง ๘) ความร่วมมือหน่วยงานพันธมิตร โดยนำมาตราการทั้งหมดนี้ มาใช้ในการบริหารจัดการผลไม้ และพืชเกษตรเศรษฐกิจตัวรอง ผ่านการทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการเป็นทีมไทยแลนด์ โดยภาครัฐและภาคเอกชนร่วมมือในการบริหารจัดการ ตั้งแต่ช่วงผลผลิตออกจนถึงผลผลิตสู่ตลาด เพื่อแก้ไขปัญหาล้นตลาดและช่วยระบายผลผลิต ผ่านมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรให้สามารถดำรงชีวิตได้ และมีรายได้เพิ่มขึ้น

- มูลนิธิแพทย์ชนบท แจกชุดตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วยตัวเอง (HPV Self Test) จำนวน ๑๒,๐๐๐ ชุด ผู้ที่สนใจสามารถลงทะเบียนรับสิทธิ์ผ่านแอปพลิเคชันเปาตั้ง และมารับชุดตรวจได้ที่เซเว่น อีเลฟเว่น เฉพาะใน ๔ อำเภอ ของจังหวัดสงขลา ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอสะบ้าย้อย อำเภอนาทวี และอำเภอเทพา ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ หรือจนกว่าชุดตรวจจะหมด หลังจากรับชุดตรวจแล้ว ผู้รับต้องนำชุดตรวจส่งที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ใกล้บ้าน หรือให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เข้ามารับที่บ้าน เพื่อส่งตรวจที่ห้องปฏิบัติการต่อไป ผู้ที่สนใจสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.primaryhealthcare-phc.com](http://www.primaryhealthcare-phc.com)



๔. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาค่าพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๕. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ ประชาสัมพันธ์เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของรัฐ ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการสาธารณะของรัฐมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ในการยกระดับการให้บริการสาธารณะ ให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างกระบวนการให้ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม การสำรวจนี้จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติหรือ “คุณมาตี” ที่จะทำการสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูลผ่านระบบงานสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ผลการสำรวจที่ได้จะเป็น ข้อมูลให้ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการตัดสินใจ และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสาธารณะให้มีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่ม จึงขอความร่วมมือประชาชนในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด.) ได้ประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง” และ “พร้อมส่ง” ซึ่งเป็นบริการออนไลน์ที่พัฒนาโดยคนไทยเพื่อคนไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเกษตรกรและผู้ประกอบการรายย่อย แอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง” ให้บริการ Online Shopping และ “พร้อมส่ง” ให้บริการ Online Delivery ที่รองรับระบบ Marketplace สร้างช่องทางใหม่ในการซื้อขายสินค้าและบริการ โดย นายพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด.) ได้กล่าวถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนมีรายได้และเข้าถึงบริการขนส่ง ได้สะดวกทุกพื้นที่ทั่วประเทศ แอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง” และ “พร้อมส่ง” สามารถใช้งานได้บนระบบปฏิบัติการ Android และ iOS โดยพิมพ์คำว่า “พร้อมส่ง” หรือ “พร้อมส่ง” ใน Play Store หรือ App Store จากนั้นกดค้นหาและติดตั้งเพื่อใช้งานได้ทันที สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่ Call Center 0 2831 3704 กด 0 Facebook พร้อมส่ง พร้อมส่ง และ LINE Official Account @thpdconnect



ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๒ รวบรวมและจัดทำข้อมูลการใช้บริการของประชาชนโดยมีการจัดเก็บและประมวลผลอย่างน้อย ดังนี้

- ข้อมูลคำถามและคำตอบที่ได้จากการให้บริการประชาชน
- หัวข้อหรือประเภทเรื่องของคำถามที่ถูกสอบถาม
- หัวข้อหรือประเภทเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลาและช่องทางการติดต่อ ระยะเวลาในการสนทนา และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการ (ถ้ามี)
- ปัญหาและการจัดการปัญหาในการให้บริการประชาชน
- ผลการให้บริการ เช่น ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
- ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
- สถิติการใช้บริการ

ในการนี้ ให้มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งประเมินความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรของโครงการด้วย

#### การดำเนินการ

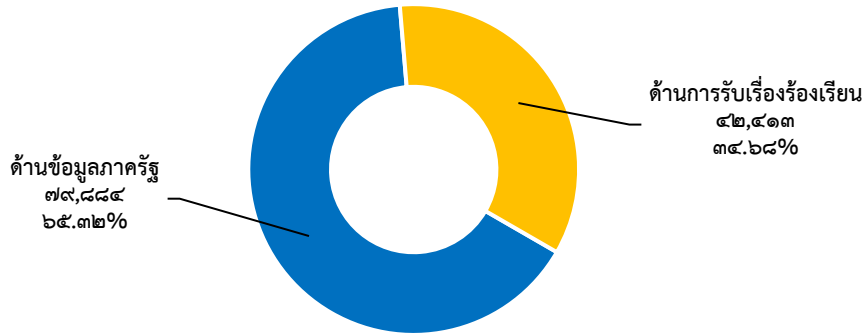
GCC 1111 ได้รวบรวมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน ได้แก่ ข้อมูลคำถาม-คำตอบ ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องที่ร้องเรียน และสถิติการใช้บริการ เพื่อใช้ในการติดตามงานประเมินผล และพัฒนาระบบ GCC 1111 เป็นประจำทุกเดือน สำหรับผลการดำเนินงาน GCC 1111 ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ สามารถสรุปได้ ดังนี้

##### ๑. การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๒๒,๒๙๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๙,๘๘๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๒ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๒,๔๑๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๘ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ



### สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



| รายการ        | ด้านข้อมูลภาครัฐ | ด้านการรับเรื่องร้องเรียน | รวม     |
|---------------|------------------|---------------------------|---------|
| จำนวน (ครั้ง) | ๗๙,๘๘๔           | ๔๒,๔๑๓                    | ๑๒๒,๒๙๗ |
| ร้อยละ        | ๖๕.๓๒            | ๓๔.๖๘                     | ๑๐๐     |

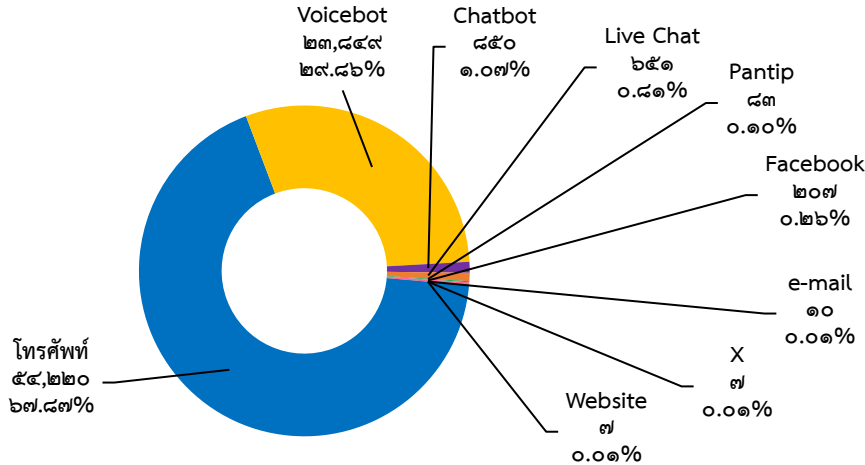
### รูปที่ ๒๑ ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

- หมายเหตุ**
- ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111
  - ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111  
ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

#### ๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๗๙,๘๘๔ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๔,๒๒๐ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๘๔๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๕๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๕๑ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๗ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๐ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง X จำนวน ๗ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



| รายการ        | โทรศัพท์ | Voicebot | Chatbot | Live Chat | Pantip | Facebook | e-mail | Website | X    | Instagram | TikTok | รวม    |
|---------------|----------|----------|---------|-----------|--------|----------|--------|---------|------|-----------|--------|--------|
| จำนวน (ครั้ง) | ๕๔,๒๒๐   | ๒๓,๘๔๙   | ๘๕๐     | ๖๕๑       | ๘๓     | ๒๐๗      | ๑๐     | ๗       | ๗    | ๐         | ๐      | ๗๙,๘๘๔ |
| ร้อยละ        | ๖๗.๘๗    | ๒๙.๘๖    | ๑.๐๗    | ๐.๘๑      | ๐.๑๐   | ๐.๒๖     | ๐.๐๑   | ๐.๐๑    | ๐.๐๑ | ๐.๐๐      | ๐.๐๐   | ๑๐๐    |

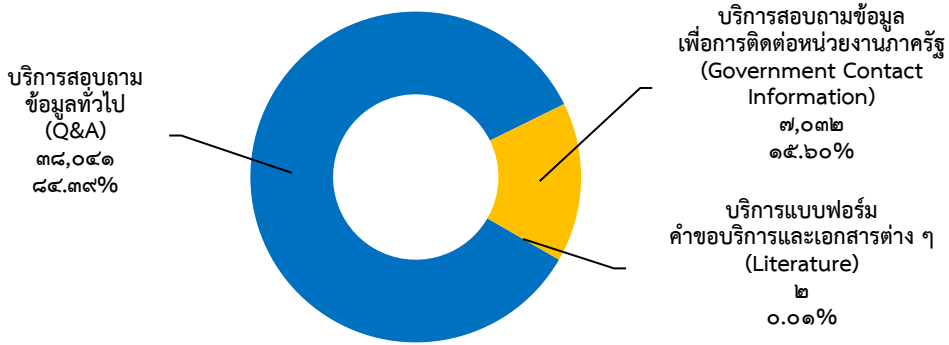
รูปที่ ๒๒ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๗๘,๐๖๙ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๕๘,๘๑๘ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๔,๒๕๕ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๖๖๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑,๓๐๖ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๕,๐๗๕ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๘,๐๔๑ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๐๓๒ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๒ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้



### สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



| รายการ        | บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) | บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) | บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) | รวม    |
|---------------|--------------------------------|---|--|--------|
| จำนวน (ครั้ง) | ๓๘,๐๔๑                         | ๗,๐๓๒   | ๒  | ๔๕,๐๗๕ |
| ร้อยละ        | ๘๔.๓๙                          | ๑๕.๖๐   | ๐.๐๑   | ๑๐๐    |

### รูปที่ ๒๓ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

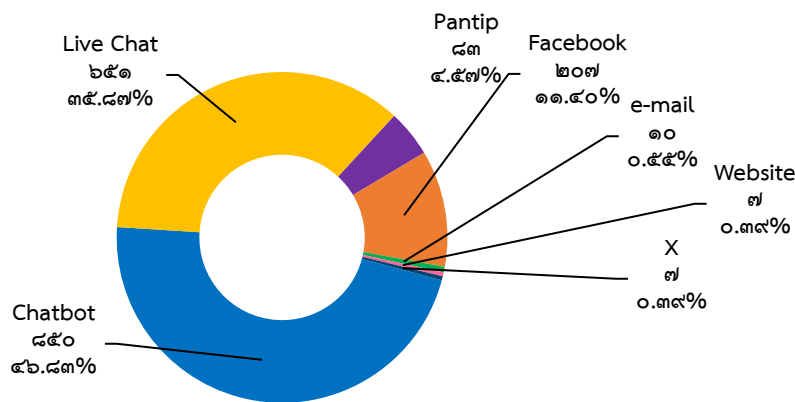
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๘,๐๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๙ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๗,๖๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๐ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๐

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๐๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๐ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๙๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๑ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร ได้แก่ การจดทะเบียนรับรองบุตร และแบบฟอร์มใบคำร้องประกันตัวที่ชั้นศาลอุทธรณ์

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๑๕ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๘๕๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๕๑ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๗ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๐ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง X จำนวน ๗ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

### สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



| รายการ        | Chatbot | Live Chat | Pantip | Facebook | e-mail | Website | X    | Instagram | TikTok | รวม   |
|---------------|---------|-----------|--------|----------|--------|---------|------|-----------|--------|-------|
| จำนวน (ครั้ง) | ๘๕๐     | ๖๕๑       | ๘๓     | ๒๐๗      | ๑๐     | ๗       | ๗    | ๐         | ๐      | ๑,๘๑๕ |
| ร้อยละ        | ๔๖.๘๓   | ๓๕.๘๗     | ๔.๕๗   | ๑๑.๔๐    | ๐.๕๕   | ๐.๓๙    | ๐.๓๙ | ๐.๐๐      | ๐.๐๐   | ๑๐๐   |

### รูปที่ ๒๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๘๒ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๕๓ เรื่อง Live Chat จำนวน ๔๘๘ เรื่อง Pantip จำนวน ๙๗ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๑๙ เรื่อง e-mail จำนวน ๑๐ เรื่อง Website จำนวน ๗ เรื่อง X จำนวน ๘ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok

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

## ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

### ๑. กระทรวงมหาดไทย



- BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การแต่งตั้งเจ้าบ้านกรณีเมื่อเจ้าบ้านว่างลง เหลือเพียงผู้อาศัย
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
- การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

### 2. กระทรวงคมนาคม



- การเปลี่ยนสีและเครื่องยंत्रรถ
- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- การเปิดให้บริการเดินรถเต็มระบบรถไฟฟ้ามหานคร สายนคราพิพัฒน์ (สายสีเหลือง)
- การตรวจสภาพรถ
- การเปิดให้บริการจองตัวของ บขส.

### ๓. กระทรวงการคลัง



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

### ๔. กระทรวงยุติธรรม



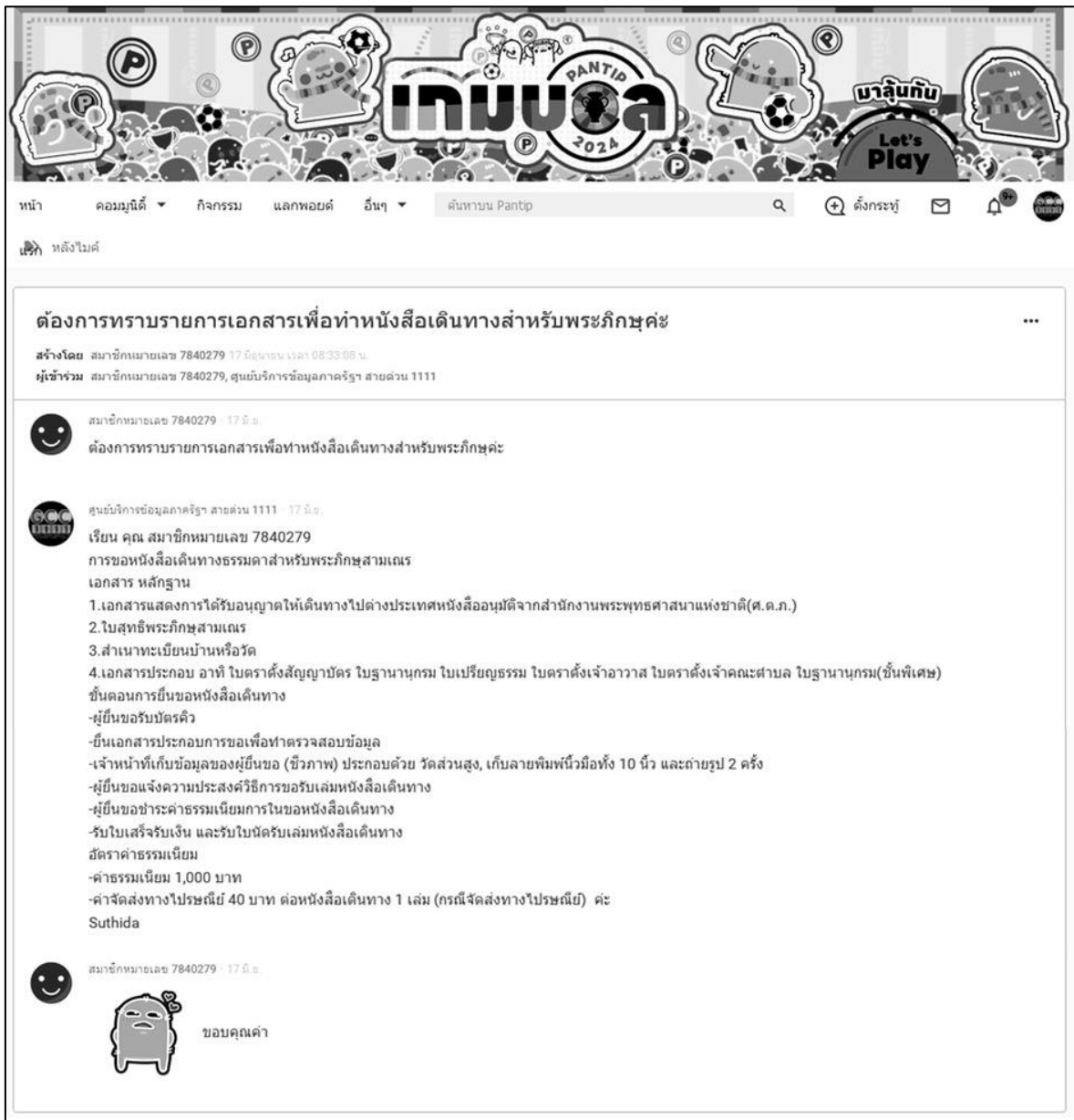
- กฎหมายเยาวชนและครอบครัว
- การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม
- การขอลดหย่อนตัวชั่วคราว
- การจัดกิจกรรม “พร้อมใจไกลเกลี่ย แก้หนี้ครัวเรือน”
- ความผิดฐานลักทรัพย์และวิ่งราวทรัพย์

### ๕. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



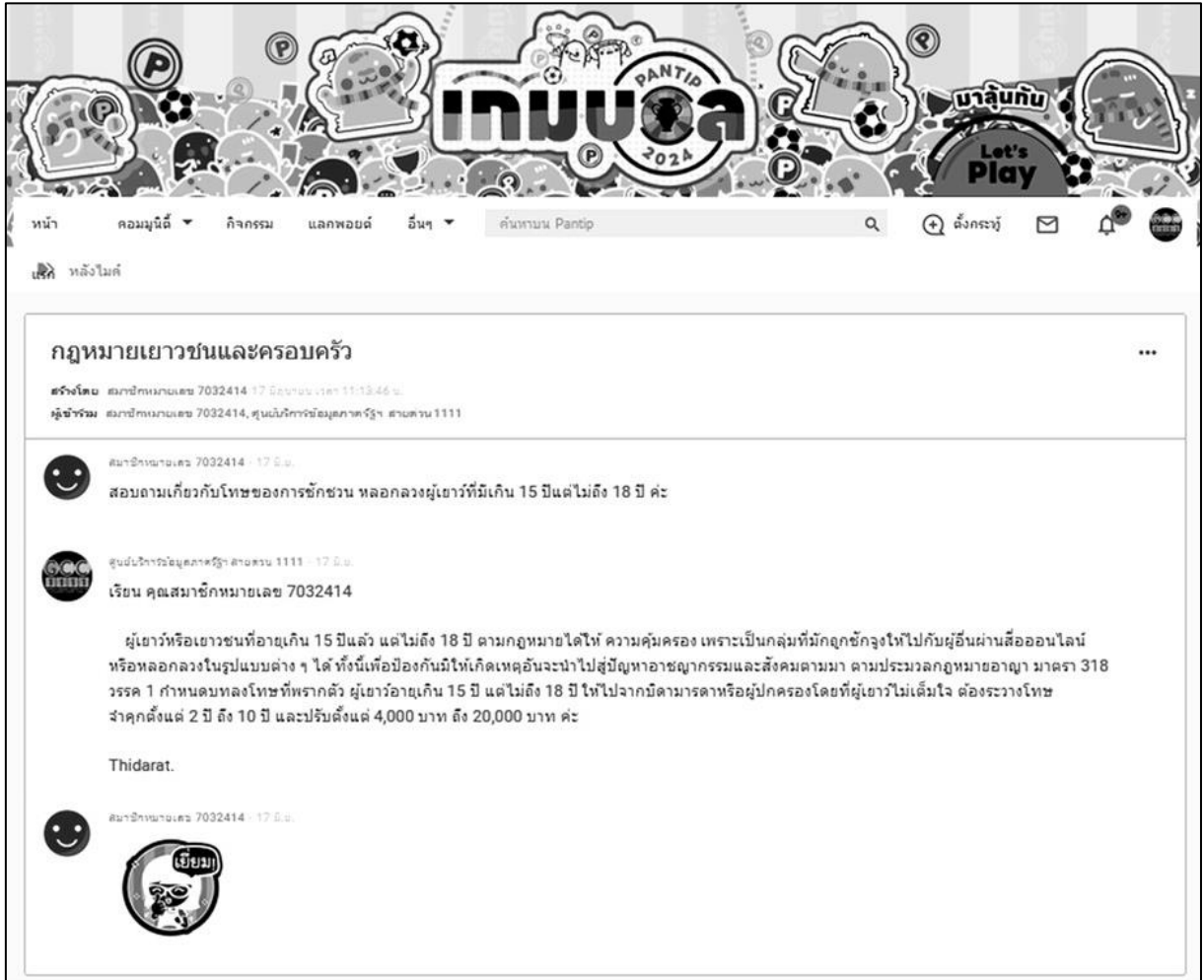
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- ข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร
- การแจ้งความคดีอาชญากรรมออนไลน์
- ดีอี เตือนเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลบัตรประชาชน เข้าข่ายผิดกฎหมาย
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับบริการ ทั้งนี้ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๗ เรื่อง เช่น สอบถามเอกสารเพื่อทำหนังสือเดินทางสำหรับพระภิกษุ สอบถามกฎหมายเยาวชนและครอบครัว และสอบถามค่าธรรมเนียมการขอยู่ต่อวีซ่า Non-L-A เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รูปที่ ๒๕ สอบถามเอกสารเพื่อทำหนังสือเดินทางสำหรับพระภิกษุ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๒๖ สอบถามกฎหมายเยาวชนและครอบครัว

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

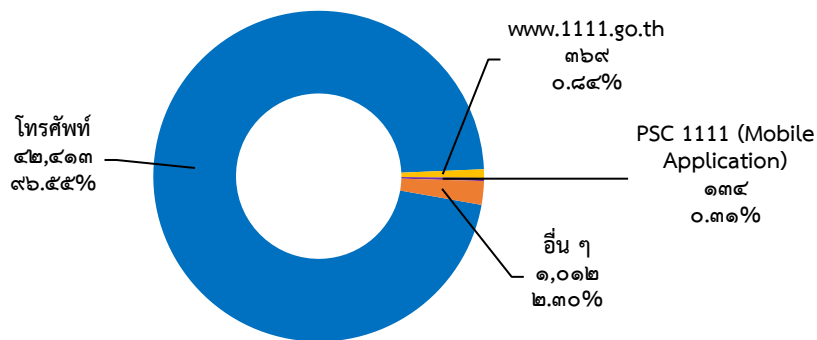


รูปที่ ๒๗ สอบถามค่าธรรมเนียมการขอยุ่ต่อวีซ่า Non-L-A

### ๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลหมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๓,๙๒๘ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๒,๔๑๓ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) จำนวน ๓๖๙ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๓๔ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๐๑๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



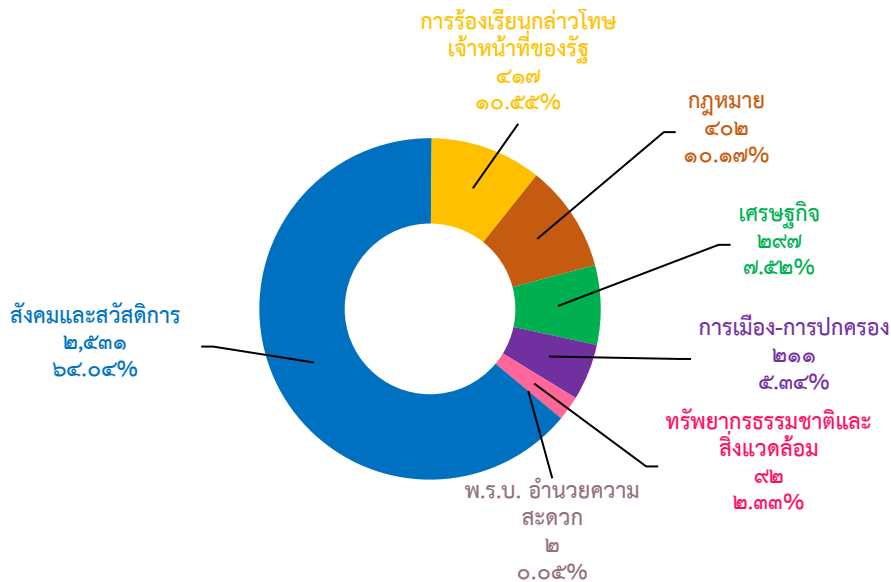
| รายการ        | โทรศัพท์ | www.1111.go.th | PSC 1111<br>(Mobile Application) | อื่น ๆ | รวม    |
|---------------|----------|----------------|----------------------------------|--------|--------|
| จำนวน (ครั้ง) | ๔๒,๔๑๓   | ๓๖๙            | ๑๓๔                              | ๑,๐๑๒  | ๔๓,๙๒๘ |
| ร้อยละ        | ๙๖.๕๕    | ๐.๘๔           | ๐.๓๑                             | ๒.๓๐   | ๑๐๐    |

รูปที่ ๒๘ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๒,๔๑๓ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๒,๐๓๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๐,๒๑๒ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๖๗ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๒,๐๓๔ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๒๓๕ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๔,๖๓๖ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๓ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๑๐๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๓,๙๕๒ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๕๓๑ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๑๗ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๐๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๙๗ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๑๑ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๙๒ เรื่อง และ ด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๒ เรื่อง ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

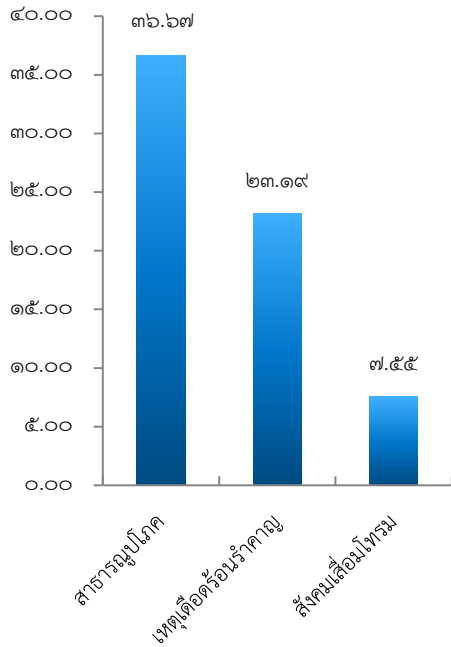
### สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



| รายการ        | สังคม     | การร้องเรียน      | กฎหมาย | เศรษฐกิจ | การเมือง  | ทรัพยากร    | พ.ร.บ.    | รวม   |
|---------------|-----------|-------------------|--------|----------|-----------|-------------|-----------|-------|
|               | และ       | กล่าวโทษ          |        |          |           |             |           |       |
|               | สวัสดิการ | เจ้าหน้าที่ของรัฐ |        |          | การปกครอง | สิ่งแวดล้อม | ความสะดวก |       |
| จำนวน (ครั้ง) | ๒,๕๓๑     | ๔๑๗               | ๔๐๒    | ๒๙๗      | ๒๑๑       | ๙๒          | ๒         | ๓,๙๕๒ |
| ร้อยละ        | ๖๔.๐๔     | ๑๐.๕๕             | ๑๐.๑๗  | ๗.๕๒     | ๕.๓๔      | ๒.๓๓        | ๐.๐๕      | ๑๐๐   |

### รูปที่ ๒๙ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๐๒ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาชนดี ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์เรนทร ฯลฯ จำนวน ๒๔๗ เรื่อง



### สังคมและสวัสดิการ

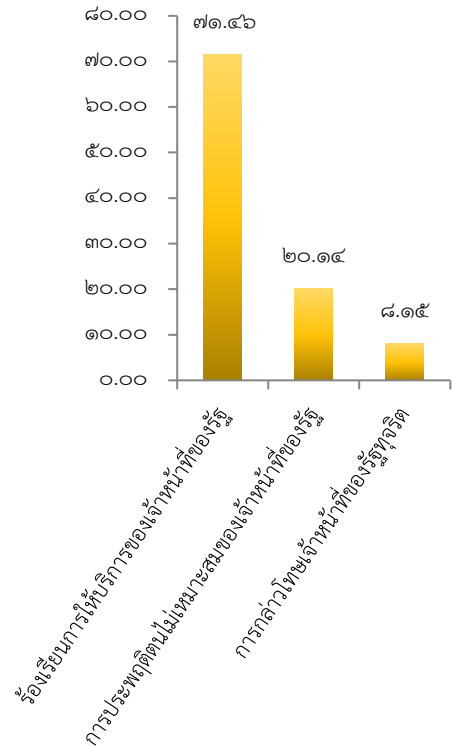
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

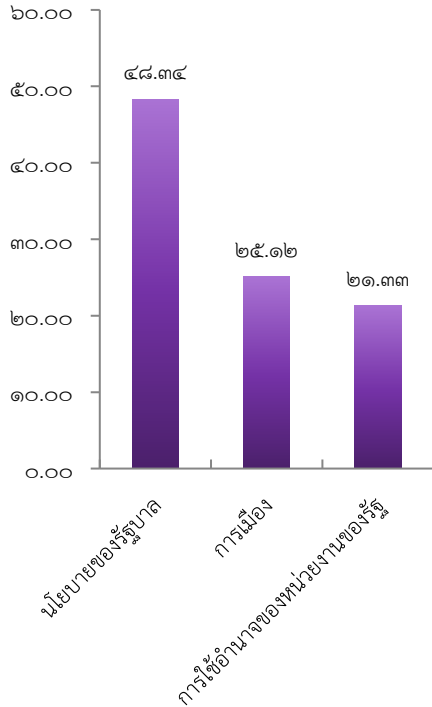
- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๖.๖๗ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไข ปัญหา กรณีไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิถุนายน หลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ขอความช่วยเหลือแก้ไข ปัญหา กรณีประสบปัญหาน้ำประปาไม่ไหล บริเวณกว้าง ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๓.๑๔ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประสบ ปัญหาเสียงดังรบกวนจากการจับกลุ่มดื่มสุรา ขอให้แก้ไข ปัญหา กลิ่นเหม็นรบกวนจากฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ขอให้แก้ไข ปัญหาการจอดรถ กีดขวางช่องทางจราจร ฯลฯ
- สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๗.๕๕ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการ ลักลอบศพและจำหน่ายยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ขอให้แก้ไข ปัญหา กรณีได้รับความเดือดร้อนจากการให้อาหาร นกพิราบ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณี ฯลฯ

### การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๗๑.๔๖ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงระบบและการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ขอให้ตรวจสอบ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๒๐.๑๔ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาล ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี ตำรวจนครบาล ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๘.๑๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานรัฐ ขอให้ตรวจสอบการซื้อสิทธิ์-ขายเสียงในการเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี ตำรวจภูธร ฯลฯ





### การเมือง - การปกครอง

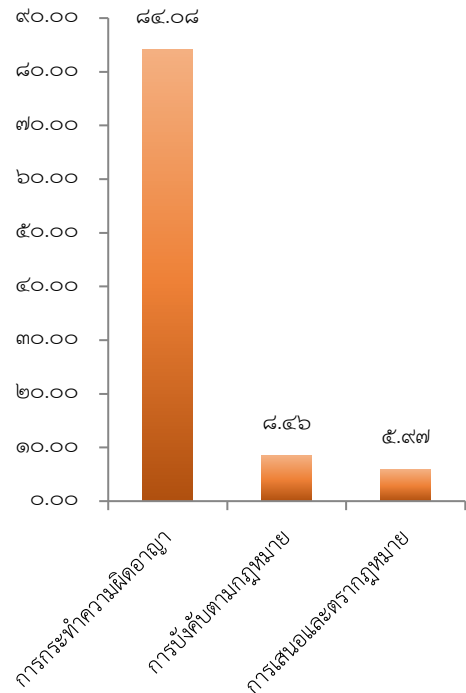
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๔๘.๓๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ แจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสลากสะสมทรัพย์ เพื่อเงินออมยามเกษียณ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการสนับสนุนปยุตต์ต้นทุนการผลิตของเกษตรกรผู้ปลูกข้าว ฯลฯ
- การเมือง** ร้อยละ ๒๕.๑๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา (สว.) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดระเบียบการทำงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในประเทศไทย ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๒๑.๓๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้าน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มเงินเดือนให้แก่พนักงานเก็บขยะ ขอให้ตรวจสอบการการหักเบี้ยเลี้ยงของทหารเกณฑ์ ฯลฯ

### กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

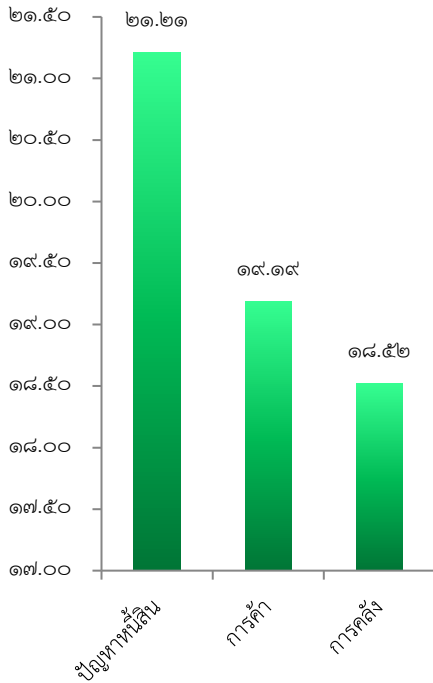
- การกระทำผิดอาญา** ร้อยละ ๘๔.๐๘ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกข่มขู่ คุกคาม และทำร้ายร่างกาย ขอให้ประสานงานจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับ ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๘.๔๖ ได้แก่ ขอให้เข้มงวดกวดขันการปฏิบัติตามกฎหมายจราจรของประชาชน ขอเสนอความคิดเห็นกรณี การขอรับค่าตอบแทนและค่าทดแทนค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลระบบความปลอดภัยของไฟฟ้าในโรงเรียนต่าง ๆ ฯลฯ
- การเสนอ และตรากฎหมาย** ร้อยละ ๕.๔๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินสนับสนุนค่าปุ๋ยการเกษตรของรัฐบาล ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกระทรวงมหาดไทยเร่งแก้กฎหมายให้ชาวต่างด้าวเช่าที่ดินในประเทศไทย ฯลฯ





### เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

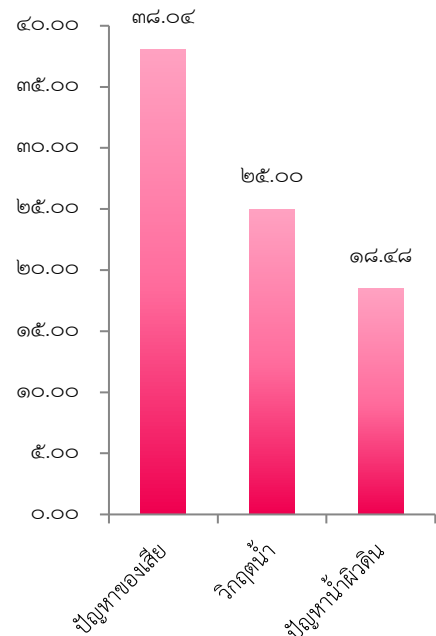


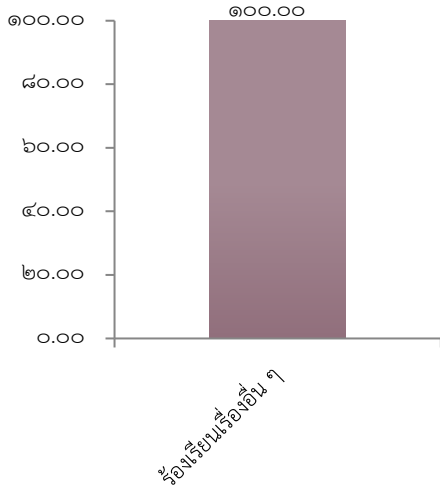
- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๑.๒๑ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ในระบบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหานี้สิน ขอคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดและการประสานงานของโครงการเงินกู้สำหรับกลุ่มสตรีของกลุ่มพัฒนาบทบาทสตรี ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๙.๑๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาปรับลดราคาสินค้าอุปโภคบริโภค ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและการดูแลความสะอาดของห้างสรรพสินค้า ขอให้ตรวจสอบการอนุญาตให้กลุ่มพ่อค้าแม่ค้าเข้าไปจำหน่ายสินค้าในพื้นที่สวนสาธารณะ ฯลฯ
- การคลัง** ร้อยละ ๑๘.๕๒ ได้แก่ ขอให้เร่งพิจารณาคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขอให้พิจารณาจัดสรรงบประมาณในการปรับเปลี่ยนถนนดินลูกรัง ให้เป็นถนนคอนกรีต ฯลฯ

### ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๓๘.๐๔ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาจัดเก็บขยะมูลฝอย ขอความอนุเคราะห์ให้จัดสรรถังขยะ และจุดทิ้งขยะ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการลดก๊าซเรือนกระจก ฯลฯ
- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๒๕.๐๐ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง ขอความช่วยเหลือจัดทำฝนเทียม ขอความอนุเคราะห์จัดสรรที่เก็บน้ำขนาดใหญ่ ฯลฯ
- ปัญหาน้ำผิวดิน** ร้อยละ ๑๘.๔๘ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่กำจัดผักตบชวา ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย ฯลฯ





พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต

ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง

ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ ร้อยละ ๑๐๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็น  
เกี่ยวกับการออกกฎหมาย พ.ร.บ. รถจักรยานไฟฟ้า และรถจักรยาน  
(ปั่นออกกำลังกาย)

## ๒. ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

### ๒.๑ การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

#### ๒.๑.๑ บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๓,๔๒๔ ครั้ง

๒.๑.๒ เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (๑๑๑๑ กด ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๗,๒๑๖ 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 กด ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกกระตือรือร้นการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๖๕๐ ครั้ง

๒.๑.๓.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๗๑ ครั้ง

๒.๑.๓.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๙๓๙ ครั้ง

๒.๑.๓.๔ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC) เป็นศูนย์ปฏิบัติการในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหา และข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่อยู่ในอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ อันอาจส่งผลกระทบต่อประชาชน สังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ



โดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขข้อผิดพลาดและเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้อง ออกสู่สาธารณะ อีกทั้งเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๐๘ ครั้ง

๒.๑.๓.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔,๕๙๕ ครั้ง

## ๒.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

### ๒.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๓๓๒ เรื่อง เช่น การขอยื่นต่อในประเทศไทย รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (VISA) เพื่อการท่องเที่ยวการยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒,๑๕๕ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี และวิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒ เรื่อง เช่น การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา (DNA) และการให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน เป็นต้น

### ๒.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

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



หน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๕๐ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๐๑ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๕๑ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

#### ๒.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๑๗ เรื่อง เช่น ๑) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการเขียนหนังสือหนังสือธรรมะ ๒) การจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสวันคล้ายวันประสูติสมเด็จพระสังฆราช ๙๗ พรรษา ๓) การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง เช่น ๑) ตรวจสอบขั้นตอนในการแต่งตั้งเจ้าอาวาส ๒) ตรวจสอบพฤติกรรมของพระภิกษุสงฆ์ที่มีการออกบิณฑบาต เป็นต้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมของพระภิกษุสงฆ์

#### 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 มิถุนายน ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๗ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๔๗ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ เช่น ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และขอแนะนำ กรณี การถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่ เป็นต้น

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๐,๔๘๒ ครั้ง ดังนี้

**ตารางที่ ๑** ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

| ๑๑๑๑   | ๑๑๑๑      | ๑๑๑๑       | ๑๑๑๑      | ๑๑๑๑           | ๑๑๑๑      | ๑๑๑๑    | ๑๑๑๑      | ๑๑๑๑      | ๑๑๑๑      |
|--------|-----------|------------|-----------|----------------|-----------|---------|-----------|-----------|-----------|
| กต ๐   | กต ๒      | กต ๙       | กต ๕      | กต ๒๒          | กต ๗๗     | กต ๗๘   | กต ๗๙     | กต ๘๗     | กต ๘๘     |
| สอบถาม | รับเรื่อง | สอบถาม     | สอบถาม    | สอบถาม         | กรม       | กรม     | กรม       | ศูนย์     | โครงการ   |
| ข้อมูล | ร้องเรียน | ข้อมูล     | ข้อมูล    | ข้อมูลบริการ   | คุ้มครอง  | คุม     | บังคับคดี | ประสานงาน | เน็ต      |
| ภาครัฐ |           | ด้วยภาษา   | สถานการณ์ | พ.ร.บ.อำนวยการ | สิทธิและ  | ประเพณี |           | และแก้ไข  | พระราชรัฐ |
|        |           | ต่างประเทศ | ภัยพิบัติ | ความสะอาด      | เสรีภาพ   |         |           | ปัญหา     |           |
|        |           |            |           |                | (สายด่วน  |         |           | ข่าวปลอม  |           |
|        |           |            |           |                | ยุติธรรม) |         |           |           |           |
| ๕๘,๐๗๐ | ๔๒,๔๑๓    | ๔๙๕        | ๓,๔๒๕     | ๗,๒๑๖          | ๑,๖๕๐     | ๗๑      | ๑,๙๓๙     | ๖๐๘       | ๔,๕๙๕     |

จากสถิติการให้บริการในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๐,๔๘๒ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๗๘,๐๖๙ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๔๘,๘๑๘ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๔,๒๘๕ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๖๖๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑,๓๐๖ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๕,๐๗๕ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๘,๐๔๑ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๐๓๒ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๒ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการให้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๘,๐๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๙ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๗,๖๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๐ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๐

๑.๒ บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๐๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๐ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๙๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๑ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓ บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร ได้แก่ การจดทะเบียนรับรองบุตร และแบบฟอร์มใบคำร้องประกันตัว ที่ชั้นศาลอุทธรณ์ เป็นต้น



## ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

### การเมือง-การปกครอง



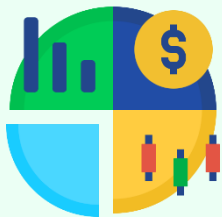
- การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์
- ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี
- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)

### สังคมและสวัสดิการ



- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- พยากรณ์อากาศ
- การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย  
เข้าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

### เศรษฐกิจ



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

### การศึกษาและเทคโนโลยี



- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- โปรแกรมการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ
- การเทียบวันตามปฏิทิน

### อื่น ๆ



- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- การขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอาสา
- การบริจาคโลหิต



๒. การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๒,๔๑๓ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๒,๐๓๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๐,๒๑๒ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิก การติดต่อ ก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๖๗ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๒,๐๓๔ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการ รับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๒๓๕ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๔,๖๓๖ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๓ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๑๐๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๓,๙๕๒ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๕๓๑ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๑๗ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๐๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๙๗ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๑๑ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๙๒ เรื่อง และ ด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๒ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๐๒ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุ กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาบดี ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร ฯลฯ จำนวน ๒๔๗ เรื่อง

**ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๓ การใส่หรือการบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานะข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความ สงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ**

### **การดำเนินการ**

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานะข้อมูล มิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมาย เพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ด้านสารสนเทศ 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 ๓.๒.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บและดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลด้วยความรอบคอบ และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อมิให้เกิดการสูญหาย การเข้าถึง การเปิดเผย การแก้ไข และการทำลายข้อมูลโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ผู้รับจ้างต้องแจ้งเหตุ การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล แก่ผู้ว่าจ้างโดยไม่ชักช้าภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมง นับแต่ผู้รับจ้างทราบเหตุเท่าที่จะสามารถกระทำได้

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการจัดเก็บและดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลด้วยความรอบคอบ และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อมิให้เกิดการสูญหาย การเข้าถึง การเปิดเผย การแก้ไข และการทำลายข้อมูลโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดย GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมาย เพื่อประโยชน์สาธารณะ 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) และเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทาง GCC 1111 จะแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่คณะกรรมการตรวจรับ ภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมง นับแต่ GCC 1111 ทราบเหตุ

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





กระทรวงดิจิทัล  
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

---

## ส่วนที่ ๔

### ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)



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



ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ชั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการในแต่ละวัน ดังนี้

๑. พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๔๐ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

|              |                  |                       |
|--------------|------------------|-----------------------|
| 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. พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ 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. หัวหน้างานควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยมีหน้าที่บริหารจัดการตอบข้อซักถามข้อมูลในเชิงลึก ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๒ ปี จำนวน ๑๘ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

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



การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

๔. พนักงานสนับสนุนด้านการบริหารจัดการข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาบุคลากรประสานงานข้อมูล และการประสานงานโครงการ เพื่อให้ระบบ Call Center มีข้อมูลที่ทันสมัยเป็นประจำทุกวัน และตอบสนองต่อข้อซักถามของประชาชนได้มีประสิทธิภาพ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี 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 ๓.๓.๑ 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 มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ทั้งนี้สำหรับพนักงานเข้าใหม่ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

#### การดำเนินการ

GCC 1111 จะจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง ภายในเดือน กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๗ และสำหรับพนักงานใหม่ GCC 1111 ได้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ ทักษะการให้บริการ Call Center มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ องค์กรความรู้ หน่วยงานภาครัฐ และการใช้ Application ในการใช้งานต่าง ๆ

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

### การดำเนินการ

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

- กรมการจัดหางาน เปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน ๔๐๐ อัตรา เพื่อทำงานในเขตบริหารพิเศษฮ่องกง โดยรายละเอียดมีดังนี้ เงินเดือน ๙,๑๐๐ เหรียญฮ่องกง (ประมาณ ๔๒,๙๗๘ บาท) ค่าล่วงเวลาชั่วโมงละ ๑๘๐ เหรียญฮ่องกง (ประมาณ ๘๕๐ บาท) ระยะเวลาจ้างงาน ๓ ปี สวัสดิการ ฟรีค่าโดยสาร เครื่องบินไป-กลับ ค่าเช่าที่พัก และสวัสดิการอื่น ๆ ตามกฎหมาย ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม และสมัครได้ที่เว็บไซต์ [doe.go.th/overseas](http://doe.go.th/overseas) หัวข้อ “ชาวประภาศรับสมัคร” ตั้งแต่บัดนี้ถึงวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ ไม่เว้นวันหยุดราชการ

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประชาสัมพันธ์รูปแบบภัยออนไลน์ที่พุ่งเป้าหมายที่ผู้สูงอายุวัยเกษียณ เพื่อให้ท่านรู้เท่าทันอาชญากรรม ดังนี้ ๑) การหลอกลวงซื้อขายสินค้าออนไลน์ หลอกให้ซื้อสินค้าแต่ไม่มีเจตนาส่งสินค้าให้จริง ๒) การหลอกลวงลงทุน หลอกชักชวนให้ลงทุนในโครงการที่อ้างว่ามีผลตอบแทนสูงในเวลาอันสั้นแต่ไม่มีอยู่จริง ๓) การหลอกให้รัก หลอกเข้ามาตีสนิทและสร้างความสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อหวังทรัพย์สิน ๔) การหลอกให้กลัวหรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ อ้างเป็นเจ้าของหน้าทีรัฐ หลอกว่าผู้สูงอายุเกี่ยวข้องกับการกระทำผิด และหลอกให้โอนเงินเพื่อการตรวจสอบ ๕) การหลอกขายยาและอาหารเสริม หลอกขายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมหรือยา อ้างว่าสามารถรักษาโรคได้ ซึ่งอาจไม่ได้ผลและเป็นอันตราย ๖) การหลอกขายประกันสุขภาพ อ้างว่าเป็นตัวแทนจากบริษัทประกันสุขภาพ เพื่อขอข้อมูลส่วนตัว หรือขายประกันที่ไม่เป็นจริง ๗) การหลอกรับสวัสดิการผู้สูงอายุ อ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการ ที่ดูแลเรื่องบำนาญหรือสวัสดิการผู้สูงอายุ และขอข้อมูลส่วนตัวหรือหลอกให้โอนเงินเพื่อดำเนินการ

- กระทรวงแรงงานมีกำหนดจัดงาน JOB EXPO THAILAND 2024 ระหว่างวันที่ ๒๘-๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๑.๐๐-๒๑.๐๐ น. ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ กรุงเทพมหานคร ฮอลล์ ๖-๗ โดยกรมการจัดหางาน แนะนำให้ลงทะเบียนล่วงหน้าที เว็บไซต์ [jobit.doe.go.th/jobexpothailand2024](http://jobit.doe.go.th/jobexpothailand2024) ภายในงานมีนายจ้าง และสถานประกอบการชั้นนำ จำนวน ๒๒๒ บริษัท มารับสมัครและสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน ครอบคลุมทั้งตำแหน่งงานสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มเปราะบาง และผู้พิการ ตลอดจนมีอาชีพอิสระสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการหารายได้เสริม



รวมถึงทางเลือกสำหรับผู้ที่ต้องการก้าวสู่การเป็นเจ้าของกิจการ ธุรกิจแฟรนไชส์ หรืองานพาร์ทไทม์ ซึ่งตอบสนองต่อประชาชนที่ต้องการมีงาน มีรายได้ และตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานของนายจ้าง และสถานประกอบการทั่วประเทศ นอกจากนี้ สำหรับผู้ที่สนใจไปทำงานต่างประเทศ ตำแหน่งงานต่างประเทศที่จัดส่งโดยภาครัฐ และภาคเอกชนก็มีให้บริการ ผู้สนใจสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑-๑๐ หรือสำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ หรือสายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กด ๒ กรมการจัดหางาน หรือสายด่วนกรมการจัดหางาน ๑๖๙๔

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดีอี) แจ้งเตือนประชาชนว่า การเผยแพร่หรือแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน หรือข้อมูลสุขภาพ อาจเข้าข่ายเป็นการละเมิดกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีบทลงโทษทั้งจำคุกและปรับ โดยบทลงโทษจำคุกสูงสุดไม่เกิน ๑ ปี ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและลักษณะของข้อมูลที่ถูกเผยแพร่ อีกทั้งยังอาจเข้าข่ายการละเมิดกฎหมายอื่นด้วย หากพบเห็นการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล ข่วปลอม ข้อมูลในโซเชียลมีเดีย สื่อลามกอนาจาร เว็บไซต์การพนัน รวมถึงข้อมูลอาชญากรรมออนไลน์ในทุกรูปแบบ สามารถแจ้งเบาะแสได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางดังนี้ ๑) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ ๒) Line Official Account แอดไลน์ ID @antifakenewscenter ๓) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) e-mail : csoc@mdes.go.th



ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๔ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงานในหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน รวมแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๙ คน ปฏิบัติงานในวันและเวลาทำการราชการ ณ สถานที่ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ตลอดระยะเวลาตามสัญญา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ประสานงานโครงการ GCC 1111 และสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ จัดเตรียมและประสานงานการจัดประชุม และการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาภายในโครงการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

#### การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 จำนวน ๙ คน ปฏิบัติงาน ณ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๕ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามข้อ ๓.๓.๑ - ๓.๓.๔ จะต้องลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามข้อ ๓.๓.๑ - ๓.๓.๔ ลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยได้จัดส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตามขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (หนังสือคำสั่งเลขที่ เอ็นที ฐฐฎ.๒.๓/๒๑๐๕ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖) รายละเอียดตาม QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



กระทรวงดิจิทัล  
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

---

## ส่วนที่ ๕

### ด้านการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)



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



### ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔ 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

#### ตารางที่ ๒ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

| กิจกรรม   | ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ |            |            |            | หมายเหตุ |
|---|--------------|------------|------------|------------|----------|
|   | ม.ย.         | ก.ค.       | ส.ค.       | ก.ย.       |          |
| <b>๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ</b>  |              |            |            |            |          |
| ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา   | ██████████   | ██████████ | ██████████ | ██████████ |          |
| ๓.๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีขึ้นในอนาคต | ██████████   | ██████████ | ██████████ | ██████████ |          |
| ๓.๔.๓ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้<br>- บทนำ: ระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขต และ ระยะเวลาของแผน<br>- สรุปผลการดำเนินงาน: สรุปผลงานที่ได้เปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้<br>- วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน: วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์<br>- บทสรุป: สรุปผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการทำงานต่อไป  | ██████████   | ██████████ | ██████████ | ██████████ |          |

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ตารางที่ ๓ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

| กิจกรรม  |  | ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ |      |      |      | หมายเหตุ |
|--|--|--------------|------|------|------|----------|
|  |  | มิ.ย.        | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |          |
| <p><b>๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัปเดตรายละเอียด</b></p>  |  |              |      |      |      |          |
| <p>๓.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์ผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๘ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ทั้งนี้ให้คณะกรรมการตรวจรับให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p> |  |              |      |      |      |          |
| นำเสนอสื่อ ๓ ประเด็นสำคัญเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ  |  |              |      |      |      |          |
| (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ทั้งต้นทาง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้   |  |              |      |      |      |          |
| (๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับคำตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ฐานข้อมูล Big Data  |  |              |      |      |      |          |
| (๑.๒) นำเข้า ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ฐานข้อมูล Big Data   |  |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑  |  |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒  |  |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓  |  |              |      |      |      |          |
| (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง  |  |              |      |      |      |          |
| (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่เกี่ยวข้องในใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้   |  |              |      |      |      |          |
| (๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ   |  |              |      |      |      |          |
| แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๑๕ หน่วยงานเดิม  |  |              |      |      |      |          |
| แสดงผลเนื้อหา ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด   |  |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑  |  |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒  |  |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓  |  |              |      |      |      |          |
| (๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า   |  |              |      |      |      |          |
| (๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง  |  |              |      |      |      |          |
| (๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้  |  |              |      |      |      |          |

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





ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

#### การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๙ เดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝน และเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ ร้อยละ ๙๓.๓๒% ลดลง ๐.๑๖%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๔ รายการ Response จำนวน ๕๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๗๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๓๙ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม - คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

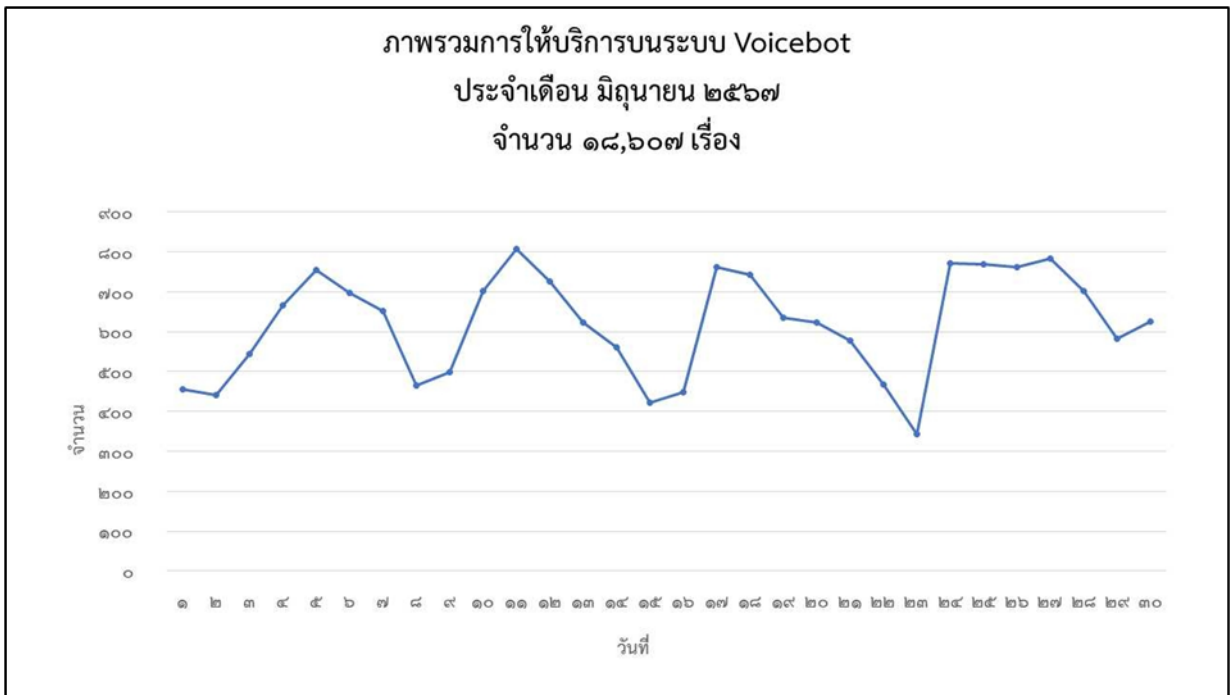
๓. ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ



Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

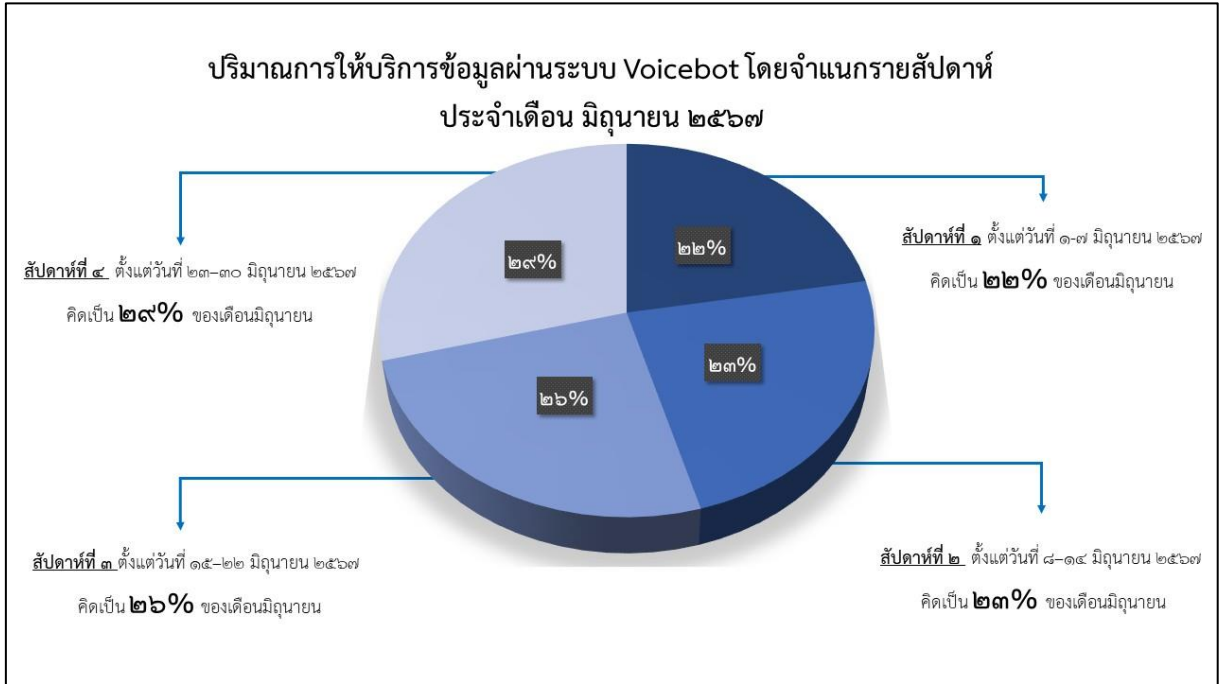
### สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



รูปที่ ๓๐ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑๘,๖๐๗ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๓,๘๔๙ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



รูปที่ ๓๑ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๗ มิถุนายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ - ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ - ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๙ ของเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้



สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Voicebot  
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

ตารางที่ ๔ การให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

| กระทรวง                                    | จำนวนรวม      |
|--|---------------|
| กระทรวงการคลัง                             | ๗,๑๘๔         |
| กระทรวงมหาดไทย                             | ๔,๑๕๔         |
| กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม        | ๒,๓๘๔         |
| กระทรวงเกษตรและสหกรณ์                      | ๑,๕๗๕         |
| กระทรวงคมนาคม                              | ๑,๐๗๑         |
| กระทรวงวัฒนธรรม                            | ๘๕๙           |
| กระทรวงสาธารณสุข                           | ๔๕๘           |
| กระทรวงการต่างประเทศ                       | ๓๐๘           |
| กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | ๒๐๕           |
| กระทรวงแรงงาน                              | ๙๗            |
| กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา                | ๙๓            |
| สำนักงานรัฐมนตรี                           | ๖๐            |
| กระทรวงยุติธรรม                            | ๔๔            |
| สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง             | ๓๖            |
| กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม      | ๒๕            |
| กระทรวงพาณิชย์                             | ๑๖            |
| กระทรวงกลาโหม                              | ๑๒            |
| กระทรวงพลังงาน                             | ๙             |
| ราชบัณฑิตยสถาน                             | ๘             |
| กระทรวงอุตสาหกรรม                          | ๖             |
| กระทรวงศึกษาธิการ                          | ๒             |
| สำนักงานตำรวจแห่งชาติ                      | ๑             |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                         | <b>๑๘,๖๐๗</b> |

**ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗**

**ตารางที่ ๕** คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

| กระทรวง        | เรื่อง   | จำนวน        |
|----------------|--|--------------|
| กระทรวงการคลัง | วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี                                      | ๓,๒๒๓        |
|                | โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ  | ๑,๖๔๙        |
|                | ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา   | ๙๓๕          |
|                | อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย   | ๕๕๒          |
|                | ภาษีเงินได้นิติบุคคล   | ๒๘๖          |
|                | การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้   | ๑๖๘          |
|                | การติดอากรแสตมป์และสถานที่จำหน่าย  | ๑๖๐          |
|                | การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร  | ๕๘           |
|                | ภาษีมูลค่าเพิ่ม  | ๕๘           |
|                | การจ่ายเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ                                     | ๓๓           |
|                | คำถามอื่น ๆ  | ๖๒           |
| <b>รวม</b>     |  | <b>๗,๑๘๔</b> |
| กระทรวงมหาดไทย | การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ | ๑,๖๒๘        |
|                | บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย                               | ๑,๐๔๙        |
|                | การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน                                  | ๕๔๗          |
|                | บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ                           | ๒๘๙          |
|                | การจดทะเบียนสมรส   | ๑๘๓          |
|                | การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง   | ๘๓           |
|                | การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน                                   | ๔๘           |
|                | การขอติดตั้งไฟฟ้า-น้ำประปา   | ๔๐           |
|                | การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร                             | ๓๐           |



| กระทรวง                                    | เรื่อง   | จำนวน        |
|--|--|--------------|
|  | บัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมิบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก                    | ๒๐           |
|  | คำถามอื่น ๆ  | ๒๓๗          |
|  | <b>รวม</b>   | <b>๔,๑๕๔</b> |
| กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม        | ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ   | ๑,๒๙๙        |
|  | โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ        | ๕๔๑          |
|  | ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ   | ๒๖๔          |
|  | กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร | ๑๕๘          |
|  | ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่                                     | ๕๖           |
|  | พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖        | ๓๐           |
|  | ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)                   | ๒๐           |
|  | ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ                      | ๘            |
|  | พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐          | ๕            |
| ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด | ๓  |              |
|  | <b>รวม</b>   | <b>๒,๓๘๔</b> |
| กระทรวงเกษตรและสหกรณ์                      | การประกาศปิดอ่าวไทยของกรมประมง   | ๑,๐๒๙        |
|  | การควบคุมสิทธิ์ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)                               | ๒๐๙          |
|  | ประกาศปิดอ่าวฝั่งอันดามัน  | ๑๕๗          |
|  | การยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนด                              | ๕๗           |
|  | ประกาศฤดูน้ำแดงประจำปี ๒๕๖๗  | ๓๐           |
|  | ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม                 | ๓๐           |



| กระทรวง         | เรื่อง   | จำนวน        |
|-----------------|--|--------------|
|                 | การขึ้นทะเบียนเกษตรกร  | ๒๐           |
|                 | วิธีการทำการประมงและเครื่องมือที่อนุญาตให้ใช้ในช่วงฤดูน้ำแดง                 | ๑๘           |
|                 | โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อก ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗ | ๑๒           |
|                 | ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมพัฒนาที่ดิน  | ๖            |
|                 | คำถามอื่น ๆ  | ๗            |
| <b>รวม</b>      |  | <b>๑,๕๗๕</b> |
| กระทรวงคมนาคม   | การสลับป้ายทะเบียนรถ   | ๕๑๙          |
|                 | การจดทะเบียนรถทุกประเภท  | ๒๑๓          |
|                 | การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้                           | ๑๖๑          |
|                 | การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี   | ๑๐๙          |
|                 | การโอนกรรมสิทธิ์รถ   | ๒๙           |
|                 | ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก  | ๒๓           |
|                 | การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ                            | ๕            |
|                 | การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ   | ๔            |
|                 | การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้                                 | ๓            |
|                 | การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ   | ๑            |
|                 | คำถามอื่น ๆ  | ๔            |
| <b>รวม</b>      |  | <b>๑,๐๗๑</b> |
| กระทรวงวัฒนธรรม | ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย                                 | ๕๕๒          |
|                 | ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ                                       | ๒๐๔          |
|                 | สัญลักษณ์ประจำชาติไทย  | ๑๐๓          |
| <b>รวม</b>      |  | <b>๘๕๙</b>   |





| กระทรวง              | เรื่อง  | จำนวน      |
|----------------------|---|------------|
| กระทรวงสาธารณสุข     | การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ                   | ๒๑๑        |
|                      | การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า                | ๑๖๐        |
|                      | ความหมายของการเจ็บป่วยทั่วไป                                  | ๒๙         |
|                      | ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ         | ๒๐         |
|                      | สิทธิบัตรทอง โรคมะเร็งรับบริการที่ไหนก็ได้ ไม่เสียค่าใช้จ่าย  | ๑๓         |
|                      | การบริจาคโลหิต  | ๕          |
|                      | ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด                  | ๕          |
|                      | ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมอนามัย                                | ๓          |
|                      | ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล                | ๑          |
|                      | ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสถาบันการแพทย์แผนไทย                     | ๑          |
|                      | คำถามอื่น ๆ   | ๑๐         |
| <b>รวม</b>           |   | <b>๔๕๘</b> |
| กระทรวงการต่างประเทศ | การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย           | ๒๑๑        |
|                      | การทำหนังสือเดินทางธรรมดา                                     | ๒๙         |
|                      | สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด              | ๒๒         |
|                      | การทำหนังสือเดินทางราชการ                                     | ๑๖         |
|                      | ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ | ๗          |
|                      | การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ               | ๗          |
|                      | การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk                       | ๕          |
|                      | วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด                              | ๓          |
|                      | การยื่นขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ                 | ๓          |
|                      | การรับหนังสือเดินทาง  | ๓          |
|                      | คำถามอื่น ๆ   | ๒          |
| <b>รวม</b>           |   | <b>๓๐๘</b> |



| กระทรวง  | เรื่อง  | จำนวน       |
|--|---|-------------|
| กระทรวงการพัฒนา<br>สังคม<br>และความมั่นคง<br>ของมนุษย์ | โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด                                 | ๙๙          |
|  | สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ  | ๕๖          |
|  | ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด                                  | ๑๙          |
|  | การลงทะเบียนเพื่อรับเบี้ยความพิการ  | ๗           |
|  | รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ  | ๕           |
|  | สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ  | ๕           |
|  | การขอรับบุตรบุญธรรม   | ๓           |
|  | ช่องทางการรับเบี้ยความพิการ   | ๒           |
|  | การขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ  | ๒           |
|  | ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานธรรมาภิบาล                                       | ๑           |
|  | คำถามอื่น ๆ   | ๖           |
| <b>รวม</b>   |   | <b>๒๐๕</b>  |
| กระทรวงแรงงาน  | การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)         | ๓๑          |
|  | การให้บริการ สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานประกันสังคม                                 | ๒๑          |
|  | ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน   | ๑๖          |
|  | การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"                           | ๘           |
|  | ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด                                  | ๖           |
|  | การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน "กรณีประสบอันตรายหรือเป็นโรคจากการทำงาน" | ๔           |
|  | ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน   | ๒           |
|  | การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว   | ๒           |
|  | การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม  | ๒           |
|  | ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน                               | ๑           |
|  |   | คำถามอื่น ๆ |
| <b>รวม</b>   |   | <b>๙๗</b>   |





| กระทรวง                                       | เรื่อง  | จำนวน     |
|---|---|-----------|
| กระทรวงการ<br>ท่องเที่ยวและกีฬา               | คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ  | ๕๔        |
|   | การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์                                   | ๒๔        |
|   | พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาต่าง ๆ    | ๗         |
|   | การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว                                       | ๕         |
|   | ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์   | ๓         |
| <b>รวม</b>                                    |   | <b>๙๓</b> |
| สำนักนายกรัฐมนตรี                             | หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานราชการต่าง ๆ                                | ๓๓        |
|   | สิทธิ ๕ ประการของผู้บริโภค  | ๑๖        |
|   | สวัสดิการของข้าราชการ   | ๑๑        |
| <b>รวม</b>                                    |   | <b>๖๐</b> |
| กระทรวงยุติธรรม                               | การประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี                   | ๓๘        |
|   | การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกลเกลี่ย แก้นี้คร้าวเรือน                         | ๖         |
| <b>รวม</b>                                    |   | <b>๔๔</b> |
| สำนักงาน<br>คณะกรรมการการ<br>เลือกตั้ง        | การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง   | ๓๖        |
| <b>รวม</b>                                    |   | <b>๓๖</b> |
| กระทรวง<br>ทรัพยากรธรรมชาติและ<br>สิ่งแวดล้อม | ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง   | ๑๐        |
|   | โครงการน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร  | ๖         |
|   | ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรน้ำ                                     | ๓         |
|   | ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทรัพยากรธรณี                                       | ๒         |
|   | ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | ๑         |
|   | พระราชบัญญัติเลื่อยโซยนต์ พ.ศ. ๒๕๔๕                                     | ๑         |
|   | การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเลื่อยโซยนต์                                      | ๑         |

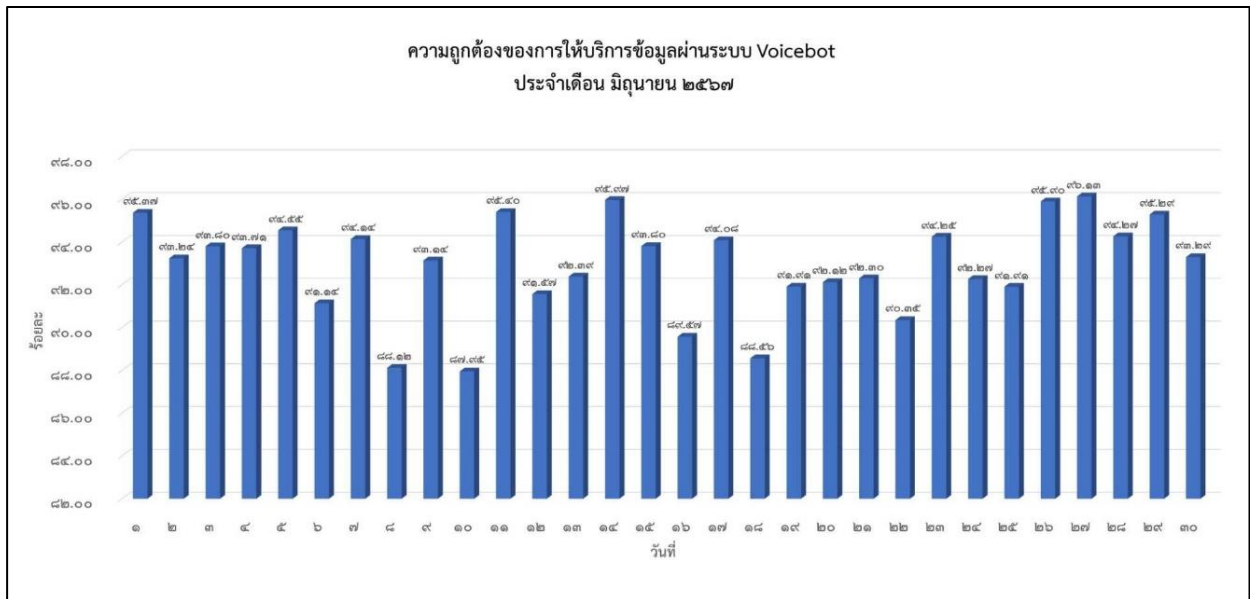


| กระทรวง               | เรื่อง  | จำนวน         |
|-----------------------|---|---------------|
|                       | ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง    | ๑             |
| <b>รวม</b>            |   | <b>๒๕</b>     |
| กระทรวงพาณิชย์        | การจดทะเบียนพาณิชย์                               | ๑๐            |
|                       | การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด                     | ๕             |
|                       | การขอรับความคุ้มครองลิขสิทธิ์                     | ๑             |
|                       | การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน                   | ๑             |
| <b>รวม</b>            |   | <b>๑๖</b>     |
| กระทรวงกลาโหม         | การตรวจเลือกทหารกองเกิน                           | ๖             |
|                       | การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก                | ๔             |
|                       | บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร             | ๒             |
| <b>รวม</b>            |   | <b>๑๒</b>     |
| กระทรวงพลังงาน        | ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด      | ๗             |
|                       | การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ | ๒             |
| <b>รวม</b>            |   | <b>๙</b>      |
| ราชบัณฑิตยสถาน        | คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ        | ๘             |
| <b>รวม</b>            |   | <b>๘</b>      |
| กระทรวงอุตสาหกรรม     | ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน                | ๖             |
| <b>รวม</b>            |   | <b>๖</b>      |
| กระทรวงศึกษาธิการ     | หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)  | ๒             |
| <b>รวม</b>            |   | <b>๒</b>      |
| สำนักงานตำรวจแห่งชาติ | ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ           | ๑             |
| <b>รวม</b>            |   | <b>๑</b>      |
| <b>รวมทั้งหมด</b>     |   | <b>๑๘,๖๐๗</b> |



## ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



### รูปที่ ๓๒ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการ สอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

### ปัญหา อุปสรรค

ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปผลการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค รวมถึง เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot เพื่อให้เกิดการเรียนรู้

ข้อมูลใหม่ๆ บนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Voicebot ไปใช้งานในฐานะข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

### แนวทางการแก้ไข

ประเมินผลการให้บริการและแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot รวมถึงคัดกรองและ Training ข้อมูลตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุง และแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

### การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot

#### การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

๔. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมตช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๗๒.๙๐% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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

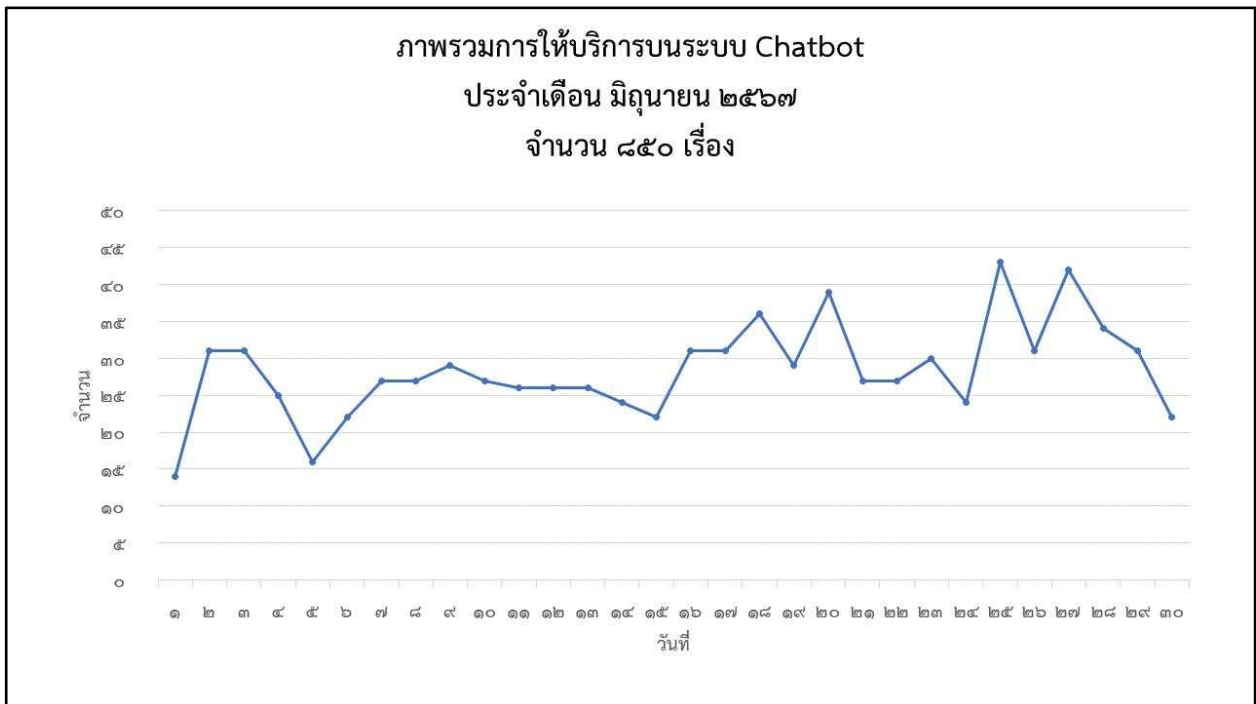


๖. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๙ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ คิดเป็น ๗๒.๙๐% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๗. ในเดือน มิถุนายน มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๔ รายการ Response จำนวน ๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๔ รายการ รวมทั้งหมด ๓๓๖ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม - คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

### สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

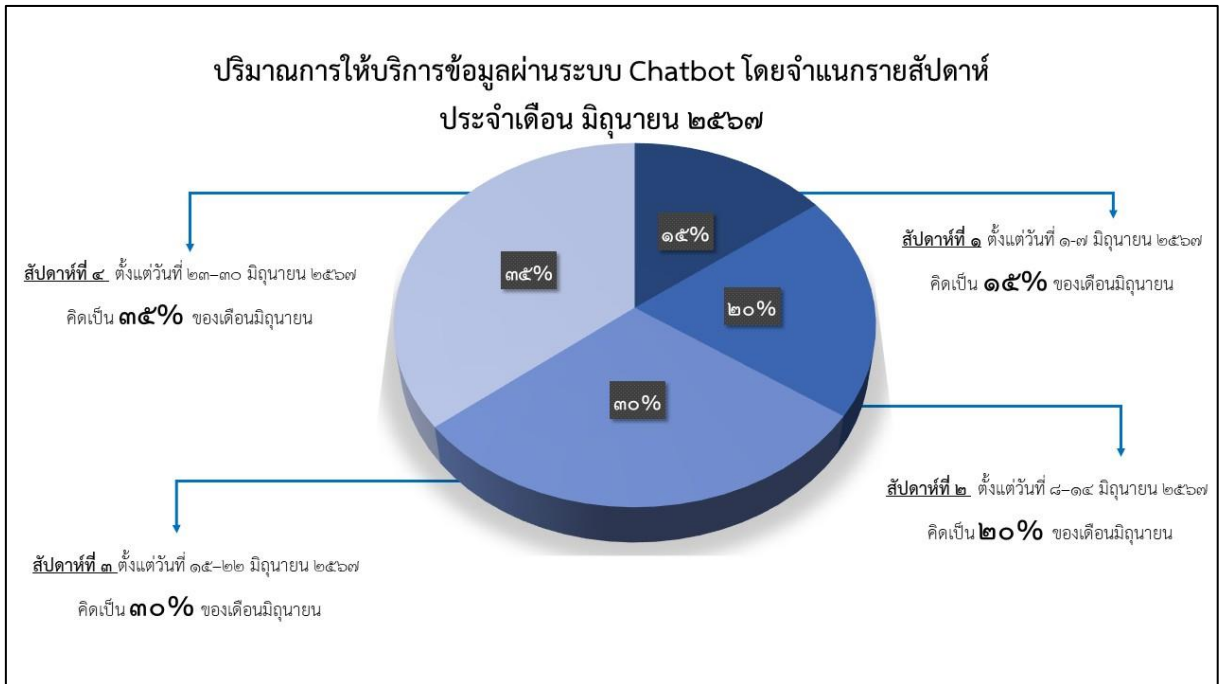
ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ดังนี้



รูปที่ ๓๓ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗



ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๘๕๐ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



### รูปที่ ๓๔ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๕ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ - ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ - ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ของเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้



## สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

### ตารางที่ ๖ สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

| กระทรวง  | จำนวนรวม |
|--|----------|
| กระทรวงมหาดไทย                                   | ๒๐๘      |
| กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม              | ๑๔๗      |
| กระทรวงแรงงาน                                    | ๙๑       |
| กระทรวงการต่างประเทศ                             | ๖๘       |
| กระทรวงการคลัง                                   | ๖๒       |
| กระทรวงยุติธรรม                                  | ๓๕       |
| กระทรวงพลังงาน                                   | ๒๖       |
| กระทรวงคมนาคม                                    | ๒๔       |
| กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์       | ๒๒       |
| กระทรวงกลาโหม                                    | ๒๐       |
| กระทรวงอุตสาหกรรม                                | ๒๐       |
| กระทรวงเกษตรและสหกรณ์                            | ๑๘       |
| กระทรวงสาธารณสุข                                 | ๑๘       |
| กระทรวงพาณิชย์                                   | ๑๗       |
| กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา                      | ๑๔       |
| กระทรวงวัฒนธรรม                                  | ๑๔       |
| ราชบัณฑิตยสถาน                                   | ๙        |
| กระทรวงศึกษาธิการ                                | ๙        |
| กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม            | ๘        |
| สำนักนายกรัฐมนตรี                                | ๕        |
| กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | ๕        |
| สำนักงานตำรวจแห่งชาติ                            | ๔        |
| สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา                         | ๑        |
| สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                  | ๑        |



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

| กระทรวง                        | จำนวนรวม   |
|--------------------------------|------------|
| สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง | ๑          |
| อื่น ๆ                         | ๓          |
| <b>รวมทั้งหมด</b>              | <b>๘๕๐</b> |

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

ตารางที่ ๗ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

| กระทรวง                             | เรื่อง   | จำนวน |
|-------------------------------------|--|-------|
| กระทรวงมหาดไทย                      | การจดทะเบียนรับรองบุตร   | ๗๗    |
|                                     | การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ | ๔๖    |
|                                     | ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพมหานครพื้นที่ต่าง ๆ                    | ๒๕    |
|                                     | การชำระค่าไฟฟ้า-น้ำประปา   | ๑๕    |
|                                     | การขอติดตั้งไฟฟ้า-น้ำประปา   | ๙     |
|                                     | อัตราค่าไฟฟ้า-น้ำประปา   | ๖     |
|                                     | BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร                                      | ๕     |
|                                     | การแจ้งตาย   | ๒     |
|                                     | ศูนย์บริการคลินิกสัตว์แพทย์กรุงเทพมหานคร                                     | ๒     |
|                                     | บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนชำรุด                             | ๒     |
|                                     | คำถามอื่น ๆ  | ๑๙    |
| <b>รวม</b>                          | <b>๒๐๘</b>   |       |
| กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม | ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ   | ๖๖    |
|                                     | พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒                               | ๓๗    |
|                                     | กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร   | ๒๒    |
|                                     | การแจ้งอายัดบัญชีม้า   | ๑๑    |



| กระทรวง              | เรื่อง   | จำนวน      |
|----------------------|--|------------|
|                      | การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) | ๘          |
|                      | พยากรณ์อากาศ   | ๓          |
| <b>รวม</b>           |  | <b>๑๔๗</b> |
| กระทรวงแรงงาน        | การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐                        | ๒๗         |
|                      | การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙                      | ๒๑         |
|                      | การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ                                    | ๑๓         |
|                      | สวัสดิการการจ้างงาน  | ๖          |
|                      | อัตราค่าแรงขั้นต่ำ   | ๔          |
|                      | ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด                   | ๓          |
|                      | โครงการไทยมีงานทำ  | ๒          |
|                      | การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"            | ๒          |
|                      | ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการจัดหางาน                               | ๑          |
|                      | การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีทุพพลภาพ"          | ๑          |
|                      | คำถามอื่น ๆ  | ๑๑         |
| <b>รวม</b>           |  | <b>๙๑</b>  |
| กระทรวงการต่างประเทศ | การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่                      | ๒๘         |
|                      | วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด                               | ๑๕         |
|                      | การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย            | ๙          |
|                      | การแปลและการรับรองเอกสาร                                       | ๖          |
|                      | การช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ                       | ๕          |
|                      | การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate-E.C.)        | ๓          |
|                      | แอปพลิเคชัน Thai Consular                                      | ๑          |
|                      | ข้อควรรู้ก่อนเดินทางไปต่างประเทศ                               | ๑          |
| <b>รวม</b>           |  | <b>๖๘</b>  |





| กระทรวง         | เรื่อง  | จำนวน |
|-----------------|---|-------|
| กระทรวงการคลัง  | การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล                                    | ๒๔    |
|                 | ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ  | ๑๓    |
|                 | การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.๒๕๓๕) | ๗     |
|                 | อัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง                             | ๕     |
|                 | การเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล                           | ๓     |
|                 | การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา                           | ๓     |
|                 | กองทุนการออมแห่งชาติ  | ๒     |
|                 | วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี                               | ๑     |
|                 | ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  | ๑     |
|                 | ขั้นตอนการซื้อสลากดิจิทัล   | ๑     |
|                 | คำถามอื่น ๆ   | ๒     |
|                 | <b>รวม</b>  |       |
| กระทรวงยุติธรรม | การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม                                | ๑๑    |
|                 | การขอลดหย่อนตัวชั่วคราว   | ๕     |
|                 | การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกลเกลี่ย แก้นี้คร้วเรือน                        | ๔     |
|                 | ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสอบสวนคดีพิเศษ                                   | ๒     |
|                 | ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์                               | ๑     |
|                 | ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด        | ๑     |
|                 | ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน                    | ๑     |
|                 | การประมุขข้อห้พ้ยจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี                      | ๑     |
|                 | ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมราชทัณฑ์   | ๑     |
|                 | ช่องทางการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์                                      | ๑     |



| กระทรวง                                    | เรื่อง  | จำนวน     |
|--|---|-----------|
|  | คำถามอื่น ๆ   | ๗         |
| <b>รวม</b>                                 |   | <b>๓๕</b> |
| กระทรวงพลังงาน                             | การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ       | ๑๗        |
|  | การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ             | ๔         |
|  | Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน                                | ๓         |
|  | การแจ้งเลิกประกอบกิจการผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ | ๑         |
|  | การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ       | ๑         |
| <b>รวม</b>                                 |   | <b>๒๖</b> |
| กระทรวงคมนาคม                              | การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ                                  | ๑๗        |
|  | การตรวจสอบสภาพรถ  | ๔         |
|  | การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ             | ๒         |
|  | การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้                  | ๑         |
| <b>รวม</b>                                 |   | <b>๒๔</b> |
| กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ                                    | ๔         |
|  | โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด                 | ๔         |
|  | รายชื่อหน่วยงานในสังกัด                                       | ๒         |
|  | เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ                   | ๒         |
|  | เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้                       | ๒         |
|  | อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด         | ๑         |
|  | สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ                                    | ๑         |
|  | การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้พิการ                  | ๑         |
|  | การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ                            | ๑         |
|  | อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธรรมาภิบาล                            | ๑         |



| กระทรวง               | เรื่อง   | จำนวน     |
|-----------------------|--|-----------|
|                       | คำถามอื่น ๆ  | ๓         |
| <b>รวม</b>            |  | <b>๒๒</b> |
| กระทรวงกลาโหม         | ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด                         | ๙         |
|                       | ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก กองทัพอากาศ                               | ๓         |
|                       | การตรวจเลือกทหารกองเกิน  | ๒         |
|                       | ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม                          | ๑         |
|                       | ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ                       | ๑         |
|                       | การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน  | ๑         |
|                       | โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร                                     | ๑         |
|                       | การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร                                   | ๑         |
|                       | ที่ตั้งและเว็บไซต์กองบัญชาการกองทัพไทย                               | ๑         |
| <b>รวม</b>            |  | <b>๒๐</b> |
| กระทรวงอุตสาหกรรม     | ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด                         | ๑๔        |
|                       | หลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์                                    | ๖         |
| <b>รวม</b>            |  | <b>๒๐</b> |
| กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | การประกาศปิดอ่าวไทยของกรมประมง                                       | ๑๑        |
|                       | การอบรมหลักสูตรผู้ควบคุมการขายวัตถุดิบอันตรายทางการเกษตร ปี ๒๕๖๗     | ๓         |
|                       | ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) | ๑         |
|                       | สิทธิในรับผลผลิตจากสวนยางในที่ดิน ไม่ว่าจะกรีตเองหรือจ้างกรีต        | ๑         |
|                       | การขึ้นทะเบียนเกษตรกร  | ๑         |
|                       | การยกเลิกการขึ้นทะเบียนเกษตรกร                                       | ๑         |
| <b>รวม</b>            |  | <b>๑๘</b> |



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

| กระทรวง                     | เรื่อง   | จำนวน     |
|-----------------------------|--|-----------|
| กระทรวงสาธารณสุข            | นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ )                      | ๔         |
|                             | ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด                             | ๓         |
|                             | การบริจาคโลหิต   | ๒         |
|                             | รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)               | ๑         |
|                             | ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา                           | ๑         |
|                             | ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอนามัย  | ๑         |
|                             | โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี                    | ๑         |
|                             | การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ                              | ๑         |
|                             | การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล  | ๑         |
|                             | การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า                           | ๑         |
|                             | คำถามอื่น ๆ  | ๒         |
|                             | <b>รวม</b>   |           |
| กระทรวงพาณิชย์              | ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการค้าต่างประเทศ                                    | ๘         |
|                             | ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์   | ๔         |
|                             | ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์                             | ๒         |
|                             | ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการค้าภายใน   | ๒         |
|                             | การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า  | ๑         |
| <b>รวม</b>                  |  | <b>๑๗</b> |
| กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา | พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคต่าง ๆ | ๔         |
|                             | การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว  | ๔         |
|                             | การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์                                    | ๒         |
|                             | ค่าธรรมเนียมและหลักประกันใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว                    | ๒         |



| กระทรวง                               | เรื่อง  | จำนวน     |
|---------------------------------------|---|-----------|
|                                       | หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง        | ๑         |
|                                       | ประเภทของใบอนุญาตมีคฤหบดี                             | ๑         |
| <b>รวม</b>                            |   | <b>๑๔</b> |
| กระทรวงวัฒนธรรม                       | ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ                | ๕         |
|                                       | ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย          | ๔         |
|                                       | สถาปัตยกรรมประจำชาติ                                  | ๒         |
|                                       | ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ                              | ๑         |
|                                       | สัตว์ประจำชาติไทย                                     | ๑         |
|                                       | สัญลักษณ์ประจำชาติไทย                                 | ๑         |
| <b>รวม</b>                            |   | <b>๑๔</b> |
| ราชบัณฑิตยสถาน                        | ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน                      | ๑         |
| <b>รวม</b>                            |   | <b>๑</b>  |
| กระทรวงศึกษาธิการ                     | การดำเนินการกรณีผู้พิการศึกษาสูญหาย                   | ๖         |
|                                       | ปฏิทินการรับนักเรียน สังกัด สพฐ. ปีการศึกษา ๒๕๖๗      | ๒         |
|                                       | หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)      | ๑         |
| <b>รวม</b>                            |   | <b>๙</b>  |
| กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเลี้ยงโซ่ยนต์                   | ๔         |
|                                       | การขออนุญาตเพาะพันธุ์สัตว์ป่าสงวนหรือสัตว์ป่าคุ้มครอง | ๓         |
|                                       | รายชื่อจุดจำหน่ายน้ำบาดาลเพื่อประชาชน                 | ๑         |
| <b>รวม</b>                            |   | <b>๘</b>  |
| สำนักนายกรัฐมนตรี                     | การขอ SMART Visa                                      | ๕         |
| <b>รวม</b>                            |   | <b>๕</b>  |

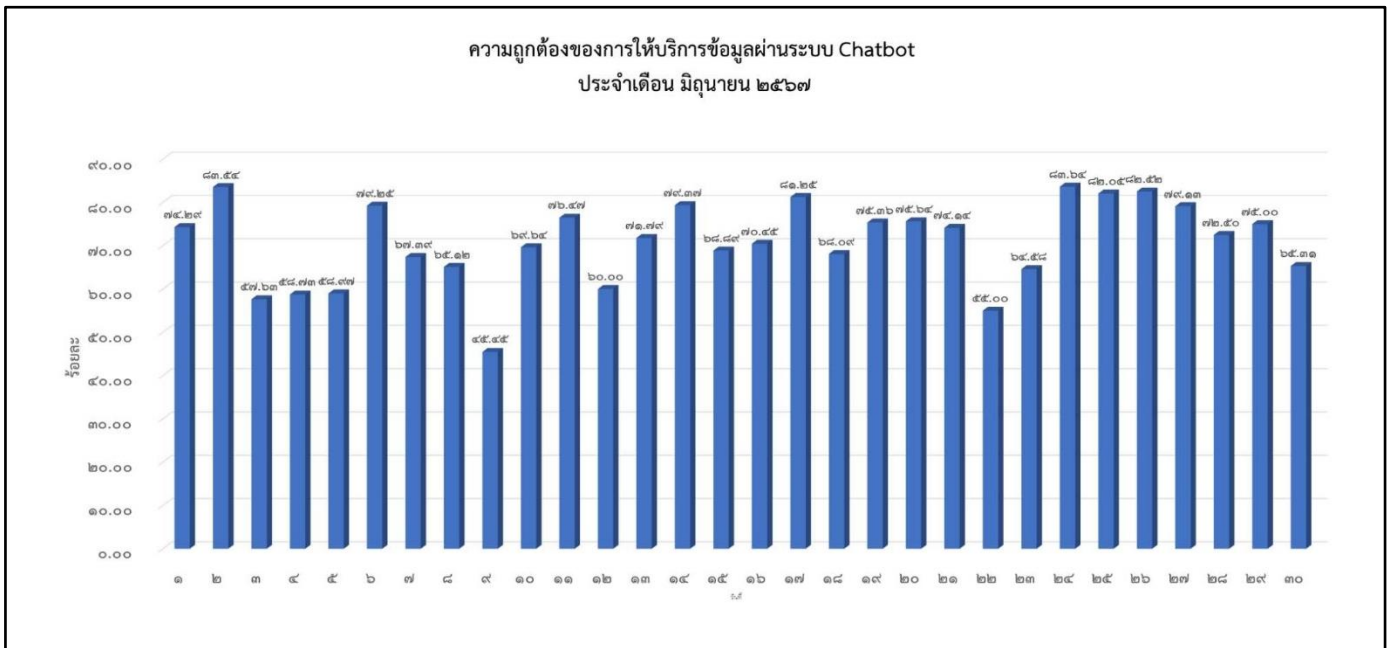




| กระทรวง   | เรื่อง  | จำนวน |
|---|---|-------|
| กระทรวงการอุดมศึกษา<br>วิทยาศาสตร์ วิจัยและ<br>นวัตกรรม | การดูข้างขึ้นข้างแรมจันทร์                              | ๕     |
| รวม   |   | ๕     |
| สำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                   | วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์ | ๔     |
| รวม   |   | ๔     |
| สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา                                | คุณสมบัติผู้สมัครสมาชิกวุฒิสภา                          | ๑     |
| รวม   |   | ๑     |
| สำนักงานเลขาธิการสภา<br>ผู้แทนราษฎร                     | ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร       | ๑     |
| รวม   |   | ๑     |
| สำนักงานคณะกรรมการการ<br>เลือกตั้ง                      | ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง        | ๑     |
| รวม   |   | ๑     |
| อื่น ๆ  | การขึ้นทะเบียนโดรน                                      | ๒     |
|   | ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ๓ ชั้น ตรวจสอบ แจ้ง ล็อก     | ๑     |
| รวม   |   | ๓     |
| รวมทั้งหมด  |   | ๘๕๐   |

## ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



รูปที่ ๓๕ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

**คำอธิบาย :** สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบ และถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๐% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบอทบนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

### ปัญหา อุปสรรค

จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๐% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Chatbot ไปใช้งานในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

### ข้อเสนอแนะ

จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือ และแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ และตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจออย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

### การดำเนินการ

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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

ตารางที่ ๘ การปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Voicebot

| ลำดับที่ | กระทรวง  | จำนวน (Intent) | คิดเป็นร้อยละ |
|----------|--|----------------|---------------|
| ๑        | กระทรวงกลาโหม                                    | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๒        | กระทรวงการคลัง                                   | ๓๕             | ๑๐.๓๒         |
| ๓        | กระทรวงการต่างประเทศ                             | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๔        | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์       | ๑              | ๐.๒๙          |
| ๕        | กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๖        | กระทรวงคมนาคม                                    | ๔๕             | ๑๓.๒๘         |
| ๗        | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม            | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๘        | กระทรวงพลังงาน                                   | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๙        | กระทรวงพาณิชย์                                   | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๑๐       | กระทรวงมหาดไทย                                   | ๔๕             | ๑๓.๒๘         |
| 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          |
| ๑๖       | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ                            | ๔๕             | ๑๓.๒๘         |
| ๑๗       | กระทรวงสาธารณสุข                                 | ๙              | ๒.๖๕          |
| ๑๘       | กระทรวงอุตสาหกรรม                                | ๔๕             | ๑๓.๒๘         |
| ๑๙       | กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม              | ๐              | ๐.๐๐          |

| ลำดับที่          | กระทรวง  | จำนวน (Intent) | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------|--|----------------|---------------|
| ๒๐                | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์  | ๕๙             | ๑๗.๔๐         |
| ๒๑                | กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา  | ๑๕             | ๔.๕๒          |
| ๒๒                | กระทรวงแรงงาน  | ๔๐             | ๑๑.๘๐         |
| 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>๓๓๙</b>     | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๔ รายการ Response จำนวน ๕๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๗๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๓๙ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น โทษของผู้ฝ่าฝืนประกาศฤดูน้ำแดง ข้อกำหนดเกี่ยวกับสถานที่ห้ามตั้งโรงงาน การขออนุญาตนำรถไปรับจ้างรับส่งนักเรียน เป็นต้น พร้อมทั้ง ปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)



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

ตารางที่ ๙ ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot

| ลำดับที่ | กระทรวง  | จำนวน (Intent) | คิดเป็น ร้อยละ |
|----------|--|----------------|----------------|
| ๑        | กระทรวงกลาโหม                                    | ๐              | ๐.๐๐           |
| ๒        | กระทรวงการคลัง                                   | ๐              | ๐.๐๐           |
| 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                                   | ๘              | ๒.๓๘           |
| ๙        | กระทรวงพาณิชย์                                   | ๔๘             | ๑๔.๒๙          |
| ๑๐       | กระทรวงมหาดไทย                                   | ๔๖             | ๑๓.๖๙          |
| ๑๑       | กระทรวงยุติธรรม                                  | ๔๕             | ๑๓.๓๙          |
| ๑๒       | กระทรวงวัฒนธรรม                                  | ๐              | ๐.๐๐           |
| ๑๓       | กระทรวงศึกษาธิการ                                | ๐              | ๐.๐๐           |
| ๑๔       | สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร                  | ๐              | ๐.๐๐           |
| ๑๕       | สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง                   | ๐              | ๐.๐๐           |
| ๑๖       | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ                            | ๐              | ๐.๐๐           |
| ๑๗       | กระทรวงสาธารณสุข                                 | ๐              | ๐.๐๐           |
| ๑๘       | กระทรวงอุตสาหกรรม                                | ๔๕             | ๑๓.๓๙          |
| ๑๙       | กระทรวงแรงงาน                                    | ๕๐             | ๑๔.๘๘          |



| ลำดับที่          | กระทรวง  | จำนวน<br>(Intent) | คิดเป็น<br>ร้อยละ |
|-------------------|--|-------------------|-------------------|
| ๒๐                | กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม                                  | ๐                 | ๐.๐๐              |
| ๒๑                | สำนักนายกรัฐมนตรี  | ๐                 | ๐.๐๐              |
| ๒๒                | กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา  | ๔๒                | ๑๒.๕๐             |
| ๒๓                | สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ   | ๐                 | ๐.๐๐              |
| ๒๔                | สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา   | ๐                 | ๐.๐๐              |
| ๒๕                | สำนักงานอัยการสูงสุด   | ๐                 | ๐.๐๐              |
| ๒๖                | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์  | ๕๒                | ๑๕.๔๘             |
| ๒๗                | สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ | ๐                 | ๐.๐๐              |
| ๒๘                | สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ                | ๐                 | ๐.๐๐              |
| ๒๙                | สำนักงานราชบัณฑิตยสภา  | ๐                 | ๐.๐๐              |
| ๓๐                | ราชบัณฑิตยสถาน   | ๐                 | ๐.๐๐              |
| <b>รวมทั้งหมด</b> |  | <b>๓๓๖</b>        | <b>๑๐๐.๐๐</b>     |

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๔ รายการ Response จำนวน ๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๔ รายการ รวมทั้งหมด ๓๓๖ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น โครงการปุ๋ยและชีวภัณฑ์คนละครึ่ง ที่อยู่ของสำนักงานประกันสังคมพื้นที่กรุงเทพฯ ๑๐ สถานที่รับสมัครเข้าร่วมโครงการรถไฟฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นจังหวัดลพบุรี เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)



ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๓ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- บทนำ: ระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขต และ ระยะเวลาของแผน
- สรุปผลการดำเนินงาน: สรุปผลงานที่ได้เปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้
- วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน: วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์
- บทสรุป: สรุปผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานต่อไป

### การดำเนินการ

จากการดำเนินการที่ผ่านมาในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง พฤษภาคม ๒๕๖๗ ได้มีการศึกษาเทคโนโลยี Generative AI ประเภทโมเดลภาษา หรือ Large Language Model ซึ่งเป็นรูปแบบของปัญญาประดิษฐ์ที่ได้รับการฝึกฝนบนชุดข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น ChatGPT, Gemini, Model อื่น ๆ โมเดลเหล่านี้สามารถแปลภาษาเขียน เนื้อหาสร้างสรรค์ประเภทต่างๆ และตอบคำถามผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเทคโนโลยี Generative AI นี้ มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีการสร้างโมเดลใหม่ๆ อยู่เสมอ และมีการผนวกรวมกับเทคโนโลยีอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีเกี่ยวกับ Search Engine, เทคโนโลยี Knowledge Graph เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบคำถามให้ถูกต้อง แม่นยำ และสามารถอธิบายหรือแสดงที่มาของคำตอบได้ชัดเจน รวมถึงดำเนินการหาความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญด้าน Generative AI และร่างแนวทางการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือ (Tool) ที่เหมาะสม มาสนับสนุนการขยายขีดความสามารถของระบบบริการ GCC 1111 อัจฉริยะ ทั้งนี้ GCC 1111 จะนำเสนอแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ในระยะ ๓ ปี ให้คณะกรรมการตรวจรับ ให้ความเห็นชอบ ต่อไป

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการรวบรวมข้อมูล เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ในระยะ ๓ ปี ที่จะเกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

จัดประชุมเพื่อหารือแนวทางในการรวบรวมข้อมูล Phase ๑ และคัดเลือกประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด เพื่อใช้ในการนำร่องการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ในระยะถัดไป และดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data), CMS, Web Site กระทรวง/หน่วยงาน, FAQ เพื่อใช้สำหรับการ Fine-Tune ตัว GPT Model

โดยอ้างอิงการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ระยะ ๓ ปี ในส่วนของ การรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒) ที่ได้มีการปรับปรุงแผนตามคำแนะนำของคณะกรรมการตรวจรับ ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ สรุปผลลัพธ์ (Output)

|  | การเตรียมการ | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘   | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗   |  |  |  | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖   |
|--|--------------|--|--|--|--|--|--|
|  |              |  | ไตรมาส ๑   | ไตรมาส ๒   | ไตรมาส ๓   | ไตรมาส ๔   |  |
| บริการประชาชน<br>(ระบบที่ ๑) /<br>ผลลัพธ์ที่สนับสนุน<br>การพัฒนาระบบ |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Line</li> <li>- Opensource LLM Model สำหรับภาษาไทย ที่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลภาษี</li> <li>- ชุดข้อมูลการถามตอบ เกี่ยวกับภาษีกรมสรรพากร</li> <li>- โครงสร้างสถาปัตยกรรมการสร้าง LLM Model สำหรับตอบคำถาม ข้อมูลองค์กร</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถาม ชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร)</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน (Phase ๒.๑)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน (Phase ๒.๒, ๒.๓)</li> </ul>  |
| การพัฒนาเทคโนโลยี  |              | <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>- ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถามชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร) โดยพนักงานตอบคำถาม (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 โดยพนักงานตอบคำถาม (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> |

|                             | การเตรียมการ   | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘   | ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  |                                   |   |   | ปีงบประมาณ พ.ศ. 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 และขอความเห็นชอบจากกรรมการตรวจรับ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดชุดข้อมูลที่ใช้ในการขยายขีดความสามารถสำหรับ Phase ๒ (ชุดข้อมูล ๒.๑, ๒.๒ ๒.๓)</li> <li>- วางแผนการได้มาของข้อมูลดังกล่าว</li> <li>- ประสานงานหน่วยงานเพื่อขอสนับสนุนข้อมูล</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๑</li> </ul> | -                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๒</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๓</li> </ul> |  |
| มาตรฐานข้อมูล (ระบบที่ ๓)   |  | Open data จำนวน ๑๒ หน่วยงาน  | Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน   | Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน | Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน   | Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน   | Open data เพิ่มเติมอีก ๙ หน่วยงานสุดท้าย |

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ไม่น้อยกว่า ๑๘ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจรับให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถ่วงกรอง 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

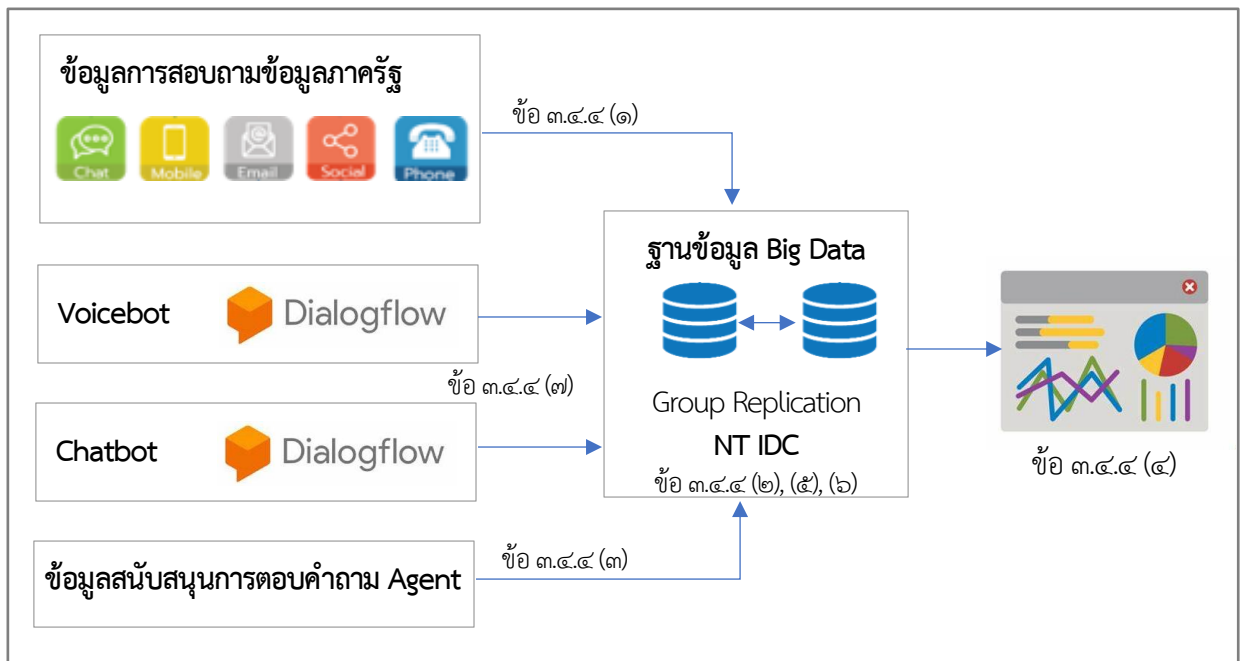
### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ไม่น้อยกว่า ๑๘ หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานเดิมที่เคยรวบรวมไว้แล้ว และจะขยายฐานข้อมูลเพิ่มอีก ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใหม่ ๓ หน่วยงาน ที่ไม่ซ้ำกับหน่วยงานเดิม และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ

## รายละเอียดการออกแบบระบบจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่

### สถาปัตยกรรมระบบ

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อดังปรากฏตามรูปที่ ๓๖ พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในสัญญาการให้บริการข้อ ๓.๔.๔ (๑) – ๓.๔.๔ (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)



รูปที่ ๓๖ แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ  
เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

## โครงสร้างข้อมูล

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่จัดเก็บ โดยได้รวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้าง และในเชิงการใช้งาน ออกแบบ Data Dictionary ของชุดข้อมูลดังกล่าว วางแผนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยข้อมูลที่นำเข้ามาจัดเก็บที่ฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ประกอบด้วย

๘. ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชนทั้งจากระบบอัตโนมัติ (Chatbot และ Voicebot) และพนักงานรับสาย (Agent) มีโครงสร้าง ดังนี้

### ตารางที่ ๑๑ ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ

| 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 และการศึกษาและเทคโนโลยี                                     |
| SubCat                         | หมวดหมู่ย่อย เช่น กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี |
| Topic                          | หัวข้อคำถาม   |
| Summary                        | ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม   |
| Description                    | ข้อความสรุปการตอบกลับ   |
| PriAgency                      | กระทรวงที่รับผิดชอบ   |
| SecAgency                      | หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ   |
| Status                         | สถานะงาน  |

| ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ |  |
|--------------------------------|--|
| Fields                         | รายละเอียด   |
| Closed                         | เวลาปิดงาน   |
| a_number                       | เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน  |
| ที่มาข้อมูล                    | ที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม เช่น Link ในระบบ CMS, Website อื่น ๆ                             |
| Link ที่มาข้อมูล               | ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็นอื่น ๆ |

๙. 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

ตารางที่ ๑๒ ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent

| 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  |

|                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent |                   |
| Fields                             | รายละเอียด        |
| Last Updated By                    | ผู้ปรับปรุงล่าสุด |

### แผนการดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์และแสดงผลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Dashboard ที่มีข้อมูลหน่วยงานไม่น้อยกว่า ๑๘ หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานเดิมที่ดำเนินการต่อ และขยายเพิ่มอีก ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจและเกี่ยวข้องกับ ๓ หน่วยงานใหม่

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ตารางที่ ๑๓ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

| กิจกรรม   | ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ |      |      |      | หมายเหตุ |
|---|--------------|------|------|------|----------|
|   | ม.ย.         | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |          |
| ๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ   |              |      |      |      |          |
| ๓.๕.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์ผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๘ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ทั้งนี้ให้คณะกรรมการตรวจรับให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ |              |      |      |      |          |
| นำเสนอ ๓ ประเด็นสำคัญเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ   |              |      |      |      |          |
| (๑) ระบบจะสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ทัศนียภาพ จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้   |              |      |      |      |          |
| (๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data  |              |      |      |      |          |
| (๑.๒) นำเข้า ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ลงฐานข้อมูล Big Data  |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑   |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒   |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓   |              |      |      |      |          |
| (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง   |              |      |      |      |          |
| (๓) ระบบจะสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่เกี่ยวข้องสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้  |              |      |      |      |          |
| (๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ  |              |      |      |      |          |
| แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๑๕ หน่วยงานเดิม   |              |      |      |      |          |
| แสดงผลเนื้อหา ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด  |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑   |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒   |              |      |      |      |          |
| ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓   |              |      |      |      |          |
| (๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า  |              |      |      |      |          |
| (๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง   |              |      |      |      |          |
| (๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้   |              |      |      |      |          |

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

หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) ๗ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และ กระทรวงพาณิชย์

หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๗) ๘ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานกฤษฎีกา กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## กิจกรรมในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ มีกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

- นำเสนอ ๓ ประเด็นสำคัญ เพื่อขอความเห็นชอบนำข้อมูลเข้าสู่ระบบฯ ประกอบด้วย
  - ปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพิ่มเติม ดังนี้ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย
  - สินค้าอุปโภคและบริโภค เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพิ่มเติม ดังนี้ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน
  - นโยบาย Soft Power เช่น โครงการ THAI 5F Soft Power เกี่ยวข้องกับกระทรวงวัฒนธรรม

๒. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ของ ๑๕ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

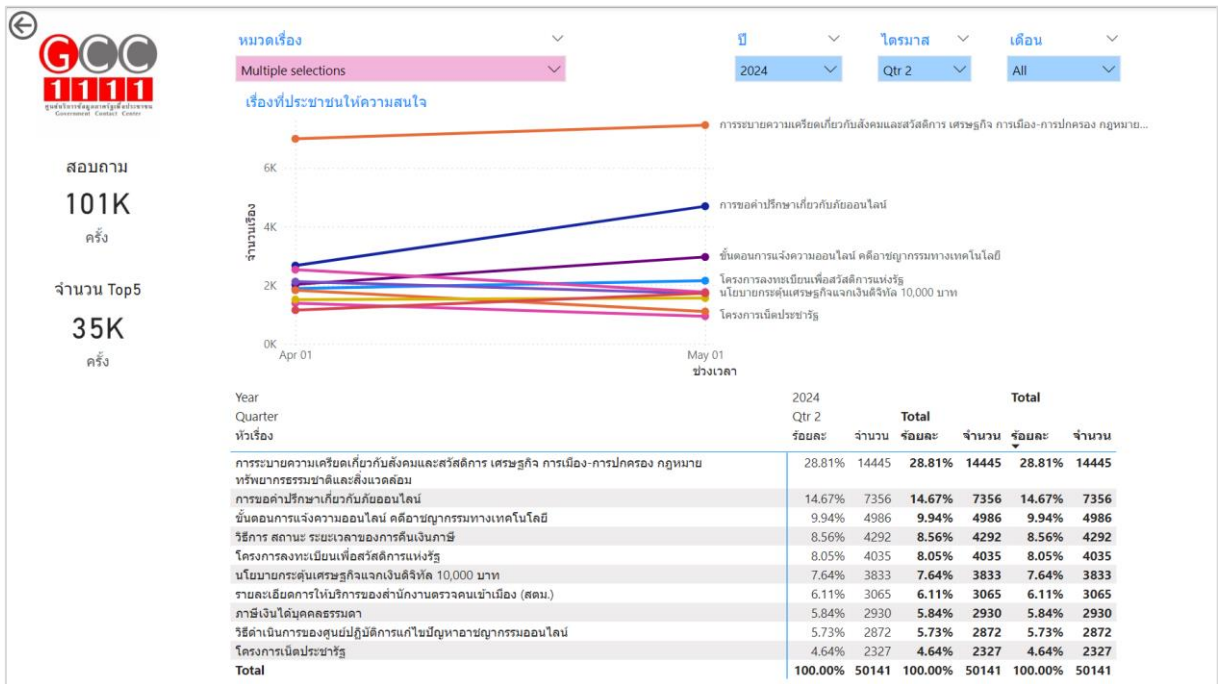
## รายละเอียดการดำเนินการ

จากแผนปฏิบัติการ GCC 1111 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำหรับเดือนมิถุนายน - กันยายน ๒๕๖๗ ดังตารางที่ ๑๒ กำหนดให้ GCC 1111 จะนำเสนอ ๓ ประเด็นสำคัญเพื่อขอความเห็นชอบในการดำเนินการจากคณะกรรมการตรวจรับก่อนดำเนินการนำเข้าข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นสถานการณ์ปัจจุบัน GCC 1111 ได้พิจารณาคัดเลือกจากปริมาณการสอบถามข้อมูลของประชาชนในไตรมาสล่าสุด คือ ช่วงเดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๗ ดังรูปที่ ๓๗ และนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน นอกเหนือจาก ๑๕ หน่วยงานเดิม เช่น นโยบาย Soft Power ดำเนินการโดยกระทรวงวัฒนธรรม เป็นต้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๓๗ หัวข้อเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจในช่วงเดือน เมษายน ๒๕๖๗ ถึง มิถุนายน ๒๕๖๗

GCC 1111 จึงได้กำหนดหัวข้อเรื่องและหน่วยงานใหม่ ดังนี้

- ปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพิ่มเติม ดังนี้ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย
- สินค้าอุปโภคและบริโภค เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพิ่มเติม ดังนี้ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน
- ยุทธศาสตร์ซอฟต์แวร์แห่งชาติ เช่น โครงการ THAI 5F Soft Power เกี่ยวข้องกับกระทรวงวัฒนธรรม นโยบายผลักดัน Soft Power ความเป็นไทย โดยเฉพาะอุตสาหกรรมวัฒนธรรมสร้างสรรค์ที่มีศักยภาพ 5F ได้แก่ F-Food อาหาร, F-Film ภาพยนตร์ และวีดิทัศน์, F-Fashion การออกแบบแฟชั่นไทย, F-Fighting ศิลปะการป้องกันตัวแบบไทย และ F-Festival เทศกาลประเพณีไทย สู่ระดับโลกเพื่อช่วยสร้างรายได้ และภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ

รายละเอียดการดำเนินงานจะอธิบายแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๓.๔.๔ (๑) – ๓.๔.๔ (๗) ดังนี้

๑. **คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๑)** ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ก่อกอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

- ๑๕ หน่วยงานเดิม ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังรูปที่ ๓๘ ที่ แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงาน พบว่ากระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

```

1 SELECT
2   PriAgency หน่วยงานเจ้าของ,
3   Count(*) จำนวนการติดต่อ,
4   Max(OpenedDT) เปิดประมวลผล
5 FROM
6   srdata_processed
7 WHERE

```

| หน่วยงานเจ้าของ                            | จำนวนการติดต่อ | เปิดประมวลผล        |
|--|----------------|---------------------|
| กระทรวงการคลัง                             | 625048         | 2024-06-30 23:32:50 |
| กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม        | 452039         | 2024-06-30 23:54:49 |
| กระทรวงแรงงาน                              | 174842         | 2024-06-30 19:22:28 |
| กระทรวงสาธารณสุข                           | 152977         | 2024-06-30 22:54:49 |
| สำนักงานตำรวจแห่งชาติ                      | 84475          | 2024-06-30 21:31:24 |
| กระทรวงมหาดไทย                             | 60021          | 2024-06-30 22:40:32 |
| สำนักนายกรัฐมนตรี                          | 35457          | 2024-06-30 23:32:50 |
| กระทรวงคมนาคม                              | 20039          | 2024-06-30 21:34:30 |
| กระทรวงพาณิชย์                             | 16879          | 2024-06-30 17:56:27 |
| กระทรวงยุติธรรม                            | 16521          | 2024-06-30 23:16:16 |
| กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | 13735          | 2024-06-30 22:52:40 |
| กระทรวงศึกษาธิการ                          | 10823          | 2024-06-29 14:27:28 |
| กระทรวงการต่างประเทศ                       | 10056          | 2024-06-30 22:19:09 |
| กระทรวงกลาโหม                              | 4052           | 2024-06-30 20:55:38 |
| สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร            | 1785           | 2024-06-26 14:20:38 |

รูปที่ ๓๘ แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานข้อมูล เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

๒. **คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๒)** ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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 ๓.๔.๔ (๔)

๓. **คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๓)** ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

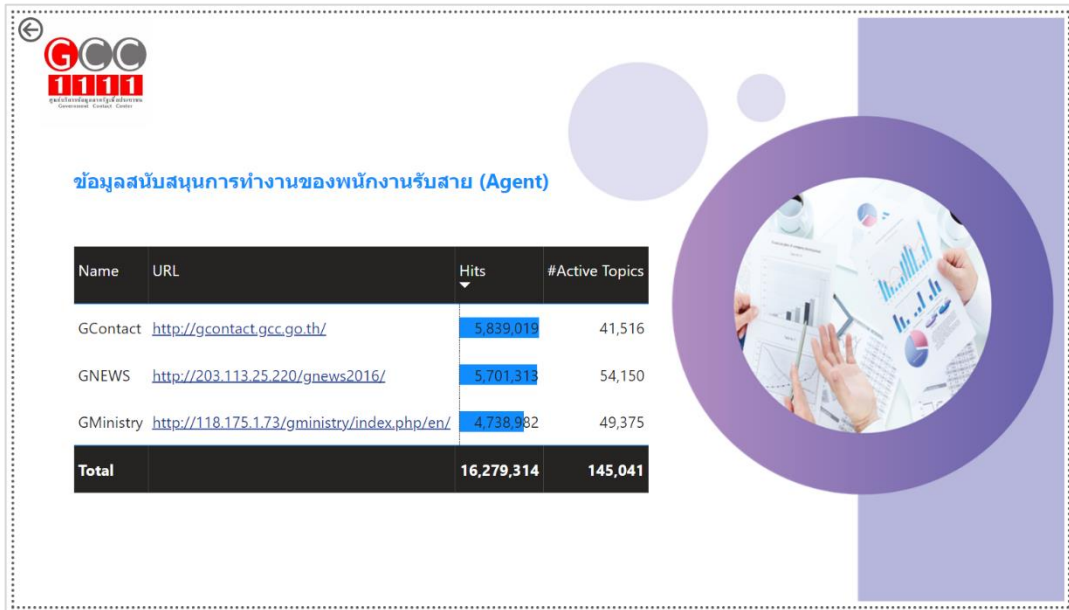
- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

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

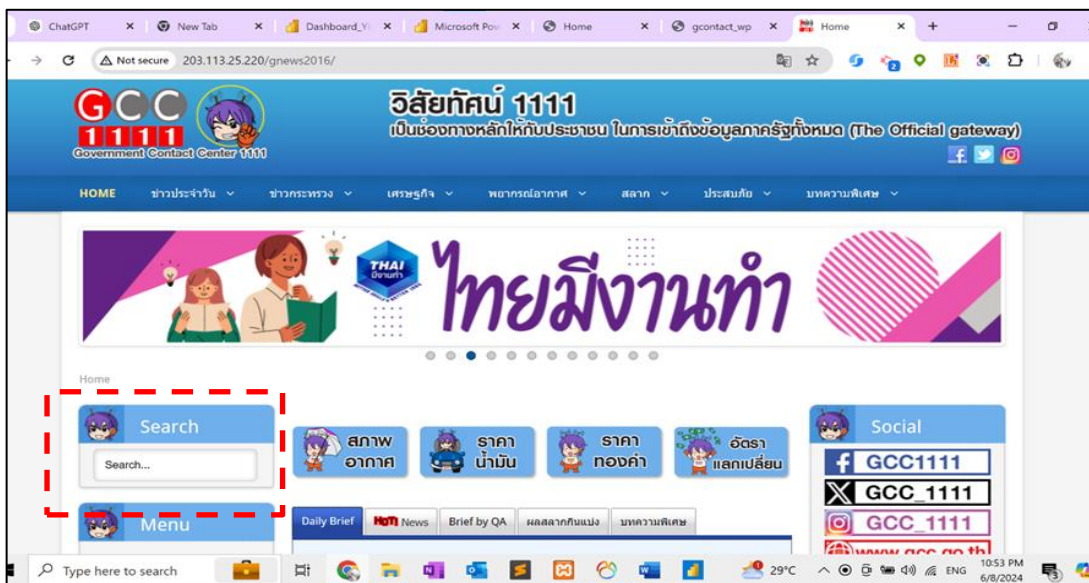
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๓๙ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

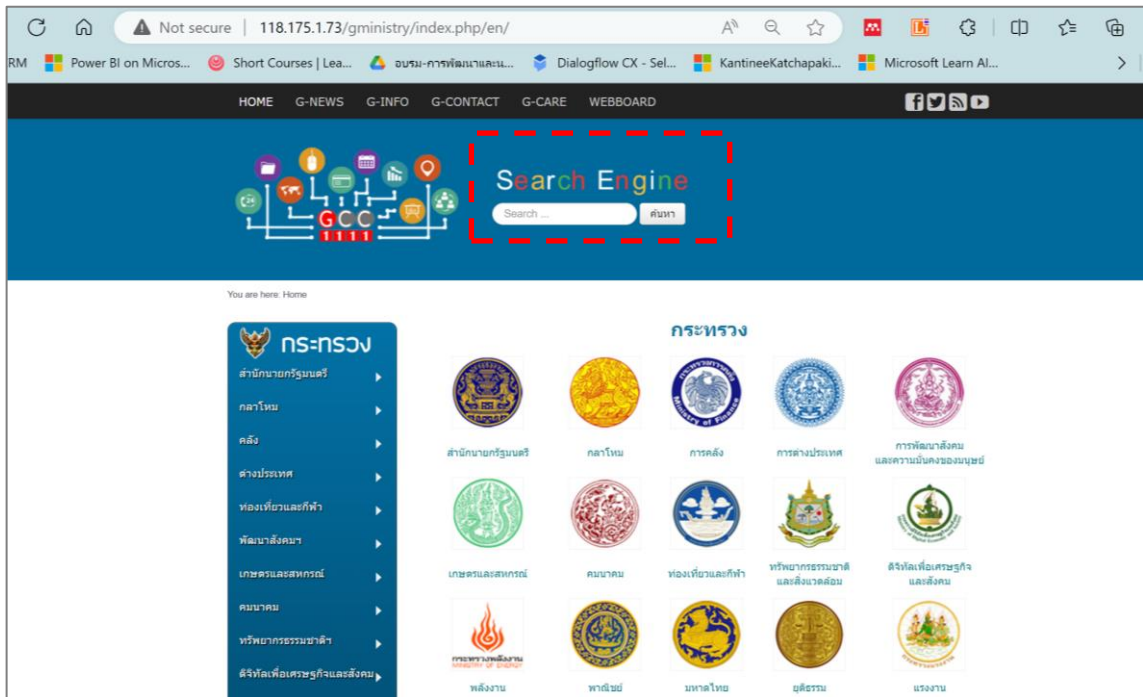


รูปที่ ๔๐ ระบบ CMS GNews

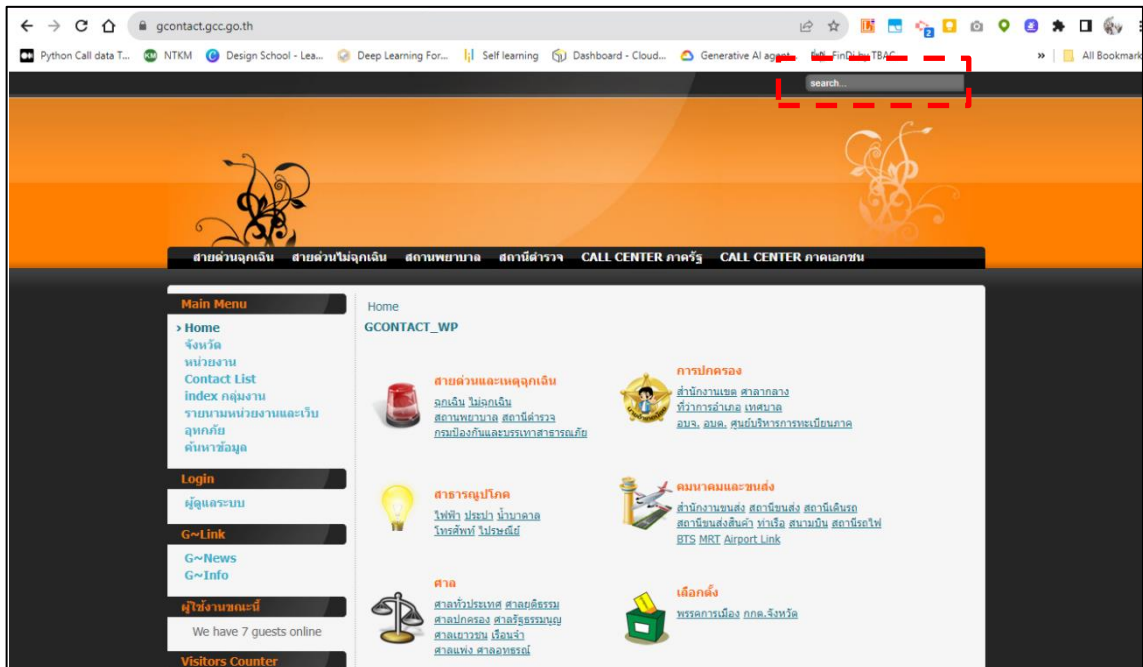
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๔๑ ระบบ CMS Gministry



รูปที่ ๔๒ ระบบ CMS GContact



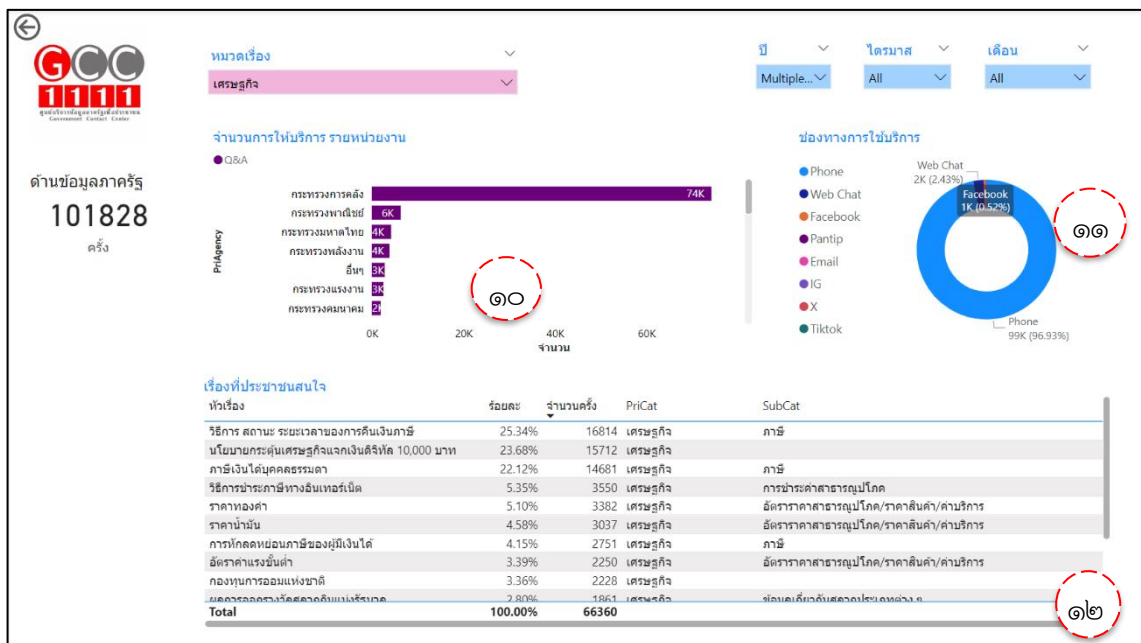


ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

- 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

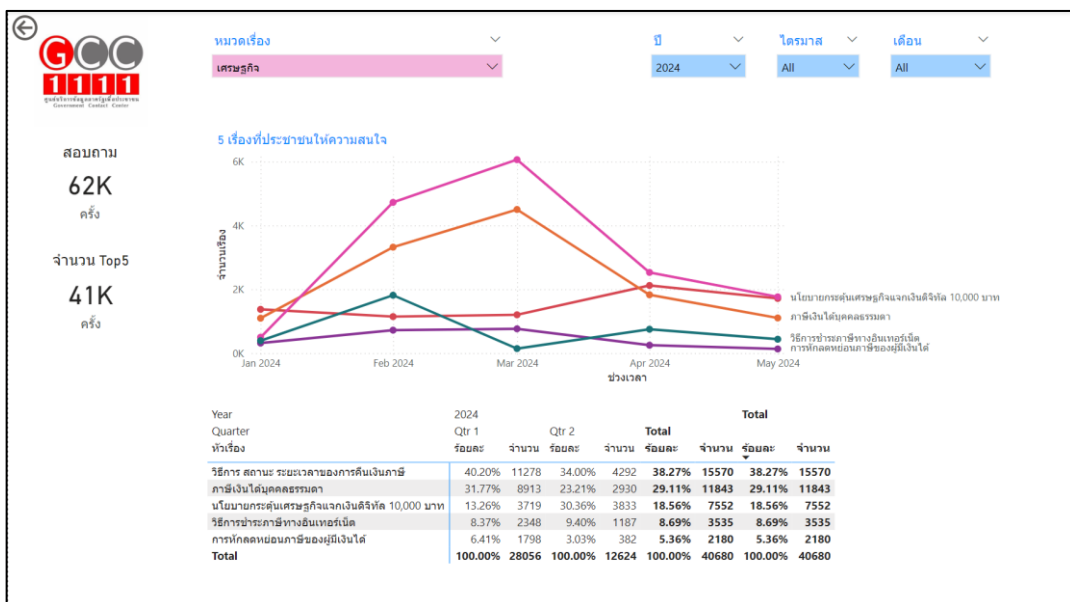


รูปที่ ๔๕ รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

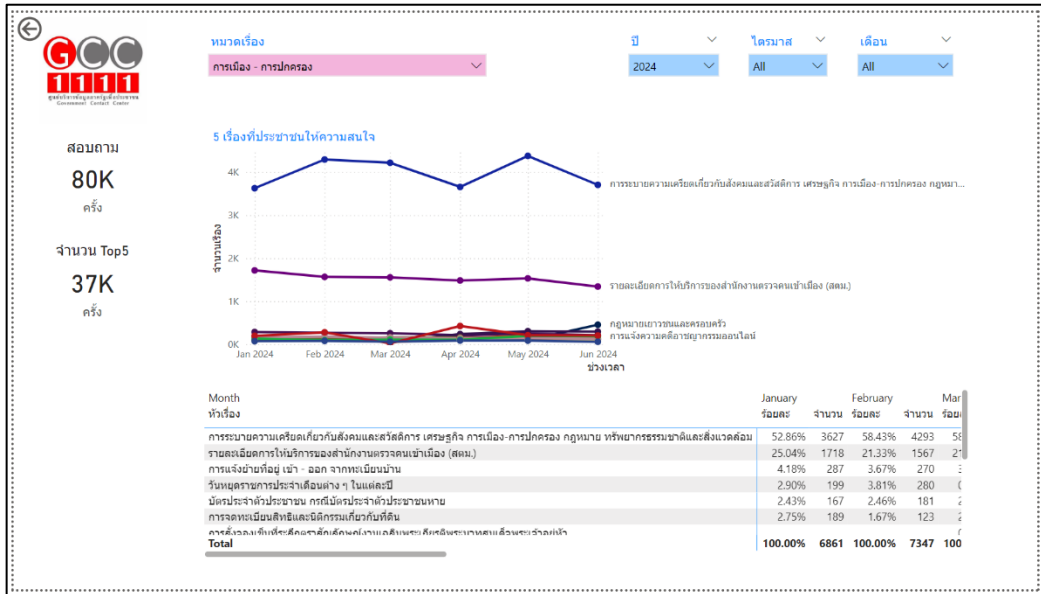
ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

- 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 เรื่องที่ ประชาชนให้ความสนใจ สอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่าง เป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๗ ดังรูปที่ ๔๖ จะเห็นว่า ในเดือน มิถุนายน การสอบถามเรื่องภาษีบุคคลธรรมดา การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ มีแนวโน้มลดลงแต่ปริมาณการ สอบถามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เมื่อพิจารณาในหมวด การเมือง-การปกครอง ดังรูปที่ ๔๗ ข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนกำลังให้ความสนใจในประเด็นกฎหมายเยาวชน และครอบครัว GCC 1111 จึงควรประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ สร้างความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวผ่านช่องทาง การสื่อสารต่างๆ ให้มากขึ้น



รูปที่ ๔๖ รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)



รูปที่ ๔๗ รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

๕. **คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๕)** ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๒)

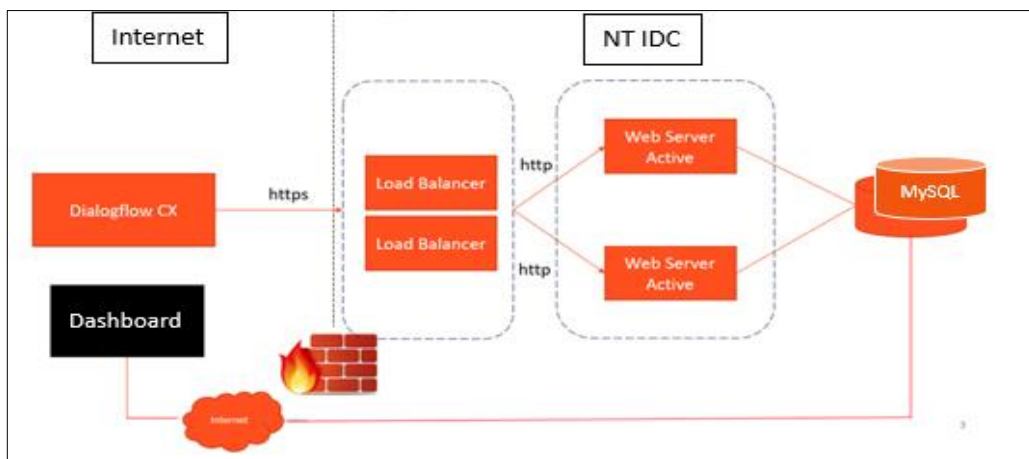
๖. **คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๖)** ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนัก และให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับความยินยอมจากประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ของ GCC 1111 และเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น เพื่อนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด 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) ด้วย

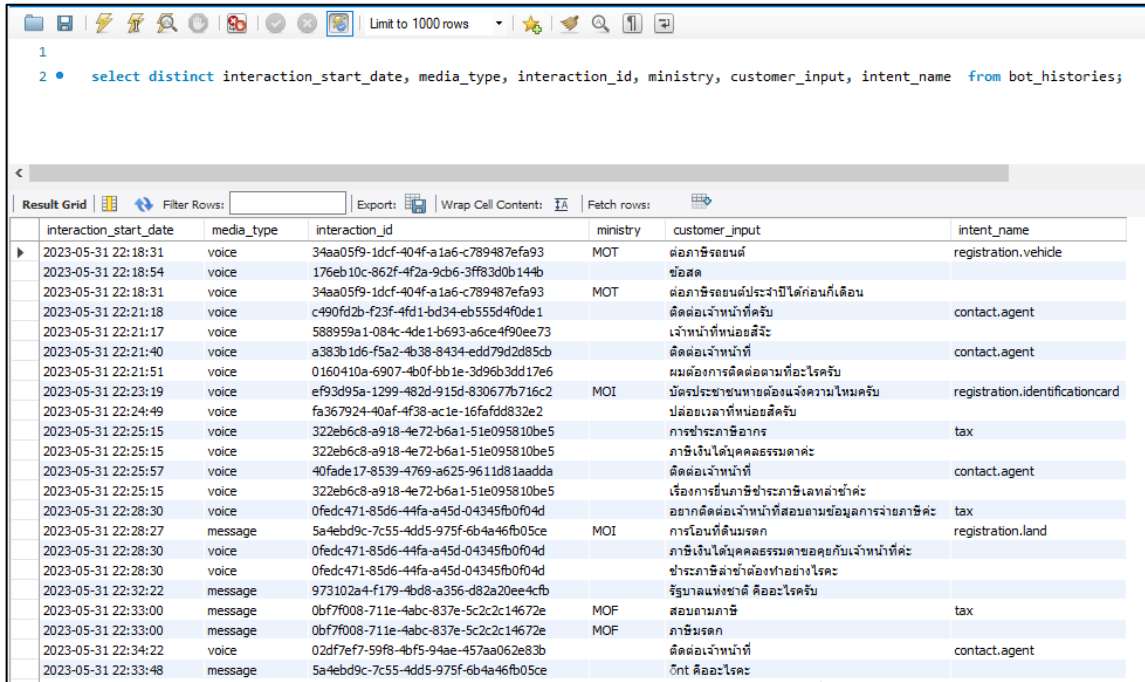
๗. **คุณสมบัติ ๓.๔.๔(๗)** ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้ **สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



รูปที่ ๔๘ แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป



| interaction_start_date | media_type | interaction_id                       | ministry | customer_input                                 | intent_name                     |
|------------------------|------------|--------------------------------------|----------|--|---------------------------------|
| 2023-05-31 22:18:31    | voice      | 34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93 | MOT      | ต่อภาษีรถยนต์                                  | registration.vehicle            |
| 2023-05-31 22:18:54    | voice      | 176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b |          | ข้อสอบ   |                                 |
| 2023-05-31 22:18:31    | voice      | 34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93 | MOT      | ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน            |                                 |
| 2023-05-31 22:21:18    | voice      | c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1 |          | ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ                          | contact.agent                   |
| 2023-05-31 22:21:17    | voice      | 588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73 |          | เจ้าหน้าที่หน่อยสิคะ                           | contact.agent                   |
| 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 |          | หมดอายุการติดตามที่อะไรครับ                    |                                 |
| 2023-05-31 22:23:19    | voice      | ef93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2 | MOI      | บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ              | registration.identificationcard |
| 2023-05-31 22:24:49    | voice      | fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2 |          | ปลดเวลาที่หน่วยสมัคร                           |                                 |
| 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 |          | ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาคะ                       |                                 |
| 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 |          | เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลทล่าช้าคะ           |                                 |
| 2023-05-31 22:28:30    | voice      | 0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d |          | อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีคะ | 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 |          | ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออกอยู่กับเจ้าหน้าที่คะ  |                                 |
| 2023-05-31 22:28:30    | voice      | 0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d |          | ชำระภาษีล่าช้าต้องทำอย่างไรคะ                  |                                 |
| 2023-05-31 22:32:22    | message    | 973102a4-f179-4bd8-a356-d82a20ee4cb  |          | รัฐบาลแห่งชาติ คืออะไรครับ                     |                                 |
| 2023-05-31 22:33:00    | message    | 0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e | MOF      | สอบถามภาษี                                     | tax                             |
| 2023-05-31 22:33:00    | message    | 0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e | MOF      | ภาษีมรดก                                       |                                 |
| 2023-05-31 22:34:22    | voice      | 02df7ef7-59f8-4bf5-94ae-457aa062e83b |          | ติดต่อเจ้าหน้าที่                              | contact.agent                   |
| 2023-05-31 22:33:48    | message    | 5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce |          | ก๊ท คืออะไรคะ                                  |                                 |

รูปที่ ๔๙ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล จำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (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

## ส่วนที่ ๖

# ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๕ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

หากหน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) เพิ่มเติมมา ให้ผู้ว่าจ้างดำเนินการปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งอัปเดตรายชื่อดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจรับ

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูล และการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ส่งมอบรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ ให้คณะกรรมการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว และในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ หน่วยงานภาครัฐไม่มีการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) เพิ่มเติมมา

## ส่วนที่ ๗

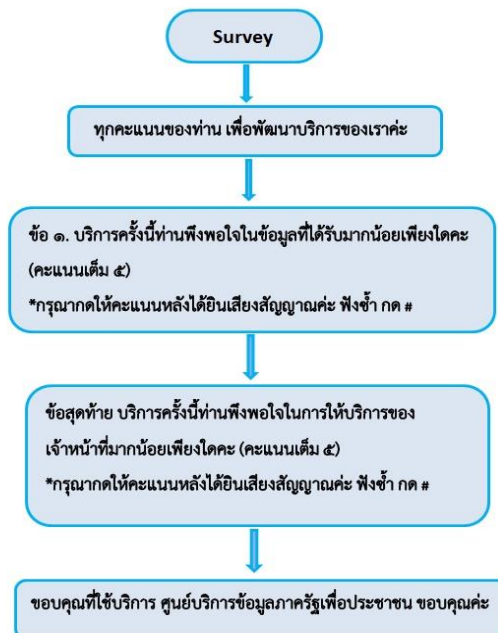
# ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)

## ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

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 ระดับของ Likert Rating Scale ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้ประเมินความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายปิดที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยระดับความพึงพอใจจะมีตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุด (Favorable) ไปจนถึงไม่พึงพอใจมากที่สุด (Unfavorable) ดังนี้ คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจ คะแนน ๓ หมายถึง ปานกลาง คะแนน ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจ และคะแนน ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด โดยขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



รูปที่ ๕๐ แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๙๑ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมิน ความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๑,๗๒๓ คน

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ให้บริการ แก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมิน ความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสายและให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐานเพื่อตอบสนอง ต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากประชาชนได้ โดยมีค่าเฉลี่ยในการ รอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

#### การดำเนินการ

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า อยู่ที่ ๑ วินาที ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๗๘ สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

#### ตารางที่ ๑๔ มาตรฐานการให้บริการ

| รายงาน   | เป้าหมาย             | มิ.ย. ๖๗ |
|--|----------------------|----------|
| ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า<br>Avg Accept Time | ไม่เกิน ๓๐ วินาที    | ๑ วินาที |
| อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ<br>% Accepted Call     | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ | ๙๘.๗๘    |

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ตามที่ได้มีการเปิดให้บริการในเดือนตุลาคม ถึง พฤษภาคม ๒๕๖๗ ไปแล้ว และต้องมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการใหม่เชิงรุก
- ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุกตามที่ได้มีการปรับปรุง
- สรุปผลการดำเนินงานโดยต้องมีผลการสำรวจจากผู้ใช้บริการประกอบด้วย และข้อเสนอแนะ

แนวทางการดำเนินงานต่อไป พร้อมทั้งวางแผนขยายขอบเขตการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุกให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยต้องมีการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ต่อคณะกรรมการตรวจรับเป็นประจำทุกเดือน

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้

๑.๑ การให้บริการ “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” มีจำนวน ๑,๒๔๓ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ภาษีบุคคลธรรมดา ภาษีนิติบุคคล และมาตรการ Easy E-Receipt เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๕ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร คลิป จำนวน ๑ คลิป

๑.๒ การให้บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” มีจำนวน ๖๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การรับบำเหน็จหรือบำนาญ บำเหน็จตกทอด และสิทธิประโยชน์ของข้าราชการ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๕ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

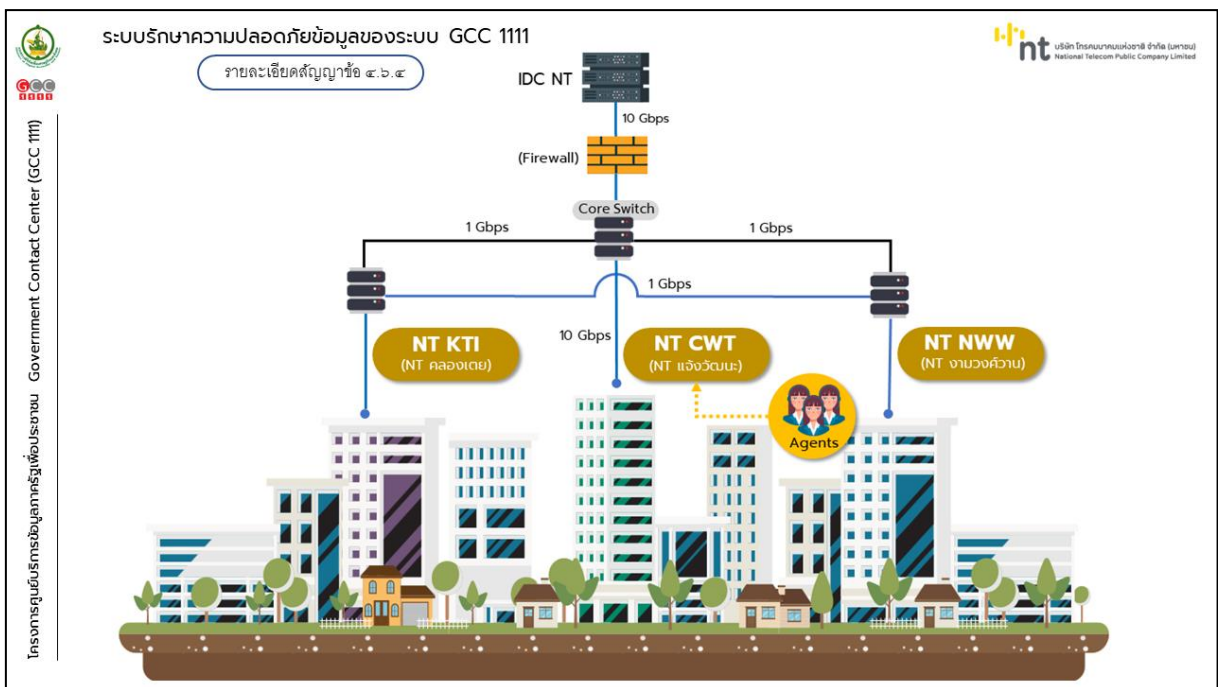
๑.๓ การให้บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” มีจำนวน ๓๓๖ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การหมั้นคืออะไร การสิ้นสุดการสมรส และการสมรสที่ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๗ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๔ การให้บริการ “ไทยมีงานทำ” มีจำนวน ๒๐๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทางการค้นหางานของเว็บไซต์ไทยมีงานทำ ทักษะอาชีพ และค้นหางานจากแผนที่ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๔ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๕ การให้บริการ “ออมกับ กอช.” มีจำนวน ๗๕๘ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ผู้ที่มีเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ การสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ และช่องทางในการรับสมัครสมาชิก เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๘ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๖ การให้บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” มีจำนวน ๓๖๘ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น คู่มือการใช้งานระบบแจ้งความออนไลน์ ผ่าน <https://www.thaipoliceonline.go.th> การแจ้งความกับศูนย์ AOC 1441 และการแจ้งความกับสถานีตำรวจ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๑ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๒ ภาพ

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๔ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และมีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ GCC 1111 และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบสำรองไฟ และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001



รูปที่ ๕๑ แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

## การดำเนินการ

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นและผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๒)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๕ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 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 ๓.๖.๖ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ GCC 1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

## การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

## ส่วนที่ ๘

### ด้านการประชาสัมพันธ์

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๗ ดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย สร้างการรับรู้ สร้างประสบการณ์ และการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีตราสัญลักษณ์หรือภาพหรือลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดเตรียมการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย สร้างการรับรู้ สร้างประสบการณ์ และการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยจะจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีตราสัญลักษณ์ หรือภาพหรือลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายละเอียดตามหนังสือเลขที่ ดศ ๐๒๑๓/๑๐๔๓๑ ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์จัดส่งเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิทยากรและจัดบูธนิทรรศการ โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ในโครงการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการหัวข้อ “Digital Korat The Future Starts now - โคราชมหานครดิจิทัลแห่งอนาคต” ภายใต้โครงการขับเคลื่อนการใช้งาน e-Document ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ๗๖ จังหวัด ในวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เวลา ๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. ณ หอประชุมเฉลิมพระเกียรติ ในโอกาสฉลองพระชนมายุ ๕ รอบ ๒ เมษายน ๒๕๕๘ ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา

## ส่วนที่ ๙

### ด้านอื่น ๆ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๘ ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการทำงานมาให้ภายใน ๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยจัดทำแผนการทำงานตามผนวก ๑ และผนวก ๒ เว้นแต่เป็นกรณีสัญญาที่มีวงเงินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ แผนการทำงานให้ถือเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการทำแผนการทำงาน โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระยะเวลาให้บริการ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ (จำนวน ๔ เดือน) รายละเอียดการให้บริการตามขอบเขตงานที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว โดยได้ส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (หนังสือนำส่งเลขที่ เอ็นที รฐภ.๒/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗) รายละเอียดตาม QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงาน โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายงาน GCC 1111 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (มิ.ย.-ก.ย.๖๗))

