กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
Ministry of Digital Economy and Society

รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
(Government Contact Center : GCC 1111)

GCC 1111

ประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

- บทสรุปผู้บริหาร ๑

การรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน (TOR)

ข้อ ๓. ขอบเขตของการดำเนินงาน

๓.๑ ด้านระบบและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ

๓.๑.๑ จัดให้บริการ GCC 1111 เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการ ต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา (จำนวนจุดให้บริการ) ๖

๓.๑.๒ พัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 (Omni Channel Contact Center) ๗

๓.๑.๓ ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) ๑๔

๓.๑.๔ การจัดทำแผนในการจัดทำระบบให้บริการของ GCC1111ระยะต่างๆ แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ๑๕

๓.๑.๕ จัดให้มีระบบนำร่องให้บริการของ GCC1111 ๑๗

๓.๑.๖ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 ๑๙

๓.๑.๗ ใช้เทคโนโลยีที่เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) ๒๐

๓.๑.๘ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา และการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ๒๑

๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

๓.๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ๒๒

๓.๒.๒ จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ๒๒

๓.๒.๓ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ๒๒

๓.๒.๔ ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน ผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ๒๕

หน้า

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ๒๕

๓.๒.๖ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลคำถาม – คำตอบ ที่ให้บริการ ๓๖

๓.๒.๗ ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการ ๓๘

๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ๓๙

๓.๒.๙ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง ๔๐

๓.๒.๑๐ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ๔๐

๓.๓ ด้านบุคลากร

๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ๔๐

๓.๓.๒ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ๔๓

๓.๓.๓ จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการตลอดอายุสัญญา ๔๓

๓.๓.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน ๔๔

๓.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย ๔๕

๓.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์ ๔๕

๓.๔ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

๓.๔.๑ ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ๔๖

๓.๔.๒ จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ๔๖

หน้า

๓.๔.๓	จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ”	๔๗
๓.๕	ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ	๔๘
๓.๕.๑	ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา	๕๓
๓.๕.๒	ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา	๖๙
๓.๕.๓	ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๘๔
๓.๕.๔	รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	๘๘
๓.๕.๕	รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน	๙๑
๓.๕.๖	ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูลตามข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต	๙๑
๓.๕.๗	ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง	๙๑
๓.๕.๘	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง	๙๑

หน้า

๓.๕.๙ ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ ๙๓

๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ๙๓

๓.๖ จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์

๓.๖.๑ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ๙๓

รายงานผลการดำเนินงาน
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

บทสรุปผู้บริหาร

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ ที่อนุมัติให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)

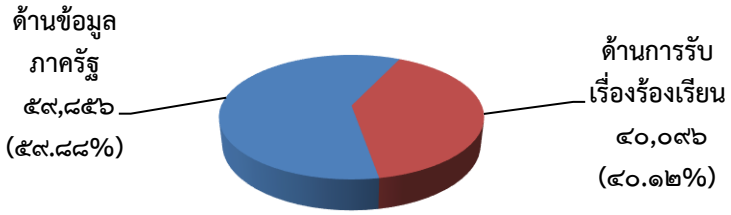
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลางบริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงาน และดำเนินการร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

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

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้จัดให้มีจุดให้บริการจำนวน ๙๕ จุดให้บริการต่อเดือน ให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยมีช่องทางการติดต่อผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางระบบโทรศัพท์ (Call Center) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เว็บไซต์ (Website) และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Twitter Instagram Pantip Webchat) รวมทั้งการบริการผ่านทาง Voicebot และ Chatbot เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดรับกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๙๙,๙๕๒ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๘,๘๕๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๘ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐,๐๙๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๒ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ (ครั้ง)	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๕๙,๘๕๖	๔๐,๐๙๖	๙๙,๙๕๒
ร้อยละ	๕๙.๘๘	๔๐.๑๒	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

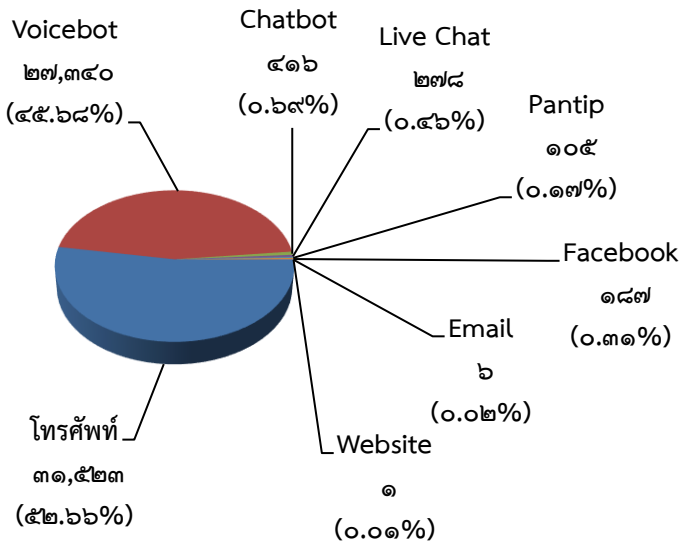
หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๙,๘๕๖ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๑,๕๒๓ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๗,๓๔๐ ครั้ง Chatbot จำนวน ๔๑๖ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๗๘ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๕ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๘๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๖ ครั้ง และ Website จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

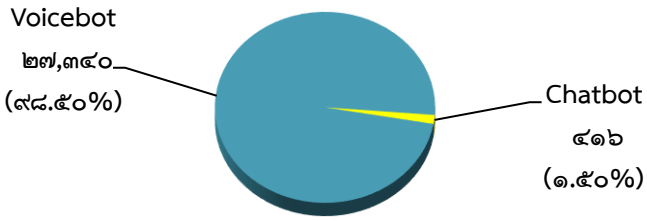


รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๓๑,๕๒๓	๒๗,๓๔๐	๔๑๖	๒๗๘	๑๐๕	๑๘๗	๖	๑	๕๙,๘๕๖
ร้อยละ	๕๒.๖๖	๔๕.๖๘	๐.๖๙	๐.๔๖	๐.๑๗	๐.๓๑	๐.๐๒	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๗,๗๕๖ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๗,๓๔๐ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๔๑๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Chatbot และ Voicebot



รายการ	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๒๗,๓๔๐	๔๑๖	๒๗,๗๕๖
ร้อยละ	๙๘.๕๐	๑.๕๐	๑๐๐

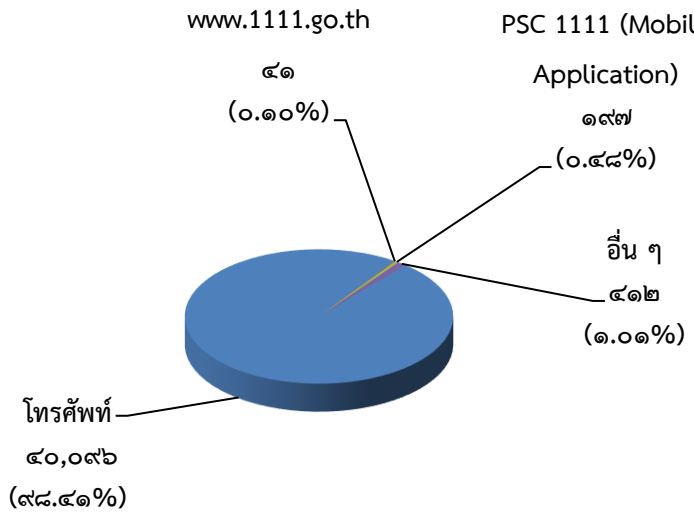
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน พยากรณ์อากาศ บทลงโทษตามกฎหมายกรณีเมาแล้วขับ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๐,๗๔๖ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๐,๐๙๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๔๑ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๙๗ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๔๑๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	www.1111.go.th (ครั้ง)	PSC 1111 (Mobile Application) (ครั้ง)	อื่น ๆ (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๔๐,๐๙๖	๔๑	๑๙๗	๔๑๒	๔๐,๗๔๖
ร้อยละ	๙๘.๔๑	๐.๑๐	๐.๔๘	๑.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๙๕๖ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบจำนวน ๘๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้จำนวน ๘๐๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรรู้ก่อนเข้าปฏิบัติงานและติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งผลการประเมินอยู่ที่ อัตราร้อยละ ๘๗.๔๙ นอกจากนั้น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๖ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ www.gcc.go.th Twitter Facebook Instagram ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๓

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๕ เรื่อง ชมเชยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๔ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๔ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๔ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๐๔ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

การรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

๓. ขอบเขตของการดำเนินงาน

๓.๑ ด้านระบบและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ

๓.๑.๑ จัดให้บริการ GCC 1111 เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการ (position) ต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา โดยให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) ซึ่งสามารถรับสายเรียกเข้า (Inbound) และการโทรเรียกออก (Outbound)

<u>การดำเนินการ</u>

จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

Date	Split/Skill	MAXSTAFFED
1/1/2023	Skill_GCC_Total	96
2/1/2023	Skill_GCC_Total	95
3/1/2023	Skill_GCC_Total	95
4/1/2023	Skill_GCC_Total	96
5/1/2023	Skill_GCC_Total	95
6/1/2023	Skill_GCC_Total	95
7/1/2023	Skill_GCC_Total	95
8/1/2023	Skill_GCC_Total	95
9/1/2023	Skill_GCC_Total	96
10/1/2023	Skill_GCC_Total	96
11/1/2023	Skill_GCC_Total	96
12/1/2023	Skill_GCC_Total	95
13/1/2023	Skill_GCC_Total	96
14/1/2023	Skill_GCC_Total	95
15/1/2023	Skill_GCC_Total	95
16/1/2023	Skill_GCC_Total	95
17/1/2023	Skill_GCC_Total	96
18/1/2023	Skill_GCC_Total	95
19/1/2023	Skill_GCC_Total	95
20/1/2023	Skill_GCC_Total	95
21/1/2023	Skill_GCC_Total	95
22/1/2023	Skill_GCC_Total	95
23/1/2023	Skill_GCC_Total	96
24/1/2023	Skill_GCC_Total	95
25/1/2023	Skill_GCC_Total	95
26/1/2023	Skill_GCC_Total	96
27/1/2023	Skill_GCC_Total	95
28/1/2023	Skill_GCC_Total	96
29/1/2023	Skill_GCC_Total	95
30/1/2023	Skill_GCC_Total	95
31/1/2023	Skill_GCC_Total	96

หมายเหตุ จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด (Skill_GCC_Total) เกินกว่า ๙๕ จุดให้บริการ

๓.๑.๒ พัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) พร้อมทั้งจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเชื่อมโยงกันแก่ผู้รับบริการอย่างน้อย โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

(๑) โทรศัพท์ GCC1111 และเว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th บริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถใช้บริการได้ตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

(๒) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) contact_1111@gcc.go.th

(๓) เพจเฟซบุ๊ก https://www.facebook.com/GCC1111 และมีการบริการรับเรื่องตอบคำถามช่องทางข้อความของเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger) เป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ GCC 1111 และจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

(๔) ทวิตเตอร์ (Twitter) @GCC_1111 และ Instagram https://instagram.com/GCC_1111 ให้จัดทำประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

(๕) เว็บไซต์ www.pantip.com

(๖) ให้มีการให้บริการการสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th ในรูปแบบเว็บไซต์ (Website) ที่รองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และหรือให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้พัฒนาช่องทางการให้บริการ เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) พร้อมทั้งจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเชื่อมโยงกันแก่ผู้รับบริการอย่างน้อย โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการตามแผนภูมิ ดังนี้

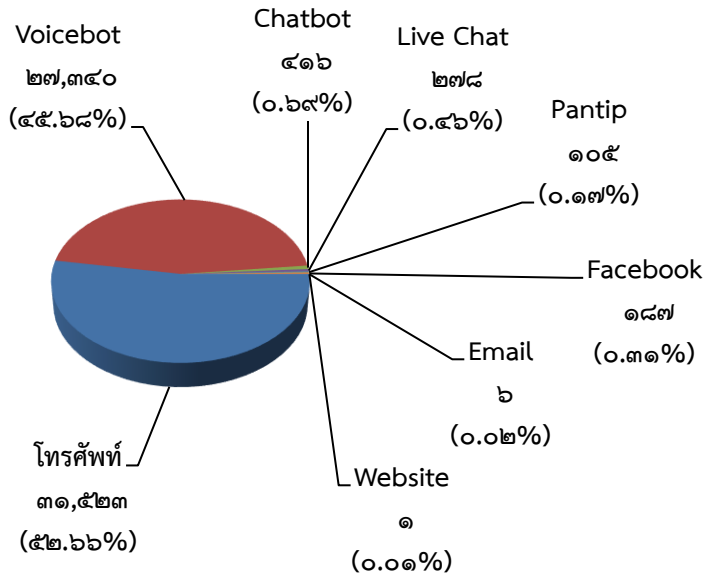
แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111

ทั้งนี้ จากแผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เว็บไซต์ www.gcc.go.th จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) contact_1111@gcc.go.th Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (https://www.facebook.com/GCC1111) Twitter : GCC_1111 (https://twitter.com/GCC_1111) Instagram (https://instagram.com/GCC_1111) Pantip : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑ เว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th และ Facebook Messenger ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการแชทผ่าน Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 (https://www.facebook.com/GCC1111)

เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) ได้รับการติดต่อจากช่องทางต่าง ๆ จะทำการค้นหาข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ (Content Management System) แล้วแจ้งข้อมูลให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบเพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ ในกรณีที่เป็นคำถามเชิงลึก Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการต่อไป สำหรับกรณีที่พนักงานรับสายไม่พบข้อมูลในระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่ พนักงานรับสายจะแจ้งทีมสนับสนุน (Support Team) เพื่อทำการติดต่อสอบถามไปยัง ผู้ประสานงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน (Contact Point) หรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เว็บไซต์ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เมื่อได้ข้อมูล ที่ถูกต้องครบถ้วนตรงตามความต้องการของประชาชนผู้สอบถามแล้ว Support Team จะทำการตอบกลับ (Call Back) ไปยังประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

ทั้งนี้ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๙,๘๕๖ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๑,๕๒๓ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๗,๓๔๐ ครั้ง Chatbot จำนวน ๔๑๖ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๗๘ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๕ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๘๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๖ ครั้ง และ Website จำนวน ๑ ครั้ง นอกจากนี้ GCC 1111 ได้ให้บริการผ่าน Twitter และ Instagram ด้วย อย่างไรก็ตาม ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ ไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าว โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๓๑,๕๒๓	๒๗,๓๔๐	๔๑๖	๒๗๘	๑๐๕	๑๘๗	๖	๑	๕๙,๘๕๖
ร้อยละ	๕๒.๖๖	๔๕.๖๘	๐.๖๙	๐.๔๖	๐.๑๗	๐.๓๑	๐.๐๒	๐.๐๑	๑๐๐

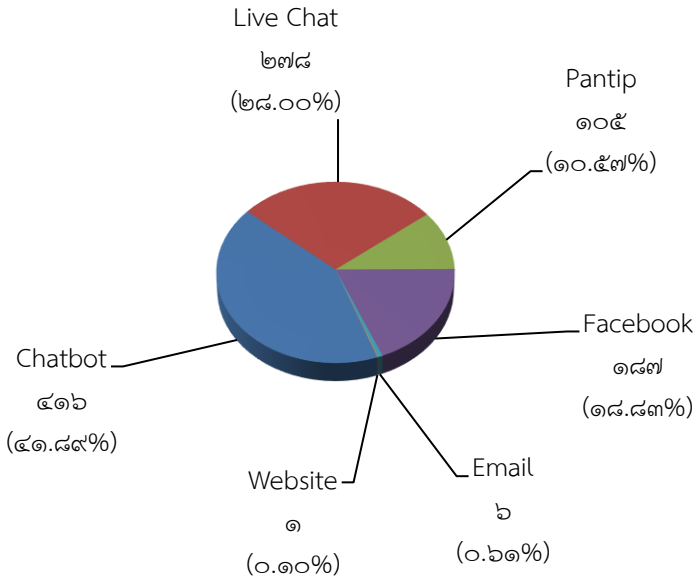
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ แสดงถึงการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๕๘,๘๖๓ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน ๔๒,๖๑๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๑,๗๔๕ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๓๙๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๐๒ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๒,๙๘๘ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๔๒๔ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๕๖๑ เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๙๙๓ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๑๖ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๗๘ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๕ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๘๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๖ ครั้ง และ Website จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๔๑๖	๒๗๘	๑๐๕	๑๘๗	๖	๑	๙๙๓
ร้อยละ	๔๑.๘๙	๒๘.๐๐	๑๐.๕๗	๑๘.๘๓	๐.๖๑	๐.๑๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๙๖๘ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๓๙๒ เรื่อง Live Chat จำนวน ๒๓๕ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๒๓ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๑๑ เรื่อง E-mail จำนวน ๖ เรื่อง และWebsite จำนวน ๑ เรื่อง

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

ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

กระทรวงมหาดไทย

- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน
- การจ่ายเงินเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วม

กระทรวงการคลัง

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- มาตรการช้อปดีมีคืน
- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- มาตรการช่วยเหลือเงินพิเศษแก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖
- การประกาศให้ใช้สิทธิในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรอบใหม่

กระทรวงคมนาคม

- การขอใบแทนใบอนุญาตขับรถ กรณีชำรุด
- การจดทะเบียนรถที่นำเข้ามาใช้งานเอง
- การจดทะเบียนรถใหม่
- การจำหน่ายตั๋วรถไฟ
- การแจ้งเปลี่ยนเครื่องยนต์

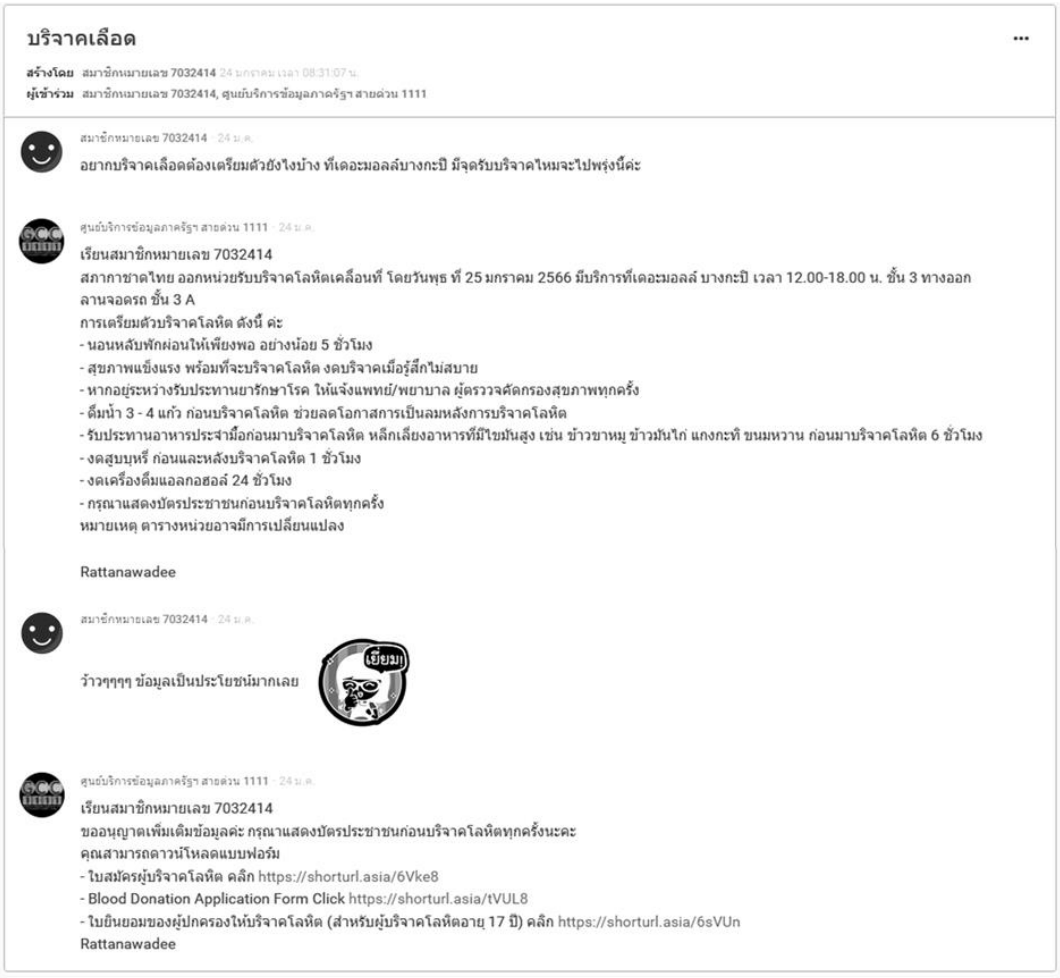
สำนักนายกรัฐมนตรี

- วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี
- วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ ในแต่ละปี
- คำขวัญวันเด็กประจำปีต่าง ๆ
- มติคณะรัฐมนตรีเรื่องต่าง ๆ
- การจัดกิจกรรมงานวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๖

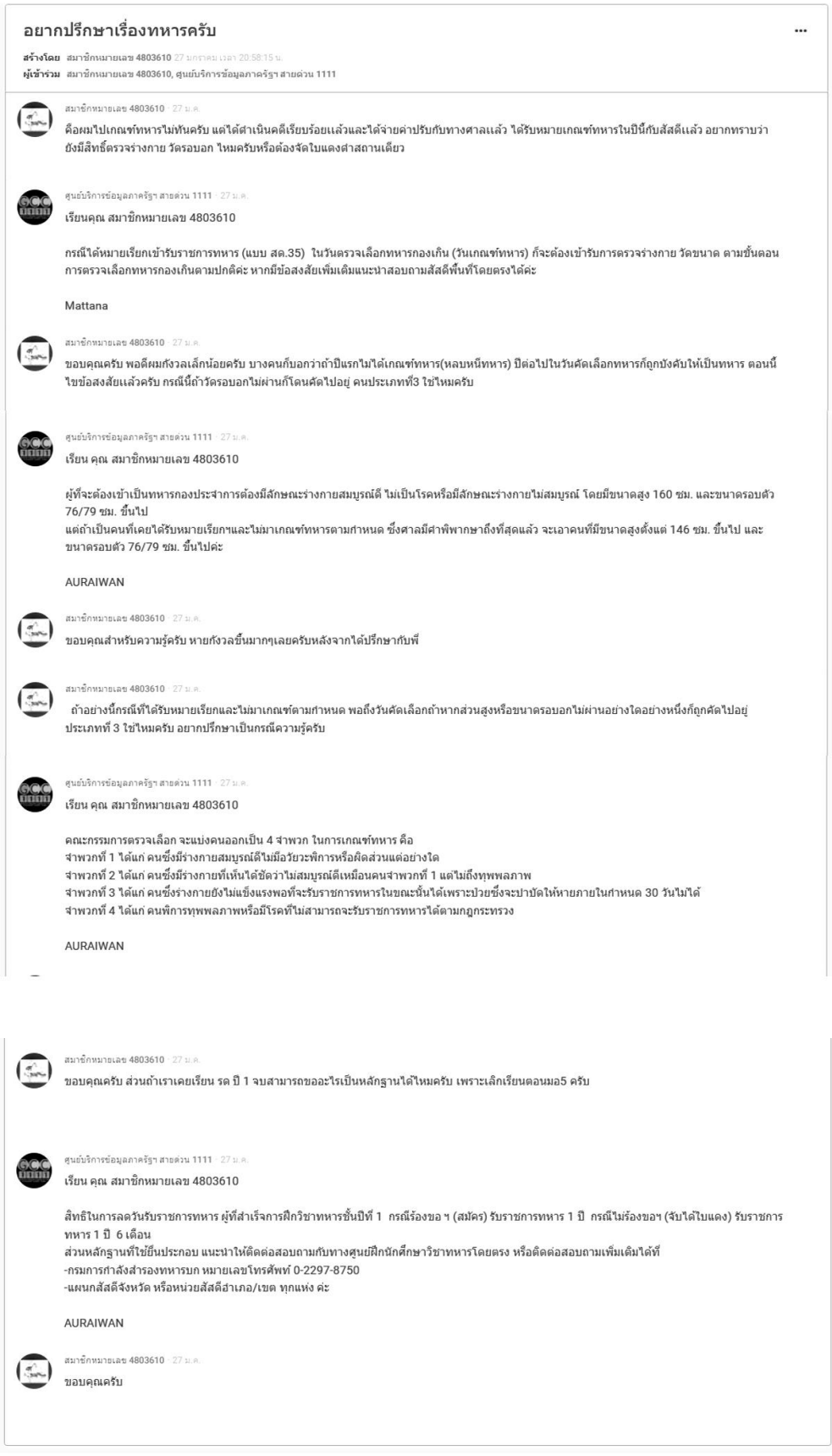
กระทรวงกลาโหม

- การเทียบเวลามาตรฐาน
- การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน
- การรับหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร
- การเปิดรับสมัครทหารกองประจำการผ่านระบบออนไลน์
- การดำเนินการกรณี ใบสด. ต่าง ๆ สูญหาย

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ จากการตรวจสอบคำถามกระทรวงต่าง ๆ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๔ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับการบริจาคโลหิต ตามรูปที่ ๑ สอบถามเกี่ยวกับการเกณฑ์ทหาร ตามรูปที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับการมอบอำนาจกรณีโอนที่ดิน ตามรูปที่ ๓



รูปที่ ๑ สอบถามเกี่ยวกับการบริจาคโลหิต



อยากปรึกษาเรื่องทหารครับ

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 4803610 27 มกราคม เวลา 20:58:15 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 4803610, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 4803610 · 27 ม.ค.
คือผมไปเกณฑ์ทหารไม่ทันครับ แต่ได้ดำเนินคดีเรียบร้อยแล้วและได้จ่ายค่าปรับกับทางศาลแล้ว ได้รับหมายเกณฑ์ทหารในปีนี้กับสัสดีแล้ว อยากทราบว่ายังมีสิทธิ์ตรวจร่างกาย วัดรอบอก ไหมครับหรือต้องจัดใบแดงตำสถานเดียว

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 27 ม.ค.
เรียนคุณ สมาชิกหมายเลข 4803610

กรณีได้หมายเรียกเข้ารับราชการทหาร (แบบ สด.35) ในวันตรวจเลือกทหารกองเกิน (วันเกณฑ์ทหาร) ก็จะต้องเข้ารับการตรวจร่างกาย วัดขนาด ตามขั้นตอนการตรวจเลือกทหารกองเกินตามปกติค่ะ หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติมแนะนำสอบถามสัสดีพื้นที่โดยตรงได้ค่ะ

Mattana

สมาชิกหมายเลข 4803610 · 27 ม.ค.
ขอบคุณครับ พอดีผมกังวลเล็กน้อยครับ บางคนก็บอกว่าถ้าปีแรกไม่ได้เกณฑ์ทหาร(หลบหนีทหาร) ปีต่อไปในวันคัดเลือกทหารก็ถูกบังคับให้เป็นทหาร ตอนนี้ไขข้อสงสัยแล้วครับ กรณีนี้ถ้าวัดรอบอกไม่ผ่านก็โดนคัดไปอยู่ คนประเภทที่3 ใช่ไหมครับ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 27 ม.ค.
เรียน คุณ สมาชิกหมายเลข 4803610

ผู้ที่จะต้องเข้าเป็นทหารกองประจำการต้องมีลักษณะร่างกายสมบูรณ์ดี ไม่เป็นโรคหรือมีลักษณะร่างกายไม่สมบูรณ์ โดยมีขนาดสูง 160 ซม. และขนาดรอบตัว 76/79 ซม. ขึ้นไป
แต่ถ้าเป็นคนที่เคยได้รับหมายเรียกฯและไม่มาเกณฑ์ทหารตามกำหนด ซึ่งศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว จะเอาคนที่มีขนาดสูงตั้งแต่ 146 ซม. ขึ้นไป และขนาดรอบตัว 76/79 ซม. ขึ้นไปค่ะ

AURAIWAN

สมาชิกหมายเลข 4803610 · 27 ม.ค.
ขอบคุณสำหรับความรู้ครับ หายกังวลขึ้นมากๆเลยครับหลังจากได้ปรึกษากับพี่

สมาชิกหมายเลข 4803610 · 27 ม.ค.
ถ้าอย่างนี้กรณีที่ได้รับหมายเรียกและไม่มาเกณฑ์ตามกำหนด พอถึงวันคัดเลือกถ้าหากส่วนสูงหรือขนาดรอบอกไม่ผ่านอย่างใดอย่างหนึ่งก็ถูกคัดไปอยู่ประเภทที่ 3 ใช่ไหมครับ อยากปรึกษาเป็นกรณีความรู้ครับ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 27 ม.ค.
เรียน คุณ สมาชิกหมายเลข 4803610

คณะกรรมการตรวจเลือก จะแบ่งคนออกเป็น 4 จำพวก ในการเกณฑ์ทหาร คือ
จำพวกที่ 1 ได้แก่ คนซึ่งมีร่างกายสมบูรณ์ดีไม่มีอวัยวะพิการหรือผิดส่วนแต่อย่างใด
จำพวกที่ 2 ได้แก่ คนซึ่งมีร่างกายที่เห็นได้ชัดว่าไม่สมบูรณ์ดีเหมือนคนจำพวกที่ 1 แต่ไม่ถึงทุพพลภาพ
จำพวกที่ 3 ได้แก่ คนซึ่งร่างกายยังไม่แข็งแรงพอที่จะรับราชการทหารในขณะนั้นได้เพราะป่วยซึ่งจะปาบัดให้หายภายในกำหนด 30 วันไม่ได้
จำพวกที่ 4 ได้แก่ คนพิการทุพพลภาพหรือมีโรคที่ไม่สามารถจะรับราชการทหารได้ตามกฎกระทรวง

AURAIWAN

สมาชิกหมายเลข 4803610 · 27 ม.ค.
ขอบคุณครับ ส่วนถ้าเราเคยเรียน รด ปี 1 จบสามารถขออะไรเป็นหลักฐานได้ไหมครับ เพราะเล็กเรียนดอนมอ5 ครับ

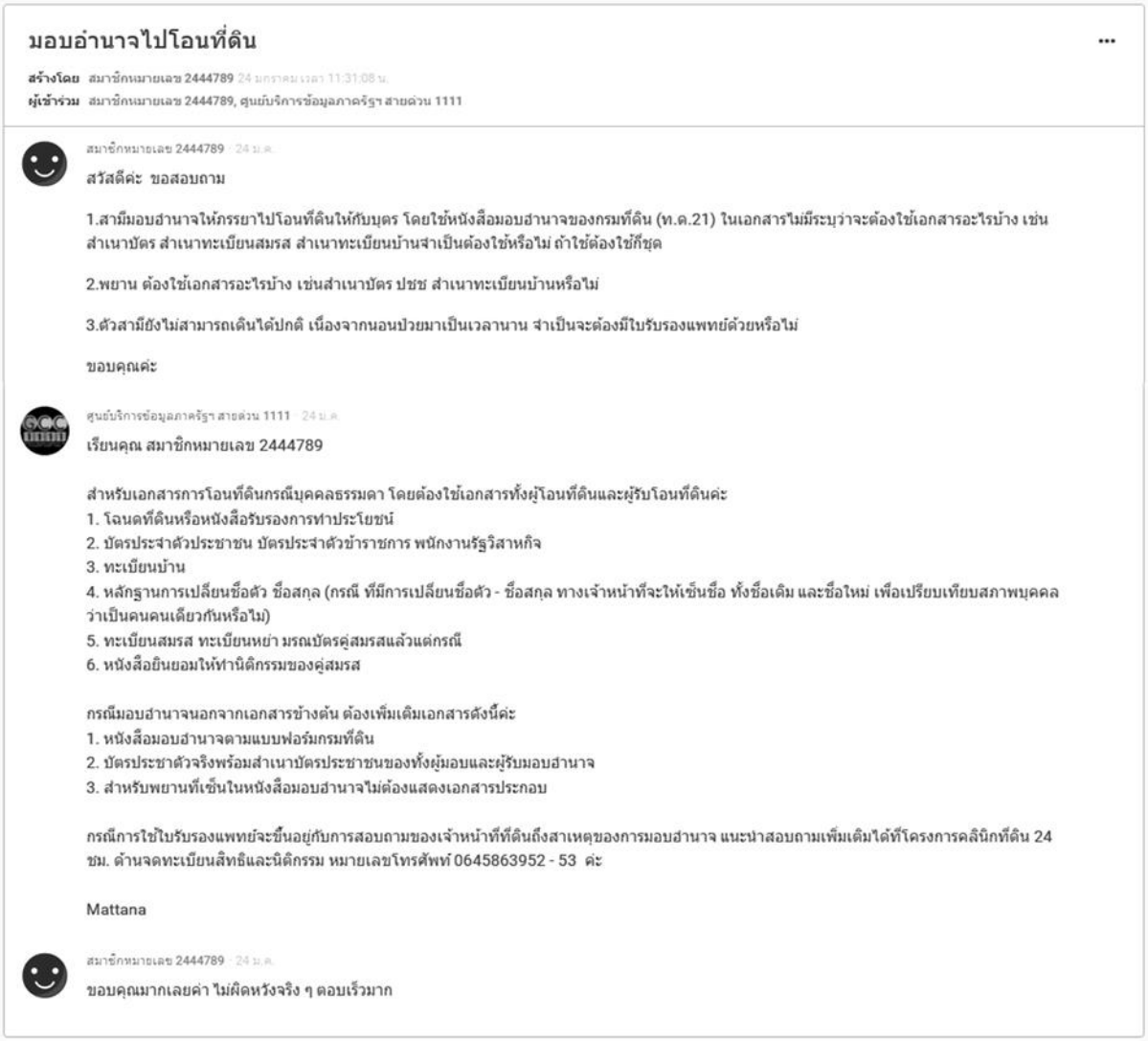
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 27 ม.ค.
เรียน คุณ สมาชิกหมายเลข 4803610

สิทธิในการลดวันรับราชการทหาร ผู้ที่สำเร็จการฝึกวิชาทหารชั้นปีที่ 1 กรณีร้องขอ ฯ (สมัคร) รับราชการทหาร 1 ปี กรณีไม่ร้องขอฯ (จับได้ใบแดง) รับราชการทหาร 1 ปี 6 เดือน
ส่วนหลักฐานที่ใช้ยื่นประกอบ แนะนำให้ติดต่อสอบถามกับทางศูนย์ฝึกนักศึกษาวิชาทหารโดยตรง หรือติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่
-กรมการกำลังสำรองทหารบก หมายเลขโทรศัพท์ 0-2297-8750
-แผนกสัสดีจังหวัด หรือหน่วยสัสดีอำเภอ/เขต ทุกแห่ง ค่ะ

AURAIWAN

สมาชิกหมายเลข 4803610 · 27 ม.ค.
ขอบคุณครับ

รูปที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับการเกณฑ์ทหาร

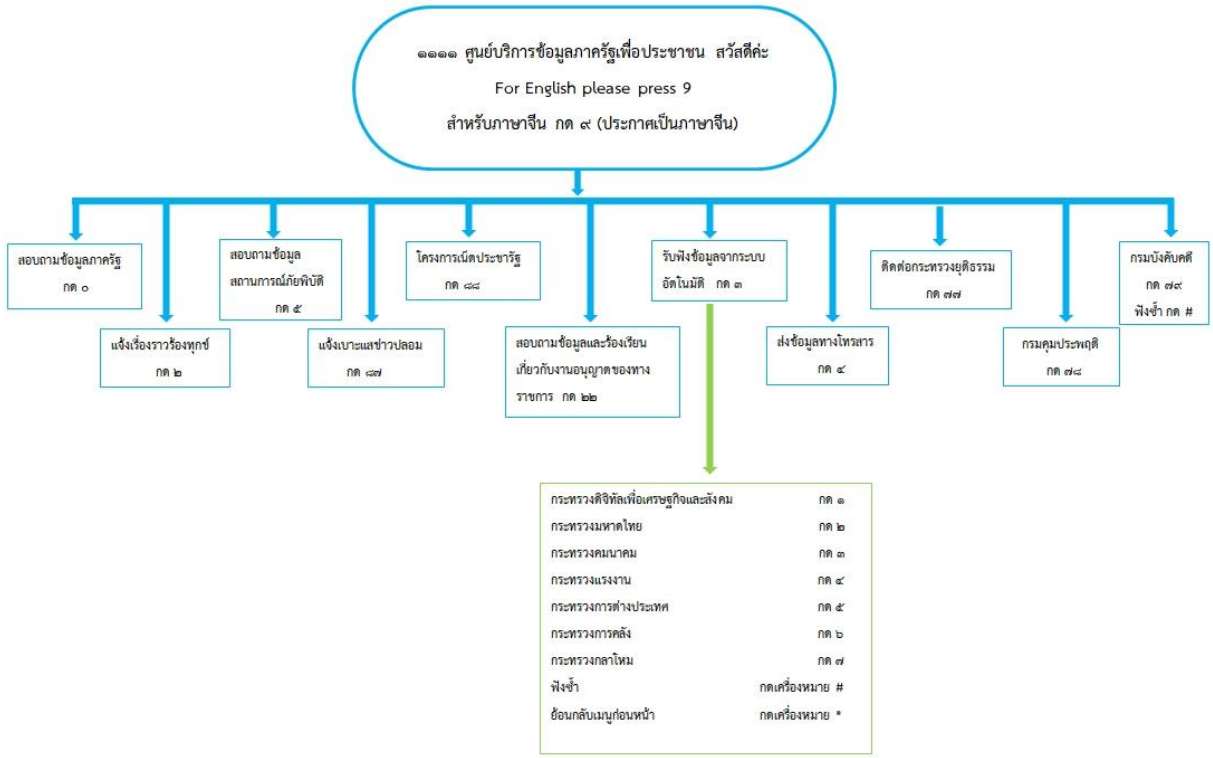


รูปที่ ๓ สอบถามเกี่ยวกับการมอบอำนาจกรณีโอนที่ดิน

๓.๑.๓ ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที ในด้านข้อมูลข่าวสารบริการของภาครัฐ และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยจัดให้มีระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) ได้แก่ ผังและขั้นตอนการให้บริการ (Menu Structure & Call flow) การบันทึกเสียง (Audio Text) โดยจัดให้มีเสียงเพลงรอสายเพื่อเป็นการผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการ

การดำเนินการ

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



แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

๓.๑.๔ ให้มีแผนระยะแรกในการจัดทำระบบให้บริการของ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อใช้งานสำหรับหน่วยงานนำร่อง (๑ ปี) แผนระยะกลางเพื่อใช้งานสำหรับหน่วยงานระยะ ๒ (๓ ปี) และแผนระยะยาวเพื่อใช้งานสำหรับทุกหน่วยงาน (๕ ปี ขึ้นไป) ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของ GCC1111 ให้เป็นปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยมุ่งเน้นลดการใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

การดำเนินการ

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถของระบบเพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนได้ดีขึ้น โดยมีแผนจัดทำระบบ

นำร่องการให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ดังนี้

แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถโดยจัดให้มีการพัฒนาระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center โดยแผนในระยะแรก (ระยะ ๑ ปี) ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ให้กับภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์ พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) แผนระยะกลาง (ระยะ ๓ ปี) ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบนำร่องจากหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา และแผนระยะยาว (ระยะ ๕ ปี) ดำเนินการขยายประสิทธิภาพการทำงานของระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 มุ่งเน้นการลดใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

๓.๑.๕ จัดให้มีระบบนำร่องให้บริการของ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center หน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา ข้อมูล วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานนำร่อง ได้ เช่น ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC ๒๗๐๐๑ หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

ทั้งนี้ จัดให้มีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบนำร่อง และจัดทำรายงานผลเป็นรายเดือน

<u>การดำเนินการ</u>

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถตามแผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC ๑๑๑๑ แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ข้อ ๓.๑.๔ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

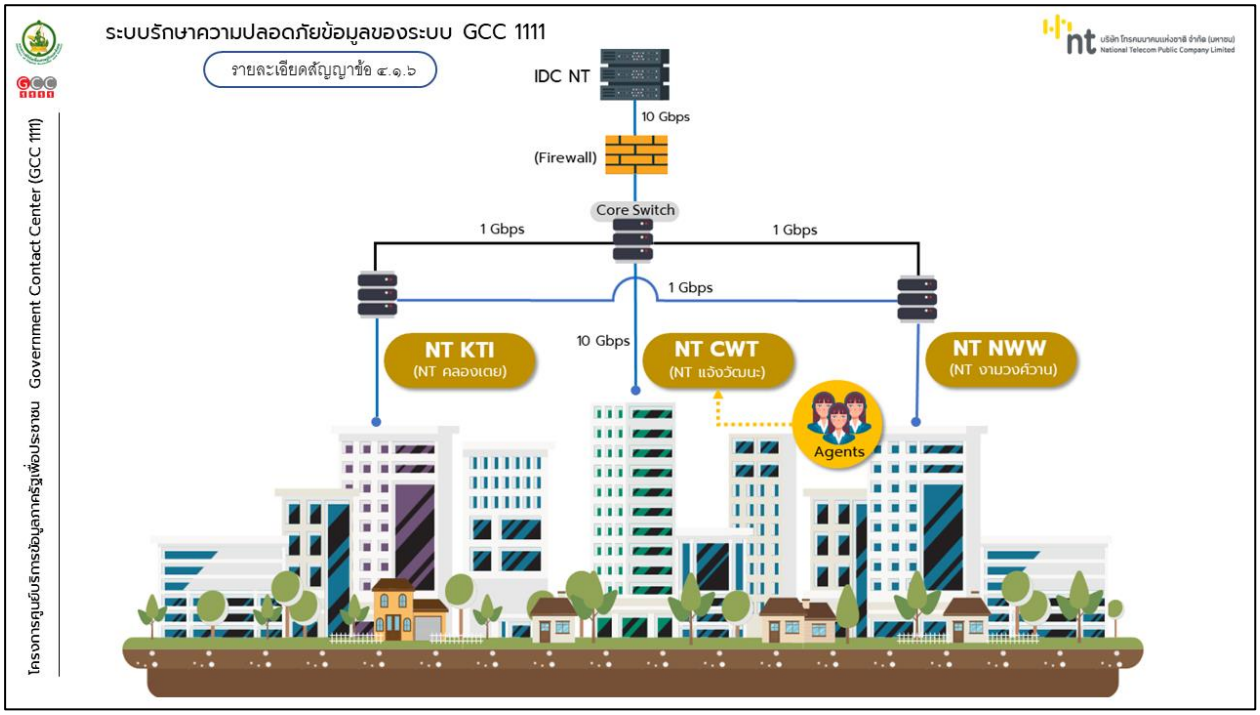
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕			ปี พ.ศ. ๒๕๖๖									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)													
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์												
(๑) รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล (Data Analytics) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นสำหรับใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)													
(๒) พัฒนาระบบนำร่องการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยนำข้อมูลที่ถูกวิเคราะห์และรวบรวมจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาออกแบบและจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) สำหรับหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม													
(๓) ทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งานสำหรับต่อยอดประสิทธิภาพของระบบในระยะถัดไป													

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อย่างต่อเนื่องตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) โดยระหว่างนี้อยู่ในระหว่างขั้นตอนการรวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งาน โดยทีมงานได้มีการจัดทำ Data Dictionary ของชุดข้อมูลที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการในเบื้องต้น โดยมีการวิเคราะห์และออกแบบ Data Dictionary เป็นการอธิบายลงลึกในเชิงรายละเอียดเพื่อให้สามารถนำไปใช้งานกับชุดข้อมูลอื่นๆ ได้ โดยชุดข้อมูลที่มีปริมาณมากสามารถนำมาออกแบบได้หลากหลายมิติและสามารถนำไปใช้งานได้หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของชุดข้อมูล พร้อมทั้งวางแผนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงที่มีความพร้อมลงฐานข้อมูล Big Data เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการนำไปใช้งานในระยะถัดไป โดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมการรายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในรายงานข้อ ๓.๕.๔

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

<u>การดำเนินการ</u>

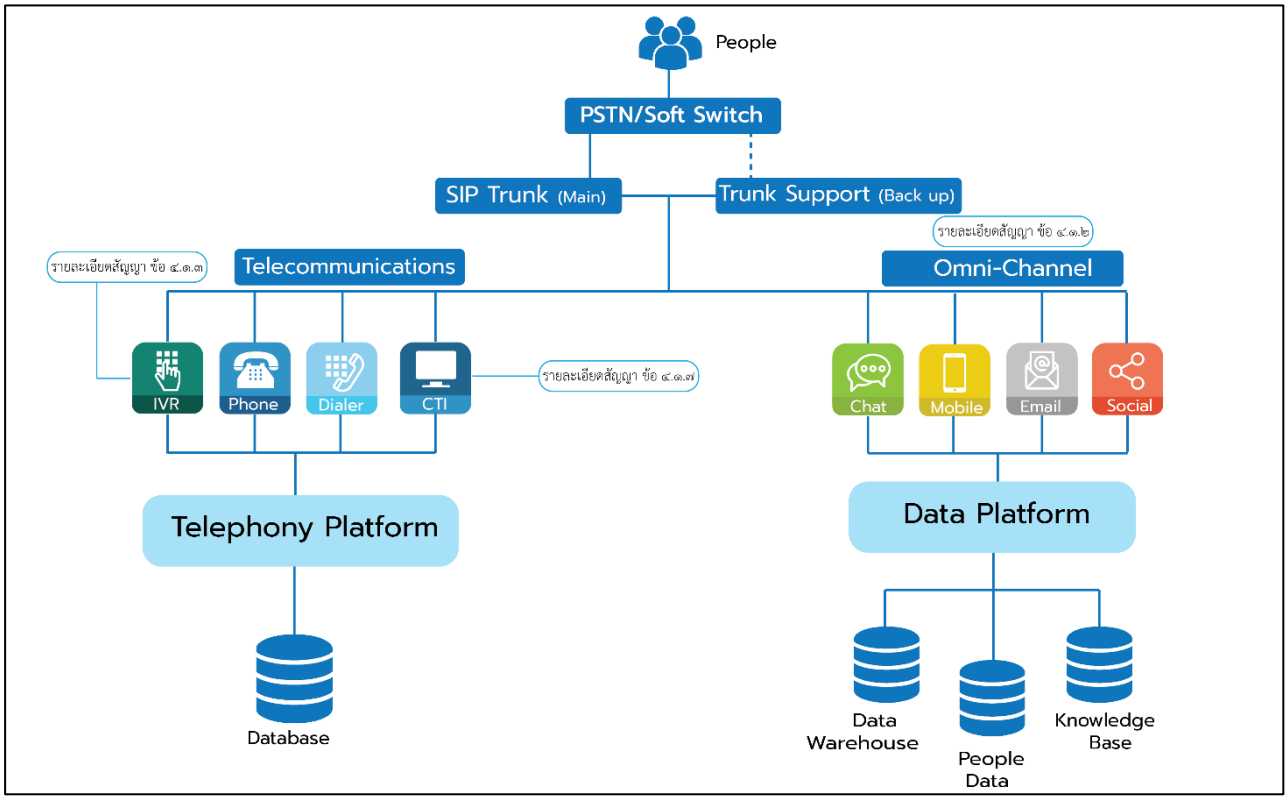


แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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

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

<u>การดำเนินการ</u>



แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) โดยให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ เว็บไซต์ (Website) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) เว็บไซต์ www.pantip.com การสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th ในรูปแบบเว็บไซต์ (Website) ที่รองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และช่องทางข้อความของเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger) ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ GCC 1111 พร้อมทั้งให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ

(Interactive Voice Response : IVR) มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) และระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) เพื่อขยายและรองรับการบริการแก่ประชาชนที่สนใจใช้บริการที่มากยิ่งขึ้นในอนาคต

๓.๑.๘ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดเก็บให้ผู้ว่าจ้างได้ทราบ

<u>การดำเนินการ</u>

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

๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

๓.๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และต้องมีรายละเอียดข้อมูลตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑ และ ๓.๒

การดำเนินการ

ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดการให้บริการตามขอบเขตงานที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

๓.๒.๒ จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ได้แก่ คำถาม - คำตอบ (Question and Answer : Q&A) ประเภทของคำถาม - คำตอบ แบบฟอร์มและเอกสารต่าง ๆ (Literature, Brochures, Catalogs) รวมทั้ง ข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) ได้แก่ ข้อมูลที่ตั้งหน่วยงาน ชื่อเว็บไซต์ หน่วยงานในสังกัด และหมายเลขติดต่อ เป็นต้น

การดำเนินการ

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ดังมีตัวอย่าง ได้แก่ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) พยากรณ์อากาศ มาตรการช้อปดีมีคืน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพคนพิการ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย เป็นต้น โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๔)

๓.๒.๓ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัย และส่งมอบมาเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ประกอบกับสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เข้าในระบบเพื่อใช้ในการให้บริการ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ จำนวน ๘,๙๕๖ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- รัฐบาล เปิดเผยมาตรการ “ช้อปดีมีคืน” ซึ่งเป็นของขวัญปีใหม่ให้กับประชาชน โดยการลดหย่อนภาษีปี ๒๕๖๖ จากการใช้จ่ายจริงสูงสุด ๔๐,๐๐๐ บาท เมื่อซื้อสินค้าและบริการพร้อมออกใบกำกับภาษี โดยได้เริ่ม

มาตรการแล้วตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ถึง ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ แบ่งเป็น ๑) ค่าซื้อสินค้าหรือค่าบริการ จำนวนไม่เกิน ๓๐,๐๐๐ บาท แรก จะต้องมีใบกำกับภาษีในรูปแบบกระดาษหรือใบกำกับภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของกรมสรรพากร ๒) ค่าซื้อสินค้าหรือค่าบริการ จำนวนไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท ที่เหลือจะต้องมีใบกำกับภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ของกรมสรรพากรเท่านั้น ส่วนค่าสินค้าและบริการบางชนิดที่ไม่เข้าร่วมมาตรการ ได้แก่ ค่าซื้อสุรา เบียร์ และไวน์ ค่าซื้อยาสูบ ค่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเรือ ค่าซื้อหนังสือพิมพ์และนิตยสาร ค่าบริการจัดนำเที่ยว ค่าที่พักในโรงแรม ค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าบริการสัญญาณโทรศัพท์ ค่าบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต และค่าบริการสำหรับบริการที่มีข้อตกลงการให้บริการระยะยาว และค่าเบี้ยประกันวินาศภัย สำหรับสินค้าประเภทหนังสือ e-book และสินค้า OTOP จะต้องใช้ใบเสร็จรับเงินด้วย ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมหรือรายชื่อผู้ประกอบการจัดทำใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ได้ที่ www.rd.go.th

- กรมการจัดหางาน ได้รวบรวมผู้พิการที่ขึ้นทะเบียน และใช้บริการจัดหางานกับกรมฯ ไว้บนแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” เพื่อนายจ้าง สถานประกอบที่ต้องการรับผู้พิการเข้าทำงาน ค้นหาผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าบริการและสามารถใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด ได้อีกทางหนึ่งด้วย ตำแหน่งงานสำหรับผู้พิการที่ได้รับการบรรจุงานมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่คลังสินค้า พนักงานบริการ พนักงานทำความสะอาด ดูแลสวน เจ้าหน้าที่สำนักงาน โดยผู้พิการที่ต้องการมีงานทำ และนายจ้างสถานประกอบการที่ต้องการประกาศรับสมัครงานผู้พิการ สามารถใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ บนแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” ให้บริการทั้ง Web Application ที่เว็บไซต์ ไทยมีงานทำ.doe.go.th และ Mobile Application

- สำนักอุทยานแห่งชาติ นำร่องใช้ระบบ DNP e-ticket อุทยานแห่งชาติ ๖ แห่ง ได้แก่ ๑) อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ - Khao Yai National Park ๒) อุทยานแห่งชาติเอราวัณ Erawan National Park ๓) อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ - Doi Inthanon National Park ๔) อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน - Mu Ko Similan National park ๕) อุทยานแห่งชาติหาดนพรัตน์ธารา-หมู่เกาะพีพี ๖) อุทยานแห่งชาติอ่าวพังงา สามารถจองคิวผ่านแอปฯ QueQ และชำระเงิน ได้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๖ โดยต้องจองวันเที่ยวกรอกรายละเอียดชำระเงิน (เครดิต/เดบิต หรือคิวอาร์โค้ด) รับ e-ticket แสดงกับเจ้าหน้าที่ สำหรับการจองเข้าอุทยานแห่งชาติ ๖ แห่ง เริ่มวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

- กรมโยธาธิการและผังเมือง จัดทำเว็บแอปพลิเคชัน “เรียกช่าง” เป็นฐานข้อมูลที่ให้บริการประชาชนที่ต้องการหาช่างปรับปรุง ต่อเติม ซ่อมแซมบ้านแบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายตรงใจ ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนที่มีความต้องการปรับปรุงบ้านซึ่งเป็นงานขนาดเล็กที่ไม่สามารถหาช่างได้หรือหาช่างได้แต่ไม่มีประสบการณ์ ไม่มีคุณภาพ โดยประชาชนสามารถใช้งานเว็บแอปพลิเคชัน “เรียกช่าง” ได้ทาง https://webs-apps.dpt.go.th/riakchang/main.php

- สำนักงานประกันสังคม เปิดขั้นตอนยื่นรับประโยชน์ทดแทนด้วยตนเอง ผ่านระบบ e-Self Service ง่าย ๆ ใน ๖ ขั้นตอน ดังนี้ ๑) เข้าเว็บประกันสังคม www.sso.go.th และเข้าสู่ระบบผู้ประกันตน ๒) ใส่รหัสเพื่อเข้าสู่ระบบ หรือทำการสมัครสมาชิกก่อน ๓) เลือกกดเข้า ระบบ e-Self Service ๔) เลือกกดเข้า ขอรับประโยชน์

ทดแทนกองทุนประกันสังคม ๕) เลือกยื่นขอรับประโยชน์ทดแทน ตามกรณีที่ท่านมีสิทธิ ๖) กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน และเลือกสำนักงานประกันสังคมที่สะดวกติดต่อ พร้อมอัปโหลดเอกสารตามระบบได้เลย สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประกันสังคมได้ที่ www.sso.go.th ให้บริการทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงการคลัง และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- นางแพตริเซีย มงคลวนิช ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เปิดเผยว่า ประเทศไทยได้รับรางวัล Country award 2022 ประเภท Best liability management จากสำนักข่าว The Asset เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๖ โดยสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ได้ดำเนินธุรกรรมการแลกเปลี่ยนพันธบัตร (Bond Switching) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นวงเงินรวม ๙๐,๐๐๐ ล้านบาท ซึ่งถือว่าเป็นการดำเนินธุรกรรมที่ประสบความสำเร็จท่ามกลางสภาวะตลาดการเงินและตลาดตราสารหนี้ที่มีความผันผวน รวมถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ทั้งนี้ สบน. ได้ดำเนินธุรกรรมการแลกเปลี่ยนพันธบัตร (Bond Switching) เป็นประจำทุกปี ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารหนี้สาธารณะที่มีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดการกระจุกตัวและยืดอายุเฉลี่ยของหนี้ที่ใกล้ครบกำหนด ลดความเสี่ยงในการปรับโครงสร้างหนี้รัฐบาล พร้อมทั้งเพิ่มสภาพคล่องในตลาดรอง ในการดำเนินธุรกรรม Bond Switching ดังกล่าว เป็นการดำเนินการในรูปแบบผ่านตัวกลาง (Syndication) โดยการคัดเลือกผู้จัดจำหน่ายและจัดการการแลกเปลี่ยนพันธบัตร (Arranger) ทำให้สามารถบริหารหนี้ได้ลุล่วงตามเป้าหมายและพันธกิจของ สบน. การนี้ สบน. ขอขอบคุณ Arranger ทั้ง ๔ ราย ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้คอร์ปอเรชั่น จำกัด และธนาคารแสตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกรายที่เข้ามามีส่วนร่วมในธุรกรรม Bond Switching ครั้งนี้ให้ประสบความสำเร็จ และคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับการสนับสนุนจากทุกท่านในวาระต่อไป

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ในฐานะผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ ตระหนักถึงความสำคัญกับความปลอดภัยบนท้องถนนเป็นสำคัญ โดยในปี ๒๕๖๖ บริษัทได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานการจัดการความปลอดภัยทางถนน และได้รับรองมาตรฐานการจัดการความปลอดภัยทางถนน ISO 39001 : 2012 ในวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๖ โดยการขอการรับรองระบบ ISO นี้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืน ซึ่งมีแนวทางการดำเนินการจำแนกองค์ประกอบหลัก ๆ ๔ องค์ประกอบ ได้แก่ การบริหารจัดการ “คน” (Driver Management) การบริหารจัดการ “รถ” (Vehicle Management) การบริหารจัดการ “ถนน” (Journey Management) การบริหารจัดการ “การตอบโต้เหตุฉุกเฉิน” (Emergency Response) นายพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด เชื่อมั่นว่า ระบบ ISO 39001 : 2012 นี้ จะเพิ่มศักยภาพให้ระบบบริหารความปลอดภัยของบริษัทฯ และส่งเสริมการให้บริการขนส่งมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน เนื่องจากได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๓.๒.๔ ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ในแต่ละกระทรวง กรม ตามความจำเป็นที่แต่ละกระทรวง กรม กำหนด เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้น ๆ และรายงานจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน เป็นประจำทุกเดือน สำหรับผลการดำเนินงาน GCC 1111 ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๙๙,๙๕๒ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๙,๘๕๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๘ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐,๐๙๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๒ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน	๕๙,๘๕๖	๔๐,๐๙๖	๙๙,๙๕๒
ร้อยละ	๕๙.๘๘	๔๐.๑๒	๑๐๐

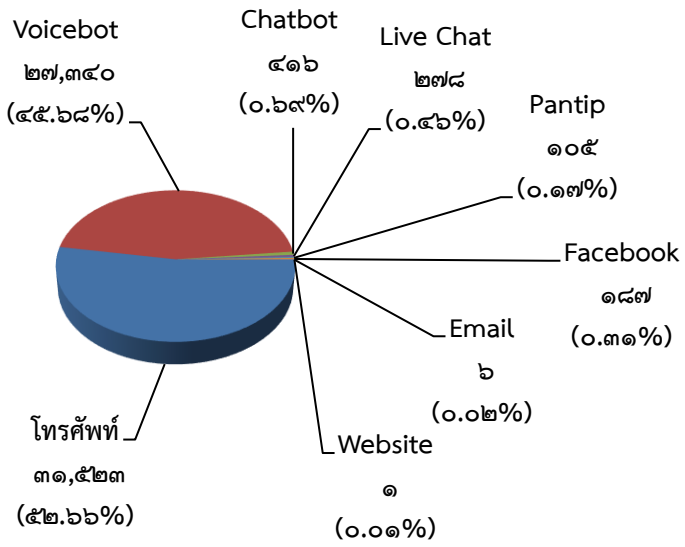
ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทาง จำนวนทั้งสิ้น ๕๙,๘๕๖ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๑,๕๒๓ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๗,๓๔๐ ครั้ง Chatbot จำนวน ๔๑๖ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๗๘ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๕ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๘๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๖ ครั้ง และ Website จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	รวม
จำนวน	๓๑,๕๒๓	๒๗,๓๔๐	๔๑๖	๒๗๘	๑๐๕	๑๘๗	๖	๑	๕๙,๘๕๖
ร้อยละ	๕๒.๖๖	๔๕.๖๘	๐.๖๙	๐.๔๖	๐.๑๗	๐.๓๑	๐.๐๒	๐.๐๑	๑๐๐

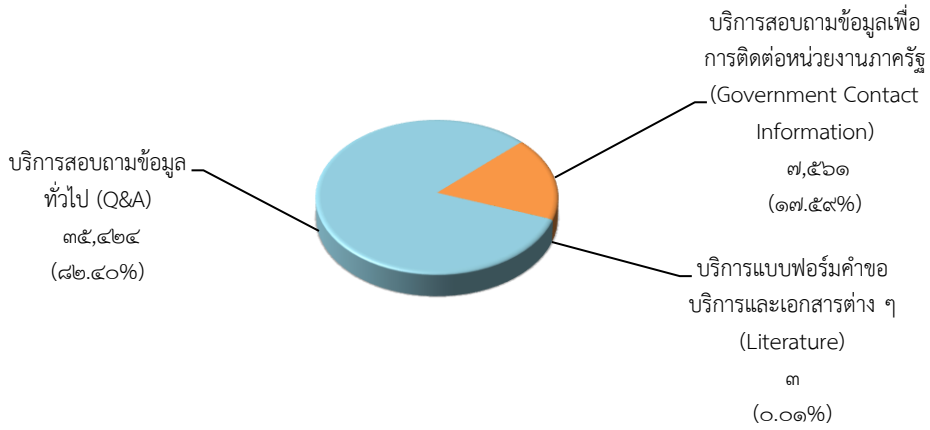
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๕๘,๘๖๓ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๔๒,๖๑๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๑,๗๔๕ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๓๙๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๐๒ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๒,๙๘๘ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๔๒๔ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๕๖๑ เรื่อง บริการแบบฟอร์ม

คำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน	๓๕,๔๒๔	๗,๕๖๑	๓	๔๒,๙๘๘
ร้อยละ	๘๒.๔๐	๑๗.๕๙	๐.๐๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน มกราคม ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๔๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๕,๒๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๓

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๕๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๙ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๕๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๕ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

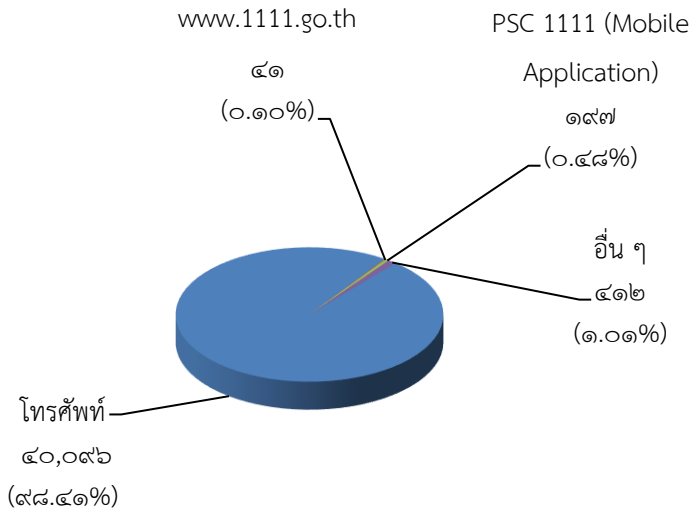
(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ คือ เอกสารรายนามของสมเด็จพระราชาคณะ และกรรมการมหาเถรสมาคม เอกสารโครงการมหกรรมร่วมใจแก้หนี้ มีหนี้ต้องแก้ไข เริ่มต้นใหม่อย่างยั่งยืน เป็นต้น

ทั้งนี้ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๐,๗๔๖ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๐,๐๙๖ ครั้ง และการใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๔๑ ครั้ง ผ่าน PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๙๗ ครั้ง และผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๔๑๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๔๐,๐๙๖	๔๑	๑๙๗	๔๑๒	๔๐,๗๔๖
ร้อยละ	๙๘.๔๑	๐.๑๐	๐.๔๘	๑.๐๑	๑๐๐

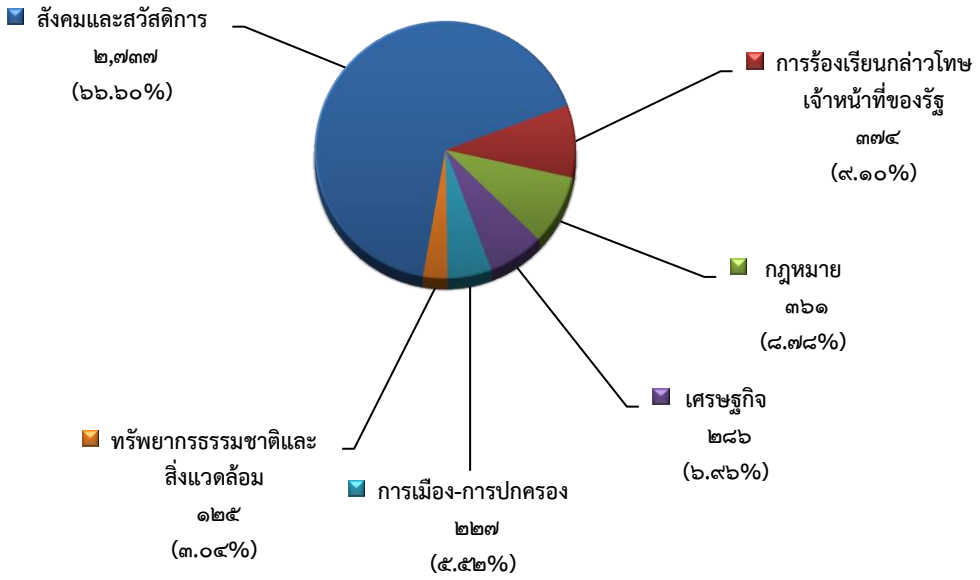
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๐๙๖ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๘,๙๖๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๐,๒๘๓ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘๔๔ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๘,๙๖๙ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการ

รับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๗๗๓ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๙,๖๙๒ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๓๙ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๕,๔๖๕ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๑๑๐ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๗๓๗ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๖๑ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๗๔ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๘๖ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๒๒๗ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๕ เรื่อง ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

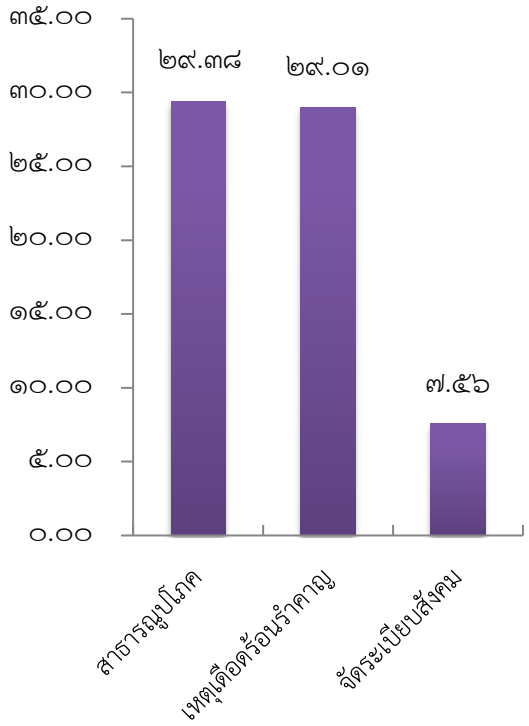
สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	การเมือง - การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รวม
จำนวน	๒,๗๓๗	๓๗๔	๓๖๑	๒๘๖	๒๒๗	๑๒๕	๔,๑๑๐
ร้อยละ	๖๖.๖๐	๙.๑๐	๘.๗๘	๖.๙๖	๕.๕๒	๓.๐๔	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๑๗ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาบดี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๗๒๑ เรื่อง



การเมือง-การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การเมือง** ร้อยละ ๗๒.๐๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมประชุมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ขอเสนอความคิดเห็นให้ยกเลิกองค์การบริหารส่วนตำบล และจัดตั้งขึ้นเป็นเทศบาลทุกพื้นที่ ฯลฯ

๒. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๔๓.๒๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการเราเที่ยวด้วยกัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการรวบรวมแอปพลิเคชันภาครัฐทั้งหมดให้อยู่ภายในแอปพลิเคชันเดียว ฯลฯ

๓. **การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๓๘.๔๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกเลิกวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้าน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี อายุ ๔๐ ปี ขึ้นไป เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ ฯลฯ

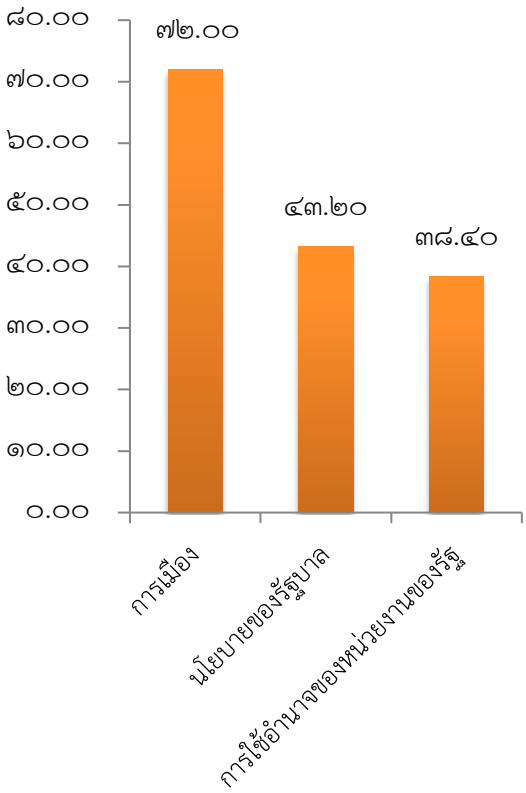
สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๒๙.๓๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการการชำระค่าไฟฟ้า ขอให้ปรับปรุงถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ฯลฯ

๒. **เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๙.๐๑ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหากรณีเสียงดังรบกวนจากการเล่นดนตรีสดและการเปิดเกินเวลาของสถานบันเทิง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาฝุ่น PM 2.5 ฯลฯ

๓. **จัดระเบียบสังคม** ร้อยละ ๗.๕๖ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีพบรถจักรยานยนต์ จำนวนหลายคัน จอดรถกีดขวางการจราจร ขอให้ตรวจสอบผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย ฯลฯ



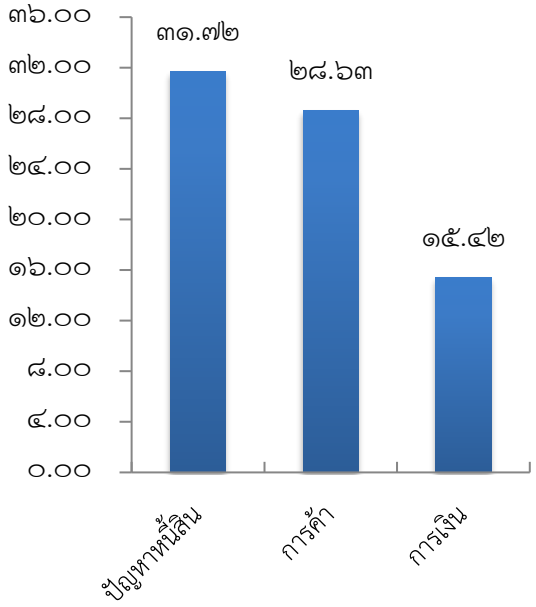
เศรษฐกิจ

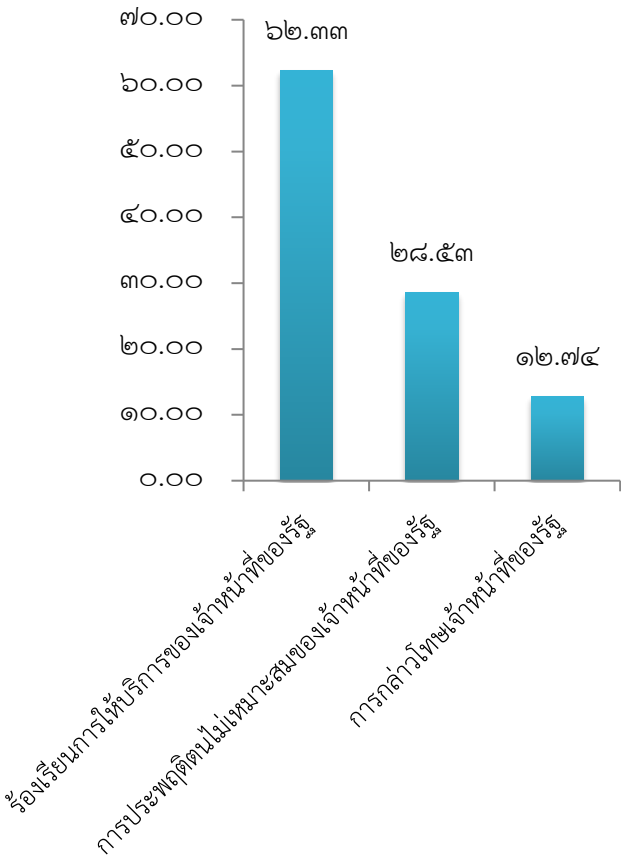
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๓๑.๗๒ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือเร่งพิจารณาอนุมัติ กรณีโอนหนี้สินเชื่อเกษตรกรให้กับสำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้สินครู ฯลฯ

๒. **การค้า** ร้อยละ ๒๘.๖๓ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ผิดกฎหมายผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดหาสถานที่จำหน่ายสินค้าช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยได้ประกอบอาชีพค้าขาย ฯลฯ

๓. **การเงิน** ร้อยละ ๑๕.๔๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำระบบป้องกันการถูกแฮกข้อมูลบัญชีธนาคาร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการกู้ยืมเงินผ่านทางธนาคาร ฯลฯ





การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๖๒.๓๓ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ เทศบาล ฯลฯ

๒. **การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๒๘.๕๓ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ขอให้ตรวจสอบการเข้ามาดำรงตำแหน่งโดยไม่โปร่งใส ของผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ

๓. **การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๒.๗๔ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบความไม่โปร่งใสในการบริหารจัดการเงินของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ฯลฯ

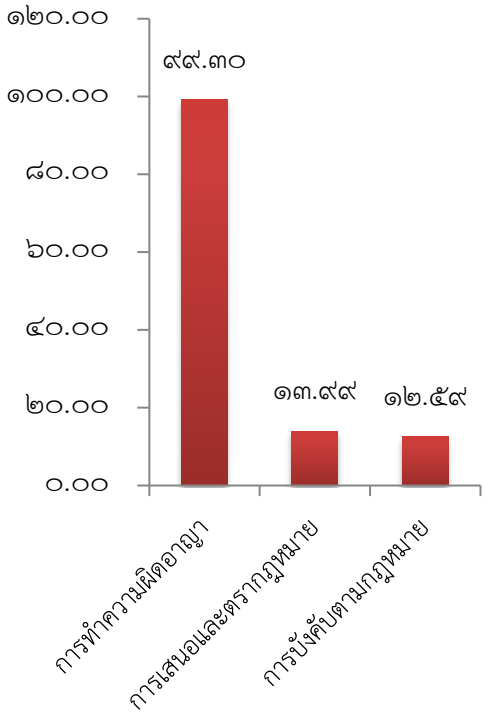
กฎหมาย

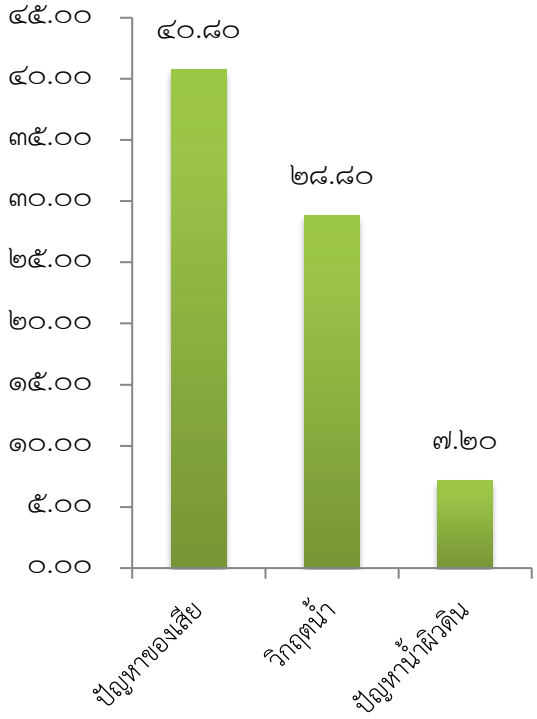
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๙๙.๓๐ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) หลอกลวงประชาชน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการการปราบปรามกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงทางระบบออนไลน์ ฯลฯ

๒. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๓.๙๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่างกฎหมายให้เพิ่มโทษในคดีกระทำความผิดฐานทำร้ายร่างกาย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายการค้าประเวณี และคดีพรากผู้เยาว์ ฯลฯ

๓. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๑๒.๕๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ มาตรการตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ ของกรมการขนส่งทางบก ขอเสนอความคิดเห็นให้มีมาตรการเข้มงวดกวดขันผู้ขับขี่รถบรรทุกสิบล้อ และรถพ่วง ที่ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับกฎหมาย ฯลฯ





ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๔๐.๘๐ ได้แก่ ขอให้เร่งรัดการตรวจสอบสารเคมีหรือสารพิษปนเปื้อนและขอความช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากการฉีดพ่นสารเคมีประเภทยาฆ่าหญ้าทำให้สัตว์น้ำตาย ฯลฯ

๒. **วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๒๘.๘๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาอุทกภัย ขอให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินชดเชยให้กับชาวเกษตรกรในพื้นที่ประสบปัญหาอุทกภัย ฯลฯ

๓. **ปัญหาน้ำผิวดิน** ร้อยละ ๗.๒๐ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีขอความช่วยเหลือในการระบายน้ำที่ท่วมขัง ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่กำจัดผักตบชวา ฯลฯ

๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๒๔๐ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๒๕ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

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 มกราคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๒,๗๓๕ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๗๖ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๓) การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

๒.๑.๓.๑) กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ต่อมากระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๕๖๙ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓๖ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๗๙๔ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC) เป็นศูนย์ปฏิบัติการในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหา และข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่อยู่ในอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ อันอาจส่งผลกระทบในเชิงลบต่อประชาชน สังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ โดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขข่าวปลอมและเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้องออกสู่สาธารณะ อีกทั้งเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๗ โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๗๔ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๘ โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๖๔๒ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๔๔๒ เรื่อง ได้แก่ การขออยู่ต่อในประเทศไทย การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ การสลักหลังแจ้งออกไปนอกราชอาณาจักรและกลับเข้ามาอีก (RE-ENTRY PERMIT) การขอหนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ การแจ้งพ้นหน้าที่ของคนต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๕๔๙ เรื่อง ได้แก่ มาตรการช้อปดีมีคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒๗ เรื่อง ได้แก่ การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน ชื่อเต็ม และชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด เป็นต้น

๒.๒.๒) การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๕๑ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๖๗ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๖๑๘ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๕ เรื่อง เช่น ประวัติของหลวงปู่ดู่ พรหมปญโญ วัดสะแก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ตั้งและเว็บไซต์วัดในพื้นที่ต่าง ๆ นิกายของศาสนาพุทธ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่าง ๆ ของพระสงฆ์ เช่น ไม่รับบิณฑบาตเป็นอาหาร แต่รับเป็นเงินโดยแจ้งว่าจะนำไปซื้ออาหารให้สุนัขและแมว อีกกรณีหนึ่ง มีบุคคลแต่งกายลักษณะคล้ายพระสงฆ์ไลฟ์สดผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน ติ๊กต็อก (TikTok) โดยใช้ชื่อว่า "ครูหัวเราะไล่โรค" รูปโปรไฟล์มีการแต่งกายลักษณะคล้ายพระสงฆ์ และชักชวนให้ประชาชนที่เข้ามาชมไลฟ์สด "ส่งของขวัญให้" ซึ่งการส่งของขวัญในแอปพลิเคชันดังกล่าวจะทำให้บุคคลดังกล่าวได้รับผลตอบแทน

เป็นเงินด้วย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ การออกกฎหมายลงโทษพระสงฆ์ที่กระทำความผิด เช่น การดื่มสุรา ผิดศีล หรือเสพเมถุน เป็นต้น และเมื่อสึกจากพระสงฆ์แล้วควรดำเนินคดีทางอาญา โดยการลงโทษจำคุก ในอัตรา ๕-๑๐ ปี โดยไม่รอลงอาญา เพื่อเป็นแบบอย่างไม่ให้พระสงฆ์รูปอื่นกระทำความผิดซ้ำอีกต่อไป เป็นต้น

๒.๒.๔) เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) เป็นกฎหมายว่าด้วยการให้สิทธิกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล สร้างมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย และนำไปใช้ให้ถูกวัตถุประสงค์ตามคำยินยอมที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอนุญาต โดยได้ประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒ และปัจจุบันได้ถูกเลื่อนให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๘๑ เรื่อง แบ่งเป็นสอบถามข้อมูล จำนวน ๖๕ เรื่อง เสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๑๖ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อแนะนำ กรณีการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่ ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

๓.๒.๖ รวบรวมข้อมูลคำถาม - คำตอบ ที่ให้บริการแก่ประชาชน และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือนรวมทั้งรวบรวมข้อมูลและส่งข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลคำถาม - คำตอบ ที่ให้บริการแก่ประชาชน และจัดส่งในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายเดือน โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๕) ดังแสดงเป็นตัวอย่างดังนี้

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

การเมือง-การปกครอง

- การประกาศให้ใช้สิทธิในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรอบใหม่
- มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร
- การตรวจเลือกทหารกองเกิน

เศรษฐกิจ

- โครงการเราเที่ยวด้วยกัน เฟส ๕
- มาตรการช้อปดีมีคืน
- โครงการประกันรายได้เกษตรกร

สังคมและสวัสดิการ

- มาตรการช่วยเหลือเงินพิเศษแก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
- การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การจ่ายเงินเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วม

การศึกษาและเทคโนโลยี

- การจัดงานมหกรรมดาราศาสตร์ ประจำปี ๒๕๖๖
- หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)
- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

อื่น ๆ

- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ
- สภากาชาดไทยออกหน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่

๓.๒.๗ ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชนโดยจะจัดทำบันทึกข้อมูลการโทรเข้า การโทรออก ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องร้องเรียน และสถิติการสอบถามข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามงาน ประเมินผล และเพื่อพัฒนาระบบ GCC 1111 และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน

<u>การดำเนินการ</u>

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๘,๙๕๙ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กด ๐	๑๑๑๑ กด ๒	๑๑๑๑ กด ๙	๑๑๑๑ กด ๕	๑๑๑๑ กด ๒๒	๑๑๑๑ กด ๗๗	๑๑๑๑ กด ๗๘	๑๑๑๑ กด ๗๙	๑๑๑๑ กด ๘๗	๑๑๑๑ กด ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก ฯ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุมประพฤติ	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๔๖,๙๒๓	๔๐,๐๙๖	๒๕๐	๑,๒๔๐	๒,๗๓๕	๑,๕๖๙	๓๖	๒,๗๙๔	๖๗๔	๒,๖๔๒

จากสถิติการให้บริการในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๘,๙๕๙ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๘,๘๖๓ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน ๔๒,๖๑๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๑,๗๔๕ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๓๙๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๐๒ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๒,๙๘๘ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๔๒๔ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๕๖๑ เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ สอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๔๒๔ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๕,๒๐๐ เรื่อง สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๔ เรื่อง

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๕๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๙ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๕๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๕ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ คือ เอกสารรายนามของสมเด็จพระราชาคณะ และกรรมการมหาเถรสมาคม เอกสารโครงการมหกรรมร่วมใจแก้หนี้ มีหนี้ต้องแก้ไข เริ่มต้นใหม่อย่างยั่งยืน เป็นต้น

๒) การใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๐๙๖ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๘,๙๖๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๐,๒๘๓ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘๔๔ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๘,๙๖๙ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๗๗๓ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๙,๖๙๒ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๓๙ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๕,๔๖๕ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๑๑๐ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๗๓๗ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๖๑ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๗๔ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๘๖ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๒๒๗ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๕ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๑๗ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาบดี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๗๒๑ เรื่อง

๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนั้น GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการที่ประชาชนผู้ให้ข้อมูลนั้นโดยตรง และจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th

๓.๒.๙ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

ข้อมูลใด ๆ ที่ GCC 1111 จัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล GCC 1111 มิได้นำไปใช้ประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๓.๒.๑๐ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

การดำเนินการ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง โดยได้ประสานงานในการปรับปรุงข้อมูล และแจ้งช่องทางในการประสานงานสำหรับผู้ประสานงานหน่วยงานภาครัฐ (Contact point) ที่ประสงค์จะประสานงานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ ด้านบุคลากร

๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวนไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย และควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวนไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการ ดังมีรายละเอียดตามตารางแสดงจำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ดังนี้

จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

Date	Split/Skill	MAXSTAFFED
1/1/2023	Skill_GCC_Total	96
2/1/2023	Skill_GCC_Total	95
3/1/2023	Skill_GCC_Total	95
4/1/2023	Skill_GCC_Total	96
5/1/2023	Skill_GCC_Total	95
6/1/2023	Skill_GCC_Total	95
7/1/2023	Skill_GCC_Total	95
8/1/2023	Skill_GCC_Total	95
9/1/2023	Skill_GCC_Total	96
10/1/2023	Skill_GCC_Total	96
11/1/2023	Skill_GCC_Total	96
12/1/2023	Skill_GCC_Total	95
13/1/2023	Skill_GCC_Total	96
14/1/2023	Skill_GCC_Total	95
15/1/2023	Skill_GCC_Total	95
16/1/2023	Skill_GCC_Total	95
17/1/2023	Skill_GCC_Total	96
18/1/2023	Skill_GCC_Total	95
19/1/2023	Skill_GCC_Total	95
20/1/2023	Skill_GCC_Total	95
21/1/2023	Skill_GCC_Total	95
22/1/2023	Skill_GCC_Total	95
23/1/2023	Skill_GCC_Total	96
24/1/2023	Skill_GCC_Total	95
25/1/2023	Skill_GCC_Total	95
26/1/2023	Skill_GCC_Total	96
27/1/2023	Skill_GCC_Total	95
28/1/2023	Skill_GCC_Total	96
29/1/2023	Skill_GCC_Total	95
30/1/2023	Skill_GCC_Total	95
31/1/2023	Skill_GCC_Total	96

หมายเหตุ จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด (Skill_GCC_Total) เกินกว่า ๙๕ จุดให้บริการ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

นอกจากนี้ GCC 1111 มีการพัฒนาคุณภาพบุคลากร โดยการจัดอบรมพนักงานรับสายเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้ง จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน เป็นประจำทุกวัน

ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๑) หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการงาน Call Center สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน Call Centerมาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการรวมทั้งการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการของภาครัฐ โดยจัดอบรม

ให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่จำนวน ๒๒ คน ในระหว่างวันที่ ๔-๒๓ มกราคม ๒๕๖๖ เป็นการอบรมองค์ความรู้กระทรวง เป็นการอบรม ในห้องอบรม (Classroom) และ ตั้งแต่วันที่ ๒๔-๓๐ มกราคม ๒๕๖๖ เป็นการอบรมการใช้ระบบในสถานที่ปฏิบัติงาน (Onsite)

๒) หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสายสำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร “การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ปีภาษี ๒๕๖๕” อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๔๖ คน ในระหว่างวันที่ ๑๘-๑๙ มกราคม ๒๕๖๖ โดยเป็นการอบรมในห้องอบรม (Classroom)

๓.๓.๒ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวนไม่น้อยกว่า ๓ คน ปฏิบัติงานในวันและเวลาทำการราชการ ณ สถานที่ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ตลอดระยะเวลาตามสัญญา ปฏิบัติหน้าที่ประสานงานโครงการ GCC 1111 และสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ จัดเตรียมและประสานงานการจัดประชุม และการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาภายในโครงการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

กรณีที่มีการกำหนดมาตรการให้ทำงานที่บ้าน ผู้รับจ้างจะต้องส่งแผนการปฏิบัติงานให้ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างทราบก่อน

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 จำนวน ๓ คน ปฏิบัติงาน ณ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

๓.๓.๓ จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ในแต่ละวัน ดังนี้

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๒) พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศอย่างน้อยภาษาอังกฤษ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๒ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๓) หัวหน้างานควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยมีหน้าที่บริหารจัดการ ตอบข้อซักถามข้อมูลในเชิงลึก ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๒ ปี จำนวน ๑๘ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

ช่วงเวลาหลัก ๐๖.๐๐ น. - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๘ จุดสนับสนุน
ช่วงเวลา ๑๔.๐๐ น. – ๒๒.๐๐ น. จำนวน ๗ จุดสนับสนุน

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้จัดพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๓.๓ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

๓.๓.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากประชาชนได้ โดยมีค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

การดำเนินการ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๔ วินาที ซึ่งดีกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ คือไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๐๔ สูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสายอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

การดำเนินการ

GCC 1111 จะจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสายภายในเดือนมกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

๓.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์ และรายงานให้ผู้ว่าจ้างทราบเป็นประจำทุกเดือนตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน โดยมีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ขอเชิญผู้รับบริการที่เคยมีประวัติการรักษาและผู้ที่เคยเข้ารับการฉีดวัคซีนโควิด ๑๙ เข้ารับการฉีดเข็มกระตุ้นภูมิ สำหรับผู้ที่เคยได้รับการฉีดวัคซีนโควิด ๑๙ หรือติดเชื้อมาแล้วเกิน ๔ เดือน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ชนิดของวัคซีน คือ ซิโนฟาร์มและไฟเซอร์ สิ้นสุดระยะเวลาในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๙.๐๐ น. - ๑๕.๐๐ น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ สถานที่ชั้น ๔ อาคารข้าราชบริพาร โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ โดยสามารถจองนัดหมายวันเข้ารับวัคซีนได้ทางเว็บไซต์ https://vaccinecovid19.cra.ac.th
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เปิดบริการปฏิเสธการรับสายจากต่างประเทศ สายที่มีเครื่องหมาย + นำหน้าเบอร์โทร ผู้ใช้บริการสามารถตั้งค่าได้โดยกด *๑๓๘*๑# แล้วกดโทรออก เพื่อตั้งค่าไม่รับสายจากต่างประเทศ กด *๑๓๘*๒# กดโทรออก เพื่อยกเลิกการไม่รับสายจากต่างประเทศ ซึ่งแนวทางนี้

เป็นหนึ่งในมาตรการป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงประชาชน ที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายเพื่อแก้ปัญหามิจฉาชีพโทรศัพท์มาหลอกลวงประชาชน

- กรมการขนส่งทางบก แนะนำผู้ซื้อรถตรวจสอบป้ายแดง โดยต้องมีลายน้ำตราเครื่องหมายราชการกรมการขนส่งทางบก และต้องจดบันทึกข้อมูลการใช้รถลงในสมุดคู่มือประจำรถ โดยเจ้าของรถป้ายแดงต้องจดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมายภายใน ๓๐ วัน ทั้งนี้ ป้ายแดง ถือเป็นเอกสารของทางราชการ กรมการขนส่งทางบก จึงขอเตือนผู้ที่ปลอมป้ายทะเบียน หรือผู้ที่นำป้ายแดงปลอมไปติดรถมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งความผิดฐานปลอมเอกสารราชการหรือใช้เอกสารราชการปลอม มีโทษถึงขั้นจำคุกตั้งแต่ ๖ เดือน - ๕ ปี ปรับตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐ - ๑๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

- รัฐบาล ขอเชิญชวนประชาชนตรวจสอบเลข อย. เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในการเลือกใช้หรือเลือกรับประทานผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ด้วยความมั่นใจก่อนตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผ่านช่องทางไลน์ LINE@FDATHAI โดยเข้าไปที่หน้าแชท คือ กดเมนูตรวจสอบเลขผลิตภัณฑ์ แล้วพิมพ์เลข อย. ของผลิตภัณฑ์ให้ถูกต้องทั้งตัวอักษร ตัวพิมพ์ใหญ่ สัญลักษณ์ และตัวเลข โดยไม่ต้องเว้นวรรค เมื่อระบบตรวจพบเลข อย. จะแสดงสถานะของผลิตภัณฑ์ หากไม่พบ ระบบจะแจ้งเตือนพร้อมคำแนะนำเบื้องต้น

- สำนักงานประกันสังคม ให้บริการรับชำระเงินกองทุนเงินทดแทน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคม ได้ดำเนินการจัดส่งใบแจ้งการประเมินเงินสมทบ กองทุนเงินทดแทนประจำปี ๒๕๖๖ ซึ่งกำหนดชำระเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ (หากเกินระยะเวลาที่กำหนดต้องชำระเงินเพิ่มอีกร้อยละ ๒ ต่อเดือน) ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประกันสังคมได้ที่ เว็บไซต์ : www.sso.go.th

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ เรียบร้อยแล้ว

๓.๔ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

๓.๔.๑ ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 จะดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึง พฤษภาคม ๒๕๖๖ ตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ได้นำเสนอในแผนปฏิบัติการโครงการฯ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

๓.๔.๒ จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง จัดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือปริมณฑล หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ (On line) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ คน และออนไซต์ (On site) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน โดยเน้นการปฏิบัติงานร่วมกัน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๒ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 จะจัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ GCC 1111 ภายในเดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๖ ตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ได้นำเสนอในแผนปฏิบัติการโครงการฯ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

๓.๔.๓ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี จัดในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง ระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๒ วัน โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ (On line) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ คน และออนไซต์ (On site) จำนวนไม่น้อยกว่า ๘๐ คน โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้แทนผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) อย่างน้อยหน่วยงานละ ๒ คน ทั้งนี้ ให้มีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ อย่างน้อย ๑๐ คน ต่อครั้ง โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๒ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

(๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก

(๗) จัดเตรียมพิธีเปิดการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก หรือ ในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงจัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม

(๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม

(๙) รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางและที่พักของวิทยากร อย่างน้อย ๒ คน ผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย อย่างน้อย ๑๐ คน และผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวนไม่น้อยกว่า ๘๐ คน ตามระเบียบของทางราชการ สำหรับการจัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค (เดินทางล่วงหน้า ๑ วัน เพื่อไปเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรม) โดยจัดรถตู้พร้อมน้ำมันเชื้อเพลิงและพนักงานขับรถอย่างน้อย ๒ คัน และค่าโดยสารเครื่องบินให้เป็นชั้นประหยัด (ถ้ามี) เป็นอย่างน้อย

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 จะจัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี ภายในเดือนมิถุนายน – สิงหาคม ๒๕๖๖ ตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ได้นำเสนอในแผนปฏิบัติการโครงการฯ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

ตามที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่นๆ ที่ให้บริการ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเพื่อการติดต่อ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่หน่วยงานราชการออกให้ และข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแสต่าง ๆ จากประชาชน โดยให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถของระบบเพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนได้ดีขึ้น โดยมีแผนจัดทำระบบนำร่องการให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ดังนี้

ภาพที่ ๑ แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถโดยจัดให้มีการพัฒนาระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center โดยแผนในระยะแรก (ระยะ ๑ ปี) ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ให้กับภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์ พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) แผนระยะกลาง (ระยะ ๓ ปี) ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบนำร่องจากหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา และแผนระยะยาว (ระยะ ๕ ปี) ดำเนินการขยายประสิทธิภาพการทำงานของระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 มุ่งเน้นการลดใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เพื่อการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริการเพื่อให้สอดรับกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นความสำคัญในการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center รวมถึงการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เป็นการให้บริการข้อมูล

ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th และดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot และ Chatbot รวมถึงจัดทำระบบนำร่องการให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และเพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถของระบบให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดังนี้

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕			ปี พ.ศ. ๒๕๖๖									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ													
๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา													
๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา													
๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต พร้อมส่งมอบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และแผนผังสถาปัตยกรรม ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำทุกเดือนและรวบรวมผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งให้ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย													
๓.๕.๓.๑ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center (๑) วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบ Voicebot (๒) สำรวจความพึงพอใจหลังการให้บริการ (Survey) เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Voicebot หลังสิ้นสุดการสนทนา (๓) ประเมินผลการทำงานผ่านระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy Call) การให้บริการของระบบ Voicebot เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น													
๓.๕.๓.๒ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผ่านระบบ Chatbot ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th (๑) วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบ Chatbot (๒) สำรวจความพึงพอใจหลังการให้บริการ (Survey) เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Chatbot หลังสิ้นสุดการสนทนา (๓) ประเมินผลการทำงานผ่านระบบตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการของระบบ													

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๒ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕			ปี พ.ศ. ๒๕๖๖									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)													
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์												
(๑) รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล (Data Analytics) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นสำหรับใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)													
(๒) พัฒนาระบบนำร่องการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยนำข้อมูลที่ถูกวิเคราะห์และรวบรวมจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาออกแบบและจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) สำหรับหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม													
(๓) ทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งานสำหรับต่อยอดประสิทธิภาพของระบบในระยะถัดไป													
๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน													กำหนดส่งภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามข้อ ๕.๑ – ๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต													
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง													
๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง													
๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ													
๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ ๒๕๖๖													กำหนดส่ง ๔ ครั้ง ภายใน ๑๕ วัน ของเดือนถัดไป ไตรมาสที่ ๑ ส่งเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ ส่งเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๓ ส่งเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๔ ส่งเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๓ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

<u>การดำเนินการ</u>

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๔ เดือน มกราคม ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

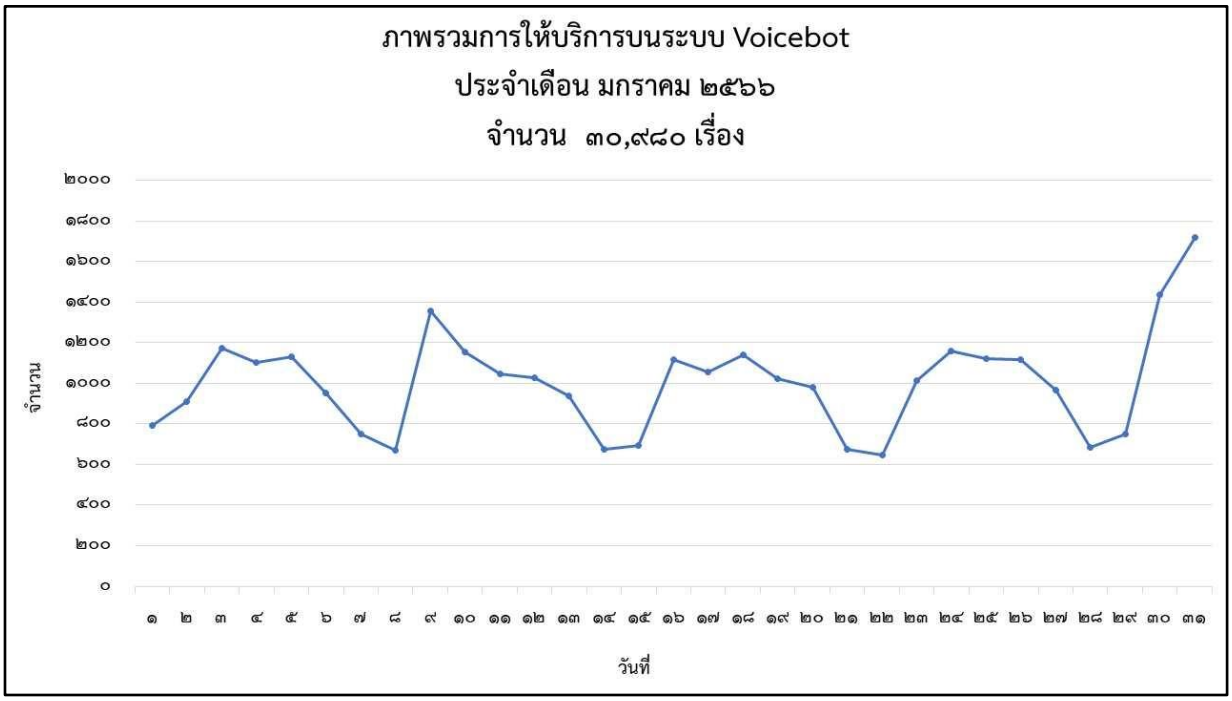
๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๒% เมื่อเปรียบเทียบความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ร้อยละ ๘๙.๘๕% เพิ่มขึ้น ๐.๗๗%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๖ รายการ Response จำนวน ๖ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๗๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมกราคม ๒๕๖๖เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๒๑๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓. ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

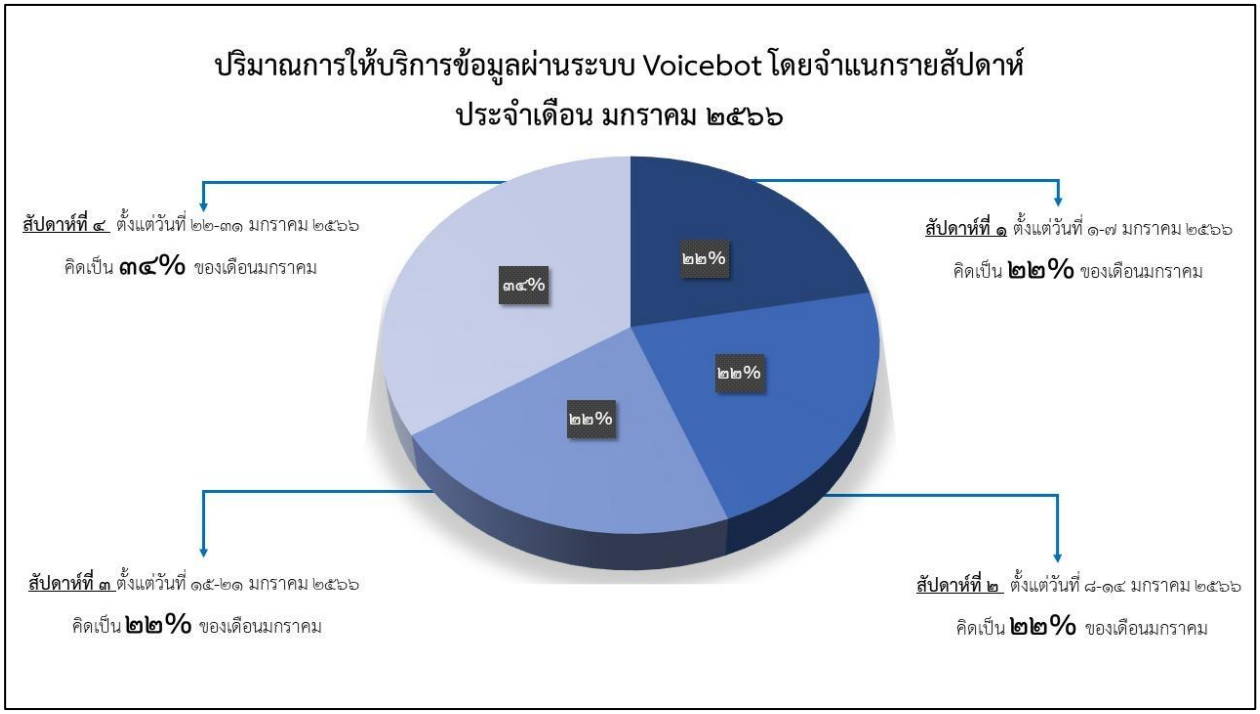
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

ภาพรวมการให้บริการ Voicebot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีภาพรวมสถิติการให้บริการผ่านระบบ Call Center ดังนี้



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๓๐,๙๘๐ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๗,๓๔๐ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๗ มกราคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๒% สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ – ๑๔ มกราคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๒% สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ – ๒๑ มกราคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๒% และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๔% ของเดือนมกราคม ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๗,๓๓๓
กระทรวงมหาดไทย	๕,๔๒๔
กระทรวงการคลัง	๔,๒๖๕
กระทรวงการต่างประเทศ	๒,๗๑๔
กระทรวงคมนาคม	๒,๒๓๖
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑,๒๒๘
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๒๑๙
กระทรวงพาณิชย์	๑,๐๘๕
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๙๘๔
กระทรวงยุติธรรม	๖๘๓
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๖๖
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๓๐
กระทรวงแรงงาน	๕๓๐
กระทรวงกลาโหม	๔๒๘
สำนักนายกรัฐมนตรี	๔๑๘
กระทรวงวัฒนธรรม	๒๙๘
กระทรวงสาธารณสุข	๑๙๕
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๔๘
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๓๖
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๒๘
กระทรวงพลังงาน	๑๒๕
ราชบัณฑิตยสถาน	๗๕

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๗๐
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๖๒
รวมทั้งหมด	**๓๐,๙๘๐**

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒,๘๔๙
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑,๔๐๖
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑,๐๔๓
	โครงการเน็ตประชารัฐ	๑,๐๔๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๒๗
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๓๒๑
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑๐๘
	การรับ-ส่งจดหมาย,พัสดุ,EMS และอัตราค่าบริการ	๘
	ขั้นตอนการยกเลิก *๑๓๗ แต่ละเครือข่าย	๘
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๘
	คำถามอื่นๆ	๑๓
รวม		**๗,๓๓๓**
กระทรวงมหาดไทย	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๑,๑๓๔
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๑,๑๐๑
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๙๐๐
	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๘๙๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๔๙๒
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน	๘๖
	การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย	๘๒
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๖๙
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๔๙
	แบบแปลนก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง	๔๙
	คำถามอื่นๆ	๕๖๗
รวม		**๕,๔๒๔**
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๙๕๑
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๘๗๐
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๗๕๐
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๕๓๔
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๒๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๖
	โครงการคนละครึ่ง	๑๔
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๑๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสรรพากร	๑๒
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๑๑
	คำถามอื่นๆ	๗๐
รวม		**๔,๒๖๕**
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑,๔๒๖
	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๙๘๘
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑๕๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๔๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตประเทศต่าง ๆ ประจำประเทศไทย	๓๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๒๙
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๑๒
	ระบบ Thailand Pass	๙
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการกงสุล	๖
	คำถามอื่นๆ	๑๔
รวม		**๒,๗๑๔**
กระทรวงคมนาคม	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๘๗๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆในสังกัด	๕๖๑
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๓๓๑
	อัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติรถยนต์	๒๑๔
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๒๑๓
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๙
	ช่องทางการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี	๙
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๕
	อัตราค่าโดยสารรถโดยสาร	๔
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้	๔
	คำถามอื่นๆ	๘
รวม		**๒,๒๓๖**
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๗๗๖
	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๒๔๕
	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๑๓๑
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒๖
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คุณสมบัติของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	๘
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการท่องเที่ยว	๔
	คำถามอื่นๆ	๗
รวม		**๑,๒๒๘**
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๗๘๔
	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๔๒๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗
รวม		**๑,๒๑๙**
กระทรวงพาณิชย์	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๕๘๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๓๓
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๑๒๕
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๑๑๓
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๐
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดต่าง ๆ	๓
	ความรู้เบื้องต้นเรื่องเครื่องหมายการค้า	๒
	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๒
	การจดลิขสิทธิ์	๒
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		**๑,๐๘๕**
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๔๔๔

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๓๘
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๓๕
	ความหมายฤดูน้ำแดง	๑๓
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๒
	การจำหน่ายพันธุ์สัตว์น้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๘
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง	๗
	โครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี	๖
	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการแพปลา	๖
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร	๕
	คำถามอื่นๆ	๑๐
รวม		**๙๘๔**
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๓๘๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓๓
	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑๒๐
	การประมูลซื้อทรัพย์จากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๙
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๕
	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมราชทัณฑ์	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพินิจคุ้มครองเด็กและเยาวชน	๑
	คำถามอื่นๆ	๗
รวม		**๖๘๓**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๓๘
	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๒๑๕
	ช่องทางการชำระเงินค่าใช้น้ำบาดาล	๑๔
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๑๒
	การตรวจสอบตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๑๒
	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๑
	การบินโดรนในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ	๑๑
	การขอรับกล้าไม้	๘
	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๘
	การตรวจสอบ ตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๗
	คำถามอื่นๆ	๓๐
รวม		**๖๖๖**
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๖๔
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๑๑๘
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑๐๙
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ	๖
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธนานุเคราะห์	๒
	ความหมายของผู้ช่วยคนพิการ	๒
	คำถามอื่นๆ	๗
รวม		**๕๓๐**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงแรงงาน	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๒๒๓
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๒๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑๑๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๑๐
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๙
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีคลอดบุตร"	๖
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีสงเคราะห์บุตร"	๕
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเสียชีวิต"	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๔
	คำถามอื่นๆ	๑๗
รวม		**๕๓๐**
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๑๕๕
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๑๑๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๑๑
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึกทหารผ่านศึก	๙
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๕
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๔
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๔
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	๔
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		**๔๒๘**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักนายกรัฐมนตรี	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๕๖
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๑๓๖
	การเปิดรับสมัครสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๖๓
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๖๐
	สวัสดิการของข้าราชการ	๓
รวม		**๔๑๘**
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑๓๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๔
	การรับกรรมสิทธิ์ในโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุที่ได้ขึ้นทะเบียนแล้วโดยทางมรดกหรือโดยพินัยกรรม	๕๔
	การโอนโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๓๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๒
	โทษของการฝ่าฝืนหรือกระทำผิดตามพระราชบัญญัติโบราณสถานโบราณวัตถุ ศิลปะวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ	๒
	การขอรับใบแทนใบอนุญาตในกรณีสูญหาย	๒
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมศิลปากร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)	๑
	คำถามอื่นๆ	๘
รวม		**๒๙๘**
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘๕
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๖๓
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิ์ของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๘

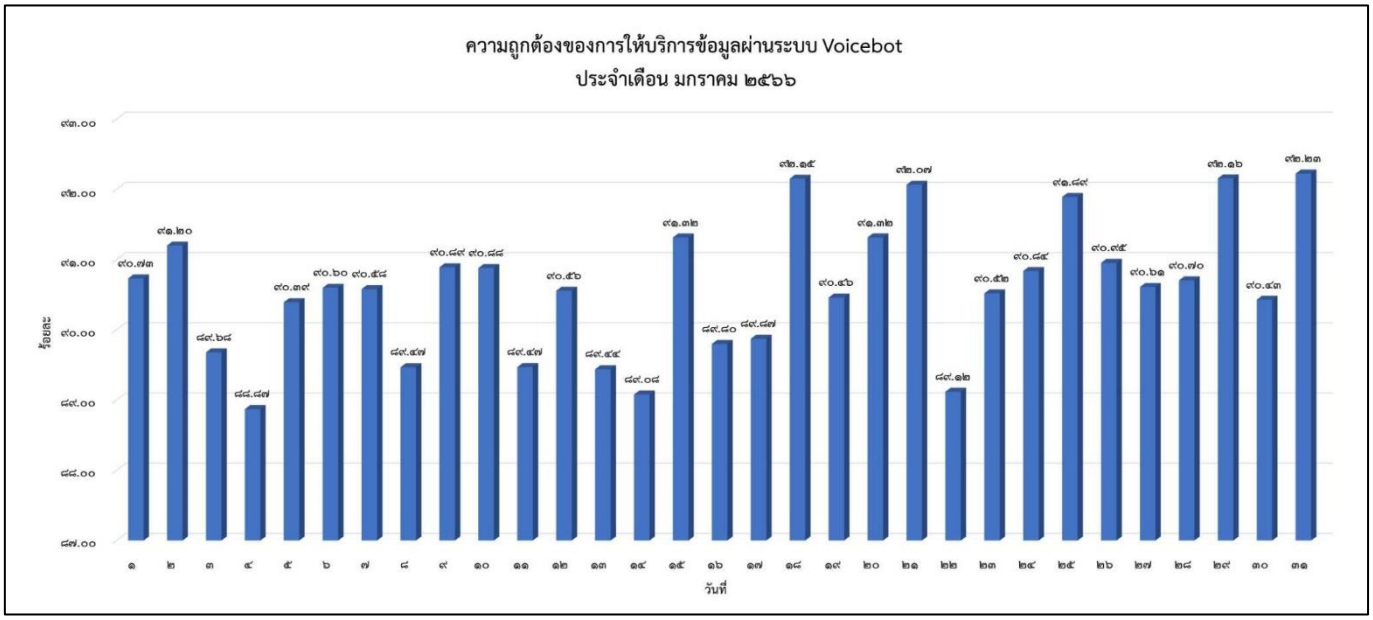
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๕
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสุขภาพจิต	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	การบริจาคโลหิต	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๓
รวม		**๑๙๕**
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖๔
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๕๙
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๕
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๒
	การย้ายสถานศึกษา	๒
	การเทียบโอนผลการเรียนของการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๒
	คำถามอื่นๆ	๕
รวม		**๑๔๘**
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๗๓
	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๖๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
รวม		**๑๓๖**
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๕๘
	บริการเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๕๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
รวม		**๑๒๘**
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๗
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๕๖
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๓
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้แจ้งขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพลังงาน	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิง	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ตามมาตราต่าง ๆ	
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		**๑๒๕**
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๖๙
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตสถาน	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน	๑
รวม		**๗๕**
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๖๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์พื้นที่ต่างๆ	๒
	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน	๑
รวม		**๗๐**
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๖๒
รวม		**๖๒**
รวมทั้งหมด		**๓๐,๙๘๐**

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้



ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๒% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนมกราคม ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ พบว่า ระบบมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยคที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้อง รวมถึงมีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยมีการอัพเดตซอฟต์แวร์ของระบบเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

แนวทางการแก้ไข จัดประชุมทีมงานเพื่อประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ ทีมงานทำการแก้ไขและ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงมีการปรับปรุงและแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot รวมถึงมีการอัพเดตซอฟต์แวร์ของระบบเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot และรองรับการขยายปริมาณข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา

<u>การดำเนินการ</u>

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

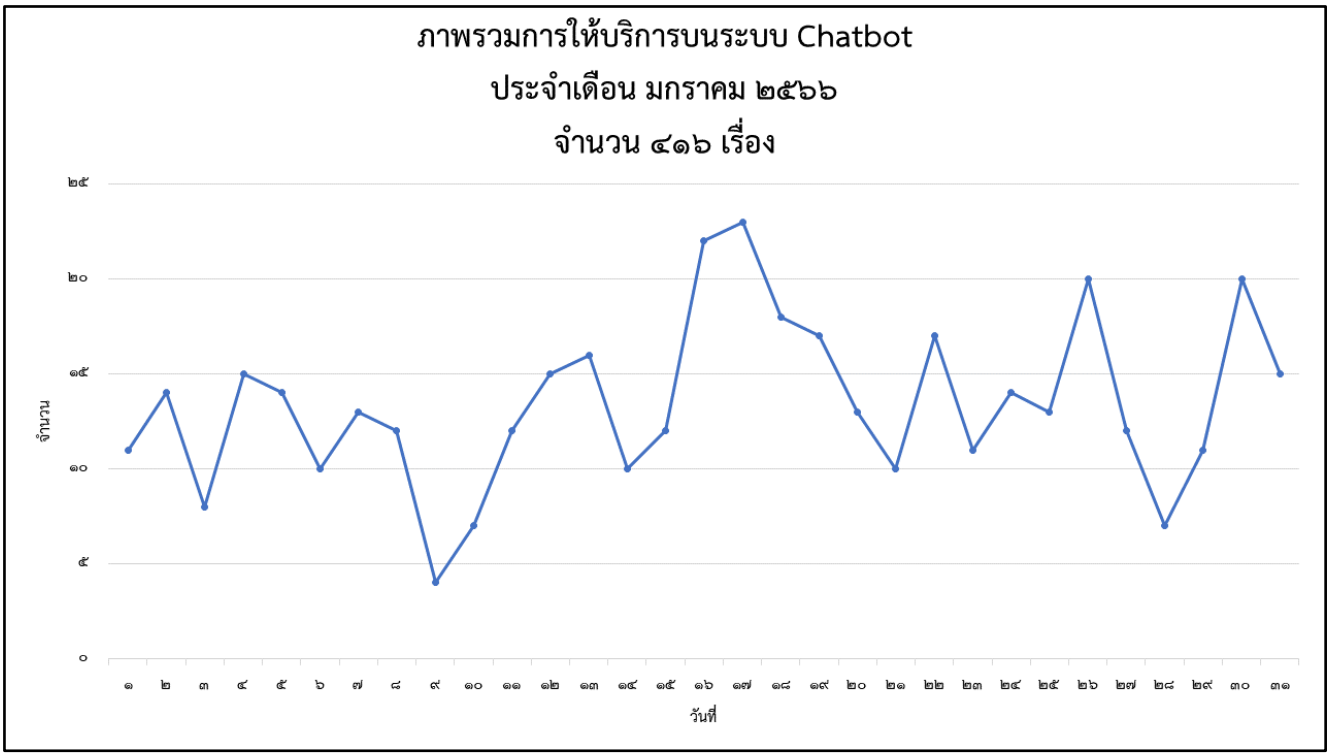
๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๗๕.๗๔% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๔ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ คิดเป็น ๗๕.๗๔% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๔ รายการ Response จำนวน ๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๓ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๕ รายการ รวมยอดสะสม การนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมกราคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๒๑๕ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

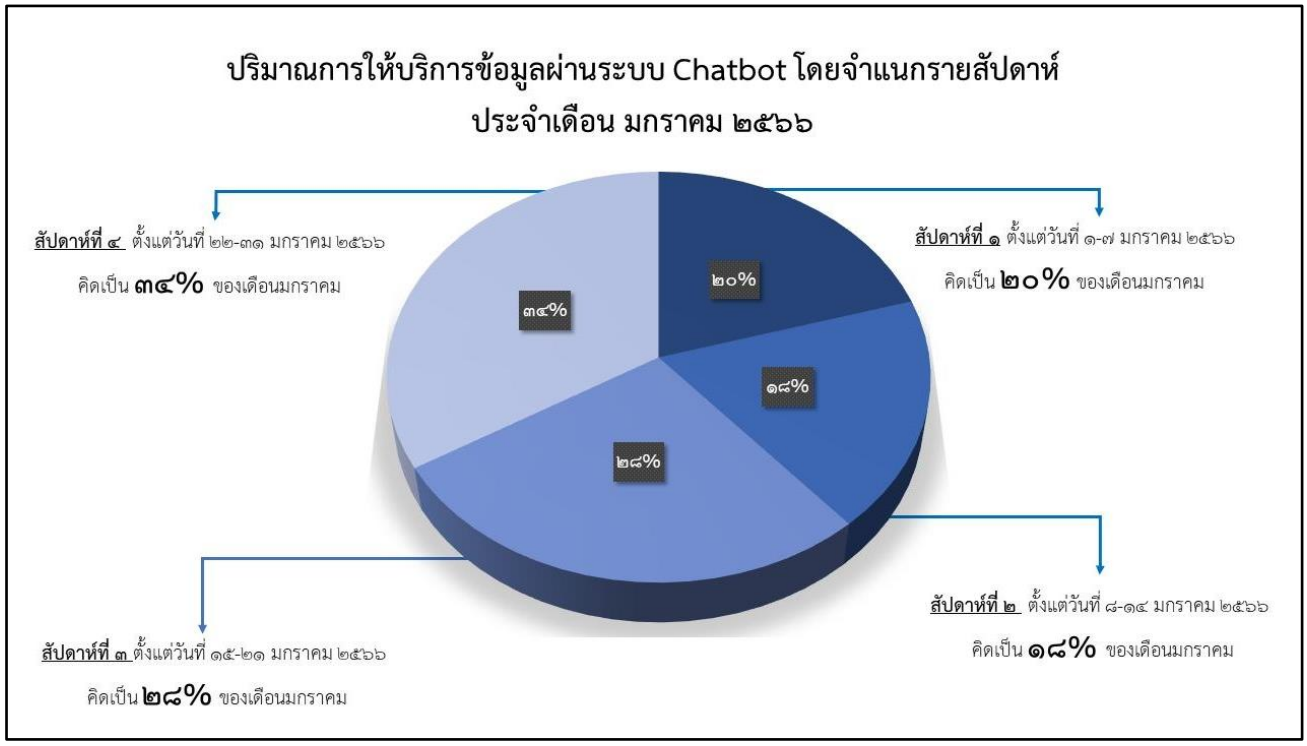
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ดังนี้



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๔๑๖ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ดังนี้



ภาพที่ ๘ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๗ มกราคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๐% สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ – ๑๔ มกราคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๘% สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ – ๒๑ มกราคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๘% และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๔% ของเดือนมกราคม ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๑๐๒
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๕
กระทรวงคมนาคม	๓๕
กระทรวงการคลัง	๒๗
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๙
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๙
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๙
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๘
กระทรวงสาธารณสุข	๑๘
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๗
กระทรวงแรงงาน	๑๔
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๒
กระทรวงกลาโหม	๑๐
กระทรวงพลังงาน	๑๐
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๘
สำนักนายกรัฐมนตรี	๗
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๖
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๓
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๓
กระทรวงพาณิชย์	๒

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานอัยการสูงสุด	๒
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๒
โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๒
ราชบัณฑิตยสถาน	๒
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑
รวมทั้งหมด	**๔๑๖**

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๒๔
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๙
	การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน	๑๖
	โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID)	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๓
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๓
	ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตต่าง ๆ	๒
	การจดทะเบียนสมรส	๒
	โครงการพัฒนาระบบ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID)	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	คำถามอื่นๆ	๒๖
รวม		**๑๐๒**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	พยากรณ์อากาศ	๑๖
	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	รหัสไปรษณีย์พื้นที่ต่าง ๆ	๑
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑
	ความแตกต่าง Privacy Policy กับ Privacy Notice	๑
รวม		**๓๕**
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๘
	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๔
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ	๔
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๔
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๒
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๒
	การแจ้งไม่ใช้รถชั่วคราว	๑
	การจองตั๋วโดยสารรถไฟ	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑
	การละเว้นและการลดหย่อนค่าโดยสาร ขสมก.	๑
	คำถามอื่นๆ	๗
รวม		**๓๕**
กระทรวงการคลัง	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๓
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ค่าปรับกรณียื่นแบบชำระภาษีเกินกำหนดเวลา	๒
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๒
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๑
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการคลัง	๑
รวม		**๒๗**
กระทรวงการต่างประเทศ	การเขียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ชื่ออำเภอ ในภาคต่าง ๆ	๖
	การออกเอกสารการเดินทางให้กับคนต่างด้าว	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การบริการทำหนังสือเดินทาง วันเสาร์และวันอาทิตย์ / บริการทำหนังสือเดินทางได้รับเล่มภายในวันเดียว	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Thai Consular	๑
	การจดทะเบียนหย่ากับชาวต่างชาติ	๑
	รายชื่อประเทศที่มีสถานทูตไทยและสถานกงสุลในประเทศนั้น ๆ	๑
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๑
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๑
	การยื่นคำร้องขอวีซ่าออนไลน์ (THAI E-VISA)	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		**๑๙**
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๖
	การอบรมหลักสูตรผู้ควบคุมการขายวัตถุอันตรายทางการเกษตร	๓
	โครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี	๒
	การขอขึ้นทะเบียนเรือประมง	๒
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต ๒๕๖๕/๖๖	๑
	ราคาสินค้าทางการเกษตร	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ราคายางพารา	๑
	การประกาศปิดอ่าวไทยของกรมประมง	๑
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร	๑
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑
รวม		**๑๙**
กระทรวงอุตสาหกรรม	บริการเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๖
	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๔
	การจดทะเบียนเครื่องจักร	๒
	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๒
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑
	การขอใบรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	๑
	พื้นที่ให้บริการสถาบันรับรองมาตรฐาน ISO	๑
	การขออนุญาตเกี่ยวกับแร่	๑
	การขออนุญาตจัดตั้งโรงงาน	๑
รวม		**๑๙**
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๔
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๓
	หมายเลขโทรศัพท์สำคัญที่ควรมีติดตัวระหว่างท่องเที่ยว	๑
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
รวม		**๑๙**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๖
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๒
	วิธีการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยสามารถเข้าได้ศึกษา	๒
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การย้ายสถานศึกษา	๑
	โครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค.	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑
	การรับสมัครและเปิด - ปิดภาคเรียนการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑
รวม		**๑๘**
กระทรวงสาธารณสุข	การบริจาคโลหิต	๖
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๔
	อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน	๓
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๑
รวม		**๑๘**
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก	๗
	การออกใบเบิกทางนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่	๕
	การขอหนังสือรับรองไม้เพื่อส่งออกไปนอกราชอาณาจักร	๒
	รายชื่ออุทยานแห่งชาติ	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ศูนย์เฉพาะกิจช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์ภัยแล้ง	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		**๑๗**
กระทรวงแรงงาน	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๓
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๒
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๒
	สวัสดิการการจ้างงาน	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑
	การตรวจสุขภาพได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายของผู้ประกันตนของกองทุนประกันสังคม	๑
	ความคุ้มครองผู้ประกันตนของกองทุนประกันสังคม	๑
	ค่าชดเชยการเลิกจ้างกรณีนายจ้างเลิกจ้างโดยที่ลูกจ้างไม่มีความผิด	๑
รวม		**๑๔**
กระทรวงวัฒนธรรม	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๔
	ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ	๓
	การตรวจพิสูจน์โบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑
	การปฏิบัติเมื่อค้นพบโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑
	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑
	ความหมายโบราณวัตถุ	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		**๑๒**

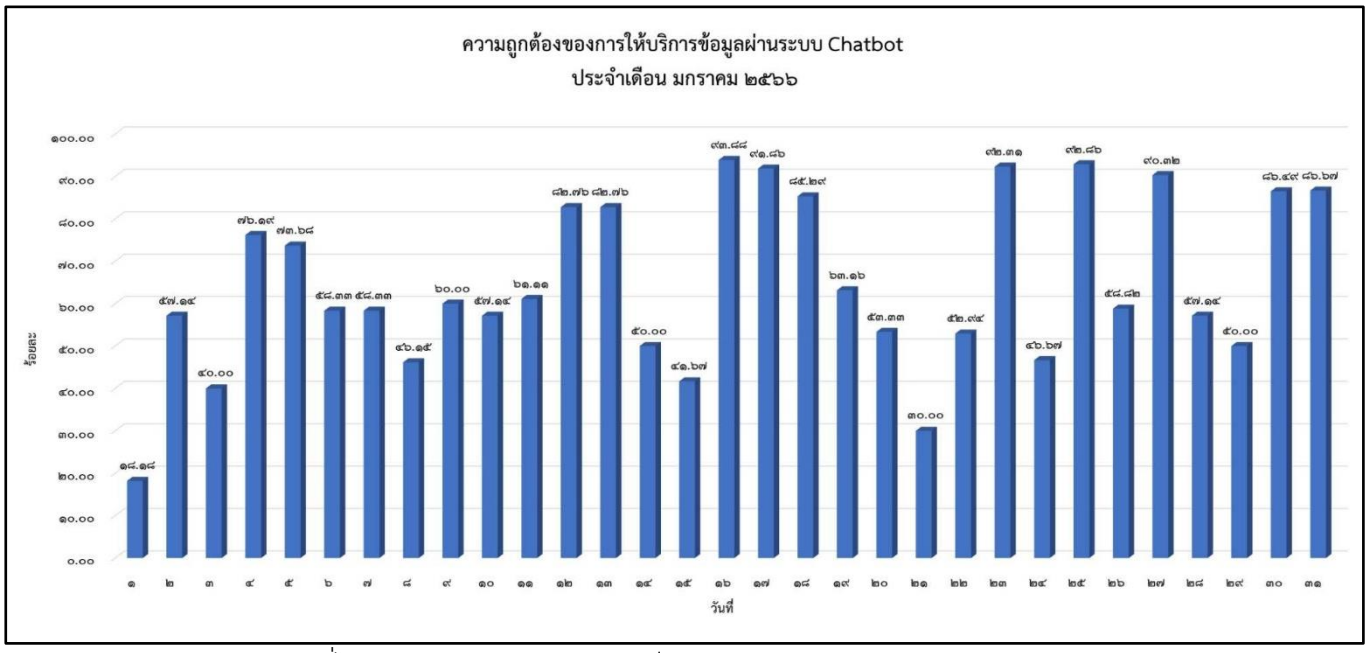
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๕
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๒
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		**๑๐**
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก้วมือหมุน	๓
	ความหมาย Smart grid	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การสมัครเป็นผู้แทนโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม	๑
รวม		**๑๐**
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	การขอสัญชาติไทย	๕
	การขอหนังสือรับรองความประพฤติ	๒
	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๑
รวม		**๘**
สำนักนายกรัฐมนตรี	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๔
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ (สำนักงาน ก.พ.)	๒
	วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี	๑
รวม		**๗**
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑
รวม		**๖**
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑
	คุณสมบัติผู้สมัครสมาชิกวุฒิสภา	๑
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
	คุณสมบัติผู้มีสิทธิสมัครเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑
รวม		**๔**
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด	๒
	การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๑
รวม		**๓**
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	๑
	รายละเอียดการลงคะแนนเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรล่วงหน้า	๑
	รายชื่อผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑
รวม		**๓**
กระทรวงพาณิชย์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๑
รวม		**๒**
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๑
	ความหมายของนิติกรรม	๑
รวม		**๒**
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ	ผู้ที่สามารถกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำการทุจริตในภาครัฐ	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
ทุจริตในภาครัฐ	การกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการกระทำการทุจริตในภาครัฐ	๑
รวม		**๒**
โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	จำนวนโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๒
รวม		**๒**
ราชบัณฑิตยสถาน	ช่องทางการค้นหาศัพท์บัญญัติ สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๑
	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๑
รวม		**๒**
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	ความแตกต่างของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ	๑
รวม		**๑**
รวมทั้งหมด		**๔๑๖**

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ภาพที่ ๙ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๔% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนมกราคม ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗๔% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในช่องทางอื่นๆ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ และ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงมีการอัพเดตซอฟต์แวร์ของระบบเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot และรองรับการขยายปริมาณข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต พร้อมส่งมอบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และแผนผังสถาปัตยกรรม ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำทุกเดือนและรวบรวมผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งให้ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย

<u>การดำเนินงาน</u>

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Voicebot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒.	กระทรวงการคลัง	๕๘	๑๘.๗๑
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๕	๑.๖๑
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๒	๓.๘๗
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖.	กระทรวงคมนาคม	๒๑	๖.๗๗
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑	๐.๓๒
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๒๘	๙.๐๓
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๓๕	๑๑.๒๙
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๗	๕.๔๘
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๒๖	๘.๓๙
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑	๐.๓๒
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒	๐.๖๕
๑๙.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๐	๖.๔๕
๒๑.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๖	๑๑.๖๑
๒๒.	กระทรวงแรงงาน	๒๗	๘.๗๑
๒๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๔	๔.๕๒
๒๔.	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕.	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๖.	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗.	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘.	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๗	๒.๒๖
๒๙.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		**๓๑๐**	**๑๐๐.๐๐**

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๖ รายการ Response จำนวน ๖ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๗๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมกราคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๒๑๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การแสดงภาษีเงินได้ ตรวจสอบการสมัคร กอช. ผ่านแอปพลิเคชั่น สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวภาคอีสาน เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาเขียนของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวงการ	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒.	กระทรวงการคลัง	๔๗	๑๔.๙๒
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๔	๑.๒๗

ลำดับที่	กระทรวงการ	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖.	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๔๑	๑๓.๐๒
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๔.๒๙
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๔	๑.๒๗
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๕	๑.๕๙
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๕๗	๑๘.๑๐
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๖	๑๑.๔๓
๑๙.	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๐.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑.	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๙	๖.๐๓
๒๒.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๓	๔.๑๓
๒๓.	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔.	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๔	๑๓.๙๗
๒๗.	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวงการ	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๙.	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐.	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		**๓๑๕**	**๑๐๐.๐๐**

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๔ รายการ Response จำนวน ๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๓ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๕ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมกราคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๒๑๕ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไม่สมบูรณ์ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีที่กองทุนยุติธรรมช่วย เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

<u>การดำเนินการ</u>

ภาพที่ ๑๐ แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

การดำเนินงานและความก้าวหน้าของเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ทีมงานได้มีการจัดประชุมเพื่อหารือร่วมกันกับทีมงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเริ่มดำเนินการตามแผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในระยะแรก (แผนการดำเนินงานระยะ ๑ ปี) โดยรวบรวม วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม โดยสามารถสรุปการดำเนินงานประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖ ได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อย่างต่อเนื่องตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) โดยทีมงานได้ทำการรวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งานเพื่อวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากข้อมูลมีปริมาณมากและข้อมูลของหน่วยงานมีลักษณะที่แตกต่างกันหลากหลายรูปแบบ

๒. ทีมงานได้มีการจัดทำ Data Dictionary ของชุดข้อมูลที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งวางแผนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูล

สำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงที่มีความพร้อมลงฐานข้อมูล Big Data โดยทีมงานมีการสรุปรูปแบบการดำเนินการ ดังนี้

(๑) Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

(๒) Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้

(๓) Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมาให้พร้อมสำหรับการดำเนินงานในขั้นตอนถัดไป

(๔) Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน

๓. ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และแผนนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยได้มีการจัดประชุมและอยู่ระหว่างการดำเนินการรวบรวมข้อมูลในเบื้องต้นสำหรับหาข้อสรุปและแนวทางในการดำเนินงานรวมถึงกระบวนการทำงานที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบหลากหลายมิติและสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้สนับสนุนโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดทำระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เดือนมกราคม ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานยังคงมีการจัดทำ Data Dictionary ของชุดข้อมูลที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งวางแผนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงที่มีความพร้อมลงฐานข้อมูล Big Data ยังคงมีการตรวจสอบ รวมถึงแก้ไขชุดข้อมูลเพื่อขจัดความไม่สมบูรณ์ ความไม่ถูกต้อง ความไม่สัมพันธ์กับข้อมูลอื่นๆ ที่ยังไม่ดำเนินการ เนื่องจากข้อมูลมีปริมาณเป็นจำนวนมากและเป็นข้อมูลที่อยู่ในลักษณะที่แตกต่างกันตามแต่ละช่องทางที่โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ทีมงานจึงต้องเตรียมพร้อมชุดข้อมูลที่จัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมในการจัดทำระบบนำร่องให้การบริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและสรุปแนวทางการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานได้ทำการรวบรวมข้อมูลและประเมินข้อมูลจากแหล่งข้อมูลของโครงการที่จำเป็นในการเตรียมพร้อมเข้าสู่กระบวนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงที่มีความพร้อมลงฐานข้อมูล Big Data รวมถึงมีการหารือเพื่อสรุปแนวทางในการดำเนินงานและวางแผนการจัดทำชุดข้อมูลในระยะถัดไปเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมในการจัดทำระบบนำร่องให้การบริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งเป็นรายเดือน รายละเอียดตามข้อ ๓.๕.๑ ถึง ๓.๕.๓

๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามขอบเขตของงานข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต

การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

การดำเนินการ

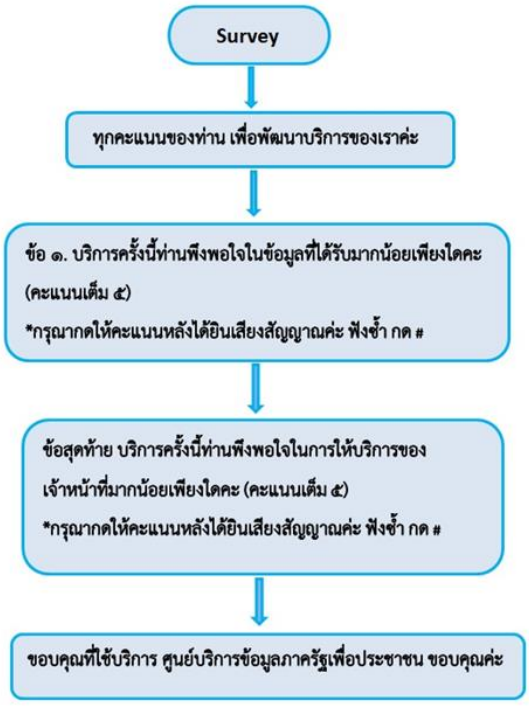
รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ ๒ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และความพึงพอใจ

ด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยกำหนดให้แต่ละข้อ มีคะแนนเต็ม ๕ ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับของ Likert Rating Scale ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้ประเมินความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายปิดนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยระดับความพึงพอใจจะมีตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุด (Favorable) ไปจนถึงไม่พึงพอใจมากที่สุด (Unfavorable) ดังนี้ คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจ คะแนน ๓ หมายถึง ปานกลาง คะแนน ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจ และคะแนน ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด โดยขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๖ จากผู้ใช้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๑,๕๐๓ คน

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

๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยจัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการ รองรับการใช้บริการโดยให้บริการด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีน ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีสถิติการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุด

สำหรับในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๔๓ ครั้ง ตัวอย่าง ***คำถาม*** - คำตอบ เช่น ***สอบถาม การแจ้งที่พักอาศัยที่ใหม่เพื่อรายงานตัว ๙๐ วัน*** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : กรณีที่ย้ายที่พักแต่ยังคงอยู่ในจังหวัดเดิมต้องทำการแจ้งที่พักที่ใหม่ทุกครั้งก่อนรายงานตัว ๙๐ วัน นอกจากนี้ยังต้องให้เจ้าของสถานที่ที่พักเก่านั้นติดต่อกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อทำการยกเลิกที่พักเก่าด้วย ***สอบถาม การตรวจลงตราและเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา****ประเภทเพื่อการศึกษา (ED)* ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ในการขอรับการตรวจลงตราและเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา ประเภทเพื่อการศึกษา (ED) จะไม่มีรายการเอกสารที่จะต้องขอจากสถานีตำรวจ ประชาชนสามารถเตรียมเอกสารตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ ๒๕๖๖

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานฯ รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีกำหนดส่งรายงานฯ รายละเอียดดังนี้

ไตรมาส ๑ – เดือน มกราคม ๒๕๖๖

ไตรมาส ๒ – เดือน เมษายน ๒๕๖๖

ไตรมาส ๓ – เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

ไตรมาส ๔ – เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

๓.๖ จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์

๓.๖.๑ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

- ทาง Website : www.gcc.go.th
- ทางเพจเฟซบุ๊ก (Facebook) https://www.facebook.com/GCC1111

- อินสตาแกรม https://instagram.com/GCC_1111
- ทวิตเตอร์ (Twitter) @GCC_1111

หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน ทั้งการให้บริการผ่านเว็บไซต์ Facebook Twitter Instagram และ Pantip เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ดังนี้

๑. ช่องทางเว็บไซต์

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๒๑ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๙๗,๐๙๖ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ วันเด็กแห่งชาติ ปี ๒๕๖๖ มาตรการลดค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสำหรับที่อยู่อาศัย ปี ๒๕๖๖ พระประวัติสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา เป็นต้น

๒. ช่องทาง Facebook

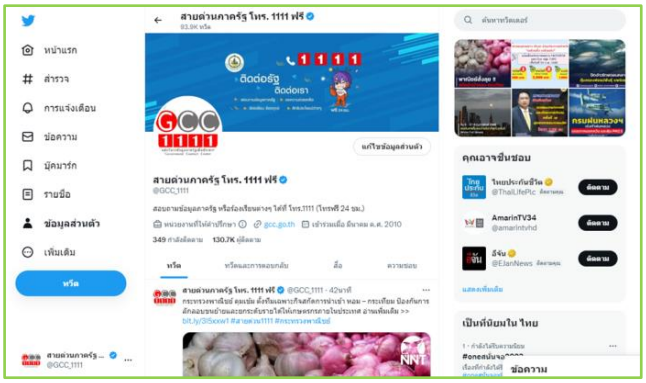
มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๕๔ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๑๐๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๒ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๓๖๔,๓๒๖ ครั้ง มีผู้แชร์ ๑,๓๘๒ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๒,๗๘๕ ครั้ง รวมตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๒,๐๘๑ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักงาน กสทช. ร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เปิดบริการปฏิเสธการรับสายจากต่างประเทศ *๑๓๘*๑# ๒) ธนาคารออมสิน ขอแจ้งขยายเวลาการปิดระบบชั่วคราว ในวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖ ไปจนถึงเวลา ๑๑.๐๐ น. ๓) ตำรวจสอบสวนกลาง แนะนำบัตรประชาชนดิจิทัล (Digital ID) ใช้แทนบัตรจริงได้แล้ว โดยเจ้าหน้าที่จะไม่สามารถปฏิเสธการแสดงบัตรประชาชนดิจิทัล ของประชาชนได้ ๔) ธนาคารแห่งประเทศไทย เตือนระวังภัย ๓ เหตุผลจอมปลอมเมื่อคนใกล้ตัวขอให้เราค้ำประกันให้ ๕) การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย รายงานความก้าวหน้างานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าในความรับผิดชอบ (ข้อมูล ณ สิ้นเดือนธันวาคม ๒๕๖๕) เป็นต้น

ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทาง Twitter

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๕๔ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๑๐๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๒ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๕๕๑,๖๓๒ ครั้ง มีผู้แชร์ ๑,๔๖๔ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๒,๗๘๕ ครั้ง รวมตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทาง Twitter รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๘๐๒ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ธนาคารออมสิน แจ้งปิดระบบงานชั่วคราว ในวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๒๓.๐๐ น. - ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๐๐ น. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ๒) ศอ.บต. ขอเชิญชายไทยร่วมบรรพชาอุปสมบทหมู่ ๑๘๐ รูป บวชฟรี ระหว่าง วันที่ ๑๐-๑๙ มกราคม ๒๕๖๖ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา ให้ทรงหายจากพระอาการประชวร และมีพระพลานามัยแข็งแรงโดยเร็ววัน ๓) ธนาคารออมสิน ขอแจ้งขยายเวลาการปิดระบบชั่วคราว ในวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖ ไปจนถึงเวลา ๑๑.๐๐ น. ๔) ราคาทองประจำวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๒๙ น. ๕) การท่าเรือแห่งประเทศไทย พร้อมเดินหน้าแผนจัดตั้งสายการเดินเรือแห่งชาติ นำร่อง ๓ เส้นทางในประเทศ หลังผลการศึกษาทำได้จริง คุ้มค่าต่อการลงทุน



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Twitter GCC_1111

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

๔. ช่องทาง Instagram

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๖๘๙ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๗๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๙ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๓๑,๑๓๒ ครั้ง มีผู้แชร์ ๑๘๕ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๓๐๒ ครั้ง ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๖๘๒ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ตำรวจสอบสวนกลางเตือนงาน “ดูคลิป-กดไลก์-กดแชร์” รายได้ดี ไม่มีอยู่จริง ๒) สำนักสลากกินแบ่งรัฐบาล พร้อมลุยแก้ไขปัญหาการขายสลากขายเกินราคาต่อเนื่อง พร้อมระบุได้ยกเลิกสัญญากับผู้ค้าไปกว่า ๒ หมื่นราย หลังพบไม่ทำตามสัญญา งวดวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ เตรียมเพิ่มจำนวนเป็น ๑๗ ล้านใบ ๓) กระทรวงศึกษาธิการ ยกเลิกระเบียบกระทรวงว่าด้วยการไว้ทรงผมของนักเรียนแล้ว นักเรียนสามารถไว้ผมสั้นหรือผมยาวก็ได้ แต่ห้ามย้อมสีผมและไว้หนวดหรือเครา ๔) สภาการพยาบาล เร่งตรวจสอบคนแต่งกายคล้ายพยาบาลแต่กำลังดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในสถานที่ทำงาน ย้ำต้องรู้ผลโดยเร็วที่สุด ๕) สำนักงาน กสทช. ร่วมกับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เปิดบริการปฏิเสธการรับสายจากต่างประเทศ *๑๓๘*๑# เป็นต้น

ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

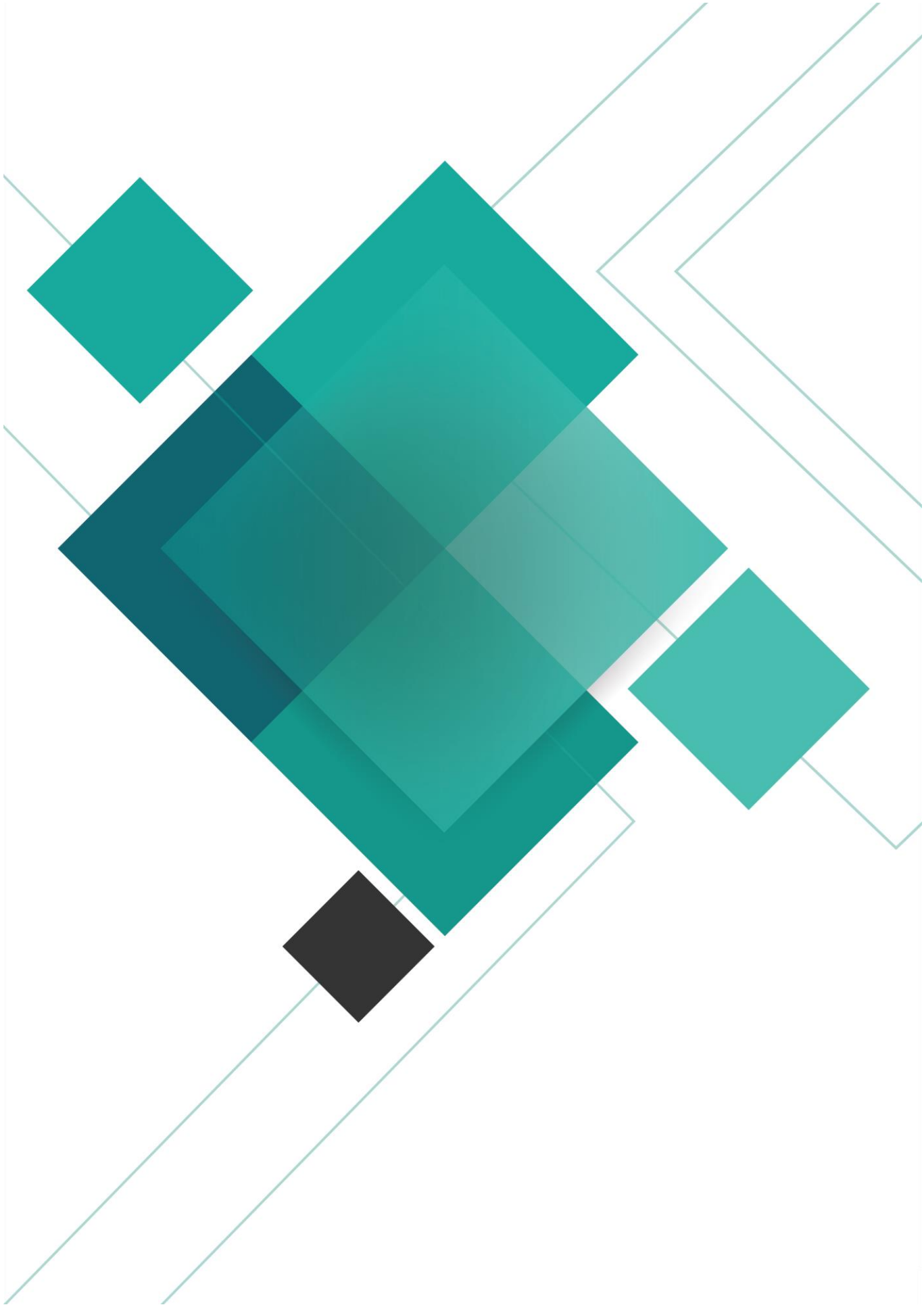
๕. ช่องทางเว็บไซต์ Pantip.com

GCC 1111 ได้สมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ Pantip.com ภายใต้ชื่อ “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111” มีการเข้าไปตอบกระทู้ จำนวน ๑๐๕ กระทู้ ลดลงจากเดือนก่อน ๑๑ กระทู้ คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๘ รวมตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบันมีการตอบกระทู้ทั้งสิ้น จำนวน ๓๐,๑๑๖ กระทู้ โดยตัวอย่างที่ประชาชนตั้งกระทู้ถาม ได้แก่ มาตรการช่วยเหลือเงินพิเศษแก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กฎหมายการกู้ยืมเงินการทำหนังสือเดินทาง เป็นต้น

นอกจากนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการเผยแพร่ข้อความและภาพประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ และโซเชียลเน็ตเวิร์ก จำนวน ๔ ภาพ ดังนี้

ทรงพระเจริญ
๘ มกราคม วันคล้ายวันประสูติ
สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าสิริวัณณวรี นารีรัตนราชกัญญา

สุขสันต์
วันตรุษจีน
新 年 快 乐
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111 ฟรี 24 ชม. GCC1111 GCC_1111

วันเด็กแห่งชาติ
๑๔ มกราคม ๒๕๖๖

สวัสดีวันครูประจำปี 2566
ครูดี ศิษย์ดี
มีอนาคต