



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
(Government Contact Center : GCC 1111)



ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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 GCC1111 ระยะเวลาต่าง ๆ แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI)	๑๕
๓.๑.๕ จัดให้มีระบบนำร่องให้บริการของ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ระบบนำร่องเพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data)	๑๗
๓.๑.๖ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111	๑๙
๓.๑.๗ ใช้เทคโนโลยีที่เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)	๒๐
๓.๑.๘ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดอายุสัญญา และการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไข เพิ่มเติม 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

	หน้า	
๓.๒.๓	ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	๒๒
๓.๒.๔	ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน ผ่านพนักงานรับสาย (Agent)	๒๔
๓.๒.๕	จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111	๒๕
๓.๒.๖	ดำเนินการรวบรวมข้อมูลคำถาม – คำตอบ ที่ให้บริการ	๓๖
๓.๒.๗	ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการ	๓๘
๓.๒.๘	การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ ในฐานข้อมูล	๓๙
๓.๒.๙	ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้าง ไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง	๔๐
๓.๒.๑๐	ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูล กับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ	๔๐
๓.๓	ด้านบุคลากร	
๓.๓.๑	จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน	๔๐
๓.๓.๒	จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111	๔๓
๓.๓.๓	จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับชั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา	๔๓
๓.๓.๔	ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน	๔๔
๓.๓.๕	ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการแก่พนักงานรับสาย	๔๔
๓.๓.๖	ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์	๔๔
๓.๔	ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	
๓.๔.๑	ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๔๖

	หน้า
๓.๔.๒ จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๔๖
๓.๔.๓ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ”	๔๗
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ	๔๘
๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา	๕๒
๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา	๖๘
๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๘๒
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	๘๗
๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน	๙๐
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูลตามข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต	๙๐
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง	๙๐

๓.๕.๘	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง	๙๐
๓.๕.๙	ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ	๙๑
๓.๕.๑๐	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๙๒
๓.๖.	จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์	
๓.๖.๑	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๙๒
๓.๖.๒	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๙๖

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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 ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน 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) และ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 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 และสอดคล้องกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๘๘,๒๔๐ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๐,๓๔๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๕ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๗,๘๙๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๕ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ (ครั้ง)	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๕๐,๓๔๓	๓๗,๘๙๗	๘๘,๒๔๐
ร้อยละ	๕๗.๐๕	๔๒.๙๕	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

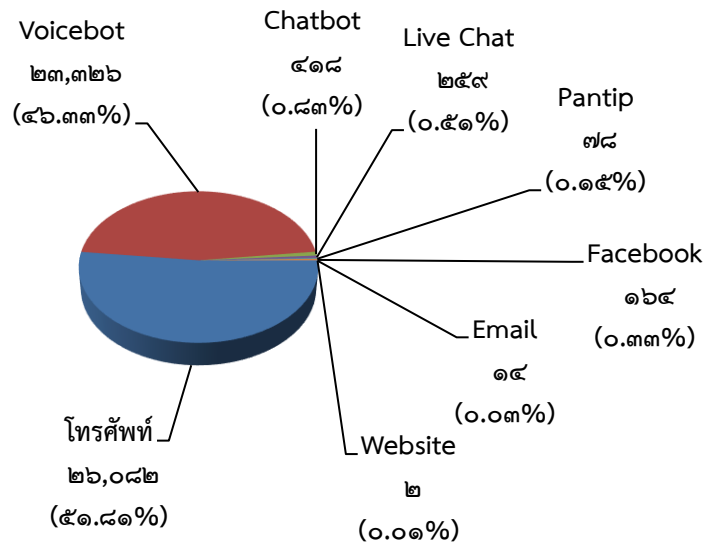
๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111

ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๐,๓๔๓ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๖,๐๘๒ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๓๒๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๔๑๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๕๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๖๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๔ ครั้ง และ Website จำนวน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ GCC 1111 ได้ให้บริการผ่าน Twitter และ Instagram ด้วย อย่างไรก็ตาม ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าว โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

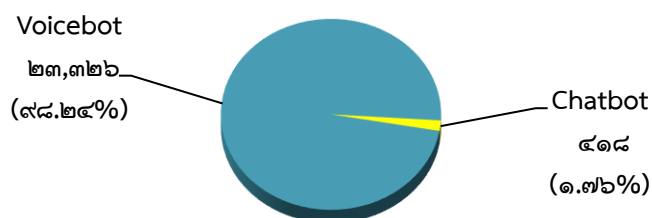


รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	26,082	23,326	418	259	78	164	14	2	50,343
ร้อยละ	51.81	46.33	0.83	0.51	0.15	0.33	0.03	0.01	100

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๓,๗๔๔ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๓,๓๒๖ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๔๑๘ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Chatbot และ Voicebot



รายการ	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	23,326	418	23,744
ร้อยละ	98.24	1.76	100

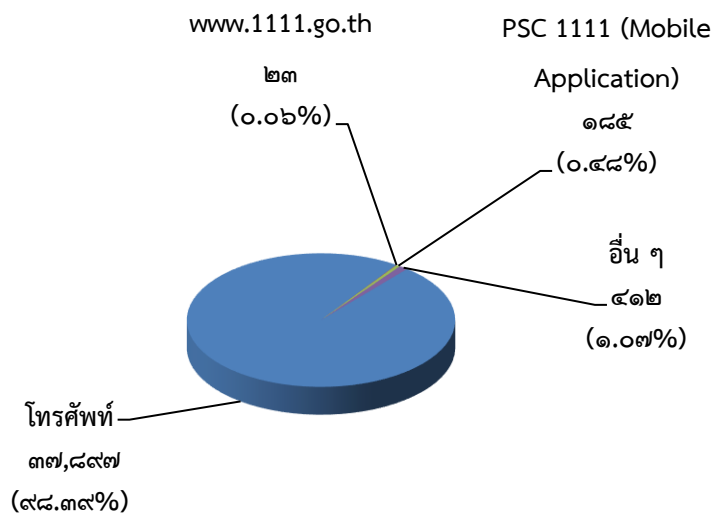
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตต่าง ๆ โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๘,๕๑๗ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๗,๘๙๗ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๓ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๘๕ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๔๑๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	www.1111.go.th (ครั้ง)	PSC 1111 (Mobile Application) (ครั้ง)	อื่น ๆ (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๓๗,๘๙๗	๒๓	๑๘๕	๔๑๒	๓๘,๕๑๗
ร้อยละ	๙๘.๓๔	๐.๐๖	๐.๔๘	๑.๐๗	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๔๕๐ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบจำนวน ๘๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๗๙๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๗ และ ไม่สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่ อัตราร้อยละ ๘๗.๒๗ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๖ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ www.gcc.go.th Twitter Facebook Instagram ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๑

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๒๗ เรื่อง ชมเชยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๕ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๙ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๓ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๔๓ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

การรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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)

การดำเนินการ

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

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

การดำเนินการ

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



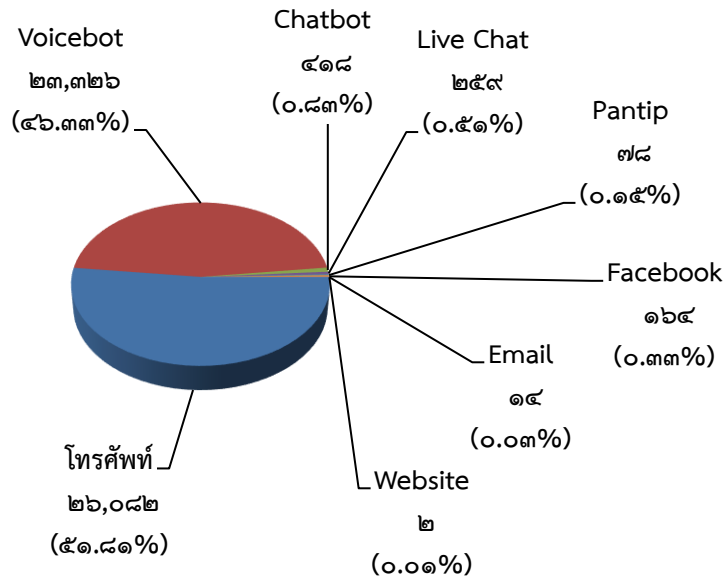
แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

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 ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๐,๓๔๓ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๖,๐๘๒ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๓๒๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๔๑๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๕๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๖๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๔ ครั้ง และ Website จำนวน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ GCC 1111 ได้ให้บริการผ่าน Twitter และ Instagram ด้วย อย่างไรก็ตาม ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าว โดยมีสัดส่วนการให้บริการดังแสดงในภาพแสดงสัดส่วนการให้บริการ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	26,082	23,326	418	259	78	164	14	2	50,343
ร้อยละ	51.81	46.33	0.83	0.51	0.15	0.33	0.03	0.01	100

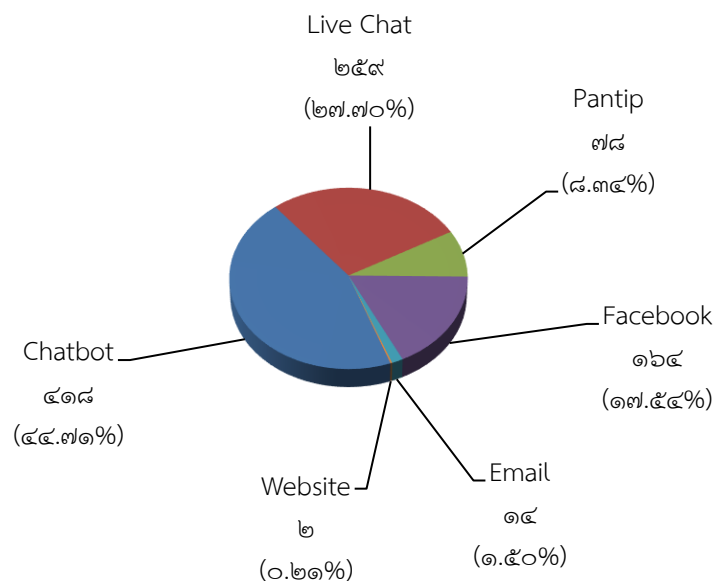
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ แสดงถึงการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 49,408 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน 37,446 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 8,477 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวง ยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 3,384 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 101 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 37,869 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 31,309 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 6,554 เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 6 เรื่อง

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๙๓๕ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๑๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๕๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๖๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๔ ครั้ง และ Website จำนวน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ GCC 1111 ได้ให้บริการผ่าน Twitter และ Instagram ด้วย อย่างไรก็ตาม ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าว โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๔๑๘	๒๕๙	๗๘	๑๖๔	๑๔	๒	๙๓๕
ร้อยละ	๔๔.๗๑	๒๗.๗๐	๘.๓๔	๑๗.๕๔	๑.๕๐	๐.๒๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๘๘ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๒๓ เรื่อง Live Chat จำนวน ๑๗๘ เรื่อง Pantip จำนวน ๙๒ เรื่อง Facebook จำนวน ๑๗๙ เรื่อง E-mail จำนวน ๑๔ เรื่อง และ Website จำนวน ๒ เรื่อง

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

ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



กระทรวงมหาดไทย

- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน
- การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรหมดอายุ
- การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร
- มาตรการบรรเทาผลกระทบต่อประชาชนจากสถานการณ์ราคาพลังงาน



กระทรวงคมนาคม

- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- การขอสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ กรณีสูญหาย
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ
- การประมูลเลขทะเบียนรถ
- การจดทะเบียนรถทุกประเภท



กระทรวงการคลัง

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- มาตรการซื้อปดมีคืน
- วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต
- วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี
- การขอรับเงินบำเหน็จบำนาญข้าราชการ



สำนักนายกรัฐมนตรี

- วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี
- การใช้บริการศูนย์รวมข้อมูลภาครัฐบนเว็บไซต์ info.go.th
- การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค
- รัฐบาล แจ่งวันลงทะเลเบียนโครงการเราเที่ยวด้วยกันเฟส ๕
- การชี้แจงข้อเท็จจริงกรณีอุบัติเหตุไฟฟ้า การสูบ ครอบครอง นำเข้า ผลิต ขาย ผิดกฎหมายหรือไม่



กระทรวงแรงงาน

- การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว
- สวัสดิการการจ้างงาน
- การต่ออายุใบอนุญาตทำงานผ่านระบบออนไลน์ คนต่างด้าว ๔ สัญชาติ
- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ
- โครงการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ประกันตน

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๑ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ จากการตรวจสอบคำถามกระทรวงต่าง ๆ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๙ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๕ เรื่อง ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับโครงการเราเที่ยวด้วยกัน สอบถามเกี่ยวกับการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ กรณีหมดอายุ ของชาวต่างชาติ สอบถามเกี่ยวกับกำหนดการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ดังตัวอย่างต่อไปนี้

เราเที่ยวด้วยกัน

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 27 กุมภาพันธ์ เวลา 10:34:59 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 7032414 - 27 ก.พ.
เราเที่ยวด้วยกันเฟส 5 ลงทะเบียนได้ถึงเมื่อไหร่ แล้วรอบนี้สนับสนุนเรื่องอะไรบ้างคะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 - 27 ก.พ.
เรียน สมาชิกหมายเลข 7032414

การลงทะเบียนโครงการเราเที่ยว เฟส 5
ประชาชนที่เคยลงทะเบียนโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เฟส 1 - 4 แล้ว ไม่ต้องลงทะเบียนรับสิทธิ์ใหม่ แต่ต้องให้ความยินยอม (Consent) และยอมรับหลักเกณฑ์ และเงื่อนไข ผ่านแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" (จะได้รับสิทธิ์ในเฟส 5 ใหม่ จำนวน 5 สิทธิ์)
เริ่มลงทะเบียนโครงการฯ เฟส 5 สำหรับผู้ไม่เคยลงทะเบียนโครงการเราเที่ยวด้วยกัน ตั้งแต่ 27 ก.พ. 66 - 2 มี.ค. 66 ระหว่างเวลา 06.00-21.00 น.ผ่านเว็บไซต์ www.เราเที่ยวด้วยกัน.com

การสนับสนุน

1. รัฐจะสนับสนุนเงินค่าที่พัก ในอัตราร้อยละ 40 ของราคาสุทธิ แต่ไม่เกิน 3,000 บาทต่อห้องต่อคืน (โดยรัฐจะจ่ายให้แก่โรงแรม/ที่พักโดยตรง หลังจากประชาชนผู้ได้รับสิทธิ์ได้ Check out ออกจากโรงแรม/ที่พัก)
2. รัฐจะสนับสนุน E-Voucher มูลค่า 600 บาทต่อห้องต่อคืน ผ่านแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" ให้แก่ประชาชนผู้ได้รับสิทธิ์เมื่อ Check in เข้าพักโรงแรม/ที่พักที่เข้าร่วมโครงการฯ
3. โครงการเราเที่ยวด้วยกัน เฟส 5 จะไม่มีการสนับสนุนค่าตัวเครื่องบิน

Yaowaluk.



สมาชิกหมายเลข 7032414 - 27 ก.พ.

ตอบข้อมูลดีเป็นประโยชน์มากเลย สามารถนำไปใช้ได้จริงขอบคุณมากนะคะ



การสอบถามเกี่ยวกับโครงการเราเที่ยวด้วยกัน

ชาวต่างชาติตอบไขข้อสงสัย

สร้างโดย IT Girl 8 กุมภาพันธ์ เวลา 13:34:32 น.

ผู้เข้าร่วม IT Girl, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



IT Girl - 8 ก.พ.

ขอสอบถามเรื่องชาวต่างชาติ มีพาสปอร์ต work permit ในไทย ต้องการตอบไขข้อสงสัย เดิม5ปีคะ ต่อไปตอบแบบ5ปีต้องใช้อะไรบ้างคะ และตั้งจ้องคิวใหม่
อบรม5ชม.ท่อย่างไรคะ ถ้าไปต่อที่กรมขนส่งจตุจักร จะเรียบร้อยทุกอย่างภายในกี่ชม.คะขอบคุณคะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 - 8 ก.พ.

เรียนคุณ IT Girl

การต่ออายุใบอนุญาตขั้บรณนศ 5 ปี เป็น 5 ปี จะสามารถต่ออายุล่วงหน้าก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุไม่เกิน 90 วัน กรณีชาวต่างชาติถือวีซ่าชั่วคราว (NON - IMMIGRANT VISA) ที่ไม่ใช่แรงงานต่างด้าวมีเอกสารดังนี้คะ

1. หนังสือเดินทาง (PASSPORT) ซึ่งยังไม่สิ้นอายุ ฉบับจริง พร้อมสำเนา
2. วีซ่าชนิด NON - IMMIGRANT VISA ซึ่งยังไม่สิ้นอายุ ฉบับจริง พร้อมสำเนา
3. หนังสือรับรองถิ่นที่อยู่ (ขอได้ที่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หรือ สถานทูต)
4. หลักฐานการเปลี่ยนชื่อ - สกุล / ตำนานำนามในกรณีสมรส กรณีมีการเปลี่ยนแปลง
5. ใบอนุญาตเดิม ตัวจริง พร้อมสำเนา
6. ใบรับรองแพทย์ไม่เกิน 1 เดือน ใบรับรองแพทย์จากคลินิกสามารถนำมายื่นได้แต่ใบรับรองแพทย์จะต้องเป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานที่แพทย์สภารรับรอง

สำหรับขั้นตอนในการดำเนินการจะขึ้นอยู่กับอายุที่เหลืออยู่ของใบอนุญาตเดิมแบ่งได้ดังนี้คะ

กรณีต่อก่อนล่วงหน้าหรือขาดอายุไม่เกิน 1 ปี (เจ้าหน้าที่จะพิจารณาตามอายุของ visa)

- ทดสอบปฏิกิริยาการใช้เบรกเท้า การทดสอบสายตาบอดสี สายตาทางกว้าง และสายตาทางลึก
- จะต้องเข้ารับการอบรม 1 ชั่วโมงด้วย

กรณีใบอนุญาตขั้บรณนศหมดอายุเกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี

- ทดสอบปฏิกิริยาการใช้เบรกเท้า การทดสอบสายตาบอดสี สายตาทางกว้าง และสายตาทางลึก
- เข้ารับการอบรม 2 ชั่วโมง
- ทดสอบข้อเขียนเกี่ยวกับข้อบังคับในการขับรถ

กรณีใบอนุญาตขั้บรณนศหมดอายุ เกินกว่า 3 ปี

- ทดสอบปฏิกิริยาการใช้เบรกเท้า การทดสอบสายตาบอดสี สายตาทางกว้าง และสายตาทางลึก
- เข้ารับการอบรม 2 ชั่วโมง
- ทดสอบข้อเขียนเกี่ยวกับข้อบังคับในการขับรถ
- สอบการขับรถในสนามทดสอบด้วย

ชาวต่างชาติที่ประสงค์จะทำใบอนุญาตที่กรมการขนส่งทางบกจะต้องติดต่อด้วยตนเองเท่านั้น (walk-in) หากประสงค์จะทำที่พื้นที่อื่นให้ดำเนินการจองคิวผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งขณะนี้ทางกรมการขนส่งทางบกแจ้งว่าสำหรับชาวต่างชาติที่ประสงค์ต่ออายุใบอนุญาตขั้บรณนศ เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานครบถ้วนแล้วจะออกใบนัดเพื่อดำเนินการในโอกาสต่อไป เพราะฉะนั้นระยะเวลาการดำเนินการจะขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่นัดหมายและจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละวันด้วยคะ

Mattana




IT Girl - 8 ก.พ.


ขอบคุณมากคะ

การสอบถามเกี่ยวกับการต่ออายุใบอนุญาตขั้บรณนศ กรณีหมดอายุ ของชาวต่างชาติ

เลือกตั้ง ส.ส. ...

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 27 ก.พ. ใน 12:32:07 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

 สมาชิกหมายเลข 7032414 · 27 ก.พ.
กกด. มีกำหนดใหม่ไลน์เกี่ยวกับแผนการเลือกตั้ง ส.ส. โหมอยากทราบกำหนดการต่างๆคะ

 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 27 ก.พ.
เรียน สมาชิกหมายเลข 7032414

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เปิดเผยแพร่แผนการเลือกตั้งกรณีสภาผู้แทนราษฎรครบวาระ ในวันที่ 23 มีนาคม 2566 ไว้แล้ว ตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 102 กำหนดให้มีการเลือกตั้งภายใน 45 วัน นับแต่วันที่สภาผู้แทนราษฎรสิ้นอายุครบ เบื้องต้น กำหนดให้วันที่ 7 พฤษภาคม 2566 เป็นวันเลือกตั้งทั่วไป และเปิดรับสมัครในวันที่ 3-7 เมษายน 2566 โดยมีรายละเอียดดังนี้

มีนาคม 2566

- วันที่ 30 มีนาคม วันสุดท้ายที่คาดว่าพระราชกฤษฎีกาให้มีการเลือกตั้ง ส.ส.มีผลบังคับใช้
- วันที่ 31 มีนาคม กกด. ประกาศกำหนดวันเลือกตั้ง และประกาศกำหนดวันรับสมัคร


เมษายน 2566

- วันที่ 3 - 7 เมษายน รับสมัครรับเลือกตั้ง ส.ส.
- วันที่ 11 เมษายน วันสุดท้ายของการประกาศกำหนดหน่วยเลือกตั้งและสถานที่เลือกตั้ง และเป็นวันสุดท้ายประกาศบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
- วันที่ 14 เมษายน ประกาศบัญชีรายชื่อผู้สมัคร ส.ส.
- วันที่ 16 เมษายน วันสุดท้ายส่งหนังสือแจ้งเจ้าบ้าน และสรรหาแต่งตั้งคณะกรรมการประจำหน่วยเลือกตั้ง
- วันที่ 26 เมษายน วันสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงหน่วยเลือกตั้งและสถานที่เลือกตั้ง และเป็นวันสุดท้ายของการพิมพ์ชื่อ-ถอนชื่อ
- วันที่ 30 เมษายน ลงคะแนนเลือกตั้งล่วงหน้าในเขตเลือกตั้งและนอกเขตเลือกตั้ง และแจ้งเหตุไม่อาจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง

พฤษภาคม 2566

- วันที่ 1 พฤษภาคม วันสุดท้ายยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง
- วันที่ 1 - 6 พฤษภาคม แจ้งเหตุไม่อาจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง
- วันที่ 3 พฤษภาคม วันสุดท้ายศาลฎีกาพิจารณาสิทธิสมัคร กรณีผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำเขตเลือกตั้งไม่รับสมัคร
- วันที่ 6 พฤษภาคม วันสุดท้ายที่ผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำเขตเลือกตั้งยื่นคำร้องศาลฎีกา กรณีผู้สมัครขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้าม
- วันที่ 7 พฤษภาคม เลือกตั้ง ส.ส. เป็นการเลือกตั้งทั่วไป
- วันที่ 8 - 14 พฤษภาคม แจ้งเหตุไม่อาจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง

Surasak

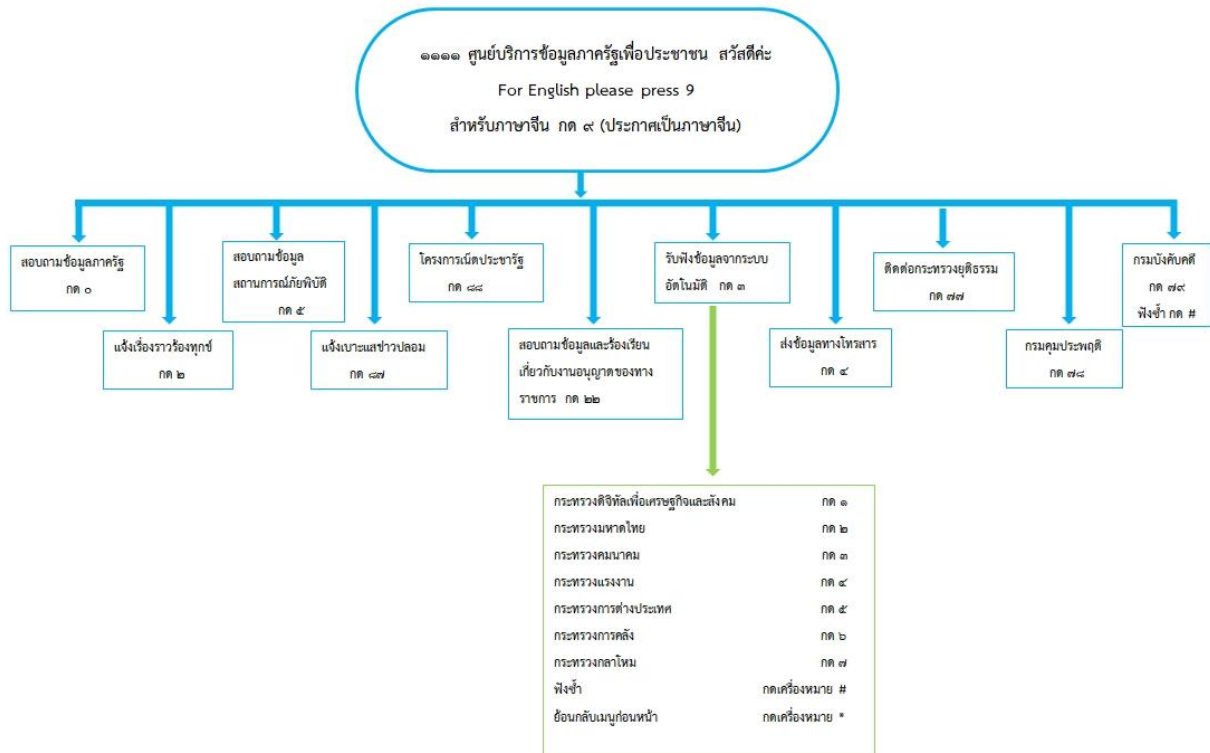
 สมาชิกหมายเลข 7032414 · 27 ก.พ.
ละเอียดมากเลยคะข้อมูลเป็นประโยชน์มาก ^_^ 🙌 🍀 🍀

การสอบถามเกี่ยวกับกำหนดการจัดการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

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 GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อใช้งานสำหรับหน่วยงานนำร่อง (๑ ปี) แผนระยะกลางเพื่อใช้งานสำหรับหน่วยงานระยะ ๒ (๓ ปี) และแผนระยะยาวเพื่อใช้งานสำหรับทุกหน่วยงาน (๕ ปี ขึ้นไป) ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของ GCC 1111 ให้เป็นปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยมุ่งเน้นลดการใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ

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) ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบนำร่องจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา และแผนระยะยาว (ระยะ ๕ ปี) ดำเนินการขยายประสิทธิภาพการทำงานของระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 มุ่งเน้นการลดใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

๓.๑.๕ จัดให้มีระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 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 วิเคราะห์ถักกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานนำร่อง ได้ เช่น ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (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

การดำเนินการ

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

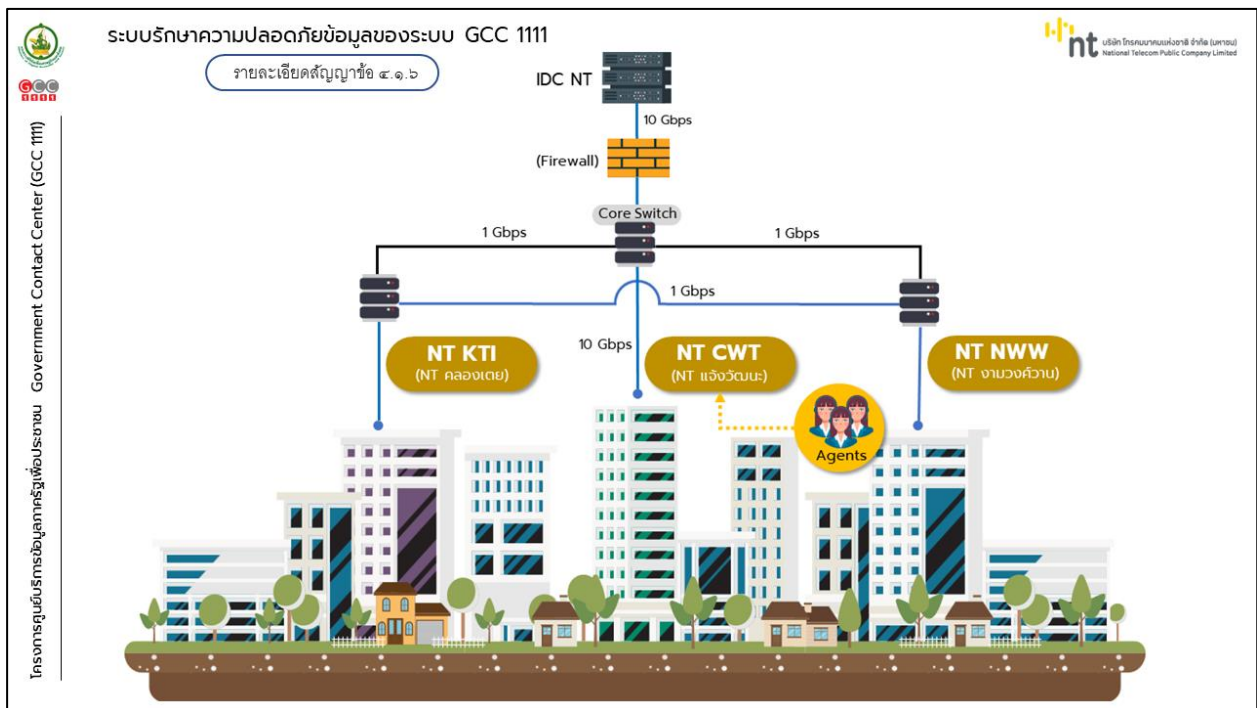
ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) 												
ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)												
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖												
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน											หมายเหตุ
	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.	
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 กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์												
(๑) รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล (Data Analytics) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นสำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (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 ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อย่างต่อเนื่องตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) โดยระหว่างนี้อยู่ในระหว่างขั้นตอนการรวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งาน โดยทีมงานได้มีการจัดทำ Data Dictionary ของชุดข้อมูลที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการในเบื้องต้น โดยมีการวิเคราะห์ และออกแบบ 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

การดำเนินการ

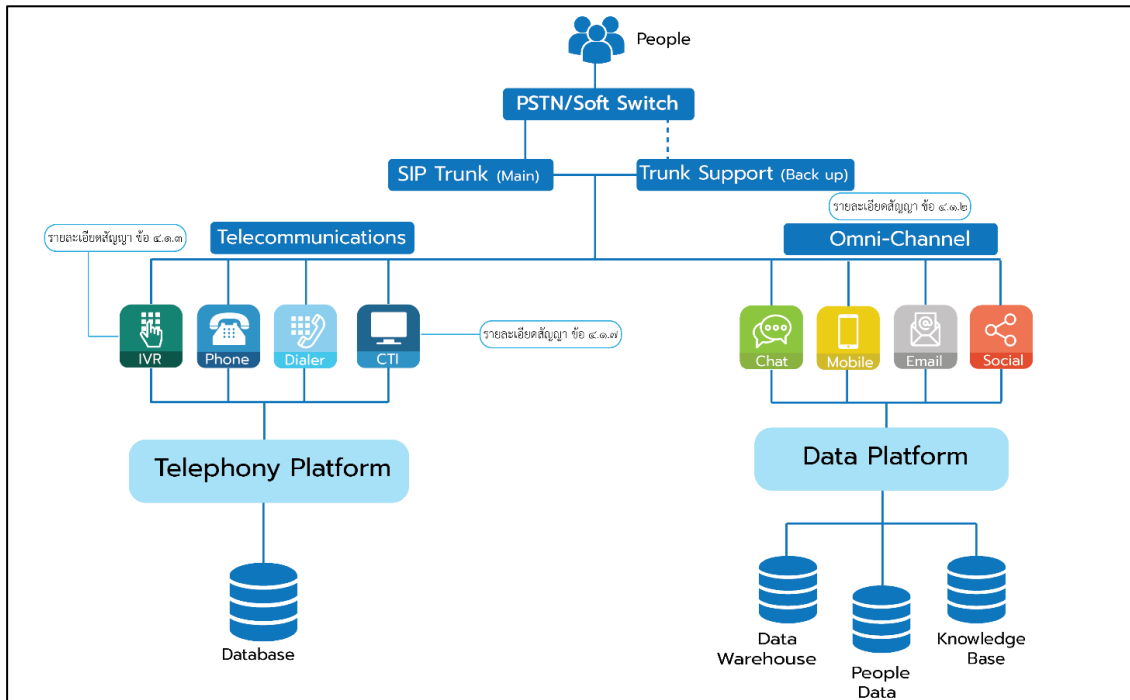


แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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 บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้น พร้อมกับการรับโทรศัพท์ได้ในเวลาเดียวกัน และจัดทำระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) ซึ่งสามารถขยายและรองรับการบริการในอนาคตได้อีกตามความจำเป็นในการใช้งาน

การดำเนินการ



แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ เว็บไซต์ (Website) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เฟซบุ๊ก (Facebook) 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 ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลาอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดเก็บให้ผู้ว่าจ้างได้ทราบ

การดำเนินการ

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลาอายุสัญญา 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

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ดังมีตัวอย่าง ได้แก่ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การทำบัตรประจำตัวประชาชน การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพคนพิการ การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน 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 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสายในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ จำนวน ๘,๔๔๐ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กองบังคับการตำรวจจราจร กำชับการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด และด่านตรวจ ของตำรวจทุกหน่วยทั่วประเทศ ต้องมีมาตรฐานตามกฎหมาย ตำรวจทุกนายต้องมี กล้อง Bodycam บันทึกภาพและเสียง เพื่อให้เกิด

ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตำรวจทุกนายต้องสวมใส่เครื่องแบบในการตั้งจุดตรวจทุกครั้ง การตั้งจุดตรวจต้องเป็นประโยชน์ของประชาชนและสังคม หากจุดตรวจไหน ไม่มีมาตรฐาน มีการเรียกรับผลประโยชน์ เบื้องต้นจะมีการลงโทษระดับหัวหน้าสถานีตำรวจที่ปล่อยปละละเลย และผู้บังคับการตามลำดับ หากไม่มีมาตรการควบคุม กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ ด้านตรวจแบบใหม่ แบ่งการตรวจเป็น ๓ รูปแบบ คือ ๑) ตรวจวินัยจราจร เช่น ขับรถเร็วเกินกฎหมายกำหนด ไม่พกพาใบขับขี่ เป็นต้น ๒) ตรวจยาเสพติด ๓) ตรวจวัดระดับแอลกอฮอล์

- รัฐบาลพัฒนาระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการทุกหน่วยงานไว้ ณ จุดเดียว บนเว็บไซต์ info.go.th เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนและผู้ประกอบการในการเป็นคู่มือแนะนำ ขั้นตอน เอกสารประกอบ เงื่อนไขตลอดจนระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่ชัดเจนของแต่ละบริการและหน่วยงาน รัฐบาล จึงขอเชิญชวนประชาชนที่จำเป็นต้องติดต่อหน่วยงานราชการใช้บริการศูนย์รวมข้อมูล เพื่อติดต่อราชการที่เว็บไซต์ info.go.th หรือสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อศึกษาข้อแนะนำทั้งขั้นตอน เอกสาร ช่องทางการเข้ารับบริการ เงื่อนไขและระยะเวลาของบริการ เพื่อเตรียมตัวพร้อมก่อนติดต่อกับทางราชการ ซึ่งจะทำให้การรับบริการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) แนะนำขั้นตอนรับถุงยางอนามัยฟรี ได้ที่กระเป๋าสุภาพ ในแอปพลิเคชันเป๋าตัง ตั้งแต่วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ สามารถศึกษาข้อมูลและวิธีการลงทะเบียนได้ที่ : <https://krungthai.com/link/health-wallet-gov-free-condom-fb> โครงการนี้เป็นของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และเงื่อนไขการแจกเป็นไปตามที่ สปสช. กำหนด ขอสงวนสิทธิ์เฉพาะผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง ๓๐ บาท) และได้รับสิทธิบัตรในแอปพลิเคชันเป๋าตัง ได้ทุกโรงพยาบาล และหน่วยบริการทุกพื้นที่ทั่วประเทศที่เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งนี้ ประชาชนสามารถสอบถามเพิ่มเติมหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ที่ สายด่วน สปสช. โทร ๑๓๓๐ ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- กระทรวงการคลัง กำหนดวันประกาศผลการพิจารณาคุณสมบัติโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ ในวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ซึ่งผู้ลงทะเบียนที่มีสถานะการลงทะเบียนสมบูรณ์ สามารถตรวจสอบผลการพิจารณาคุณสมบัติได้ ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ทางเว็บไซต์ <https://welfare.mof.go.th> ๒) ผ่านหน่วยงานรับลงทะเบียน ทั้ง ๗ หน่วยงาน ได้แก่ (๑) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) (๒) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (๓) ธนาคารออมสิน (๔) สำนักงานคลังจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด ทั่วประเทศ สังกัดกรมบัญชีกลาง (๕) ที่ว่าการอำเภอ ทั้ง ๘๗๘ อำเภอ ทั่วประเทศ ภายใต้กระทรวงมหาดไทย (๖) สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง ๕๐ เขต (๗) ศาลาว่าการเมืองพัทยา ตามวันและเวลาทำการของแต่ละหน่วยงาน ๓) โทรศัพท์สอบถามได้ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โทร. ๐๙ ๔๘๕๘ ๙๗๙๔ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง โทร. ๐๒ ๒๗๓ ๙๐๒๐ ต่อ ๓๕๐๒ ๓๕๐๓ ๓๕๐๖ ๓๕๓๖ ๓๕๔๒ ๓๕๑๘ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โทร. ๐๒ ๑๐๙ ๒๓๔๕

- ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖ เห็นชอบมาตรการช่วยเหลือค่าไฟฟ้า เพื่อบรรเทาผลกระทบต่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ราคาพลังงานที่ยังสูง สำหรับบ้านที่อยู่อาศัยที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน ๓๐๐ หน่วย/เดือน โดยกำหนดให้เป็นส่วนลดค่าไฟฟ้าก่อนการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่ม ดังนี้ ๑) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้ไฟฟ้า ระหว่าง ๑-๑๕๐ หน่วย/เดือน ให้ส่วนลดค่าไฟฟ้า จำนวน ๙๒.๐๔ สตางค์/หน่วย ๒) ผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ใช้ไฟฟ้าระหว่าง ๑๕๑ - ๓๐๐ หน่วย/เดือน ให้ส่วนลดค่าไฟฟ้า จำนวน ๖๗.๐๔ สตางค์/หน่วย

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงการคลัง ดังนี้

- เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ นายพรชัย ฐีระเวช ผู้อำนวยการสำนักเศรษฐกิจการคลัง ในฐานะโฆษกกระทรวงการคลัง เปิดเผยว่าปัจจุบันมีมิจอาชีพแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่กระทรวงการคลังหลอกลวงให้ประชาชนหลงเชื่อว่าเป็นผู้ได้รับสิทธิตามโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ (โครงการฯ) ปี ๒๕๖๕ และให้ทำธุรกรรมในลักษณะต่าง ๆ ตามคำแนะนำของมิจอาชีพ กระทรวงการคลัง ขออภัยว่า ขณะนี้โครงการฯ ปี ๒๕๖๕ ยังไม่ได้มีการประกาศรายชื่อประชาชนผู้ได้รับสิทธิเนื่องจากข้อมูลตามโครงการมีจำนวนมากต้องมีการตรวจสอบคุณสมบัติจากหน่วยตรวจสอบสิทธิหลายหน่วยงานเพื่อให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ซึ่งจะเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ และประกาศให้ประชาชนทราบโดยเร็วต่อไป กระทรวงการคลังไม่มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์ไปแจ้งผลการตรวจสอบสิทธิให้แก่ประชาชนรับทราบ และ/หรือแนะนำให้มีการดำเนินธุรกรรมใด ๆ จึงขอให้ประชาชนอย่าหลงเชื่อและดำเนินการธุรกรรมใด ๆ ตามคำหลอกลวงของมิจอาชีพ อย่างไรก็ตาม สำหรับประชาชนผู้ตกเป็นเหยื่อมิจอาชีพ สามารถร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแสได้ที่สถานีตำรวจในท้องที่ของท่าน หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และติดตามข้อมูลข่าวสารได้ในช่องทางต่าง ๆ ของกระทรวงการคลัง ได้ผ่านเว็บไซต์ <https://บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ.mof.go.th> หรือ <https://welfare.mof.go.th> หรือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โทร. ๐๒ ๑๐๙ ๒๓๔๕ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๗.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการ

- นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เปิดเผยว่า เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบโครงการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแห่งรัฐ (โครงการบ้านล้านหลัง ระยะที่ ๓) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองในราคาที่ไม่สูงและเหมาะสมกับศักยภาพของประชาชนแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่ไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ กลุ่มวัยทำงานหรือประชาชนที่กำลังเริ่มต้นสร้างครอบครัว รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องจากโครงการบ้านล้านหลัง ระยะที่ ๒ ที่มียอดคำขอสินเชื่อเต็มกรอบวงเงินแล้ว โครงการบ้านล้านหลัง ระยะที่ ๓ มีวงเงินโครงการ ๒๐,๐๐๐ ล้านบาท โดย ธอส. สนับสนุนสินเชื่อให้แก่ประชาชนทั่วไปที่มีความต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ในอัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ ๓ ในช่วง ๕ ปีแรก วงเงินอนุมัติสูงสุดไม่เกิน ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท ต่อราย ต่อหลักประกัน และมีระยะเวลากู้ยืมสูงสุดไม่เกิน ๔๐ ปี โดยประชาชนที่สนใจเข้าร่วมโครงการสามารถยื่นคำขออยู่กับ ธอส. ได้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ หรือจนกว่า ธอส. ให้สินเชื่อเต็มตามกรอบวงเงินของโครงการแล้ว

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ไม่มีอาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

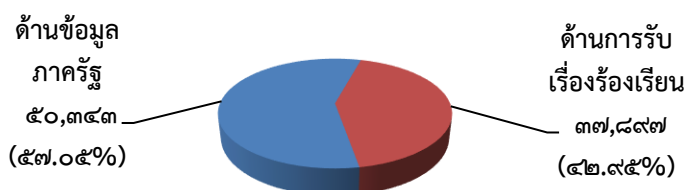
การดำเนินการ

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๘๘,๒๔๐ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๐,๓๔๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๕ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๗,๘๙๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๕ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ (ครั้ง)	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๕๐,๓๔๓	๓๗,๘๙๗	๘๘,๒๔๐
ร้อยละ	๕๗.๐๕	๔๒.๙๕	๑๐๐

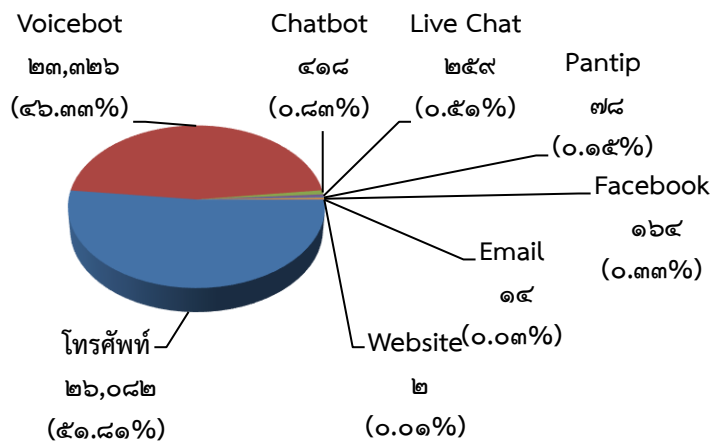
ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๕๐,๓๔๓ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๖,๐๘๒ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๓,๓๒๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๔๑๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๕๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๖๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๔ ครั้ง และ Website จำนวน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ GCC 1111 ได้ให้บริการผ่าน Twitter และ Instagram ด้วย อย่างไรก็ตาม ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าว โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



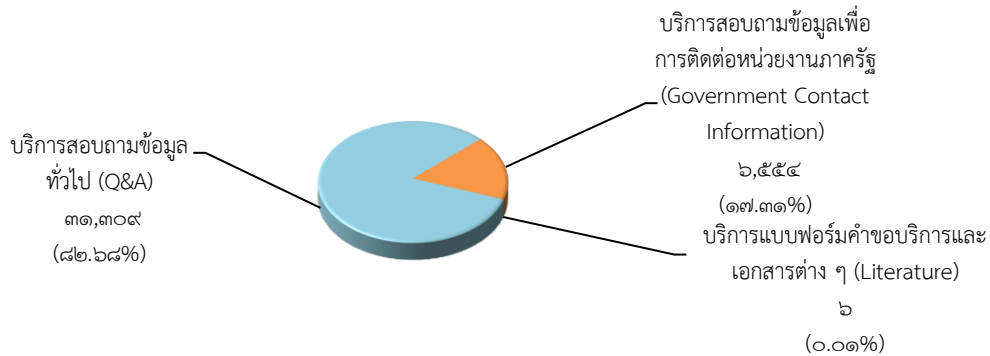
รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๒๖,๐๘๒	๒๓,๓๒๖	๔๑๘	๒๕๙	๗๘	๑๖๔	๑๔	๒	๕๐,๓๔๓
ร้อยละ	๕๑.๘๑	๔๖.๓๓	๐.๘๓	๐.๕๑	๐.๑๕	๐.๓๓	๐.๐๓	๐.๐๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๔๙,๔๐๘ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๗,๔๔๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๘,๔๗๗ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๓๘๔ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๐๑ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๗,๘๖๙ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๑,๓๐๙ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๖,๕๕๔ เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน	๓๑,๓๐๙	๖,๕๕๔	๖	๓๗,๘๖๙
ร้อยละ	๘๒.๖๘	๑๗.๓๑	๐.๐๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๑,๓๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๘ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๑,๐๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๒

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๖,๕๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๑ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๕๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๒ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๘ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

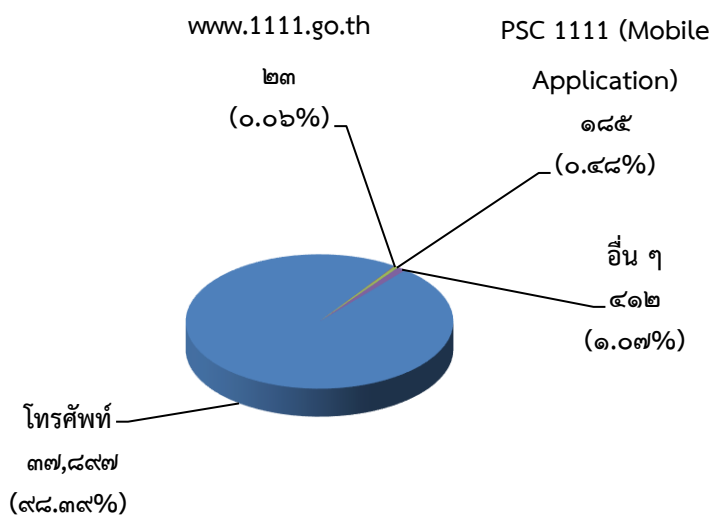
(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ เอกสารประกอบการทำนิติกรรมการโอนที่ดิน กรณีบุคคลธรรมดา เอกสาร ขั้นตอนการขออนุญาตทำงานนอกพื้นที่ของชนกลุ่มน้อย เป็นต้น

ทั้งนี้ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๓๘,๕๑๗ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๗,๘๙๗ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๓ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๘๕ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๔๑๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



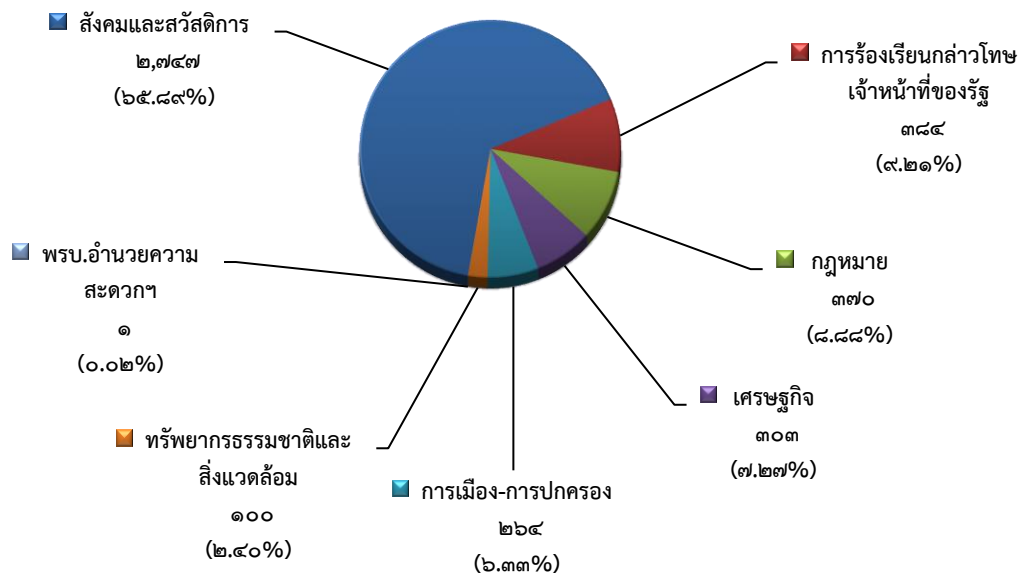
รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	www.1111.go.th (ครั้ง)	PSC 1111 (Mobile Application) (ครั้ง)	อื่น ๆ (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๓๗,๘๙๗	๒๓	๑๘๕	๔๑๒	๓๘,๕๑๗
ร้อยละ	๙๘.๓๔	๐.๐๖	๐.๔๘	๑.๐๗	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๗,๘๙๗ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๘,๓๗๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๙,๑๒๖ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๓๙๘ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๘,๓๗๓ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๙๐๗ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๙,๓๐๕ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๑ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๕,๑๒๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๑๖๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๗๔๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๘๔ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๗๐ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๐๓ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๒๖๔ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๐๐ เรื่อง และพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกฯ จำนวน ๑ เรื่อง ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



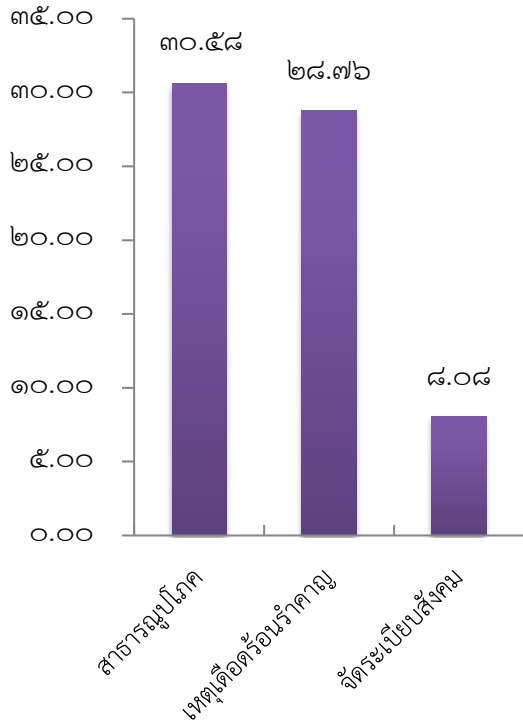
รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	การเมือง - การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ	รวม
จำนวน	๒,๗๔๗	๓๘๔	๓๗๐	๓๐๓	๒๖๔	๑๐๐	๑	๔,๑๖๙
ร้อยละ	๖๕.๘๙	๙.๒๑	๘.๘๘	๗.๒๗	๖.๓๓	๒.๔๐	๐.๐๒	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๔๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๘๕๒ เรื่อง

สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

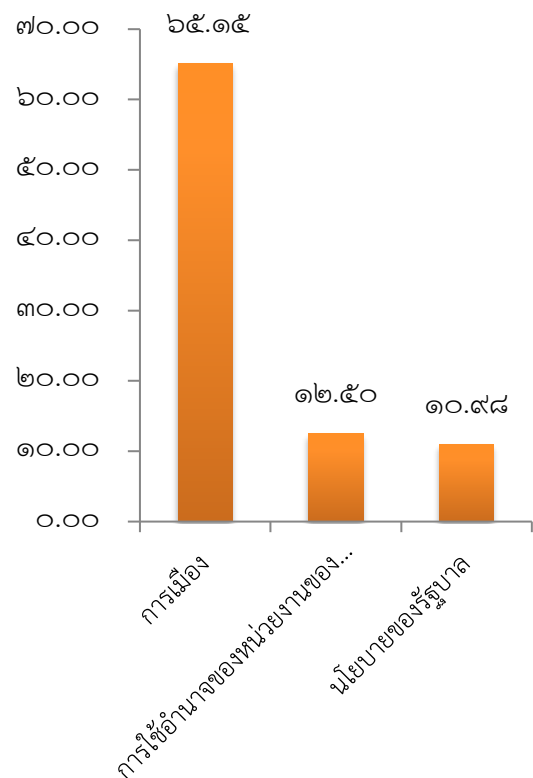


- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๐.๕๘ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางดับ ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมถนนลาดยาง แอสฟัลต์ชำรุด ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๘.๗๖ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิงประเภท ผับ บาร์ แจ๊สเหตุ กรณีได้รับกลิ่นเหม็นรบกวนจากการพ่นสารเคมีของเพื่อนบ้าน ฯลฯ
- จัดระเบียบสังคม** ร้อยละ ๘.๐๘ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีพบเห็นสถานบันเทิง ประเภทบาร์ เป็นแหล่งมั่วสุมยาเสพติด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มเที่ยวรถของรถโดยสารสาธารณะ ฯลฯ

การเมือง-การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

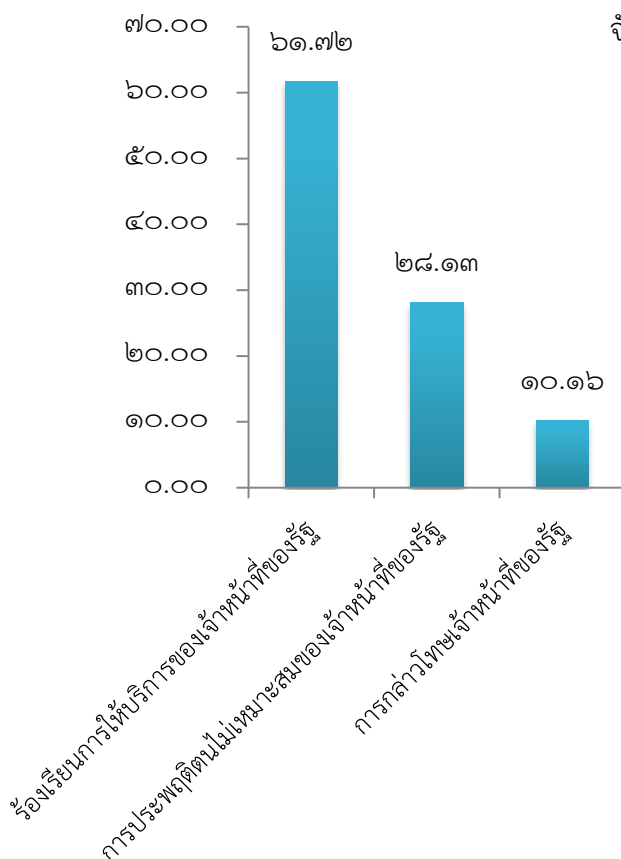
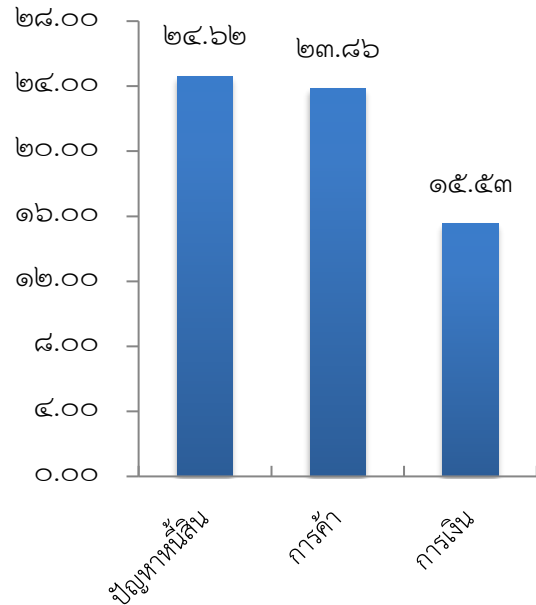
- การเมือง** ร้อยละ ๖๕.๑๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับบริหารประเทศของนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๑๒.๕๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปรับเพิ่มเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้บัญชาการตำรวจคนใหม่ ฯลฯ
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๑๐.๙๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือชาวนา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มจำนวนเงินในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๔.๖๒ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือในการนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบกับทางธนาคารของรัฐ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายระยะเวลาในการพักชำระหนี้ ของทุกธนาคาร ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๒๓.๘๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกมาตรการควบคุมราคาสินค้า ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการควบคุมดูแลการตีป้ายราคาสินค้าให้มีความชัดเจน ฯลฯ
- การเงิน** ร้อยละ ๑๕.๕๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นให้ธนาคารแห่งประเทศไทยออกมาตรการป้องกันการโจรกรรมเงินจากกลุ่มมิจฉาชีพ ขอเสนอความคิดเห็น กรณีการโอนเงินผิดบัญชี ฯลฯ



การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

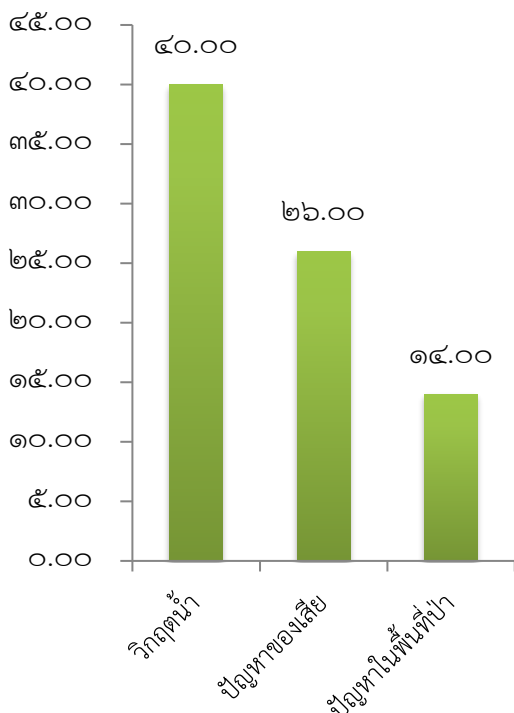
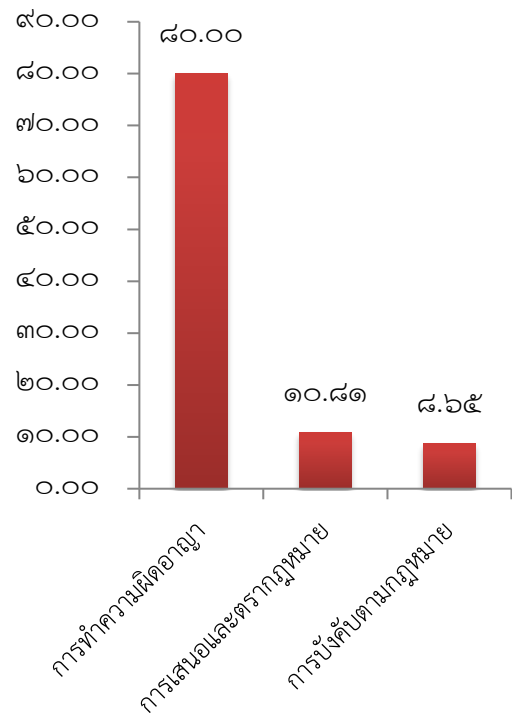
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๖๑.๗๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๒๘.๑๓ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการจ่ายเงินโบนัสประจำปีให้กับข้าราชการและบุคลากรของหน่วยงานกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการและพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๐.๑๖ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ และการรั่วไหลผิดปกติของประธานกองทุนหมู่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการทุจริตการรับเงินเยียวยาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ปี ๒๕๖๕ ฯลฯ

กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๐.๐๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหามิจฉาชีพดูดเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร ขอให้ตรวจสอบการลักลอบผลิตอาวุธปืนเถื่อน และอุปกรณ์เก็บเสียงของอาวุธปืน ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๐.๘๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาเพิ่มบทลงโทษผู้กระทำความผิดกฎหมายโดยการลักลอบเปิดเว็บไซต์การพนันออนไลน์ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายกัญชาเสรี ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๘.๖๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้มงวดและควบคุมรถบรรทุกสัญจรตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทบทวนกฎหมายจำกัดความเร็วในพื้นที่ชุมชน ฯลฯ



ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๔๐.๐๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการน้ำ ขอความช่วยเหลือในการจัดทำแผนเตรียม ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๒๖.๐๐ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการบริหารจัดการบ่อขยะฝังกลบ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียกคืนสารเคมีเป็นพิษต่อสุขภาพ ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๑๔.๐๐ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีพบเห็นไฟไหม้ป่า ขอให้ตรวจสอบการบุกรุกและลักลอบตัดไม้ในพื้นที่เขตป่าชุมชน ฯลฯ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ ร้อยละ ๑๐๐ ขอให้ตรวจสอบการจัดทำคู่มือประชาชน ของกรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๐๘๔ ครั้ง คิดเป็น อัตราร้อยละ ๑.๒๔ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก (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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๒,๕๑๒ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๘๘ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๓) การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

๒.๑.๓.๑) กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๔๔๕ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓๗ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๙๐๒ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๐๕ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๔๖๖ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๓๔๑ เรื่อง ได้แก่ การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๓๔๔ เรื่อง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต มาตรการขอลดมีคืน การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ วิธีการสถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒๓ เรื่อง ได้แก่ การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน ที่ตั้ง และเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

๒.๒.๒) การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๑๖ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๕๑ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕๖๗ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไปจำนวน ๑๘ เรื่อง เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระสงฆ์ รายชื่อและจำนวนวัดในพื้นที่ต่าง ๆ จำนวนพระสงฆ์ในประเทศไทย ปางของพระพุทธรูปประจำวัน เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่าง ๆ ของพระสงฆ์ เช่น ๑) รองเจ้าอาวาสวัดแห่งหนึ่งอนุญาตให้นำกับข้าวที่ญาติโยมนำมาถวายหรือที่พระสงฆ์ในวัดไปบิณฑบาตมาแล้วฉันไม่หมด จำนวนอาหารประมาณ ๒-๓ กระสอบนำไปจำหน่ายโดยการขับชั่งรถจักรยานยนต์วิ่งเร่จำหน่ายไปตามหมู่บ้าน ๒) เจ้าอาวาสวัดแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่าง ๆ อาทิ พุดจาหยาบคาย ไม่สุภาพ มีการคำทอให้ของลักบดขี่ฆ้องเพลงลูกวัด ไม่มีคณะกรรมการวัด

ในการตรวจสอบรายรับ-รายจ่ายของทางวัด ก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสเป็นอย่างมาก เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีรายงานข้อเสนอนแนะ จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอเสนอความคิดเห็น ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสนับสนุนงบประมาณแผ่นดินให้คนไทยพุทธไปแสวงบุญที่พุทธคยา ประเทศอินเดีย ทุกปี และให้ย้ายสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ จากสังกัดกรมการศาสนา มาสังกัดกรมการปกครอง ๒) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบประวัติหรือพฤติกรรมของผู้ที่จะเข้ามาบวชเป็นพระภิกษุสงฆ์ในศาสนาพุทธ เพื่อป้องกันไม่ให้มีผู้เข้ามาบวชเพื่อหลีกหนีความผิด ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อพุทธศาสนา 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๕๔ เรื่อง แบ่งเป็นสอบถามข้อมูล จำนวน ๔๙ เรื่อง เสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๕ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับ PDPA ข้อเสนอแนะ กรณีการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่ ข้อเสนอแนะ กรณี การติดกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

๓.๒.๖ รวบรวมข้อมูลคำถาม - คำตอบ ที่ให้บริการแก่ประชาชน และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือนรวมทั้งรวบรวมข้อมูลและส่งข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

การดำเนินการ

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

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



การเมือง-การปกครอง

- การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย
- การทำหนังสือเดินทางธรรมดา
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เตรียมแผนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทั่วประเทศ



เศรษฐกิจ

- โครงการเราเที่ยวด้วยกัน เฟส ๕
- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ
- โครงการประกันรายได้เกษตรกร



สังคมและสวัสดิการ

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพคนพิการ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ



การศึกษาและเทคโนโลยี

- หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)
- การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย
- โครงการฝึกอบรมสร้างนักวิจัยรุ่นใหม่



อื่น ๆ

- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ
- สภาอากาศไทยออกหน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่

๓.๒.๗ ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชนโดยจะจัดทำบันทึกข้อมูล การโทรเข้า การโทรออก ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องร้องเรียน และสถิติการสอบถามข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามงาน ประเมินผล และเพื่อพัฒนาระบบ GCC 1111 และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน
การดำเนินการ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๘๗,๓๐๕ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กค ๐	๑๑๑๑ กค ๑	๑๑๑๑ กค ๒	๑๑๑๑ กค ๓	๑๑๑๑ กค ๔	๑๑๑๑ กค ๕	๑๑๑๑ กค ๖	๑๑๑๑ กค ๗	๑๑๑๑ กค ๘	๑๑๑๑ กค ๙
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูล ด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูล สถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนาจ ความสะดวก ฯ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าชาวลด	โครงการเน็ตประชารัฐ
๓๙,๙๗๕	๓๗,๘๙๗	๓๘๒	๑,๐๘๔	๒,๕๑๒	๑,๔๔๕	๓๗	๑,๙๐๒	๖๐๕	๑,๔๖๖

จากสถิติการให้บริการในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๘๗,๓๐๕ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๙,๔๐๘ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๗,๔๔๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๘,๔๗๗ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๓๘๔ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๐๑ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๗,๘๖๙ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๑,๓๐๙ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๖,๕๕๔ เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ สอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๑,๓๐๙ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๑,๐๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๒

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๖,๕๕๔ เรื่อง โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๕๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๒ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๘ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ ตัวอย่างเช่น เอกสารประกอบการทำนิติกรรมกรรณที่ดิน กรณีบุคคลธรรมดา และ เอกสารขั้นตอนการขออนุญาตทำงานนอกพื้นที่ของชนกลุ่มน้อย เป็นต้น

๒) การใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๗,๘๘๗ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการจำนวน ๑๘,๓๗๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๙,๑๒๖ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๓๙๘ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๘,๓๗๓ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๙๐๗ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๙,๓๐๕ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๑ ครั้ง การติดตามผลและอื่น ๆ จำนวน ๕,๑๒๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๑๖๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๗๔๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๘๔ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๗๐ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๐๓ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๒๖๔ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๐๐ เรื่อง และพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกฯ จำนวน ๑ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๔๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์เรนทร ศูนย์เฝ้าระวังฯ ฯลฯ จำนวน ๘๕๒ เรื่อง

๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ 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 ที่ผู้รับแจ้งจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญาฯ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

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

๓.๒.๑๐ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

การดำเนินการ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง โดยได้ประสานงานในการปรับปรุงข้อมูล และแจ้งช่องทางในการประสานงาน สำหรับผู้ประสานงานหน่วยงานภาครัฐ (Contact point) ที่ประสงค์จะประสานงานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์ แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ ด้านบุคลากร

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

การดำเนินการ

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

จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด (Skill_GCC_Total) เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

Date	Split/Skill	MAXSTAFFED
1/2/2023	Skill_GCC_Total	95
2/2/2023	Skill_GCC_Total	96
3/2/2023	Skill_GCC_Total	96
4/2/2023	Skill_GCC_Total	95
5/2/2023	Skill_GCC_Total	95
6/2/2023	Skill_GCC_Total	96
7/2/2023	Skill_GCC_Total	95
8/2/2023	Skill_GCC_Total	96
9/2/2023	Skill_GCC_Total	95
10/2/2023	Skill_GCC_Total	95
11/2/2023	Skill_GCC_Total	95
12/2/2023	Skill_GCC_Total	96
13/2/2023	Skill_GCC_Total	96
14/2/2023	Skill_GCC_Total	95
15/2/2023	Skill_GCC_Total	95
16/2/2023	Skill_GCC_Total	95
17/2/2023	Skill_GCC_Total	95
18/2/2023	Skill_GCC_Total	96
19/2/2023	Skill_GCC_Total	96
20/2/2023	Skill_GCC_Total	95
21/2/2023	Skill_GCC_Total	96
22/2/2023	Skill_GCC_Total	95
23/2/2023	Skill_GCC_Total	95
24/2/2023	Skill_GCC_Total	96
25/2/2023	Skill_GCC_Total	95
26/2/2023	Skill_GCC_Total	95
27/2/2023	Skill_GCC_Total	96
28/2/2023	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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๑) หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการงาน Call Center สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน Call Center มาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการ การใช้ระบบ รวมทั้งการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการ

ของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่จำนวน ๒๒ คน ในระหว่างวันที่ ๒-๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

๒) หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสายสำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร “การขอรับใบอนุญาตขับรถยนต์และการตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ” อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๙๒ คน ในวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ และ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

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

การดำเนินการ

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 ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

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 และภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ 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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๓.๓ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๓ วินาที ซึ่งดีกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ คือไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๘๓ 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 โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- กรมการขนส่งทางบก ดำเนินการตามมาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ได้จัดผู้ตรวจการออกตรวจวัดควันดำจากท่อไอเสียของรถบรรทุกและรถโดยสาร ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ขอเดือนหากตรวจวัดควันดำด้วยระบบวัดความทึบแสงแล้วมีค่าควันดำเกินร้อยละ ๓๐ หรือตรวจวัดควันดำด้วยระบบกระดาศกรองแล้วมีค่าควันดำเกินร้อยละ ๔๐ จะถูกเปรียบเทียบปรับสูงสุด ๕,๐๐๐ บาท และสั่งห้ามใช้รถด้วยการพ่นข้อความ “ห้ามใช้” จนกว่าเจ้าของรถจะนำรถไปแก้ไขสภาพเครื่องยนต์ไม่ให้มีค่าควันดำเกินกำหนด
- กองทัพบก เปิดรับสมัครคัดเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ โดยวิธีร้องขอ (กรณีพิเศษ) ด้วยระบบออนไลน์ ประจำปี ๒๕๖๖ ไม่จำกัดวุฒิ เลือกลงหน่วยได้ตามความสมัครใจ สมัครได้จนถึงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๖ โดยสมัครด้วยตนเองผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ rcm66.rta.mi.th หรือสมัครด้วยตนเอง ณ หน่วยทหาร หรือสำนักงานสัสดีกรุงเทพมหานคร/จังหวัด/หน่วยสัสดีเขต/อำเภอ คุณสมบัติของผู้สมัคร คือ ทหารกองเกินที่มีอายุ ๑๘ - ๒๐ ปีบริบูรณ์ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (เกิดปี พ.ศ. ๒๕๔๖ - ๒๕๔๘)

และทหารกองเกินที่มีอายุ ๒๒ - ๒๙ ปีบริบูรณ์ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (เกิดในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ - ๒๕๔๔) ซึ่งเป็นผู้ที่ผ่านการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการแล้ว แต่ไม่ถูกเข้าเป็นทหารกองประจำการ ทุกคนต้องมีขนาดรอบตัว ตั้งแต่ ๗๖ เซ็นติเมตร ขึ้นไป ในเวลาหายใจออก มีส่วนสูง ๑๘๖ เซ็นติเมตร ขึ้นไป

- ธนาคารแห่งประเทศไทย แนะนำโอนเงินเข้าบัญชี หรือ โอนจำนวนเงินผิด ให้แจ้งปัญหา และนำส่งหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้แก่ธนาคารที่เราใช้โอนเงิน ธนาคารแจ้งระยะเวลาที่ใช้ตรวจสอบการโอนเงิน ธนาคารติดต่อผู้รับโอนเงินผิด เพื่อให้ยินยอมคืนเงิน ซึ่งธนาคารจะแจ้งผลการดำเนินการ ดังนี้ ๑) กรณีผู้รับโอนยินยอมคืนเงิน ธนาคารจะโอนเงินคืนเข้าบัญชีผู้โอน ๒) กรณีผู้รับโอนไม่ยินยอมคืนเงิน ผู้โอนสามารถแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อดำเนินการทางกฎหมายให้ธนาคารของผู้รับโอนเงินดำเนินการอายัดบัญชี หรือให้เปิดเผยข้อมูลบัญชีให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อดำเนินการทางกฎหมายต่อไป ทั้งนี้ วิธีป้องกันปัญหาที่ดีที่สุด คือ ตรวจสอบข้อมูลการโอนเงินให้ถูกต้อง ก่อนยืนยันการโอนเงินทุกครั้ง สำหรับเอกสารหลักฐานที่ต้องเตรียมให้ธนาคารตรวจสอบได้ที่ <https://goo.gl/whwxyK>

- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เปิดระบบ Blockchain “แจ้งเบาะแสยาเสพติด (ไม่เปิดเผยตัวตน)” ซึ่งเป็นระบบที่มีชั้นความลับสูงมาก ถูกพัฒนาเพื่อเป็น “ทางเลือก” ให้กับผู้ที่ต้องการแจ้งเบาะแทยาเสพติด แต่ไม่ประสงค์เปิดเผยตัวตน ประชาชนสามารถเข้าไปแจ้งเบาะแสได้ที่ เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด www.oncb.go.th เว็บไซต์ <https://1386.oncb.go.th> ซึ่งระบบนี้ จะมีเพียงเลขาธิการ ป.ป.ส. เท่านั้น ที่สามารถเปิดดูข้อมูลได้ ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแทยาเสพติดจะได้รับรางวัลนำจับ ๕% ผ่านวอลเล็ตแอดเดรส ที่แจ้งไว้โดยสามารถนำสกุลเงินดิจิทัล ไปซื้อขายในตลาดได้ทันที

- คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบโครงการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแห่งรัฐ (โครงการบ้านล้านหลังระยะที่ ๓) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยคิดดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ ๓ ในช่วง ๕ ปีแรก ให้กู้ยืมไม่เกิน ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท ผ่อนชำระได้นานสูงสุด ๔๐ ปี ประชาชนที่สนใจสามารถยื่นคำขออยู่กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้ตั้งแต่บัดนี้ - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘ หรือจนกว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้สินเชื่อเต็มตามกรอบวงเงินของโครงการแล้ว เพื่อให้ผู้มีรายได้น้อย กลุ่มวัยทำงาน หรือประชาชนที่กำลังเริ่มต้นสร้างครอบครัว รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ มีบ้านเป็นของตนเองได้ง่ายขึ้น

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปี ๒๕๖๖ ลงนามโดยท่านรองปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ไปยังหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๒๕๑ หน่วยงาน เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ มีกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แจ้งรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ ภายในวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ซึ่งขณะนี้ GCC 1111 อยู่ระหว่างรวบรวมรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ และจะดำเนินการสรุปผลนำส่งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

๓.๔.๒ จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง จัดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือปริมณฑล หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ (On line) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ คน และออนไลน์ (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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้นำเสนอโครงการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111 ในที่ประชุมตรวจรับงานจ้างดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ซึ่งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างฯ ได้ให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ โครงการประชุมสัมมนาฯ กำหนดจะจัดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ช่วงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยจะเชิญหน่วยงานภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ (On line) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ คน และออนไซต์ (On site) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน โดยเน้นการปฏิบัติงานร่วมกัน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ รวมทั้ง จัดให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อีกด้วย รายละเอียดการจัดประชุมสัมมนาปรากฏใน 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

การดำเนินการ

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : 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													
๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา													
๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ 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) สำนวความพึงพอใจหลังการให้บริการ (Survey) เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Voicebot หลังสิ้นสุดการสนทนา (๓) ประเมินผลการทำงานผ่านระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy Call) การให้บริการของระบบ Voicebot เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น													
๓.๕.๓.๒ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผ่านระบบ Chatbot ในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th (๑) วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบ Chatbot (๒) สำนวความพึงพอใจหลังการให้บริการ (Survey) เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Chatbot หลังสิ้นสุดการสนทนา (๓) ประเมินผลการทำงานผ่านระบบตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการของระบบ													

หมายเหตุ : แผนการดำเนินงานกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๒ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : 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 แบบ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์													
(๑) รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล (Data Analytics) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นสำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (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 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผลการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามข้อ ๕.๑ - ๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต													
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมีผู้ใช้ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา 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 : แผนการดำเนินงานกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๓ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา
การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

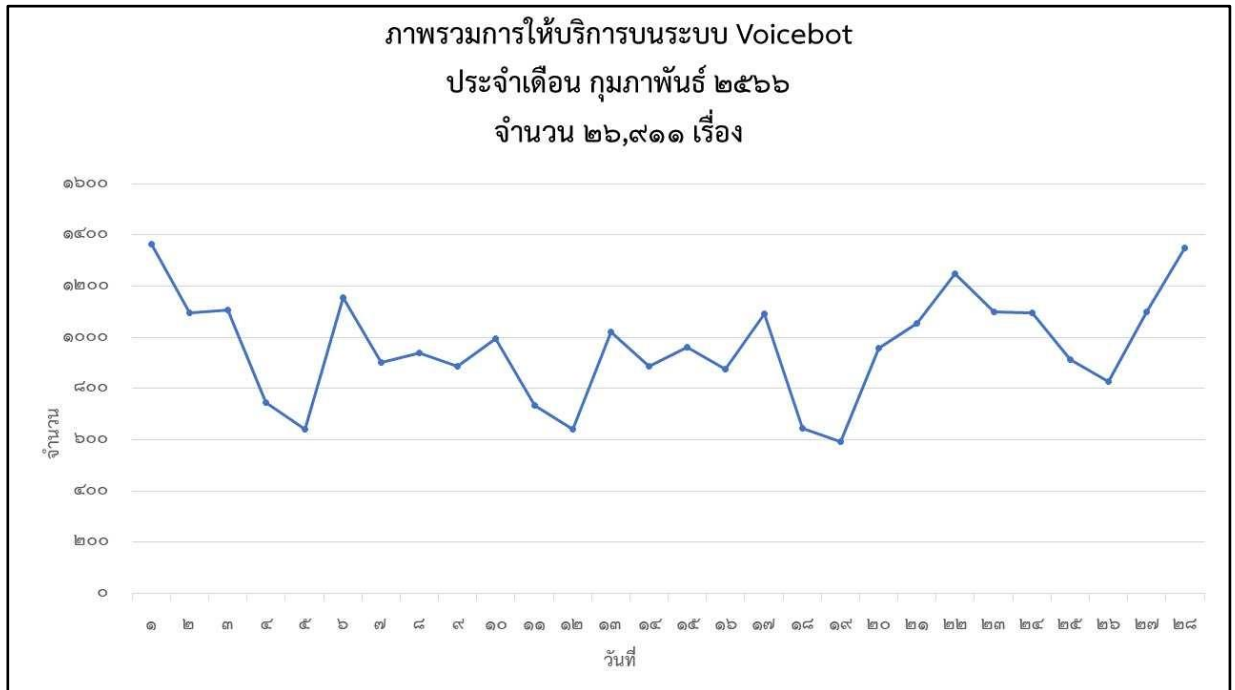
๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๒% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๐.๖๒% เพิ่มขึ้น ๐.๑%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๓ รายการ Response จำนวน ๖ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๒๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๔๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๕๕๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

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

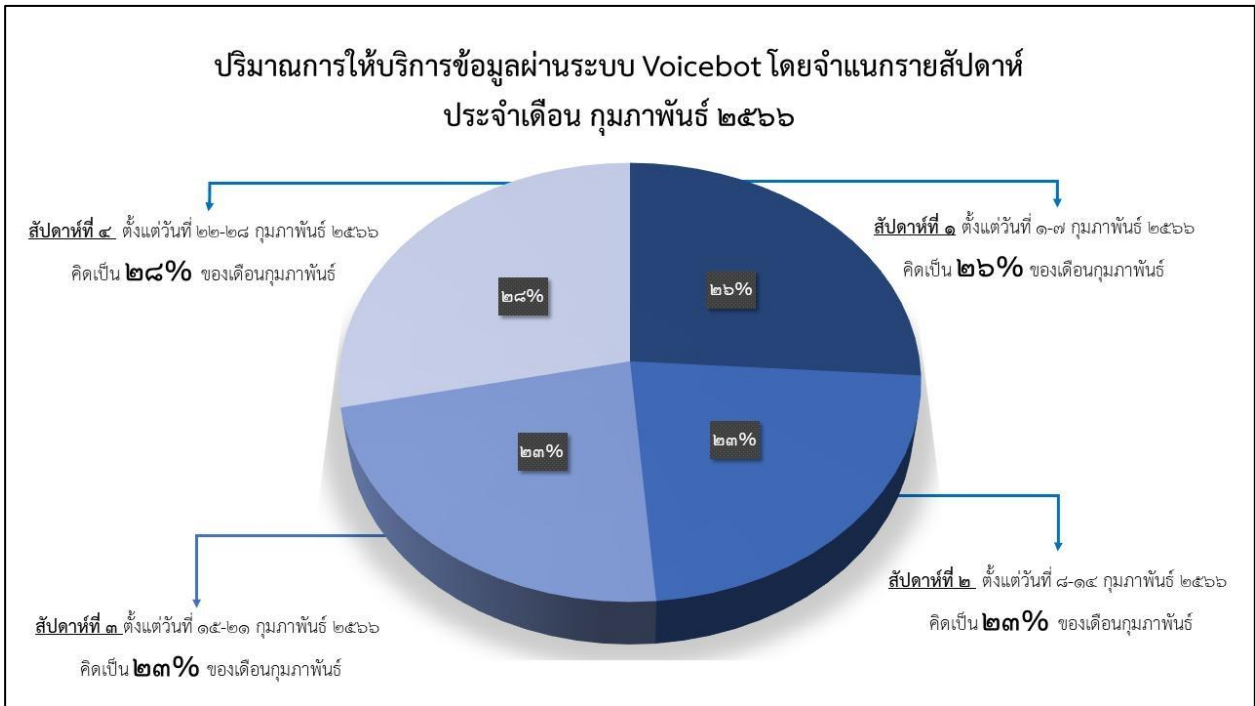
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๒๖,๙๑๑ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๓,๓๒๖ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ - ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ - ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ของเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๕,๒๒๐
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕,๑๖๔
กระทรวงการคลัง	๔,๑๐๖
กระทรวงการต่างประเทศ	๒,๖๕๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒,๒๔๔
กระทรวงคมนาคม	๑,๒๔๓
กระทรวงแรงงาน	๑,๒๐๗
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๑๙๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๙๗๙
กระทรวงสาธารณสุข	๖๔๘
กระทรวงวัฒนธรรม	๔๔๒
กระทรวงยุติธรรม	๔๔๒
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๔๐
กระทรวงพาณิชย์	๓๓๒
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๒๓
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๙๗
กระทรวงกลาโหม	๑๐๑
กระทรวงศึกษาธิการ	๔๘
ราชบัณฑิตยสถาน	๓๖
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๘
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๙
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๙
กระทรวงพลังงาน	๑๑

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๐
รวมทั้งหมด	๒๖,๙๑๑

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๒,๑๒๖
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๑,๑๐๒
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๕๙๖
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๕๘๖
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน	๓๖
	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๖๒
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๕๕
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๔๙
	แบบแปลนก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง	๔๗
	การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย	๔๐
	คำถามอื่นๆ	๔๘๑
รวม	๕,๒๒๐	
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒,๔๖๔
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑,๘๔๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๕๕
	โครงการเน็ตประชารัฐ	๓๓
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๒๒
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑๖
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๑๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕
	ขั้นตอนการยกเลิก *๑๓๗ แต่ละเครือข่าย	๕
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๒
	คำถามอื่นๆ	๖
รวม		๕,๑๖๔
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๒,๒๐๓
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๖๑๕
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๔๗๔
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๔๒๗
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๒๒๕
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๒๑
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๑๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๘
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑๔
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๒
	คำถามอื่นๆ	๗๘
รวม		๔,๑๐๖
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑,๓๔๖
	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๕๖๗
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๕๔๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตประเทศต่าง ๆ ประจำประเทศไทย	๓๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๓๒
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๓๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	มาตรการและแนวปฏิบัติสำหรับคนไทยและคนต่างชาติที่ประสงค์จะเดินทางเข้าประเทศไทย	๑๔
	ระบบ Thailand Pass	๑๔
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการกงสุล	๑๑
	คำถามอื่นๆ	๕๑
รวม		๒,๖๕๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๑๐๐๒
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๙๔๙
	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๒๓๓
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑๗
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑๕
	คุณสมบัติของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๕
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการท่องเที่ยว	๒
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		๒,๒๔๔
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๘๘๐
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๒๖๙
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๒๕
	อัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติรถยนต์	๑๐
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๙
	เอกสารการสมัครสมาชิก M-Flow	๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๘
	ช่องทางการชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๖
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๖
	การละเว้นและการลดหย่อนค่าโดยสารขสมก.	๕
	คำถามอื่นๆ	๑๗
รวม		๑,๒๔๓
กระทรวงแรงงาน	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๖๕๓
	ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๕๔๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔
รวม		๑,๑๙๘
สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๕๔๒
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๔๒๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๒๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๑๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๑๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๑๐
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีสงเคราะห์บุตร"	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการจัดหางาน	๘
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเสียชีวิต"	๗
	คำถามอื่นๆ	๓๕
รวม		๑,๒๐๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕๔๗
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๓๒๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๑
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๒๐
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๑๒
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๐
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๗
	คุณสมบัติของคนพิการในการขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	๔
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๔
	คำถามอื่นๆ	๒๖
รวม		๙๗๙
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๙๘
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๒๖๕
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑๐
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิของบัตรประกันสุขภาพ ถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๘
	การบริจาคโลหิต	๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับกัญชาทางการแพทย์	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๖
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้าย สิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๖
	การขออนุญาตปลูกกัญชา	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๓
	คำถามอื่นๆ	๓๖
รวม		๖๔๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๓๐๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑๒๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๓
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๒
	การรับ-ส่งจดหมาย, พัสดุ, EMS และอัตราค่าบริการ	๑
	โทษของการฝ่าฝืนหรือกระทำผิดตามพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปะวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ	๑
	การเก็บรักษาโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑
	การปฏิบัติเมื่อค้นพบโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงวัฒนธรรม	๑
รวม		๔๔๒
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๑๖๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑๙
	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑๑๖
	การประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๘
	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุมประพฤติ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกิจการยุติธรรม	๒
คำถามอื่นๆ	๗	
รวม		๔๔๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๑๑๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑๕
	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๔
	การตรวจสอบตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๑๓
	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๑๑
	การบินโดรนในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ	๑๐
	การขอรับกล้าไม้	๘
	ช่องทางการชำระเงินค่าใช้น้ำบาดาล	๗
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๗
	รายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก	๖
	คำถามอื่นๆ	๓๑
รวม		๓๔๐
กระทรวงพาณิชย์	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๑๖๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓๐
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๒๖
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๖
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดต่าง ๆ	๒
	การขอรับความคุ้มครองลิขสิทธิ์	๑
รวม		๓๓๒
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การตรวจสอบผลการรับบริการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๘๒
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๗๖
	ความหมายฤดูน้ำแดง	๒๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๕
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๐
	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการแพปลา	๖
	การออกหนังสือคนประจำเรือแรงงานต่างด้าว	๓
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง	๓
	การตรวจสอบสถานะการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๒
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต ๒๕๖๕/๖๖	๑
	คำถามอื่นๆ	๕
รวม		๒๒๓
สำนักนายกรัฐมนตรี	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒๗
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๓๔
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑๗
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑๑
	สวัสดิการของข้าราชการ	๕
	การเปิดรับสมัครสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๓
รวม		๑๙๗
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๕๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๑๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๘
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๖
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๕

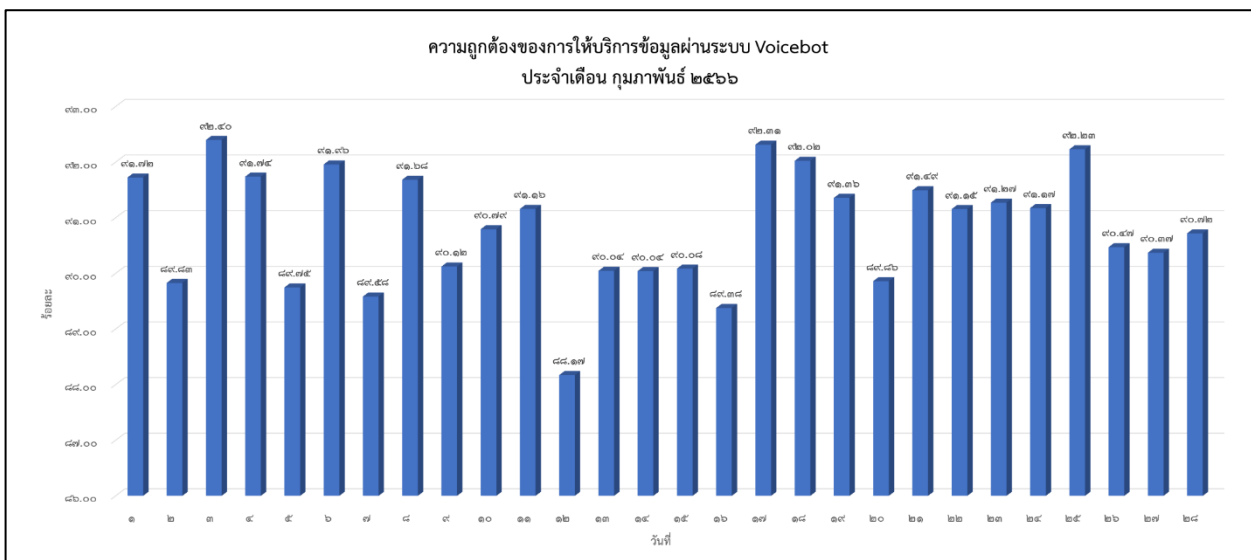
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๓
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๓
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองบัญชาการกองทัพไทย	๒
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		๑๐๑
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๘
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๓
	การย้ายสถานศึกษา	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๑
	คำถามอื่นๆ	๕
รวม		๔๘
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๓๐
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน	๒
รวม		๓๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๑๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๒
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๒
	บริการเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม	๑
	การขออนุญาตส่งออกวัตถุอันตราย	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
รวม		๒๘
สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๑๕
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๑
รวม		๑๙
สำนักงาน คณะกรรมการการ เลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑๙
รวม		๑๙
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมธุรกิจพลังงาน	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตาม มาตราต่าง ๆ	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	๑
รวม		๑๑
กระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	๑
รวม		๑๐
รวมทั้งหมด		๒๖,๙๑๑

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๒% โดยการทดสอบผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชน จะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น ในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูล ที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสุ่มปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ พบว่า ระบบมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้ ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้องและเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐ แก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

แนวทางการแก้ไข จัดประชุมทีมงานเพื่อประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ และแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ รวมถึงมีการปรับปรุงและแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

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

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

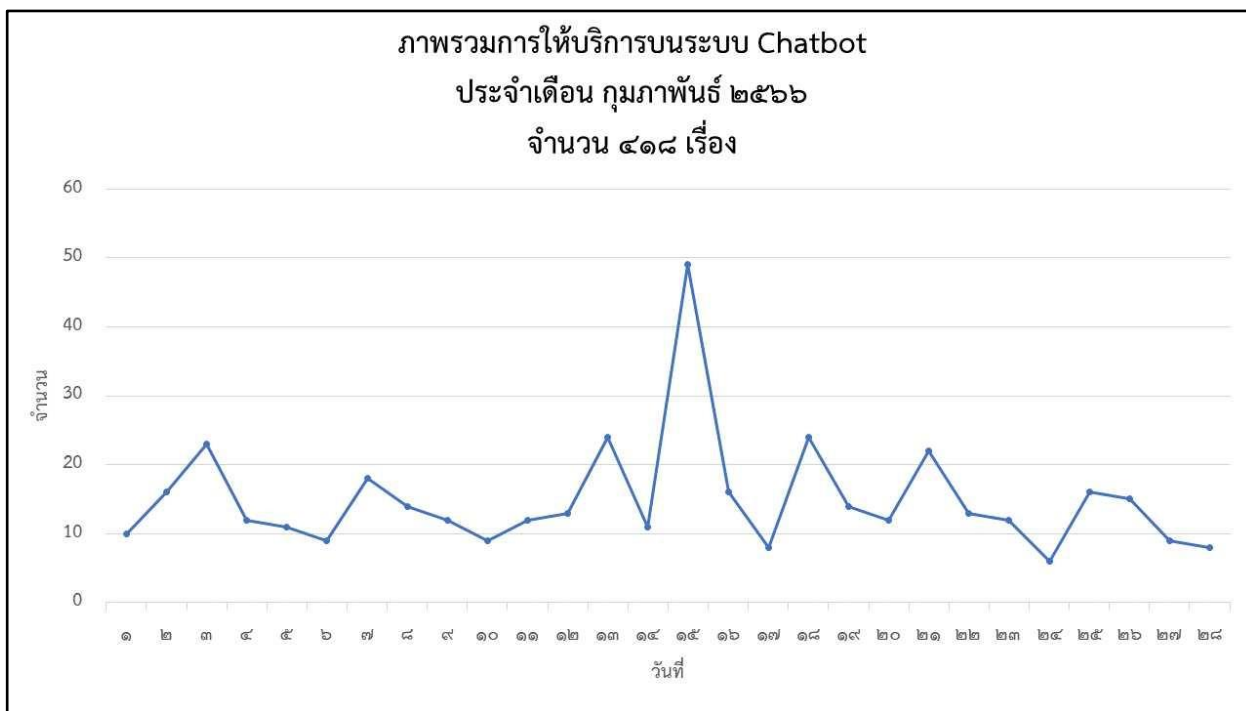
๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๗๕.๔๗% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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 ๕ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คิดเป็น ๗๕.๔๗% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๖ รายการ Response จำนวน ๕ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๙ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๐ รายการ รวมยอดสะสม การนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๕๒๕ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

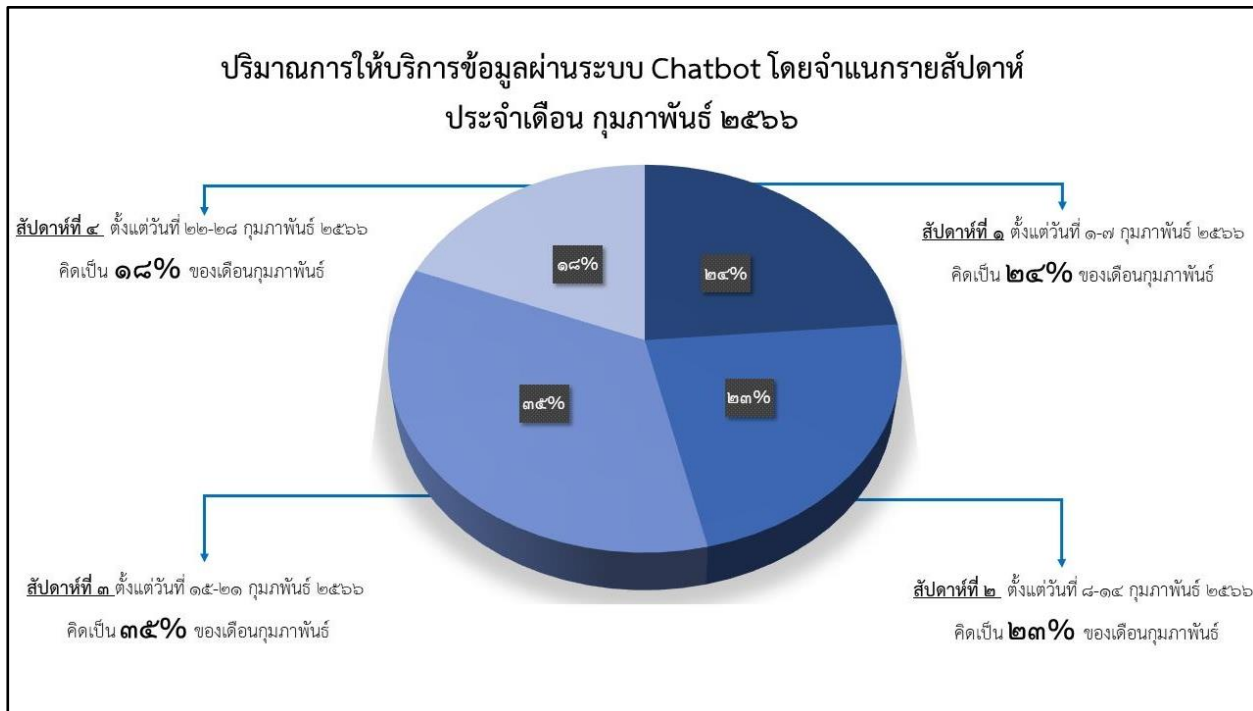
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๔๑๘ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



**ภาพที่ ๘ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖**

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ - ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ - ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ของเดือนมกราคม ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๕๕
กระทรวงสาธารณสุข	๔๐
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๕
กระทรวงแรงงาน	๓๑
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๐
กระทรวงศึกษาธิการ	๓๐
กระทรวงการคลัง	๒๙
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๖
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๒
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๕
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๕
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๓
กระทรวงพลังงาน	๑๒
กระทรวงกลาโหม	๑๐
กระทรวงพาณิชย์	๑๐
กระทรวงวัฒนธรรม	๙
กระทรวงคมนาคม	๘
กระทรวงยุติธรรม	๗
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๕
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๓
สำนักงานอัยการสูงสุด	๓
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๒

กระทรวง	จำนวนรวม
ราชบัณฑิตยสถาน	๑
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑
รวมทั้งหมด	๔๑๘

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตต่าง ๆ	๒๖
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๖
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้านครหลวง	๓
	การจดทะเบียนหย่า	๓
	การจดทะเบียนสมรส	๒
	ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน	๒
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดต่าง ๆ	๒
	รถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service)	๑
	คำถามอื่นๆ	๔
รวม	๕๕	
กระทรวงสาธารณสุข	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย	๕
	การบริจาคโลหิต	๕
	เอกสารรับรองการฉีดวัคซีนโควิด 19	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๔
	การขออนุญาตปลูกกล้วยา	๔
	แอปพลิเคชัน สปสช.	๓
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๒
	อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน	๒
	การรักษาของผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบจากการยกเลิกสัญญาบัตรทอง	๒
	คำถามอื่นๆ	๕
รวม		๔๐
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๘
	พยากรณ์อากาศ	๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ความหมายการย้ายถิ่นของประชากร	๑
	สถานการณ์แผ่นดินไหว	๑
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑
	ความหมายมัลแวร์	๑
	ตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์	๑
รวม		๓๕
กระทรวงแรงงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๓
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๓
	โครงการส่งเสริมการจ้างงานใหม่ สำหรับผู้จบการศึกษาใหม่	๒
	การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๒
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๒
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน "กรณีตายหรือสูญหายจากการทำงาน"	๑
	วิธีรับเงินประโยชน์ทดแทน	๑
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		๓๑
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๙
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๖
	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว	๒
	หมายเลขโทรศัพท์สำคัญที่ควรมีติดตัวระหว่างท่องเที่ยว	๒
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
รวม		๓๐
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๒
	การย้ายสถานศึกษา	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ช่องทางการสมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๑
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		๓๐
กระทรวงการคลัง	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๔
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๓
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๒
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๒
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๑
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๑
	ค่าปรับกรณียื่นแบบชำระภาษีเกินกำหนดเวลา	๑
	สิทธิของข้าราชการที่เกษียณอายุ	๑
คำถามอื่นๆ	๖	
รวม		๒๙
สำนักนายกรัฐมนตรี	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๙
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	สวัสดิการของข้าราชการ	๒
	ช่องทางการขึ้นทะเบียนสมาชิกสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี	๑
	การส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์	๑
	การจัดการรายการครุภัณฑ์ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในบัญชีราคา มาตรฐานครุภัณฑ์	๑
	สมาร์ทวีซ่า (SMART Visa)	๑
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑
	คำถามอื่นๆ	๔
รวม		๒๖
กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๔
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนานุเคราะห์	๓
	การขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ	๓
	รายละเอียดเกี่ยวกับสถานธนานุเคราะห์	๒
	การจดทะเบียนคนพิการ	๑
รวม		๒๒
กระทรวงการต่างประเทศ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	การให้บริการทำพาสปอร์ตกับกรมการกงสุลสัญจร	๓
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๑
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๑
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๑
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๑
รวม		๑๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๕
	โครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี	๓
	การประกาศปิดอ่าวไทยของกรมประมง	๒
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร	๑
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร / ปรับปรุงทะเบียนเกษตรกรในช่วงสถานการณ์ COVID-19	๑
	ราคายางพารา	๑
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปีการผลิต ๒๕๖๕/๖๖	๑
	การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑
รวม		๑๕
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเลื่อยโซยนต์	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	รายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก	๒
	การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ไม้เพื่อส่งออก	๑
	การขออนุญาตเคลื่อนย้ายไม้ออกนอกพื้นที่	๑
	การขออนุญาตประกอบกิจการค้าไม้แปรรูป	๑
	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑
รวม		๑๓
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การสมัครเป็นผู้แทนโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม	๒
	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก๊วมือหมุน	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ความหมาย Smart grid	๑
	การสมัครเป็นผู้แทนจำหน่ายร้านค้าก๊าซหุงต้ม	๑
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีสถานีบริการน้ำมันตามมาตรา ต่าง ๆ	๑
	การสมัครเป็นผู้แทนจำหน่ายสถานีสถานีบริการน้ำมัน	๑
รวม		๑๒
กระทรวงกลาโหม	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๔
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองบัญชาการกองทัพไทย	๑
	อัตราเงินเดือนข้าราชการทหาร	๑
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๑
รวม		๑๐
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๓
	ความรู้เบื้องต้นเรื่องเครื่องหมายการค้า	๒
	หลักเกณฑ์การรับสมัครและคัดเลือกร้านค้าธงฟ้าประชารัฐที่รับ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๒
	บทกำหนดโทษการละเมิดลิขสิทธิ์	๑
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๑
	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๑
รวม		๑๐
กระทรวงวัฒนธรรม	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	๑

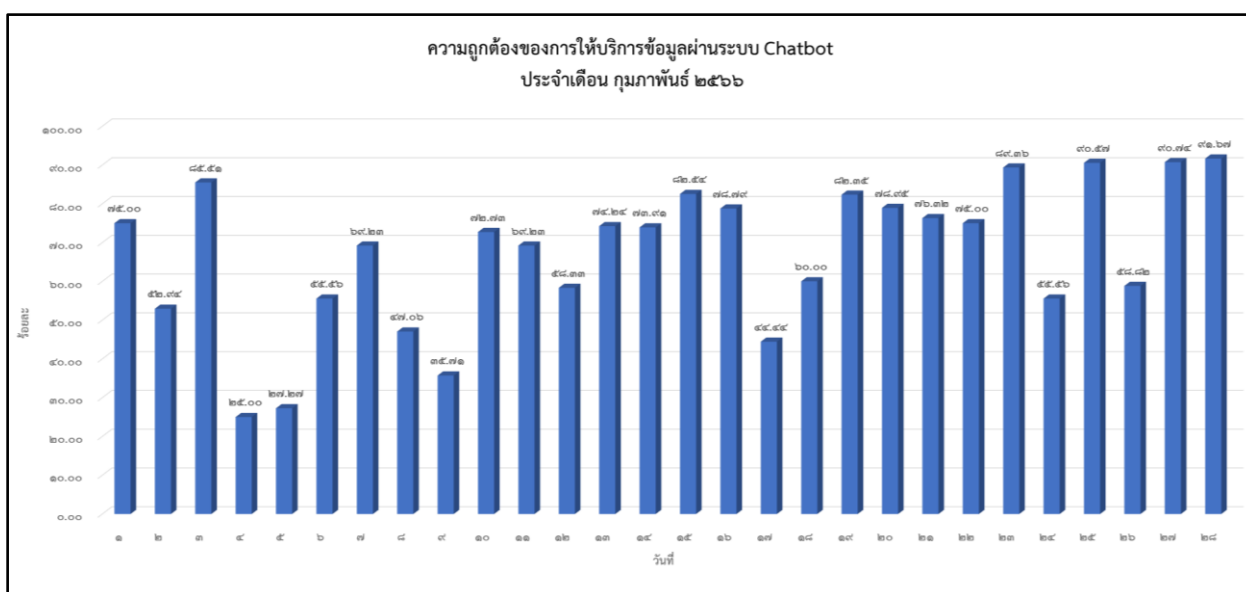
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ	๑
	โทษของการฝ่าฝืนหรือกระทำผิดตามพระราชบัญญัติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถาน แห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมศิลปากร	๑
	ความหมายโบราณวัตถุ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)	๑
รวม		๕
กระทรวงคมนาคม	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๓
	ใบอนุญาตขับรถแบบ Smart Card	๒
	ระบบตัดแต้มใบอนุญาตขับรถสาธารณะและรถขนส่ง	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณี หมดอายุ	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑
รวม		๘
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมราชทัณฑ์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุมประพฤติ	๑
	อัตราโทษของผู้ดื่มแล้วขับหรือขับช้ำโดยประมาท	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	๑
รวม		๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๒
	ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ	๑
	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๑
	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๑
รวม		๕
สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	การแจ้งเหตุที่ทำให้ไม่สามารถไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง	๒
	หลักฐานที่ใช้ในการลงคะแนนเลือกตั้ง	๑
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงาน คณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑
	วิธีการเตรียมตัวก่อนไปเลือกตั้ง	๑
รวม		๕
สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๒
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
รวม		๓
สำนักงานอัยการสูงสุด	การขอต้งผู้แทนนิติบุคคล กรณีว่างลง	๑
	ผู้มีสิทธิร้องขอการขอต้งผู้จัดการมรดก	๑
	การขอต้งผู้พิทักษ์	๑
รวม		๓
สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	การดำเนินการ เมื่อมีการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำ ทุจริต	๑
	การแจ้งเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำทุจริต แต่ไม่ยอมเปิดเผยตน	๑
รวม		๒
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๑
รวม		๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	พระประจำวัน	๑
รวม		๑
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๔๑๘

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

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

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๗% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละ ที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๗% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนให้ความสนใจ ในการใช้บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในช่องทางอื่นๆ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชน ประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้ระบบสามารถ แปลงคำได้อย่างถูกต้องและเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน ผ่านระบบ Chatbot

๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการ ต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต พร้อมส่งมอบรายงานสรุปผล การดำเนินงาน และแผนผังสถาปัตยกรรม ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำทุกเดือนและรวบรวม ผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งให้ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย

การดำเนินงาน

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

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒.	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๓.๒๔
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๑๑	๓.๒๔
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๑	๖.๑๘
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖.	กระทรวงคมนาคม	๑	๐.๒๙
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๗๒	๒๑.๑๘
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๓๓	๙.๗๐
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๑	๓.๒๔
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖	๑.๗๖
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๕๑	๑๕.๐๐
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๑.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑	๐.๒๙

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๒.	กระทรวงแรงงาน	๗๘	๒๒.๙๔
๒๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๐	๒.๙๔
๒๔.	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕.	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๖.	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗.	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘.	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๔๐	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๓ รายการ Response จำนวน ๖ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๒๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๔๐ รายการ รวมยอดสะสม การนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๕๕๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การจ้างแรงงานต่างด้าว การต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว การจัดตั้งบริษัท เกี่ยวกับบัตรทองรักษาไต เรื่องหลักประกันสุขภาพ 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒.	กระทรวงการคลัง	๒๓	๗.๔๒
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๖	๑.๙๔
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔๘	๑๕.๔๘
๖.	กระทรวงคมนาคม	๒๘	๙.๐๓
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๓๙	๑๒.๕๘
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๔	๑.๒๙
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๘	๑๒.๒๖
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๓๓	๑๐.๖๕
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙.	กระทรวงแรงงาน	๑๒	๓.๘๗
๒๐.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๑.	สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๔	๑๐.๙๗
๒๒.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓.	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔.	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๕	๑๔.๕๑
๒๗.	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙.	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐.	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๑๐	๑๐๐.๐๐

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๖ รายการ Response จำนวน ๕ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๙ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๕๒๕ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น เอกสารที่ใช้ยื่นบริจากร่างกายที่ศิริราช การเสียชีวิตลักษณะไหนที่ศิริราชไม่รับเป็นอาจารย์ใหญ่ เงินประกันรายได้ชาวนา วิธีการขอรูปภาพจากกล้องวงจรปิดในกรุงเทพ เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – 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

การดำเนินการ



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

การดำเนินงานและความก้าวหน้าของเดือน กุมภาพันธ์ 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 โดยสามารถสรุปการดำเนินงานประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อย่างต่อเนื่องตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) โดยทีมงานได้มีการทำ Data Gathering ในการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และขั้นตอนของการทำ Data Understanding เพื่อทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ เพื่อออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้

๒. ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน เพื่อสร้างฐานข้อมูล Big Data และนำเสนอข้อมูลสถิติการให้บริการ GCC Service ในรูปแบบ Dashboard ต่อเนื่องจากเดือนมกราคม ดังนี้

D๑. Dashboard แสดงข้อมูลด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

๑.๑ แสดงจำนวนพนักงานรับสายในแต่ละช่วงเวลาที่ถูกเลือกได้

๑.๒ ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการ โดยแสดงค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า (Avg Accept Time หรือ FMT), ร้อยละการให้บริการสำเร็จ (%Accepted Call) ตามช่วงเวลาที่ถูกใช้งานกำหนด ตามการเข้าใช้บริการ.

D๒. Dashboard แสดงข้อมูลด้านการให้บริการตามภารกิจ

๒.๑ สถิติการให้บริการในภาพรวม โดยจะแสดงจำนวนสายเรียกเข้า

๒.๑.๑ แยกตามการให้บริการ GCC Service (Skills) แยกเป็นด้านข้อมูลภาครัฐ (Info), ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (Claim)

๒.๑.๒ แยกตามช่องทางต่างๆ (Channels) ดังนี้ โทรศัพท์, Bot, Live Chat, Pantip, Facebook, Email

๒.๑.๓ แยกตามประเภทเรื่องที่ติดต่อสอบถาม (Type) แบ่งเป็นบริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A), บริการแบบฟอร์ม การขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature), ขอเบอร์ติดต่อไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Info)

๒.๑.๔ แยกตามเพศ (Gender) และพื้นที่ (A_number)

๒.๑.๕ แสดงข้อมูลพฤติกรรม ช่วงเวลาการเรียกใช้บริการ (Call Distribution)

๒.๒ สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูลแยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ

๒.๓ คำถามที่ประชาชนสนใจมากที่สุดในแต่ละหมวดเรื่องหลัก (Categories) ๔ หมวด ดังนี้ เศรษฐกิจ, การเมือง-การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ

๒.๔ สถิติการให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทาง Voicebot และ Chatbot

D๓. Dashboard แสดงข้อมูลด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

แสดงจำนวนสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลาที่ใช้เลือกได้ แยกตามการเข้าใช้บริการสอบถามข้อมูลภัยพิบัติ (กต ๕), สอบถามข้อมูลพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ (กต ๒๒), เนตประชารัฐ กต ๘๘, ศูนย์ประสานงานแบละแก้ไขปัญหาข่าวปลอม กต ๘๗ กรมบังคับคดี กต ๗๙ กรมคุ้มครองประพฤติกต ๗๘ กระทรวงยุติธรรม กต ๗๗

๓. ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และแผนนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยได้มีการจัดประชุมเพื่อหาข้อสรุปและแนวทางในการดำเนินงานรวมถึงกระบวนการทำงานที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบหลากหลายมิติและสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้สนับสนุนโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในขั้นตอนถัดไป จะเป็นการดำเนินการในส่วนของการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมาและการทำ Data Modeling เป็นการออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งานในลำดับถัดไป

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานได้เตรียมการจัดทำชุดข้อมูล (Data source) หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติการให้บริการ GCC Service ในรูปแบบ Dashboard ที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการ สำหรับการนำเข้าสู่ข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงที่มีความพร้อมลงฐานข้อมูล Big Data พร้อมทั้ง ยังคงมีการตรวจสอบรวมถึงแก้ไขชุดข้อมูลเพื่อขจัดความไม่สมบูรณ์ เนื่องจากข้อมูลมีปริมาณเป็นจำนวนมากและเป็นข้อมูลที่อยู่ในลักษณะที่แตกต่างกันตามแต่ละช่องทางที่โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ทีมงานจึงต้องเตรียมพร้อมชุดข้อมูลที่จัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมในการจัดทำระบบนำร่องให้บริการบริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและสรุปแนวทางการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานได้ทำการรวบรวมข้อมูลและประเมินข้อมูลจากแหล่งข้อมูลของโครงการที่จำเป็นในการเตรียมพร้อมเข้าสู่กระบวนการนำเข้าสู่ข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงที่มีความพร้อมลงฐานข้อมูล Big Data พร้อมทั้งทีมงานได้เตรียมการจัดทำชุดข้อมูล (Data source) หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติการให้บริการ GCC Service ในรูปแบบ Dashboard เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถาม ข้อมูล 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 ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต
การดำเนินการ

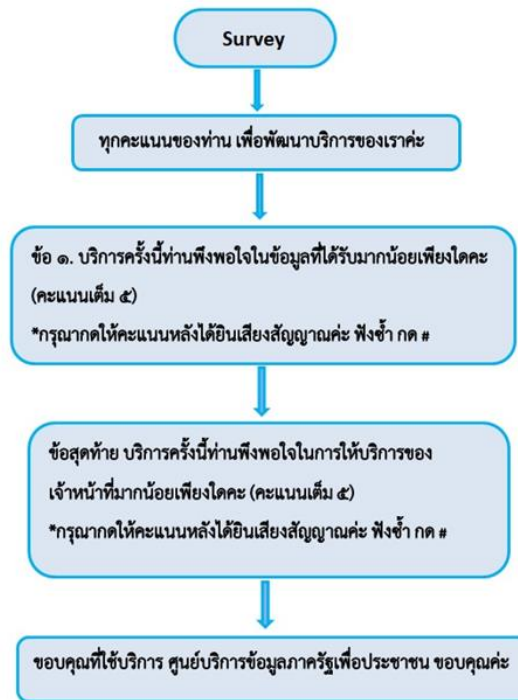
รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้าง รายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง
การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ ๒ ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยกำหนดให้แต่ละข้อ มีคะแนนเต็ม ๕ ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับของ Likert Rating Scale 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๖ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๙,๖๕๙ คน

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

๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการของชาวต่างชาติ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดย จัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการ รองรับการใช้บริการโดยให้บริการด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีน ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีสถิติการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุด

สำหรับในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๖๔ เรื่อง ตัวอย่าง *คำถาม* - คำตอบ เช่น *สอบถาม เอกสารการตรวจ RT-PCR ในการเดินทางออกนอกประเทศของนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย* ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : แนวทางการทำประกันภัยสำหรับนักท่องเที่ยว เน้นผู้เดินทางจากประเทศที่กำหนดให้ขากลับประเทศต้นทางต้องมีผลตรวจ RT-PCR คือ จีนและอินเดีย โดยต้องมีประกันสุขภาพวงเงินไม่น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ ดอลลาร์สหรัฐ ครอบคลุมการรักษาโควิด ๑๙ ตลอดช่วงระยะเวลาที่อยู่ในประเทศไทย และบวกเพิ่มอีก ๗ วัน กรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ที่เดินทางเข้าประเทศไทย (เงื่อนไขตามที่กำหนด) สำหรับผู้มาประกอบภารกิจ รวมถึงลูกเรือ นักเรียน อาจจะใช้หนังสือรับรองจากหน่วยงานเจ้าภาพ หรือเอกสารแสดงถึงการมีประกันรูปแบบอื่นรับรองแทน โดยเจ้าหน้าที่ด้านควบคุมโรคติดต่อจะสุ่มตรวจเอกสารรับรองประกันสุขภาพของผู้เดินทางจากประเทศดังกล่าว หากพบว่าไม่มีเอกสารประกันสุขภาพ ผู้นั้นจะต้องซื้อประกันสุขภาพก่อนเข้าเมือง *สอบถาม การขอวีซ่าประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa)* ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ในการขอวีซ่าประเภทคนอยู่ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) เข้ามาเพื่อใช้ชีวิตในฐานะผู้สูงอายุ (รหัส O) ต้องมีเงินฝากไม่น้อยกว่า ๒๐๐,๐๐๐ บาท เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ไว้ในเว็บไซต์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ชาวจีนสามารถติดต่อสอบถามถึงรายละเอียดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเพิ่มเติมได้ที่สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปักกิ่ง (ประเทศจีน) โดยตรง

๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ ๒๕๖๖

การดำเนินการ

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 เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วมมากขึ้น

- 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 (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๖๑ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๗๒,๙๓๒ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ มาตรการลดค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสำหรับที่อยู่อาศัย ปี ๒๕๖๖ การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗) ระบบตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ เป็นต้น

๒. ช่องทาง Facebook

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๑๒ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๔๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๘ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๑๙๕,๔๐๑ ครั้ง มีผู้แชร์ ๗๓๑ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๕๕๘ ครั้ง รวมตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๒,๑๙๓ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมการจัดหางาน แจ้งเตือน ระวังผู้แอบอ้างใช้ LOGO กรมการจัดหางาน รับสมัครงานผ่านสื่อโซเชียล ๒) กรมที่ดิน แจ้งการเคลื่อนโอนที่ดิน เท่ากับโอนที่ดินชำรุด ๓) คณะแพทยศาสตร์ เผย “คอกาแฟ” เลิกกาแฟหักดิบ ทำให้ปวดหัวจริงหรือ ๔) กรมทรัพย์สินทางปัญญา ประกาศขึ้นทะเบียนสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GI) กล้วยหอมทองพพระ จังหวัดตาก ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า และเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกร ๕) กรมการแพทย์ แนะนำหิวใจล้มเหลว รู้ไว้..ป้องกันได้



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทาง Instagram

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๖๘๓ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๗ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๒๙,๘๒๒ ครั้ง มีผู้แชร์ ๗๑ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๐๘๗ ครั้ง ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๖๘๗ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ได้แก่ ๑) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานบุรีรัมย์ ขอเชิญชมความยิ่งใหญ่ของอารยธรรมโบราณ ปรากฏการณ์พระอาทิตย์ขึ้น-ตก ส่องลอดช่องประตูทั้ง ๑๕ บาน ของปราสาทหินพนมรุ้ง ๔ ครั้งต่อปี ครั้งที่ ๑ พระอาทิตย์ตกวันที่ ๕-๗ มีนาคม ๒๕๖๖ ๒) การรถไฟแห่งประเทศไทย เชิญชวนแต่งชุดไทย นุ่งรถไฟเที่ยวงาน “แผ่นดินสมเด็จพระนารายณ์มหาราช” จังหวัดลพบุรี เริ่มจำหน่ายตั๋วโดยสารวันจันทร์ที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๓๐ น. เป็นต้นไป ๓) บริษัท ขนส่ง จำกัด สั่งปรับรถร่วมบริการ ๑๐,๐๐๐ บาท พักรถ ๓ วัน ฐานทำผิด ๒ ข้อหา บรรทุกเกินที่นั่ง-ขนส่งสัตว์ต้องห้าม ๔) กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง เตือนการพรางผู้เยาว์ ที่อายุกว่า ๑๕ ปี แต่ไม่เกิน ๑๘ ปี ถึงแม้เด็กจะยินยอมเต็มใจไปด้วย แต่ก็ถือว่ามีความผิด ผู้กระทำความผิดฐานพรางผู้เยาว์ระวางโทษตั้งแต่ ๒ ปี ถึง ๑๐ ปี และปรับตั้งแต่ ๔ หมื่น ถึง ๒ แสนบาท ๕) การบินไทย สั่งพักงาน - ตัดเงินเดือนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กรณีไม่เก็บตลาดอาหารขณะเครื่องบินทำการบินลงจอด ผลการสอบสวน พบว่าเป็นความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในเที่ยวบินดังกล่าว



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๔. ช่องทาง Twitter

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๑๒ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๔๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๘ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๔๑๔,๘๙๒ ครั้ง มีผู้แชร์ ๑,๑๙๓ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๘๗๕ ครั้ง รวมทั้งเริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทาง Twitter รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๗๑๔ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมการขนส่งทางบก ร่วมกับ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลงนามบันทึกข้อตกลงในการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการจราจรทางบก ๒) กรมอุตุนิยมวิทยา เตือนฝนตกหนักหลายพื้นที่ อากาศแปรปรวน วันที่ ๑๕ - ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ขอให้ประชาชนระวังอันตรายจากพายุฝนฟ้าคะนอง ลมกระโชกแรง และลูกเห็บตกบางแห่ง รวมถึงฟ้าผ่าที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ๓) คณะรัฐมนตรีเห็นชอบแผนปฏิบัติการด้านการจัดการขยะพลาสติก ระยะที่ ๒ เน้นย้ำจัดการพลาสติกที่ยั่งยืนด้วยหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน คลอด ๔ มาตรการ ตั้งเป้าขยะพลาสติกเข้าสู่ระบบฝังกลบ ๑๐๐% ๔) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค กรณีสมาชิก SM True MEMBERSHIP ประสบปัญหาไม่สามารถจองบัตรคอนเสิร์ต NCT DREAM TOUR ‘THE DREAM SHOW2 : In A DREAM’ in BANGKOK ๕) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน แสดงความเสียใจกับเหตุการณ์ฝ่ายจัดทำผังรายการทีวี วัย ๔๔ ปี เสียชีวิตจากกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันบนโต๊ะทำงาน สังก. และ สปส. เร่งช่วยเหลือสิทธิประโยชน์พร้อมตรวจสอบข้อเท็จจริง



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Twitter GCC_1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

๕. ช่องทางเว็บไซต์ Pantip.com

GCC 1111 ได้สมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ Pantip.com ภายใต้ชื่อ “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111” มีการเข้าไปตอบกระทู้ จำนวน ๗๘ กระทู้ ลดลงจากเดือนก่อน ๒๗ กระทู้ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ รวมทั้งเริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบันมีการตอบกระทู้ทั้งสิ้น จำนวน ๓๐,๑๙๔ กระทู้ โดยตัวอย่างที่ประชาชนตั้งกระทู้ถาม ได้แก่ การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง การขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ชั่วคราว กรณีหมดอายุเกิน ๑ ปี แต่ไม่เกิน ๓ ปี เป็นต้น

๓.๖.๒ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ออกแบบและจัดทำ เสื้อยืดคอกกลม จำนวนไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ ตัว เสื้อกั๊ก จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ ตัว และถุงผ้าหรือกระเป๋าผ้าดิบ ขนาด (กว้าง x สูง) ไม่น้อยกว่า ๑๒ นิ้ว x ๑๓ นิ้ว จำนวนไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ ชิ้น ปักหรือสกรีนตราสัญลักษณ์หรือภาพหรือลวดลาย ที่เป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 รวมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) โดยออกแบบเสื้อยืดคอกกลม เสื้อกั๊ก ถุงผ้าหรือกระเป๋าผ้าดิบ ด้วยลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์ สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 และ นำเสนอผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพการออกแบบเสื้อยืดคอกกลม GCC 1111

ภาพการออกแบบเสื้อกั๊ก GCC 1111



ภาพการออกแบบกระเป๋าผ้า GCC 1111

