



## รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ  
(Government Contact Center : GCC 1111)



ประจำเดือน มีนาคม 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)	๑๖
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)	๒๕
๓.๒.๕	จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111	๒๕
๓.๒.๖	ดำเนินการรวบรวมข้อมูลคำถาม – คำตอบ ที่ให้บริการ	๓๗
๓.๒.๗	ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการ	๓๙
๓.๒.๘	การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ ในฐานข้อมูล	๔๐
๓.๒.๙	ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้าง ไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง	๔๑
๓.๒.๑๐	ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูล กับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ	๔๑
๓.๓	ด้านบุคลากร	
๓.๓.๑	จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน	๔๑
๓.๓.๒	จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111	๔๓
๓.๓.๓	จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับชั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา	๔๓
๓.๓.๔	ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน	๔๕
๓.๓.๕	ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการแก่พนักงานรับสาย	๔๕
๓.๓.๖	ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์	๔๕
๓.๔	ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	
๓.๔.๑	ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๔๗

	หน้า
๓.๔.๒ จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๔๗
๓.๔.๓ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ”	๔๘
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ	๕๐
๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา	๕๔
๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <a href="http://www.gcc.go.th">www.gcc.go.th</a> ตลอดอายุสัญญา	๖๙
๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๘๔
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	๘๙
๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน	๙๖
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูลตามข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต	๙๗
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง	๙๗

๓.๕.๘	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง	๙๗
๓.๕.๙	ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ	๙๘
๓.๕.๑๐	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๙๙
๓.๖.	จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์	
๓.๖.๑	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๙๙
๓.๖.๒	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๑๐๒

## รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

### บทสรุปผู้บริหาร

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

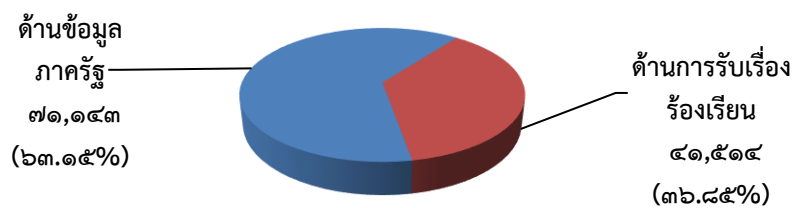
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา 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 ยังเป็นช่องทางในการติดต่อของศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาลวงหลอมนิวส์ (Anti Fake News Center) และเป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) อีกด้วย

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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๑๒,๖๕๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๑,๑๔๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๕ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๑,๕๑๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๕ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ (ครั้ง)	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๗๑,๑๔๓	๔๑,๕๑๔	๑๑๒,๖๕๗
ร้อยละ	๖๓.๑๕	๓๖.๘๕	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

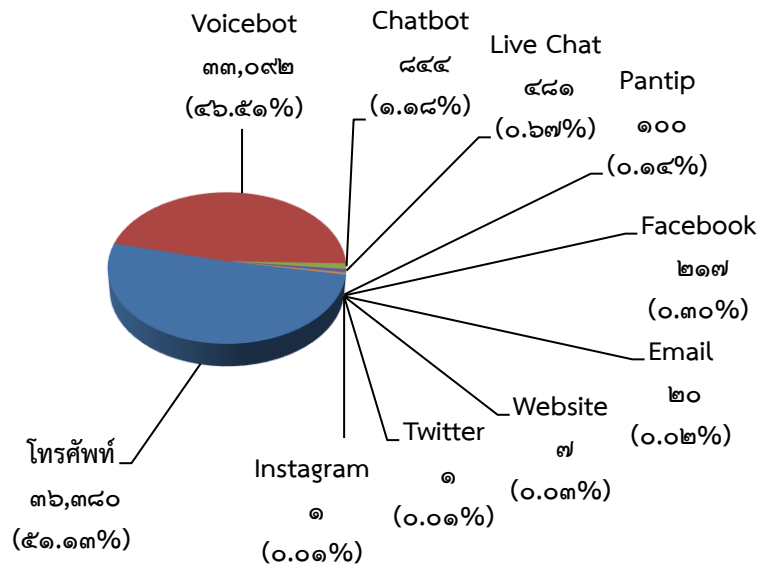
๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111

ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๗๑,๑๔๓ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๖,๓๘๐ ครั้ง Voicebot จำนวน ๓๓,๐๙๒ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๔๔ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๘๑ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๐ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และ Instagram จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

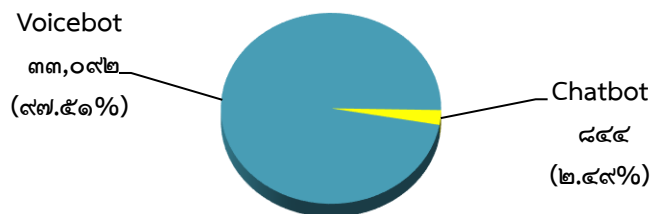


รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	Twitter (ครั้ง)	Instagram (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	36,380	33,092	844	481	100	217	20	7	1	1	71,143
ร้อยละ	51.13	46.51	1.18	0.67	0.14	0.30	0.02	0.01	0.01	0.01	100

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๓๓,๙๓๖ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๓๓,๐๙๒ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๘๔๔ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Chatbot และ Voicebot



รายการ	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	33,092	844	33,936
ร้อยละ	97.51	2.49	100

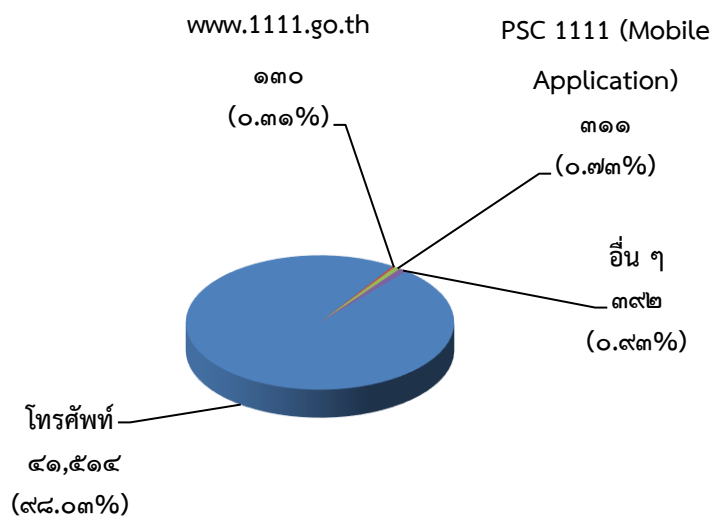
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การจัดกิจกรรมรณรงค์ นัดทิ้ง นัดเก็บขยะชิ้นใหญ่ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ กำหนดวันลงคะแนนเลือกตั้งนอกเขตและการเลือกตั้งล่วงหน้า เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๒,๓๔๗ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๑,๕๑๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๓๐ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๓๑๑ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๓๙๒ 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	๔๑,๕๑๔	๑๓๐	๓๑๑	๓๙๒	๔๒,๓๔๗
ร้อยละ	๙๘.๐๓	๐.๓๑	๐.๗๓	๐.๙๓	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๖๔๓ 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 ๘๗.๕๑ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๖ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) Twitter Facebook Instagram ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขมเขยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขมเขยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๒๓ เรื่อง ขมเขยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๗ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๕ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๖๓ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

การรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)  
ประจำเดือน มีนาคม 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

GCC 1111 ได้จัดให้มีพนักงานรับสายประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

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

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](http://www.gcc.go.th) บริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถใช้บริการได้ตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

(๒) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:contact_1111@gcc.go.th)

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

(๔) ทวิตเตอร์ (Twitter) @GCC\_1111 และ Instagram [https://instagram.com/GCC\\_1111](https://instagram.com/GCC_1111) ให้จัดทำประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

(๕) เว็บไซต์ [www.pantip.com](http://www.pantip.com)

(๖) ให้มีการให้บริการการสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ในรูปแบบเว็บไซต์ (Website) ที่รองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และหรือให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

### การดำเนินการ

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



แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

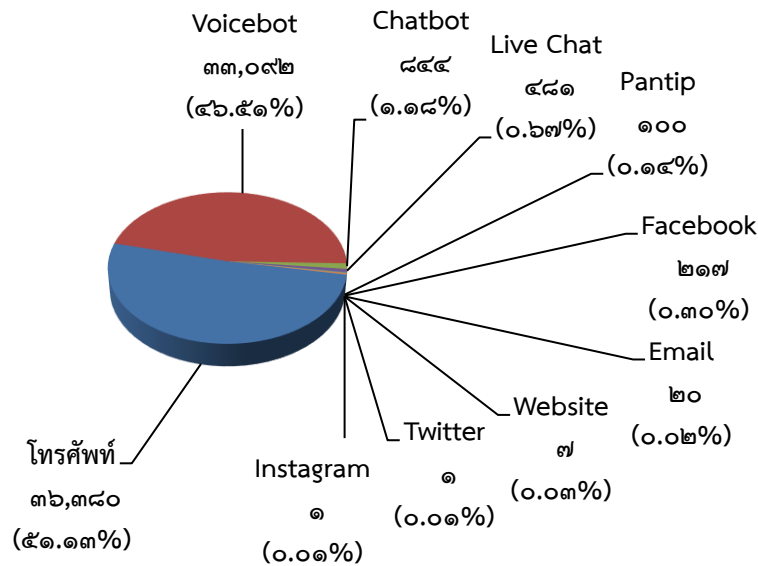
ทั้งนี้ จากแผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

๑. โทรศัพท์ GCC 1111 โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ และ เว็บไซต์ (Website) [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)
๒. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:contact_1111@gcc.go.th)
๓. Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (<https://www.facebook.com/GCC1111>) และบริการรับเรื่อง ตอบคำถามช่องทางข้อความของเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger)
๔. Twitter : [GCC\\_1111](https://twitter.com/GCC_1111) ([https://twitter.com/GCC\\_1111](https://twitter.com/GCC_1111))
๕. Pantip : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑
๖. เว็บบแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)
๗. Instagram ([https://instagram.com/GCC\\_1111](https://instagram.com/GCC_1111))

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

ทั้งนี้ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๗๑,๑๔๓ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๖,๓๘๐ ครั้ง Voicebot จำนวน ๓๓,๐๙๒ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๔๔ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๘๑ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๐ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และ Instagram จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	Twitter (ครั้ง)	Instagram (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๓๖,๓๘๐	๓๓,๐๙๒	๘๔๔	๔๘๑	๑๐๐	๒๑๗	๒๐	๗	๑	๑	๗๑,๑๔๓
ร้อยละ	๕๑.๑๓	๔๖.๕๑	๑.๑๘	๐.๖๗	๐.๑๔	๐.๓๐	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๑	๑๐๐

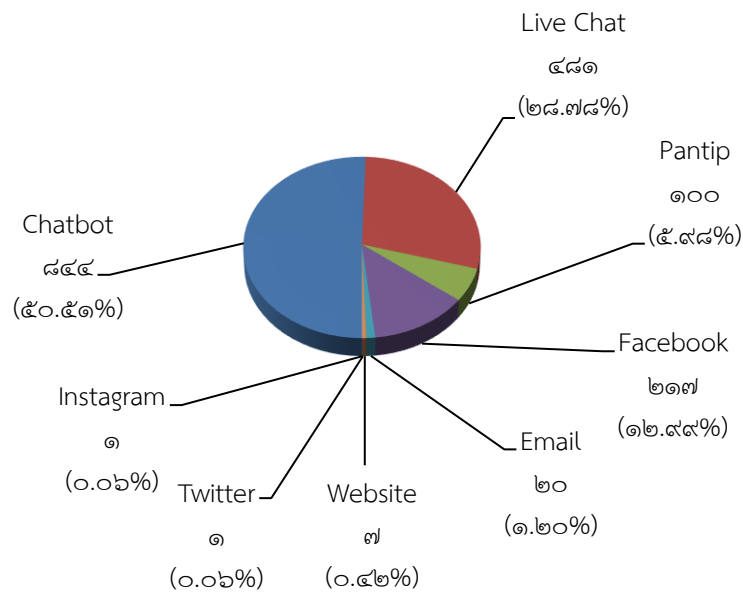
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ แสดงถึงการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๖๙,๔๗๒ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน ๕๐,๒๖๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๔,๑๙๓ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวง ยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๒๐๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘๑๖ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๐,๘๐๔ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๓,๐๑๕ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๗๗๙ เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๖๗๑ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๘๔๔ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๘๑ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๐ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และ Instagram จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

รายการ	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	Twitter (ครั้ง)	Instagram (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๘๔๔	๔๘๑	๑๐๐	๒๑๗	๒๐	๗	๑	๑	๑,๖๗๑
ร้อยละ	๕๐.๕๑	๒๘.๗๘	๕.๙๘	๑๒.๙๔	๑.๒๐	๐.๔๒	๐.๐๖	๐.๐๖	๑๐๐

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๒๗ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๔๑ เรื่อง Live Chat จำนวน ๒๙๑ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๒๕ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๔๐ เรื่อง E-mail จำนวน ๒๐ เรื่อง Website จำนวน ๗ เรื่อง Twitter จำนวน ๒ เรื่อง และ Instagram จำนวน ๑ เรื่อง

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

ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



**กระทรวงมหาดไทย**

- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การเปลี่ยนชื่อสกุล
- การจัดกิจกรรมรณรงค์ นัดทิ้ง นัดเก็บขยะชิ้นใหญ่
- บัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก



**กระทรวงการคลัง**

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต
- วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม
- กองทุนการออมแห่งชาติ



**สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง**

- กำหนดวันลงคะแนนเลือกตั้งนอกเขตและการเลือกตั้งล่วงหน้า
- การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- การกำหนดวันเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.)
- การยื่นคำขอลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ต
- คุณสมบัติผู้มีสิทธิ์และลักษณะต้องห้ามของผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง ส.ส.



**กระทรวงกลาโหม**

- การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร
- การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน
- การตรวจเลือกทหารกองเกิน
- โรงพยาบาลสังกัดกองทัพบก ๒๐ แห่ง
- การรับหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร



### สำนักนายกรัฐมนตรี

- วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี
- การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค
- การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ
- แอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)
- วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ ในแต่ละปี

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ จากการตรวจสอบคำถามกระทรวงต่าง ๆ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๗ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๓ เรื่อง ยกตัวอย่าง เช่น สอบถามการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อเป็นส่วนลดค่าเดินทางสามารถใช้บัตรร่วมบริการบริษัทใดบ้าง สอบถามเกี่ยวกับวิธีการและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแจ้งเปลี่ยนสีรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียน ณ กรมการขนส่งทางบก และ สอบถามการทำบัตรประชาชน กรณีหมดอายุ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

**บัตรสวัสดิการกับรถร่วมบริการ** ...

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7237627 30 มีนาคม เวลา 11:45:50 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7237627, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

---

สมาชิกหมายเลข 7237627 30 มี.ค.

**บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 2566** ในส่วนค่าเดินทางใช้กับรถร่วมบริการบริษัทไหนได้บ้างครับ (ใกล้บ้านผมเป็น บ.ไทยสงวนทัวร์) ต้องติดต่อที่ไหน จ.ยโสธร ติดต่อใช้บริการได้ที่จุดไหนบ้าง ผมค้นเว็บดูไม่เห็นรายละเอียดอะไรยังงี้เลย มีแต่เนื้อหาข่าวที่บอกว่าบัตรสวัสดิการใหม่ใช้บริการอะไรได้บ้าง ด้วยความก็อปมาวางแค่นั้น แต่ไม่ได้บอก How to ว่าใช้อย่างไร ติดต่อที่ไหน ขอขอบคุณครับ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 30 มี.ค.

เรียนคุณ สมาชิกหมายเลข 7237627 สำหรับแนวทางการให้ความช่วยเหลือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การใช้สิทธิ์

ใช้สิทธิ์ด้วยตนเอง 1 คนต่อ 1 สิทธิ์ เงินเข้าทุกวันที่ 1 ของเดือน วงเงินรวมค่าเดินทางผ่านระบบขนส่งสาธารณะ จำนวน 750 บาทต่อคนต่อเดือน โดยสามารถใช้จ่ายโดยสารได้กับระบบขนส่ง โดยไม่จำกัดวงเงินตามประเภท ผู้มีสิทธิ์สามารถใช้บริการระบบขนส่งดังกล่าวได้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2566 ตั้งแต่เวลา 00.30 น. เป็นต้นไป ได้แก่

1. รถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
2. รถบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)
3. รถไฟฟ้า บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BTS) รถไฟฟ้ามหานคร (MRT) และบริษัท รถไฟฟ้าความเร็วสูงสายตะวันออกเชื่อมสามสนามบิน จำกัด
4. รถไฟ

และกระทรวงการคลังอยู่ระหว่างเตรียมการเพิ่มเติมประเภทระบบขนส่งเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ผู้มีสิทธิ์ ซึ่งจะแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบต่อไป ได้แก่ รถเอกชนร่วม ขสมก. รถเอกชน รถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (BRT) รถเอกชนร่วม บขส. และรถเอกชน รถสองแถวรับจ้าง เรือโดยสารสาธารณะ

หากไม่ได้รับเงินช่วยเหลือให้ผู้ถือบัตรติดต่อที่ Call center บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โทร 02 109 23 45 วันจันทร์ – วันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 น. – 17.30 น. (เสียค่าบริการตามปกติ) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล

Pimkeson

สมาชิกหมายเลข 7237627 30 มี.ค.  
ขอบคุณครับ

สอบถามการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อเป็นส่วนลดค่าเดินทางสามารถใช้บัตรร่วมบริการบริษัทใดบ้าง

**ต้องการเปลี่ยนเลขทะเบียนรถจักรยานยนต์ใหม่ ณ ขนส่งจตุจักร (มีการจองเลขทะเบียนแล้วผ่านระบบ Online)**

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 1091355 2 มีนาคม เวลา 14:51:29 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 1091355, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 1091355 2 มี.ค.  
พอดีผมต้องการเปลี่ยนเลขทะเบียนรถจักรยานยนต์ใหม่ เนื่องจากอยากได้เลขที่ตัวเองจองตัวรถที่ก่อนหน้านี้ไม่นานครับยังติดไฟแนนด์ ช่วยแนะนำขั้นตอนต่างๆ รวมถึงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้หน่อยครับ ขอขอบคุณครับ (แล้วกรณีสอดคล้องแล้วเรียบร้อยด้วยนะครับขอบคุณครับ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 2 มี.ค.  
เรียน สมาชิกหมายเลข 1091355 กรณีการขอหมายเลขทะเบียนซึ่งยังไม่เคยออกให้สำหรับรถคันใดมาใช้กับรถที่จดทะเบียนแล้วหลักเกณฑ์และเงื่อนไข  
การนำป้ายทะเบียนรถที่ได้มาจากการจองป้ายทะเบียนหรือป้ายที่ได้จากการประมูล ยื่นจดทะเบียนกับรถใหม่ ที่ยังไม่ได้จดทะเบียน หรือ รถที่จดทะเบียนแล้วแต่ต้องการที่จะเปลี่ยนป้าย การดำเนินการทางด้านทะเบียน ภาษีของรถต้องเหลือไม่น้อยกว่า 30 วัน (หากภาษีของรถเหลือน้อยกว่า 30 วัน จะต้องชำระภาษีประจำปี) และสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนได้ โดยผู้รับมอบอำนาจ นำบัตรประจำตัวประชาชนแสดงต่อเจ้าหน้าที่ป้ายที่ถูกต้อง ต้องออกโดยสำนักงานขนส่งเท่านั้น โดยจะมีตัวอักษร ส นูณยูริมขวามีอกลางของป้าย โดยมีขนาด 15 X 34 ซม สำหรับรถยนต์ 17 X 17 สำหรับรถจักรยานยนต์ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 มาตรา 67 ซึ่งห้ามมิให้ผู้ใดเปลี่ยนแปลงหรือปิดบังส่วนหนึ่งส่วนใดของแผ่นป้ายทะเบียน ไม่ว่าจะโดยวิธีใดโดยเด็ดขาด หากฝ่าฝืนจะมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท  
เอกสารและหลักฐาน  
สมุดคู่มือจดทะเบียนรถ (ตัวจริงพร้อมสำเนา)  
บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงของเจ้าของรถ  
หนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล (กรณีเป็นนิติบุคคล อายุการใช้งานไม่เกิน 6 เดือน)  
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม กรณีเป็นนิติบุคคล  
หนังสือมอบอำนาจ (กรณีที่เจ้าของรถไม่สะดวกไปดำเนินการ ติดต่อกรแสดงมี 10 บาท) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ  
หลักฐานการได้มาของป้าย  
อัตราค่าธรรมเนียม  
ค่าธรรมเนียมการขอสลับป้ายทะเบียนที่ได้จากการจอง 500 บาท  
ค่าธรรมเนียมการขอสลับป้ายทะเบียนที่ได้จากการประมูล 1,500 บาท  
ค่าแผ่นป้ายทะเบียนป้ายละ 100 บาท  
ค่าสาขอื่น ๆ 75 บาท  
สถานที่ติดต่อ สำนักงานขนส่งที่รถได้อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (ดูจากสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ ตรงชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์รถ ว่าชื่อ อยู่ที่ไหน)  
หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมที่กรมการขนส่งทางบก หมายเลขสายด่วน 1584 ค่ะ

JUTREEMAS.

สมาชิกหมายเลข 1091355 2 มี.ค.  
ขอบคุณครับ

สอบถามเกี่ยวกับวิธีการและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแจ้งเปลี่ยนสีรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียน ณ กรมการขนส่งทางบก

**บัตรประชาชนหมดอายุ**

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6530757 15 มีนาคม เวลา 10:57:35 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6530757, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 6530757 15 มี.ค.  
ทำใหม่ต้องใช้เอกสารอะไรบ้างครับ ทำหนังสือหมดอายุได้มั๊ย

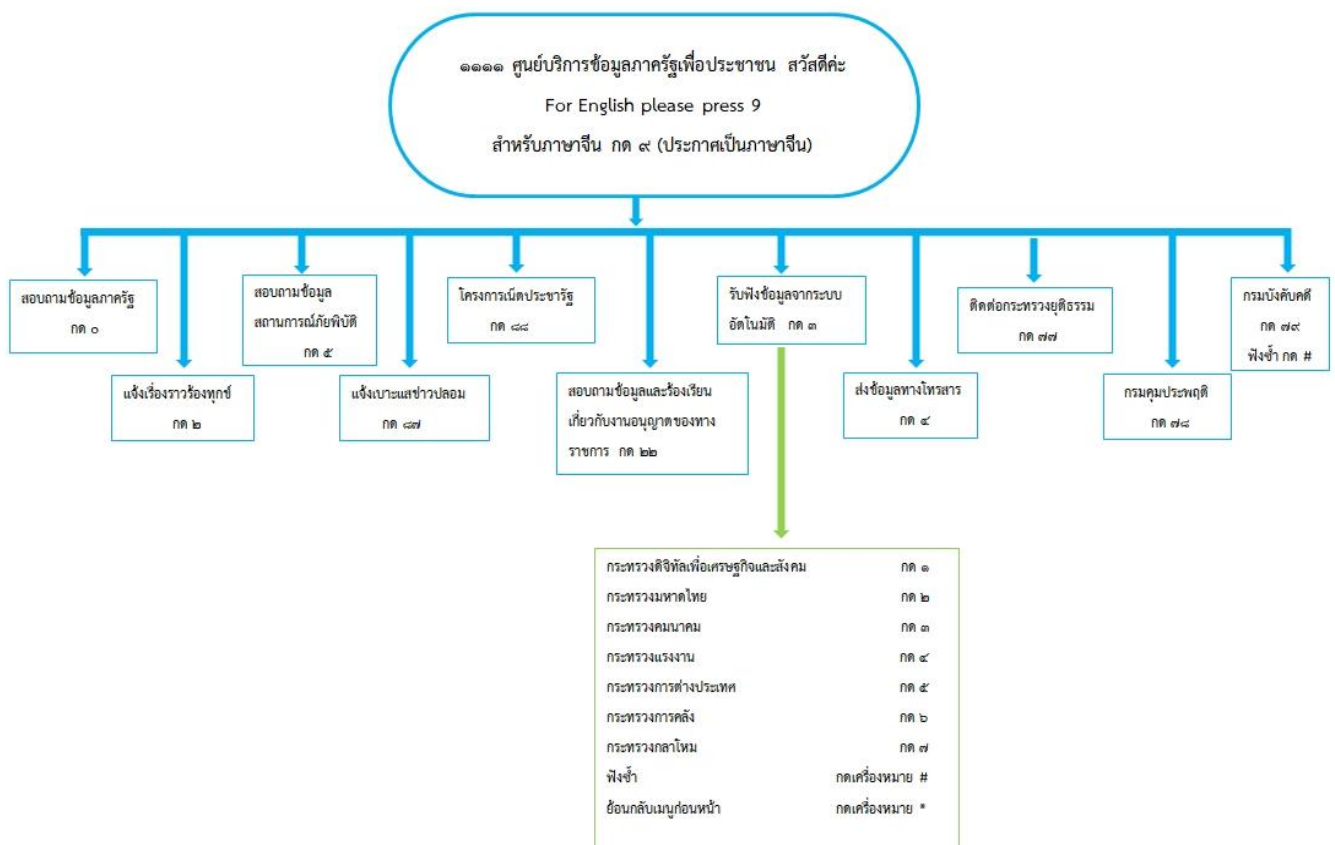
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 15 มี.ค.  
เรียน สมาชิกหมายเลข 6530757  
กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ เอกสารในการยื่นขอออกบัตรใหม่ คือ บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่หมดอายุ โดยขอมีบัตรใหม่ก่อนบัตรเดิมหมดอายุ ไปยื่นสำรองขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ก่อนบัตรหมดอายุ ภายใน 60 วัน หรือบัตรเดิมหมดอายุไปยื่นสำรองขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่บัตรเดิมหมดอายุ หากพ้นกำหนดต้องวางโทษปรับไม่เกิน 100 บาท  
Khorawit

สมาชิกหมายเลข 6530757 15 มี.ค.

สอบถามการทำบัตรประชาชน กรณีหมดอายุ

๓.๑.๓ ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐแก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ในด้านข้อมูลข่าวสาร บริการของภาครัฐ 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 ดังแสดงตามแผนภาพ แสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ 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 โดยมีแผนจัดทำระบบนำร่องการให้บริการของ 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 วิเคราะห์ถ่วงกรอง 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

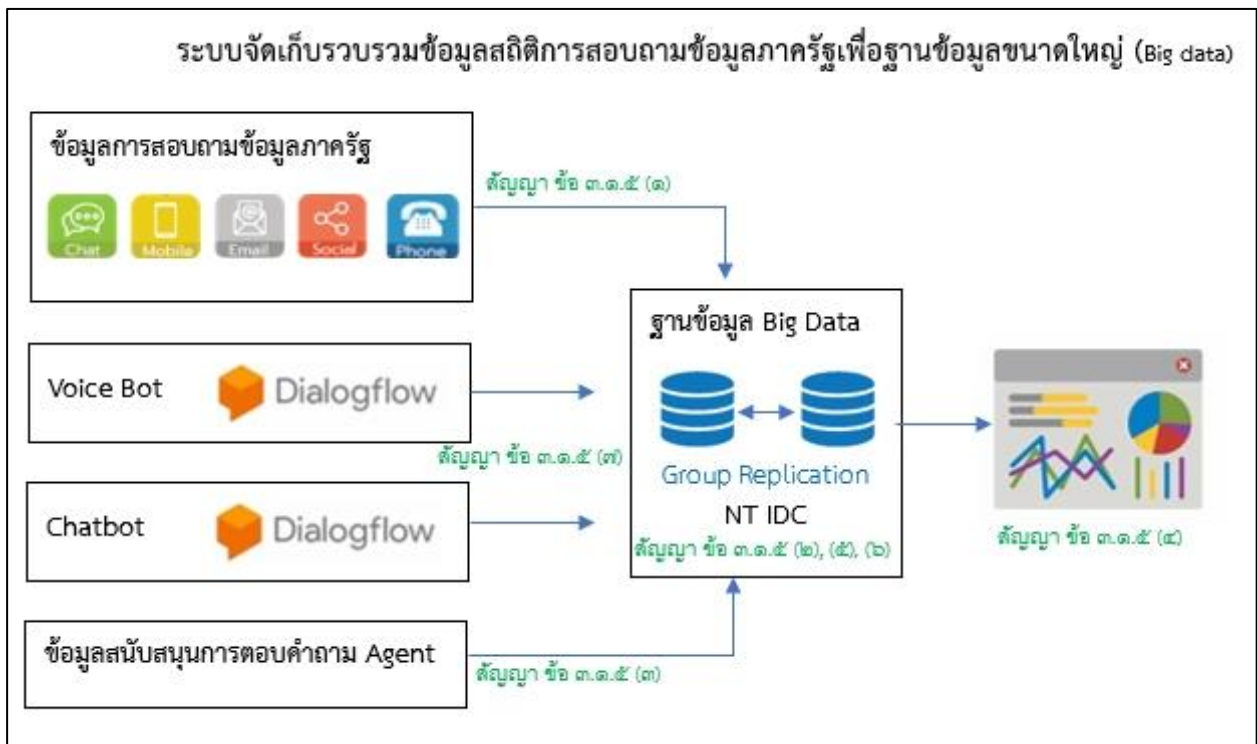
กิจกรรม		ระยะเวลาดำเนินงาน											หมายเหตุ		
		ปี พ.ศ. ๒๕๖๕		ปี พ.ศ. ๒๕๖๖											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)															
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน 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) โดยระหว่างนี้อยู่ในระหว่างขั้นตอนการรวบรวมวิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งาน โดยทีมงานได้มีการจัดทำ Data Dictionary ของชุดข้อมูลที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการในเบื้องต้น โดยมีการวิเคราะห์ และออกแบบ Data Dictionary เป็นการอธิบายลงลึกในเชิงรายละเอียดเพื่อให้สามารถนำไปใช้งานกับชุดข้อมูลอื่นๆ ได้ โดยชุดข้อมูลที่มีปริมาณมากสามารถนำมาออกแบบได้หลากหลายมิติ และสามารถนำไปใช้งานได้หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของชุดข้อมูล พร้อมทั้งวางแผนการนำเข้าข้อมูล

การให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงที่มีความพร้อมลงฐานข้อมูล Big Data เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการนำไปใช้งานในระยะถัดไป

ดังนั้น บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้จัดให้มีระบบนำร่องให้บริการของ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ที่มีรูปแบบการเชื่อมต่อตั้งปรากฎตามแผนภาพ พร้อมแสดงการเชื่อมโยงกับคุณสมบัติของระบบนำร่องหัวข้อ ๓.๑.๕ (๑) – ๓.๑.๕ (๗) โดยระบบจะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก Call Center ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ระบบจะนำข้อมูลต่างๆ มาจัดเก็บที่ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ที่ติดตั้งเป็น MySQL Database Server จำนวน ๒ ชุด รองรับ High Availability (HA) ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง รองรับมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

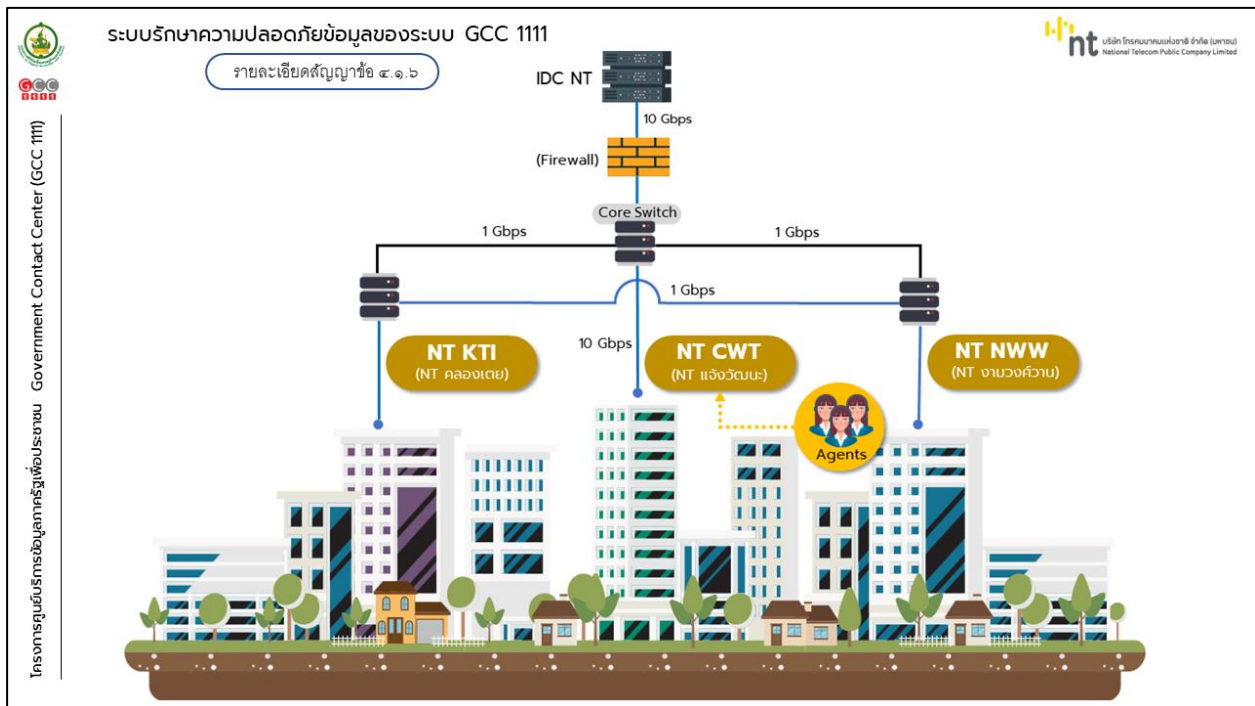


แผนภาพระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

ทั้งนี้ การรายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) จะนำเสนอในข้อ 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

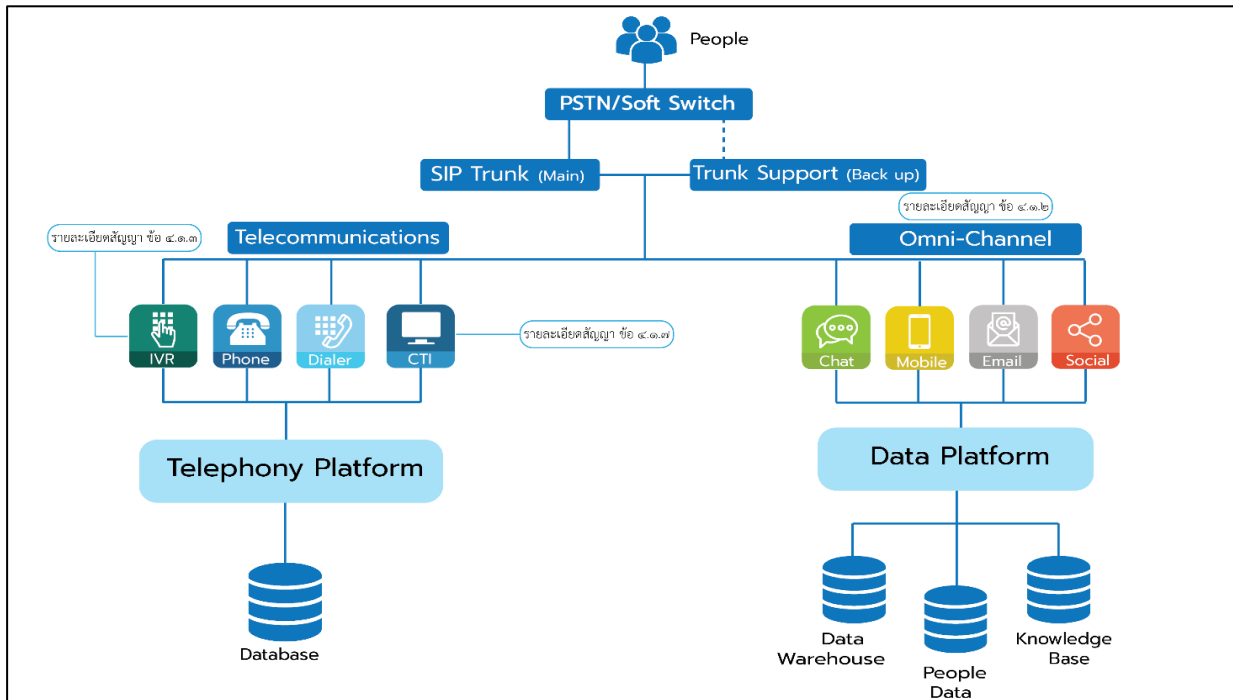


แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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 บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นพร้อมกับการรับโทรศัพท์ได้ในเวลาเดียวกัน และจัดทำระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) ซึ่งสามารถขยายและรองรับการบริการในอนาคตได้อีกตามความจำเป็นในการใช้งาน

การดำเนินการ



**แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)**

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) โดยให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ เว็บไซต์ (Website) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) อินสตาแกรม (Instagram) เว็บไซต์ [www.pantip.com](http://www.pantip.com) การสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) [www.gcc.go.th](http://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) เพื่อขยาย และรองรับการบริการแก่ประชาชนที่สนใจใช้บริการที่มากยิ่งขึ้นในอนาคต

๓.๑.๘ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลาอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 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

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ดังมีตัวอย่าง ได้แก่ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การทำบัตรประจำตัวประชาชน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพคนพิการ การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน 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 มีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๙,๖๔๓ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แนะนำให้ประชาชนสังเกตจุดสำคัญ ที่มีลักษณะเป็น “ข่าวปลอม” อาทิ ๑) ข้อความพาดหัว สังเกตที่ URL เว็บไซต์ข่าวปลอมจำนวนมากเปลี่ยนแปลง URL

เพียงเล็กน้อยเพื่อเลียนแบบแหล่งข่าวจริง ๒) การสังเกตแหล่งที่มา คือ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเรื่องราวเขียนขึ้นโดยแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือ ๓) มองหาการจัดรูปแบบที่ไม่ปกติ พิจารณารูปภาพ ตรวจสอบวันที่ เรื่องราวบางเรื่องอาจตั้งใจเป็นข่าวปลอม ใช้วิจารณญาณเพื่อคิดวิเคราะห์เรื่องราวที่อ่าน ๔) แชร่เฉพาะข่าวที่แน่ใจว่าเชื่อถือได้เท่านั้น ทั้งนี้ ขอให้ประชาชนร่วมกันตัดวงจรข่าวปลอม เริ่มต้นจากสังเกตว่าข่าวใดเป็นข่าวปลอม พิจารณาสาระให้ดีอย่าหลงเชื่อและอย่าแชร์ต่อ กรณีที่ทราบภายหลังว่าได้แชร์ข่าวปลอมไปแล้ว เมื่อทราบข้อมูลจริง ควรบอกต่อด้วยสังคมจะได้รับรู้สิ่งที่ถูกต้อง

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ แนะนำ ๓ วิธีหาหมอออนไลน์ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชัน Clicknic ดังนี้ ๑) สิทธิบัตรประกันสังคมสามารถใช้สิทธิตามโรงพยาบาลที่เลือกไว้ได้ ๒) บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง ๓๐ บาท) สามารถรับการรักษาโรงพยาบาลที่เลือกไว้ได้ และ หาหมอออนไลน์ฟรี ผ่านแอปพลิเคชัน Clicknic ๓) บริษัทประกันเอกชน เช่น กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต /กรุงเทพประกันภัย /สินมั่นคงประกันภัย หากหาหมอผ่านแอป Clicknic สามารถใช้สิทธิ์เบิกเคลมประกันได้ ได้โดยไม่ต้องสำรองจ่าย

- กรุงเทพมหานคร (กทม.) ให้บริการ BKK X Hibrary ห้องสมุดออนไลน์ (e-Library) ให้บริการหนังสือในรูปแบบอีบุ๊ก ฟรี สามารถอ่านได้ทุกที่ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Hibrary โดยสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อดาวน์โหลดแอปพลิเคชันทั้งระบบ iOS และแอนดรอยด์ หรือเข้าผ่านเว็บไซต์ [bkk.hibrary.me](http://bkk.hibrary.me) โดยสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว โทร. ๐๒ ๒๐๓ ๒๗๓๕

- กระทรวงการคลัง เปิดเผยมาตรการบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาสำหรับผู้ผ่านคุณสมบัติสวัสดิการแห่งรัฐปี ๒๕๖๕ ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับค่าไฟฟ้าและ/หรือค่าประปาสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จากเดิม ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต้องสำรองเงินจ่ายค่าใช้จ่ายสำหรับค่าไฟฟ้าและ/หรือค่าประปาให้แก่ผู้ให้บริการล่วงหน้าก่อนและจะได้รับเงินสนับสนุนคืนเข้าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐภายหลังเปลี่ยนเป็น กระทรวงการคลังจะสนับสนุนค่าไฟฟ้าและค่าประปาให้แก่ผู้ให้บริการโดยตรงตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยวิธีการสนับสนุนค่าใช้จ่ายนี้จะทำให้ผู้มีบัตรฯ ไม่ต้องสำรองเงินจ่ายค่าบริการไปก่อน ซึ่งจะเป็นการช่วยลดภาระและเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินให้แก่ผู้มีบัตรฯ โดยผู้ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติและได้ยืนยันตัวตนสำเร็จเพื่อรับสิทธิตามโครงการฯ ปี ๒๕๖๕ สามารถลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิค่าไฟฟ้าและค่าประปาได้ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

- กระทรวงแรงงาน เตรียมตำแหน่งงานว่าง รองรับผู้ว่างงาน ผู้จบการศึกษาใหม่ ผู้สูงอายุ กลุ่มผู้เปราะบาง และทุกคนที่ต้องการมีงานทำ โดยพร้อมให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ บนแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” ให้บริการทั้ง Web Application และ Mobile Application ปัจจุบันมีตำแหน่งงาน (Active ในระบบ) จากทั่วประเทศ โดยตำแหน่งงาน ๕ อันดับแรกที่มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ แรงงานด้านการประกอบ แรงงานบรรจุผลิตภัณฑ์ พนักงานขายของหน้าร้านและสาธิตสินค้า พนักงานขายโฆษณาและตัวแทนนายหน้าขาย ตัวแทนฝ่ายขาย ด้านเทคนิคและการค้า โดยคนหางานสามารถค้นหาข้อมูลตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับตัวเอง ด้วยการ Matching

ตำแหน่งงานตามพื้นที่ และ ภูมิภาค รวมถึงจับคู่ตำแหน่งงานจากความรู้ ความสามารถ และทักษะที่มีอยู่ และในส่วนายจ้างสถานประกอบการที่ต้องการช่องทางรับสมัครงาน สามารถลงทะเบียนนายจ้าง เพื่อประกาศตำแหน่งงาน และคัดลอกรายชื่อผู้หางาน นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและเพิ่มโอกาสการมีงานทำ ผู้ที่ต้องการมีงานทำ และนายจ้าง/สถานประกอบการ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๑๐

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังนี้

- นาย พีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด) กล่าวว่า จากเป้าหมายของ ปณด ที่มุ่งมั่นตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และสร้างโอกาสเข้าถึงการบริการภาครัฐด้านสาธารณสุข จึงพัฒนางานบริการขนส่งด้านยาและเวชภัณฑ์ (healthcare solutions) ด้วยการนำระบบเทคโนโลยี API (Application Programming Interface) ที่ทันสมัยมาใช้เชื่อมต่อกับระบบบริหารจัดการส่งยาและเวชภัณฑ์ถึงบ้านผู้ป่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยล่าสุด นำมาใช้ในการกระบวนการจัดส่งยาให้กับผู้ป่วยที่ โรงพยาบาลคูเมือง จ.บุรีรัมย์ เพื่อลดความแออัดของผู้ป่วยบริเวณหน้าห้องจ่ายยา ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างปรับระบบและเตรียมความพร้อม คาดว่าจะเปิดให้บริการแบบเต็มรูปแบบได้ภายในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ นี้

- นายพรชัย ฐีระเวช ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ในฐานะโฆษกกระทรวงการคลัง เปิดเผยว่า ในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบโครงการประกันภัยข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ปีการผลิต ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติให้แก่เกษตรกรผู้เพาะปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์และเป็นการต่อยอดความช่วยเหลือของภาครัฐ ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ โดยระยะเวลาการจำหน่ายกรมธรรม์ กำหนดวันเริ่มจำหน่ายกรมธรรม์ประกันภัยข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ฤดูฝน ตั้งแต่วันที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้ความเห็นชอบโครงการฯ และกรมธรรม์ประกันภัยและอัตราเบี้ยประกันภัยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จนถึงไม่เกินวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

- กรมประมงเตรียมจัดงาน “ปลานิลของพ่อ หล่อเลี้ยงชีวิต” เพื่อน้อมรำลึกและสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ระหว่างวันที่ ๑๖-๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖ ณ บริเวณลานต้นโพธิ์ กรมประมง เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยกรมประมงได้จัดงาน “ปลานิลของพ่อ หล่อเลี้ยงชีวิต” ขึ้นเพื่อเป็นการน้อมรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณต่อการประมงไทยในด้านต่าง ๆ ทำให้ประชาชนมีแหล่งอาหารโปรตีนตามพระราชประสงค์ สร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกร รวมทั้งเผยแพร่ความสำเร็จของการส่งเสริมการผลิต การแปรรูปสินค้าประมง การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจืดนำไปสู่การสร้างธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยภายในงานจะมีกิจกรรมหลากหลาย อาทิ กิจกรรมน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณ เนื่องในโอกาสครบรอบการพระราชทานปลานิล การจัดนิทรรศการ การออกร้าน

จำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ปลา นิล จากร้าน FISHERMAN SHOP@BANGKHEN และร้านค้าผู้ประกอบการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากปลา นิลการแสดงดนตรีเพลงพระราชนิพนธ์ โดย วงดนตรี KU WIND กิจกรรมหล่อพระบรมรูปปั้นเหรียญที่ระลึกในหลวงรัชกาลที่ ๙ และพระบรมวงศานุวงศ์ ขนาด ๙ นิ้ว ตามโครงการ “ให้เบ็ด ดีกว่าให้ปลา”

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

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

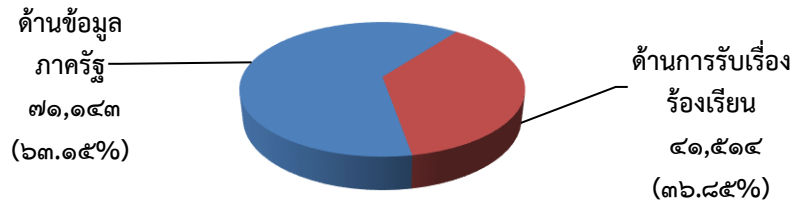
#### การดำเนินการ

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๑๑๒,๖๕๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๗๑,๑๔๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๕ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๑,๕๑๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๕ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

### สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ (ครั้ง)	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	71,143	41,514	112,657
ร้อยละ	63.15	36.85	100

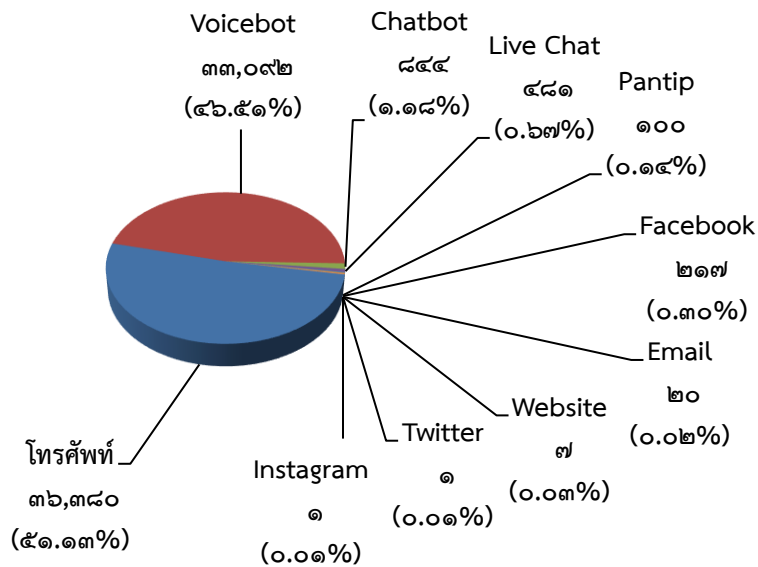
#### ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

#### ๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๗๑,๑๔๓ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๖,๓๘๐ ครั้ง Voicebot จำนวน ๓๓,๐๙๒ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๔๔ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๘๑ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๐ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และ Instagram จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



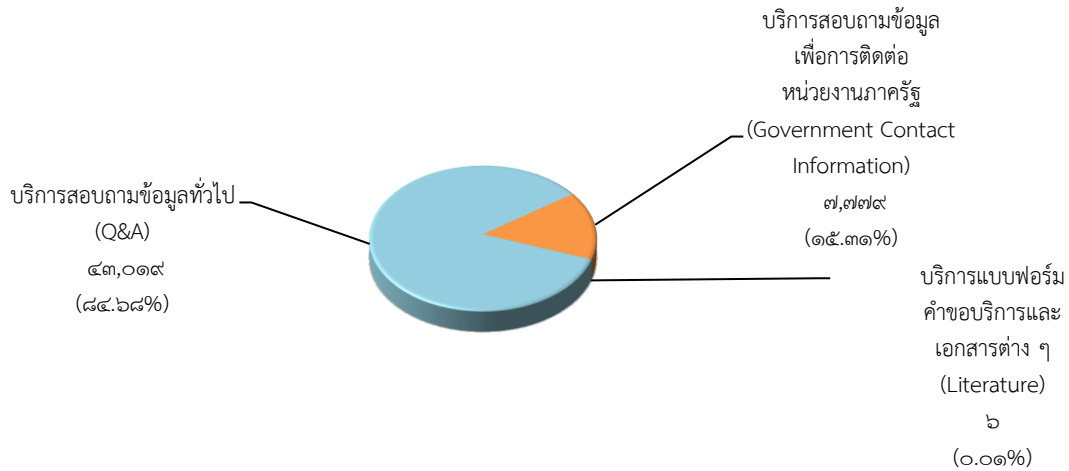
รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	Voicebot (ครั้ง)	Chatbot (ครั้ง)	Live Chat (ครั้ง)	Pantip (ครั้ง)	Facebook (ครั้ง)	Email (ครั้ง)	Website (ครั้ง)	Twitter (ครั้ง)	Instagram (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	36,380	33,052	844	481	100	217	20	7	1	1	71,103
ร้อยละ	51.13	46.51	1.18	0.67	0.14	0.30	0.02	0.01	0.01	0.01	100

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๖๙,๔๓๒ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๕๐,๒๖๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๔,๑๖๙ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๒๐๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘๑๖ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๐,๘๐๔ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๓,๐๑๙ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๗๗๙ 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	๔๓,๐๑๙	๗,๗๗๙	๖	๕๐,๘๐๔
ร้อยละ	๘๔.๖๘	๑๕.๓๑	๐.๐๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๓,๐๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๘ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔๒,๘๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๗๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๑ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๗๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๒ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

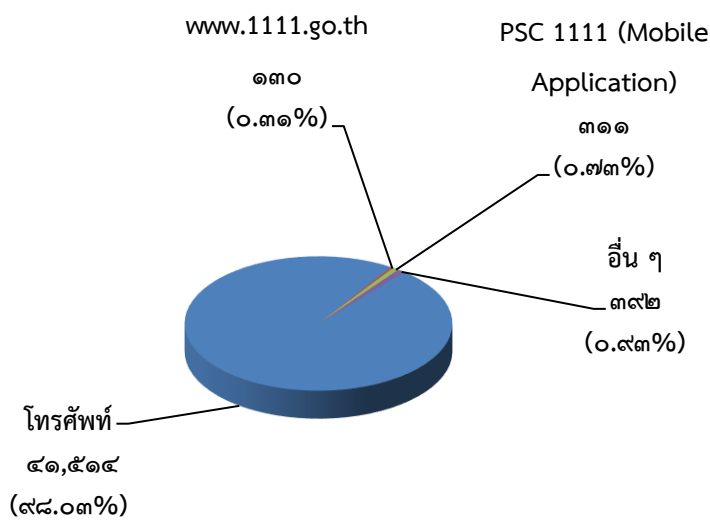
(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ เอกสารสิทธิประโยชน์ในการรับเงินบำนาญข้าราชการเกษียณอายุ ลาออก ปลอดออกและเสียชีวิต เอกสารประวัติสมาคมสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นต้น

ทั้งนี้ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๒,๓๔๗ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๑,๕๑๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๓๐ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๓๑๑ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๓๙๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



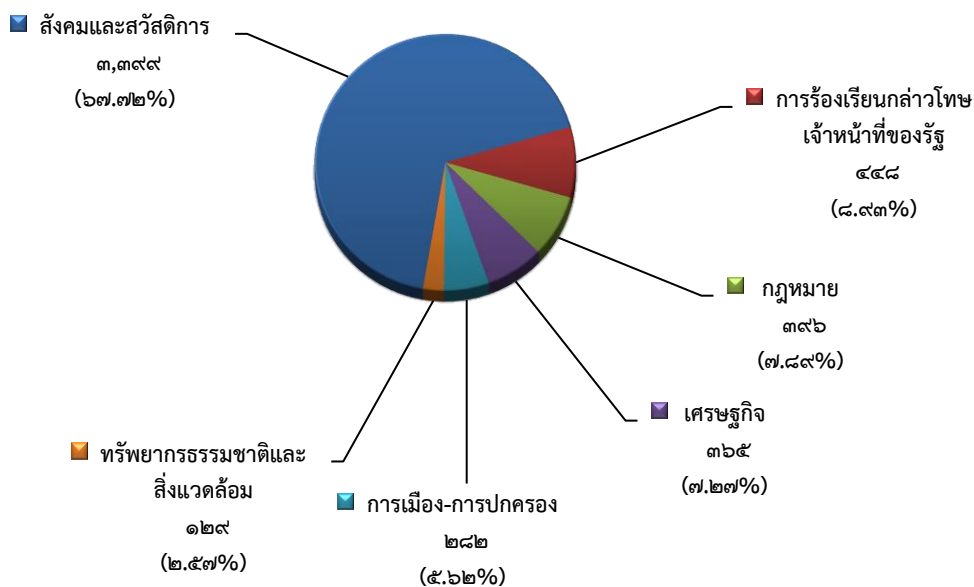
รายการ	โทรศัพท์ (ครั้ง)	www.1111.go.th (ครั้ง)	PSC 1111 (Mobile Application) (ครั้ง)	อื่น ๆ (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
จำนวน	๔๑,๕๑๔	๑๓๐	๓๑๑	๓๙๒	๔๒,๓๔๗
ร้อยละ	๙๗.๐๓	๐.๓๑	๐.๗๓	๐.๙๓	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๑,๕๑๔ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๙,๖๑๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๑,๒๐๓ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๖๙๙ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๙,๖๑๒ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๕๙๔ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๐,๐๑๕ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๕๙ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๙๔๔ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๕,๐๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๓,๓๙๙ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๔๘ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๙๖ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๖๕ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๒๘๒ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๙ เรื่อง และไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



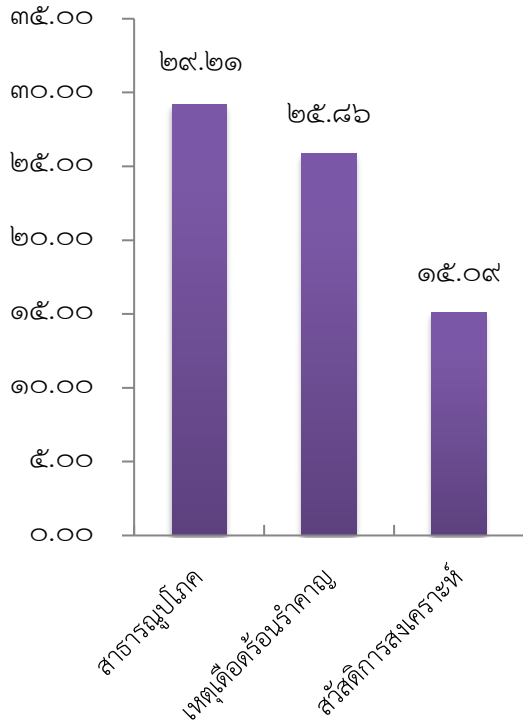
รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	การเมือง - การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ	รวม
จำนวน	๓,๓๙๙	๔๔๘	๓๙๖	๓๖๕	๒๘๒	๑๒๙	๐	๕,๐๑๙
ร้อยละ	๖๗.๗๒	๘.๙๓	๗.๘๙	๗.๒๗	๕.๖๒	๒.๕๗	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๙๗ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์เรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๗๓๐ เรื่อง

### สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

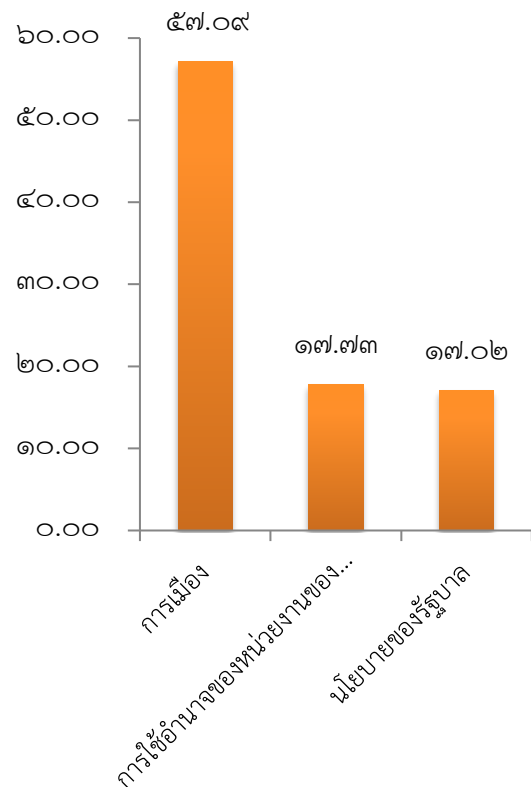


- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๒๙.๒๑ ได้แก่ ขอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมสะพานลอยคนข้ามชำรุด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปรับค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้น ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๕.๘๖ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีได้รับความเดือดร้อน จากแรงสั่นสะเทือนโดยใช้มอเตอร์หรือเครื่องยนต์ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาฝุ่น PM 2.5 และหมอกควันจากการเผา ฯลฯ
- สวัสดิการสงเคราะห์** ร้อยละ ๑๕.๐๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาคุณสมบัติตามโครงการลงทะเบียนเพื่อบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ขอความช่วยเหลือจัดสรรค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและจัดสรรที่อยู่อาศัย ฯลฯ

### การเมือง-การปกครอง

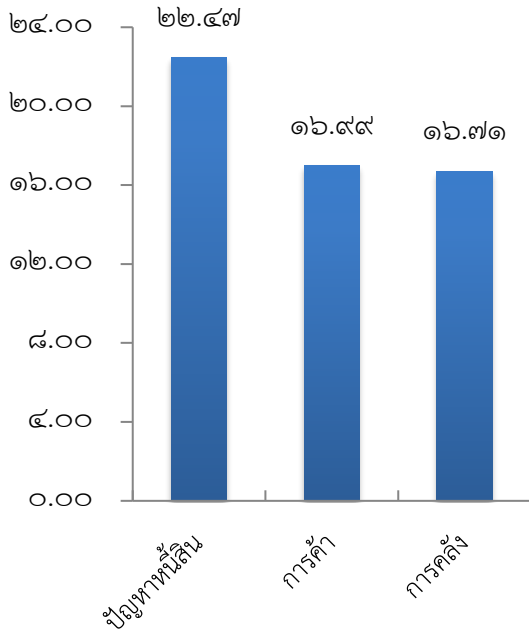
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การเมือง** ร้อยละ ๕๗.๐๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ๒๕๖๖ ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๑๗.๗๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตั้งป้ายระบุงถึงการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกแห่ง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มเงินเดือนผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและกำนัน ฯลฯ
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๑๗.๐๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับให้เพิ่มจำนวนโรงแรมและพิจารณาขยายระยะเวลาใช้สิทธิของ “โครงการเราเที่ยวด้วยกัน” ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยค่าน้ำ ค่าไฟเพื่อบรรเทาภาระค่าครองชีพประชาชน ฯลฯ



### เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

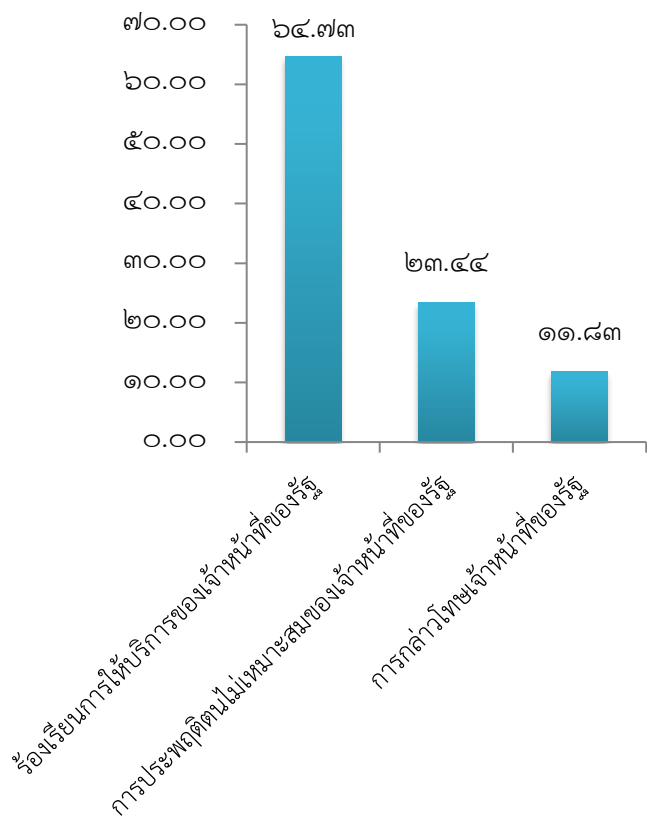


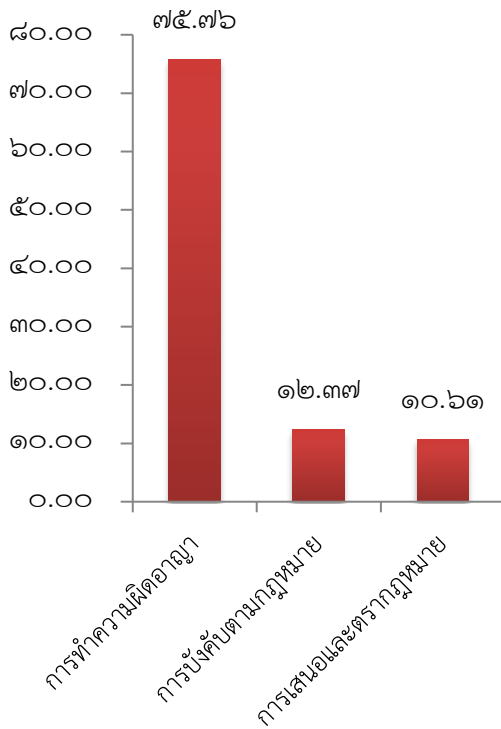
- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๒.๔๗ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการลดหนี้ให้ประชาชน ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๖.๕๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมราคาสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้มงวดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคจากการซื้อสินค้าออนไลน์ ฯลฯ
- การคลัง** ร้อยละ ๑๖.๗๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียกเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประเภทที่ดินรกร้างว่างเปล่าไม่ได้ทำประโยชน์ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาจัดสรรเงินสำหรับโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาประเทศ ฯลฯ

### การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ**  
ร้อยละ ๖๔.๗๓ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดต่าง ๆ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อแจ้งเรื่องไปยังกองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๒๓.๔๔ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของครูฝึกทหารทุกเหล่าทัพ ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต**  
ร้อยละ ๑๑.๘๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกรณีเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เรียกเก็บเงินสินบน ขอให้เร่งตรวจสอบความไม่โปร่งใสของการบริหารจัดการตู้น้ำดื่มของหมู่บ้าน ฯลฯ





### กฎหมาย

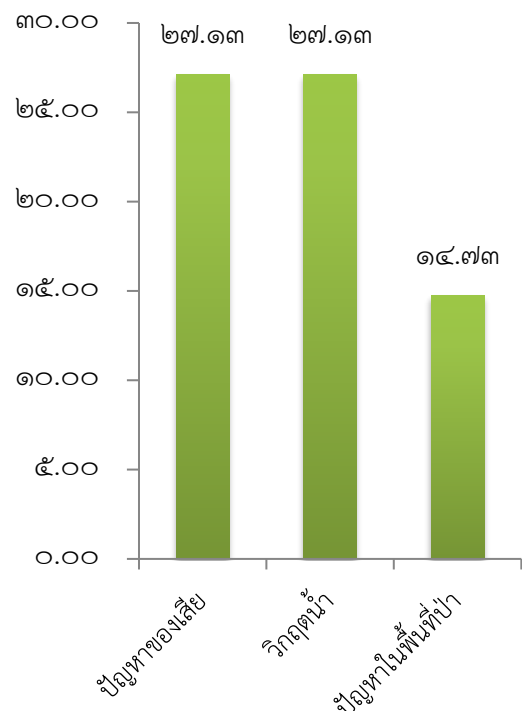
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๗๕.๗๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขปัญหามิจฉาซีพีพีมาในรูปแบบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับมิจฉาซีพีพีหลอกลวงให้กู้ยืมเงินออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๑๒.๓๗ ได้แก่ ขอความเป็นธรรม กรณีถูกกล่าวหาว่าประกอบธุรกิจโรงแรมโดยไม่มีใบรับอนุญาตในการประกอบกิจการ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดบทลงโทษทางกฎหมาย สำหรับผู้กระทำความผิดในการแสกข้อมูลบุคคลอื่นทำให้ได้รับความเสียหาย ฯลฯ
- การเสนอและตรวจกฎหมาย** ร้อยละ ๑๐.๖๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกฎหมายสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรณีอาชีพดูแลผู้ป่วย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายยาเสพติด ฯลฯ

### ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๒๗.๑๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอข่าวและแนวทางป้องกันซีเซียม-๑๓๗ (Cesium-137) ขอให้แก้ไขปัญหาการปนสารเคมีกำจัดวัชพืช ฯลฯ
- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๒๗.๑๓ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือจัดทำฝนเทียม ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปล่อยน้ำของเขื่อนเจ้าพระยา ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๑๔.๗๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเผาป่าและรณรงค์รักษาป่าไม้ แจ้งเหตุกรณีพบเห็นคนบุกรุกป่า ฯลฯ



๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กต ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๔๕๓ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๓๑ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (๑๑๑๑ กต ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กต ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๓,๒๖๗ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๙๕ 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 กต ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๗๗๙ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๗๐ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๓๕๑ 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) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๗๘ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๑๔๖ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๓๓๐ เรื่อง ได้แก่ การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถาน

ประกอบการ การสลักหลังแจ้งออกไปนอกราชอาณาจักรและกลับเข้ามาอีก (RE-ENTRY PERMIT) การต่อวีซ่าของแรงงานต่างด้าวที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติแล้ว เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๓๗๓ เรื่อง ได้แก่ วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ มาตรการซื้อปดิมี่คืน ค่าปรับกรณียื่นแบบชำระภาษีเกินกำหนดเวลา วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๓๔ 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 มีนาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๗๑ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๖๗ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๖๓๘ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

#### ๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๒๔ เรื่อง เช่น เวลาเปิดให้เข้าชม ทำบุญ ไหว้พระ ของวัดต่าง ๆ การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระสงฆ์ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่าง ๆ ของพระสงฆ์ เช่น ๑) มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับสุราและยาเสพติด ประเภทยาบ้า ๒) พระสงฆ์ นำรถบรรทุกโค (วัว) มาจอดกลางแดด ซึ่งมีอุณหภูมิสูงมาก โดยเป็นการนำมาแสดงเพื่อเชิญชวนให้คนทำบุญไถ่ชีวิตโค เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีรายงาน

ข้อเสนอแนะ จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอเสนอความคิดเห็น กรณี การนำบาตรพระมาใช้แทนหม้อชาบู ๒) ขอเสนอความคิดเห็นให้สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ประกาศความสำคัญของ วันมาฆบูชา วันวิสาขบูชา วันอาสาฬหบูชา และวันเข้าพรรษา ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ รวมทั้งสื่อออนไลน์ เป็นต้น

๒.๒.๔) เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

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

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๕๓ เรื่อง แบ่งเป็นสอบถามข้อมูล จำนวน ๔๘ เรื่อง เสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๕ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และขอแนะนำ กรณีการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น เป็นต้น

๓.๒.๖ รวบรวมข้อมูลคำถาม - คำตอบ ที่ให้บริการแก่ประชาชน และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้าง เป็นรายเดือนรวมทั้งรวบรวมข้อมูลและส่งข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

#### การดำเนินการ

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

## ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



### การเมือง-การปกครอง

- การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย
- การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน



### เศรษฐกิจ

- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- โครงการเราเที่ยวด้วยกัน
- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ



### สังคมและสวัสดิการ

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ
- มาตรการช่วยเหลือผู้พิการที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-๑๙



### การศึกษาและเทคโนโลยี

- ประวัติและความสำคัญของวันจักรี
- หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)
- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา



### อื่น ๆ

- โครงการพร้อมแพทย์
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ

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

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๑๐,๙๘๖ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กค ๐	๑๑๑๑ กค ๒	๑๑๑๑ กค ๙	๑๑๑๑ กค ๕	๑๑๑๑ กค ๒๒	๑๑๑๑ กค ๓๓	๑๑๑๑ กค ๓๘	๑๑๑๑ กค ๓๙	๑๑๑๑ กค ๔๓	๑๑๑๑ กค ๔๔
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูล ด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูล สถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนาจ ความสะดวก ฯ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุ้มครองประพฤติก	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไข ปัญหา ข้าราชการพลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๕๖,๔๘๑	๔๑,๕๑๔	๑,๒๔๗	๑,๔๕๓	๓,๒๖๗	๑,๓๗๙	๗๐	๒,๓๕๑	๖๗๘	๒,๑๔๖

จากสถิติการให้บริการในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๑๐,๙๘๖ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๖๙,๔๓๒ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๕๐,๒๖๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๔,๑๖๙ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรม ที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๒๐๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘๑๖ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๐,๘๐๔ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๓,๐๑๙ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๓๗๙ เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ สอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๔๓,๐๑๙ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔๒,๘๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๓๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๑ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๓๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๒ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ เอกสารสิทธิประโยชน์ในการรับเงินบำนาญข้าราชการเกษียณอายุ ลาออก ปลดออกและเสียชีวิต เอกสารประวัติสมาคมสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นต้น

๒) การใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๑,๕๑๔ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๙,๖๑๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๑,๒๐๓ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๖๙๙ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๙,๖๑๒ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๕๙๔ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๐,๐๑๕ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๕๙ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๙๔๔ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๕,๐๑๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๓,๓๙๙ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๔๘ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๙๖ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๖๕ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๒๘๒ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๙ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๙๗ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์เรนทร ศูนย์เฝ้าระวังฯ ฯลฯ จำนวน ๗๓๐ เรื่อง

**๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ**

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการที่ประชาชนผู้ให้ข้อมูลนั้นโดยตรง และจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน [www.gcc.go.th](http://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 มีนาคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง โดยได้ประสานงานในการปรับปรุงข้อมูล และแจ้งช่องทางในการประสานงานสำหรับผู้ประสานงาน หน่วยงานภาครัฐ (Contact point) ที่ประสงค์จะประสานงานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน

### ๓.๓ ด้านบุคลากร

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

#### การดำเนินการ

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

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

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 มีนาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

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

ของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่จำนวน ๒๕ คน ในระหว่างวันที่ ๑-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

๒) หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสายสำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร “Service Mind และการใช้ภาษาทางการในงาน Call Center” อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๖๗ คน ในวันที่ ๓๐ -๓๑ มีนาคม 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 มีนาคม 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 มีนาคม ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๕ วินาที ซึ่งดีกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๘๘.๖๓ สูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสายอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย ในหัวข้อ “เทคนิคการบริการลูกค้าด้วยใจและการปรับสมดุลชีวิตเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน (WOW SERVICE) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ในการพัฒนาทักษะด้านงานบริการให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนสร้างแนวคิดในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มี Service Mind และมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยจัดขึ้นที่ โรงแรม TK Palace Hotel & Convention ถนนแจ้งวัฒนะ มีผู้เข้ารับการอบรม จำนวน ๒๐๐ คน โดยแบ่งเป็น ๒ รุ่น รุ่นที่ ๑ จัดขึ้นในวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๑๐๐ คน และ รุ่นที่ ๒ จัดขึ้นในวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๑๐๐ คน โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๖)

๓.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์ และรายงานให้ผู้ว่าจ้างทราบเป็นประจำทุกเดือนตลอดอายุสัญญา

#### การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- กรมบัญชีกลาง ได้ตั้งวงเงินสิทธิให้แก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และโอนเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้แก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ดังนี้ ๑) ทุกวันที่ ๑ ของเดือน (เป็นวงเงินสิทธิไม่สามารถถอนเป็นเงินสดได้ และไม่สะสมในเดือนถัดไป) ๒) ทุกวันที่ ๑๘ ของเดือน (เป็นวงเงิน e-Money สามารถถอนเป็นเงินสดได้และสะสมในเดือนถัดไปได้) ๓) ทุกวันที่ ๒๒ ของเดือน (เป็นวงเงิน e-Money

สามารถถอนเป็นเงินสดได้และสะสมในเดือนถัดไปได้) ๓) สำหรับเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ขอรายงานผลการจ่ายเงินให้แก่หน่วยงาน / ร้านค้าที่รับชำระเงินด้วยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และโอนเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ตั้งแต่วันที่ ๑-๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

- กรมการกงสุล มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบงานด้านกงสุล โดยการทำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Passport) ขณะนี้เป็นการดำเนินการในเฟส ๓ ต่อเนื่องไปถึงเฟส ๔ ที่จะนำไปสู่รูปแบบดิจิทัลพาสปอร์ต ซึ่งเชื่อมโยงกับระบบดิจิทัล อดี (ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล) ของกระทรวงมหาดไทย ขณะที่ระบบตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Visa) เป็นการขับเคลื่อนในเฟส ๑ ซึ่งใช้อยู่แล้วกับสถานเอกอัครราชทูตไทยและสถานกงสุลใหญ่ของไทย ๓๘ แห่ง ใน ๒๓ ประเทศ โดย e-Visa มีการเก็บข้อมูลในระบบคลาวด์ และเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ๆ อีกทั้งปรับปรุงแอปพลิเคชัน "Thai Consular" ให้มีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งานมากขึ้น เช่น บริการแจ้งเตือนเมื่อหนังสือเดินทางหมดอายุ และบริการจองลำดับเข้ารับบริการการรับรองนิติกรณ์เอกสารได้

- กรมการปกครอง ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน Thai Digital Identity (ThaiD) หรือ ไทยดี เพื่อเป็นระบบการพิสูจน์ และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล รองรับการใช้งานดิจิทัลไอดี เช่น การยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชน หรือการดูสำเนาทะเบียนบ้านฉบับดิจิทัลผ่านทางแอปพลิเคชันดังกล่าว และแสดงตนที่ท่าอากาศยานทุกแห่งทั่วประเทศ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ และภาคส่วนต่าง ๆ แทนการใช้บัตรประชาชนหรือเอกสารทะเบียนบ้าน ช่วยอำนวยความสะดวกและสนองตอบความต้องการของประชาชนในการติดต่อกับราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักงาน สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Thai Digital Identity (ThaiD) หรือ ไทยดี ได้ทั้งระบบ Android และ iOS  
หมายเหตุ : ThaiD กับ D.DOPA คือ แอปพลิเคชันเดียวกัน สำหรับคนที่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน D.DOPA มาก่อนหน้านี้ให้อัพเดทเวอร์ชันเพื่อเปลี่ยนเป็น ThaiD

- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เปิดเผยขณะนี้ พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้มีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป โดยมีสาระสำคัญคือ ๑) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ไม่เกิน ๑% ต่อปี ๒) กรณีผิดนัดชำระลดอัตราเบี้ยปรับเหลือไม่เกิน ๐.๕% ต่อปี ๓) ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกันในทุกกรณี ซึ่งสามารถช่วยเหลือผู้กู้ยืมเงินที่อยู่ระหว่างดำเนินคดี หรืออยู่ระหว่างการบังคับคดี ให้สามารถผ่อนผันการชำระเงินคืน ปรับโครงสร้างหนี้ หรือแปลงหนี้ใหม่ ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการกองทุนกำหนด

- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง แนะนำขั้นตอนการยื่นคำขอลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ต (เฉพาะการยื่นคำขอใช้สิทธิฯ นอกเขตเลือกตั้งและนอกราชอาณาจักร) ผ่าน แอปพลิเคชัน ThaiD หรือแอปพลิเคชัน Smart Vote หรือทาง Web Application ยื่นคำขอลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตเลือกตั้ง <https://stat.bora.dopa.go.th/Election/regoutvote/> และการยื่นคำขอลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้านอกราชอาณาจักร <https://stat.bora.dopa.go.th/Election/popout> โดยสามารถลงทะเบียนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และไม่ต้องนำส่งเอกสารและหลักฐานประกอบการลงทะเบียน ตั้งแต่บัดนี้ ถึง วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๖

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 ไปยังหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๒๕๑ หน่วยงาน ทั้งนี้ มีหน่วยงานภาครัฐตอบกลับหนังสือขอความอนุเคราะห์ ฯ โดยแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ รวมทั้งสิ้น ๒๒๑ หน่วยงาน

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

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๒ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

## การดำเนินการ

GCC 1111 ได้นำเสนอโครงการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111 ในที่ประชุมตรวจรับงานจ้างดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ซึ่งคณะกรรมการตรวจรับการจ้างฯ ได้ให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ โครงการประชุมสัมมนาฯ กำหนดจะจัดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ช่วงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยจะเชิญหน่วยงานภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ (On line) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ คน และออนไซต์ (On site) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน โดยเน้นการปฏิบัติงานร่วมกัน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ รวมทั้ง จัดให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยได้เรียนเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิทางด้าน Big Data ซึ่งจะได้มีการหารือกับคณะกรรมการฯ ในการประชุมครั้งถัดไป โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๓)

๓.๔.๓ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” 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 ให้มีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ 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 รวมถึง จัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม

(๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม

(๙) รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางและที่พักของวิทยากร อย่างน้อย ๒ คน ผู้บริหาร หรือ เจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย อย่างน้อย ๑๐ คน และผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวนไม่น้อยกว่า ๘๐ คน ตามระเบียบของทางราชการ สำหรับการจัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค (เดินทางล่วงหน้า ๑ วัน เพื่อไปเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรม) โดยจัดรถตู้พร้อมน้ำมันเชื้อเพลิงและพนักงานขับรถอย่างน้อย ๒ คัน และ ค่าโดยสารเครื่องบินให้เป็นชั้นประหยัด (ถ้ามี) เป็นอย่างน้อย

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

### การดำเนินการ

GCC 1111 จะจัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี ภายในเดือนมิถุนายน – สิงหาคม ๒๕๖๖ ตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ได้นำเสนอในแผนปฏิบัติการ โครงการฯ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน (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 พร้อมทั้งจัดทำข้อมูล

ให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) แผนระยะกลาง (ระยะ ๓ ปี) ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของระบบนำร่องจากหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา และแผนระยะยาว (ระยะ ๕ ปี) ดำเนินการ ขยายประสิทธิภาพการทำงานของระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 มุ่งเน้นการลดใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และสามารถให้คำปรึกษา แก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เพื่อการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตของคน ในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นความสำคัญในการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น โดยให้บริการข้อมูล แก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถาม ผ่านทาง Call Center รวมถึงการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เป็นการให้บริการข้อมูล ที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) และดำเนินการ ปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับการให้บริการประชาชน ในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot และ Chatbot รวมถึงจัดทำระบบนำร่องการให้บริการ ของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูล ขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐ ที่มีความพร้อม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และเพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถของระบบให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (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.
<b>๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ</b>													
๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา													
๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา													
๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต พร้อมส่งมอบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และแผนผังสถาปัตยกรรม ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำทุกเดือนและรวบรวมผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งให้ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย													
๓.๕.๓.๑ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center (๑) วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบ Voicebot (๒) สํารวจความพึงพอใจหลังการให้บริการ (Survey) เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Voicebot หลังสิ้นสุดการสนทนา (๓) ประเมินผลการทำงานผ่านระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy Call) การให้บริการของระบบ Voicebot เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น													
๓.๕.๓.๒ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผ่านระบบ Chatbot ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th (๑) วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบ Chatbot (๒) สํารวจความพึงพอใจหลังการให้บริการ (Survey) เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Chatbot หลังสิ้นสุดการสนทนา (๓) ประเมินผลการทำงานผ่านระบบตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการของระบบ Chatbot เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น													

หมายเหตุ : ████████ แผนการดำเนินกิจกรรม ██████████ 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.
<b>๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)</b>													
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													
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 เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการของชาวต่างชาติ													
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 โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจ  
ของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา  
การดำเนินการ**

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุป การดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถาม ที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม สำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชน ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๖ เดือน มีนาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการ ให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๕% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๐.๗๒% เพิ่มขึ้น ๐.๓๓%

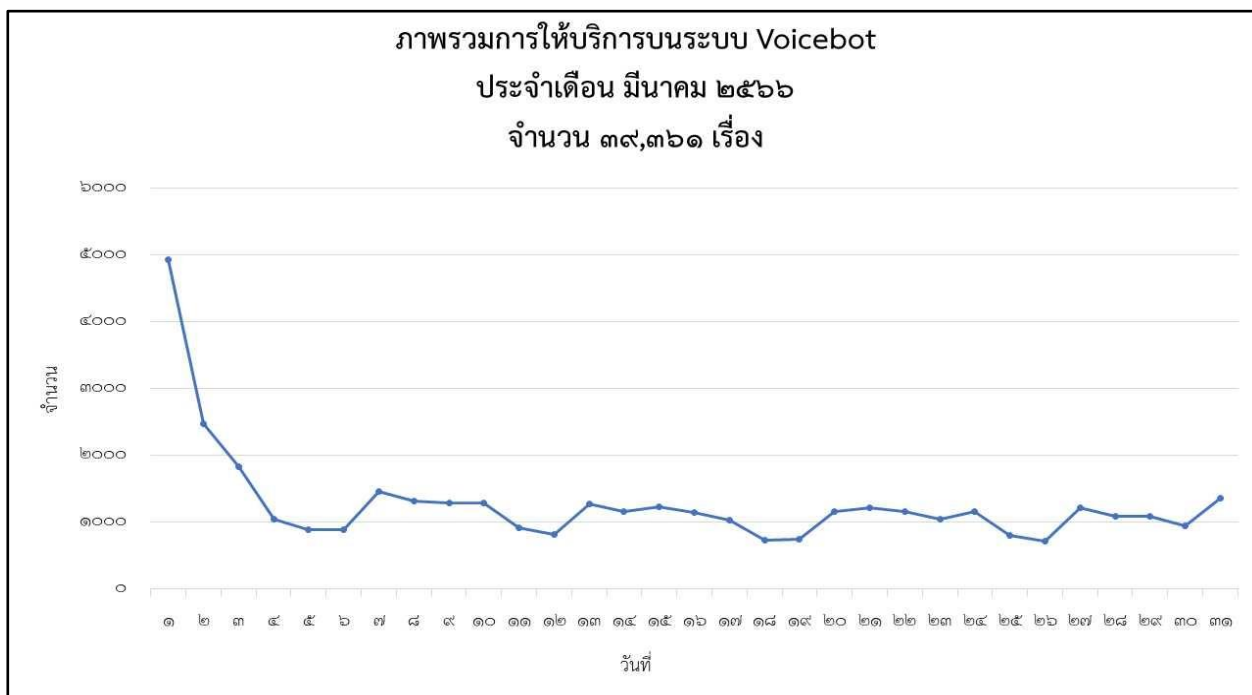
๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไป จัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒ รายการ Response จำนวน ๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๖ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้า และปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๘๗๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓. ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้ มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถ ของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๓๙,๓๖๑ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๓๓,๐๙๒ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์  
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ มีนาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๘ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ - ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ ของเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการคลัง	๘,๑๑๐
กระทรวงมหาดไทย	๖,๖๗๑
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕,๒๒๖
กระทรวงการต่างประเทศ	๔,๖๓๙
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓,๓๑๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓,๒๘๖
กระทรวงคมนาคม	๒,๒๖๑
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑,๑๙๐
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑,๑๘๗
กระทรวงกลาโหม	๑,๑๘๓
กระทรวงยุติธรรม	๖๗๑
กระทรวงพาณิชย์	๕๗๐
กระทรวงแรงงาน	๑๘๐
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๕๐
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๒๖
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๑๓
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๑๐
กระทรวงสาธารณสุข	๑๐๓
ราชบัณฑิตยสถาน	๖๔
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๖๑
กระทรวงศึกษาธิการ	๖๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๙
กระทรวงพลังงาน	๒๔

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๘
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๓๙,๓๖๑</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot  
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๓,๖๘๙
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๒,๑๓๕
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๑,๐๗๓
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๕๒๘
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๕๒๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๖
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑๙
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสรรพากร	๑๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	๙
	คำถามอื่นๆ	๘๑
<b>รวม</b>		<b>๘,๑๑๐</b>
กระทรวงมหาดไทย	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒,๑๕๒
	การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย	๑,๑๔๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๖๓๖
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๖๓๔
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๖๐๖
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๔๙๒
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน	๑๘๔
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๗๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๗๒
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๖๒
	คำถามอื่นๆ	๖๐๘
<b>รวม</b>		<b>๖,๖๗๑</b>
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๘๑๐
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑,๒๒๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑,๐๕๑
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๘๔๔
	โครงการเน็ตประชารัฐ	๒๓๑
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๑๙
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑๓
	การรับ - ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๘
	ขั้นตอนการยกเลิก *๑๓๗ แต่ละเครือข่าย	๘
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์ สาธารณะ	๕
คำถามอื่นๆ	๙	
<b>รวม</b>		<b>๕,๒๒๖</b>
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑,๓๕๔
	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๑,๐๗๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในพื้นที่ต่าง ๆ	๘๕๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตประเทศต่าง ๆ ประจำประเทศไทย	๘๓๙
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒๓๕
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๑๒๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการกงสุล	๑๑๙
	ระบบ Thailand Pass	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ	๖
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๕
	คำถามอื่นๆ	๒๑
<b>รวม</b>		<b>๔,๖๓๙</b>
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๑,๒๗๔
	ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๑,๐๓๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๐๐๘
<b>รวม</b>		<b>๓,๓๑๘</b>
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๑,๑๐๕
	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๑,๐๖๒
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๗๕๘
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑๑๔
	คุณสมบัติของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	๑๑๔
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๓
	คำถามอื่นๆ	๕
<b>รวม</b>		<b>๓,๒๘๖</b>
กระทรวงคมนาคม	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๘๗๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๗๖๓
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๓๕๔

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๒๐๙
	การละเว้นและการลดหย่อนค่าโดยสารขสมก.	๘
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๗
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๗
	อัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติรถยนต์	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๕
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยंत्रรถ	๕
	คำถามอื่นๆ	๒๑
<b>รวม</b>		<b>๒,๒๖๑</b>
สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๗๘๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๔๐๗
<b>รวม</b>		<b>๑,๑๙๐</b>
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๔๓
	การตรวจสอบตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๒๒๖
	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๒๒๓
	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๑๙
	การบินโดรนในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ	๑๖
	การขอรับกล้าไม้	๑๓
	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๘
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๖
	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๖
	การตรวจสอบ ตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๕
คำถามอื่นๆ	๒๒	
<b>รวม</b>		<b>๑,๑๘๗</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๕๗๙
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๑๓๗
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑๑๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๑๑๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖๑
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำนาญบ้านาญทหาร	๖๐
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๕๗
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๕๔
	แบบแปลนก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง	๒
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑
	คำถามอื่นๆ	๓
<b>รวม</b>		<b>๑,๑๘๓</b>
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๓๖๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒๒
	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑๒๒
	การประมวลข้อเท็จจริงจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๘
	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมราชทัณฑ์	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุมประพฤติ	๒
	คำถามอื่นๆ	๒
<b>รวม</b>		<b>๖๗๑</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพาณิชย์	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๒๘๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓๓
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๗๗
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๖๑
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๕
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดต่าง ๆ	๒
	ข้อมูลและความหมายของสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์	๒
	การขอหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจเชิงत्वวัด	๑
	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๑
<b>รวม</b>		<b>๕๗๐</b>
กระทรวงแรงงาน	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๖๐
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๒๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๑๕
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีคลอดบุตร"	๑๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเสียชีวิต"	๗
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีสงเคราะห์บุตร"	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๖
คำถามอื่นๆ	๑๔	
<b>รวม</b>		<b>๑๘๐</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕๘
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๓๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๙
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๘
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๗
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๕
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ	๓
	คุณสมบัติของคนพิการในการขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๔
<b>รวม</b>		<b>๑๕๐</b>
สำนักนายกรัฐมนตรี	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖๓
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๓๖
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑๒
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๘
	สวัสดิการของข้าราชการ	๗
<b>รวม</b>		<b>๑๒๖</b>
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๗๘
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)	๔
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)	๒
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	โทษของการฝ่าฝืนหรือกระทำผิดตามพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปะวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ	๑
	คำถามอื่นๆ	๓
<b>รวม</b>		<b>๑๑๓</b>
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๓๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๔
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิต เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๒
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๒
	การจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลน้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๘
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง	๖
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบัน เกษตรกร	๔
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓
	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการแพปลา	๒
	การออกหนังสือคนประจำเรือแรงงานต่างด้าว	๒
คำถามอื่นๆ	๓	
<b>รวม</b>		<b>๑๑๐</b>
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๖
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๑๕

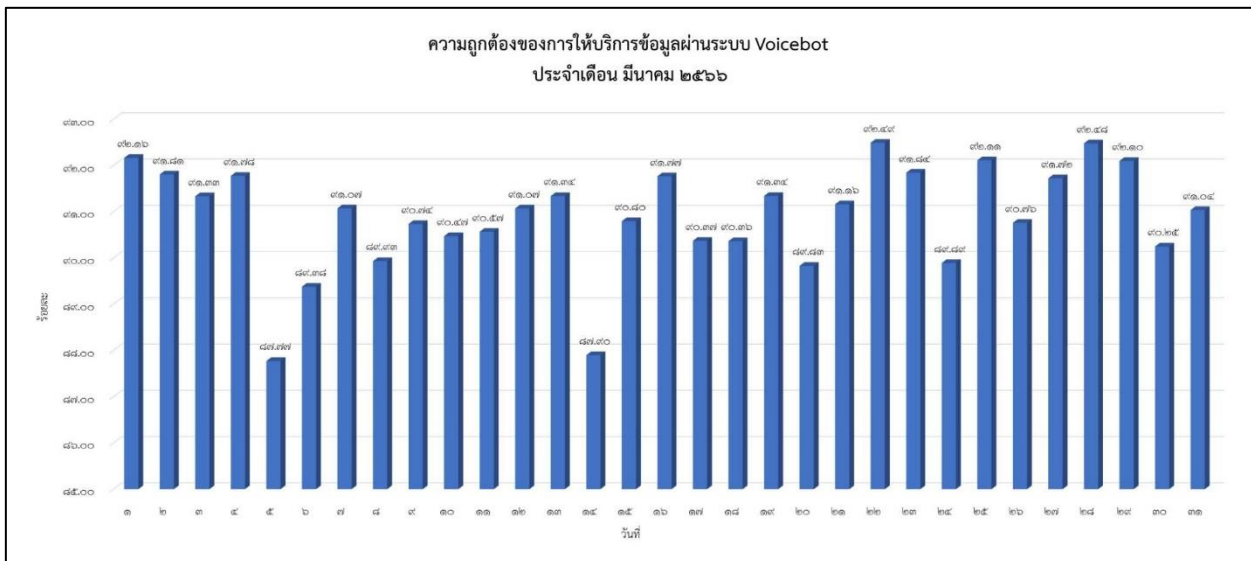
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑๑
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๖
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับกัญชาทางการแพทย์	๕
	การบริจาคโลหิต	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๒
<b>รวม</b>		<b>๑๐๓</b>
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๔๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน	๑๐
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๖
<b>รวม</b>		<b>๖๔</b>
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๔๑
	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๒๐
<b>รวม</b>		<b>๖๑</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑๒
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑๑
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๒
	คำถามอื่นๆ	๗
<b>รวม</b>		<b>๑๑</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	บริการเกี่ยวกับวัตถุดิบ	๑๑
	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุดิบ	๑๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
<b>รวม</b>		<b>๓๙</b>
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	๒
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๒
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๒
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้แจ้งขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมธุรกิจพลังงาน	๑
	การแจ้งเลิกประกอบกิจการผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑
การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑	
<b>รวม</b>		<b>๒๔</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ	๑
	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๘</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๙,๓๖๑</b>

### ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



### ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๕% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้อง มีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

**ปัญหา อุปสรรค** ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ พบว่า ระบบมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้องและเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot รวมถึงเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลและระบบ Bot เพื่อสนับสนุนการทำงานในส่วนของการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

**แนวทางการแก้ไข** จัดประชุมทีมงานเพื่อประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหบบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ ทีมงานทำการแก้ไขและ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงมีการปรับปรุงและแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

### ๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ตลอดอายุสัญญา การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มีนาคม 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 ๖๘.๕๐% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

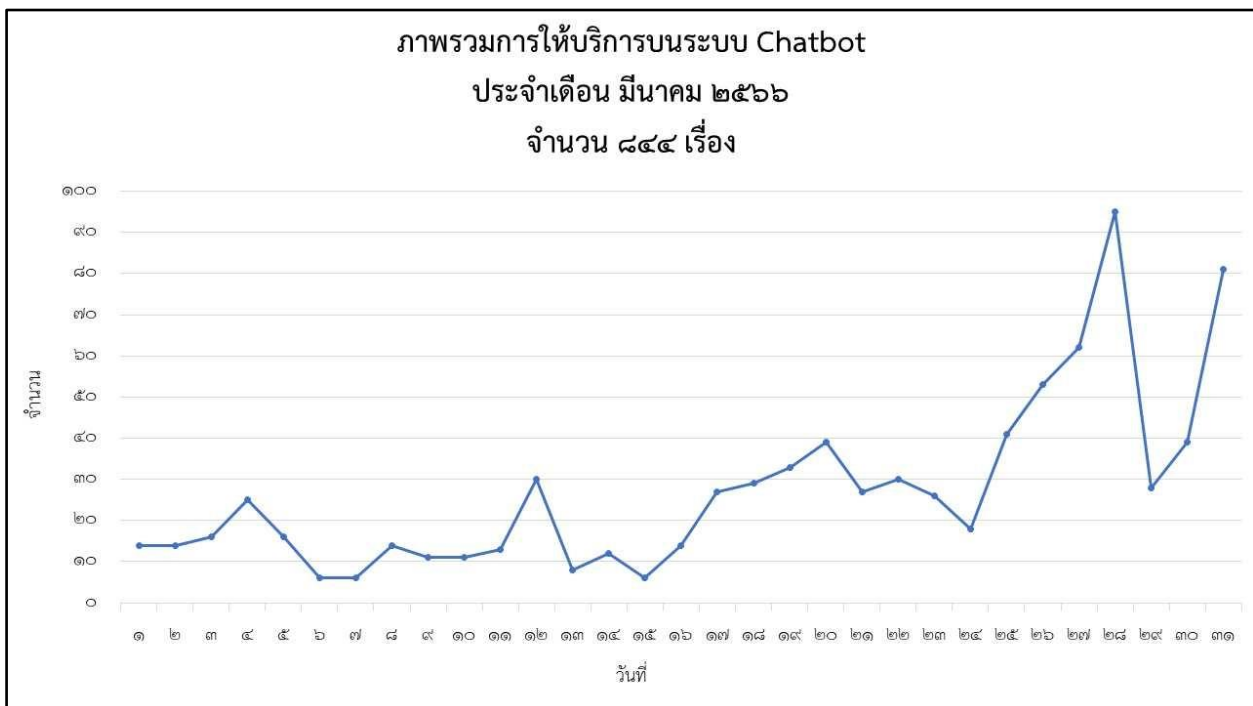
๒. ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) อย่างต่อเนื่อง สำหรับรองรับการให้บริการประชาชน

ในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ให้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และเข้าถึงข้อมูลที่ตรงประเด็นได้มากยิ่งขึ้น

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๖ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ คิดเป็น ๖๘.๕๐% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๘ รายการ Response จำนวน ๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๕ รายการ รวมยอดสะสม การนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๘๕๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม - คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

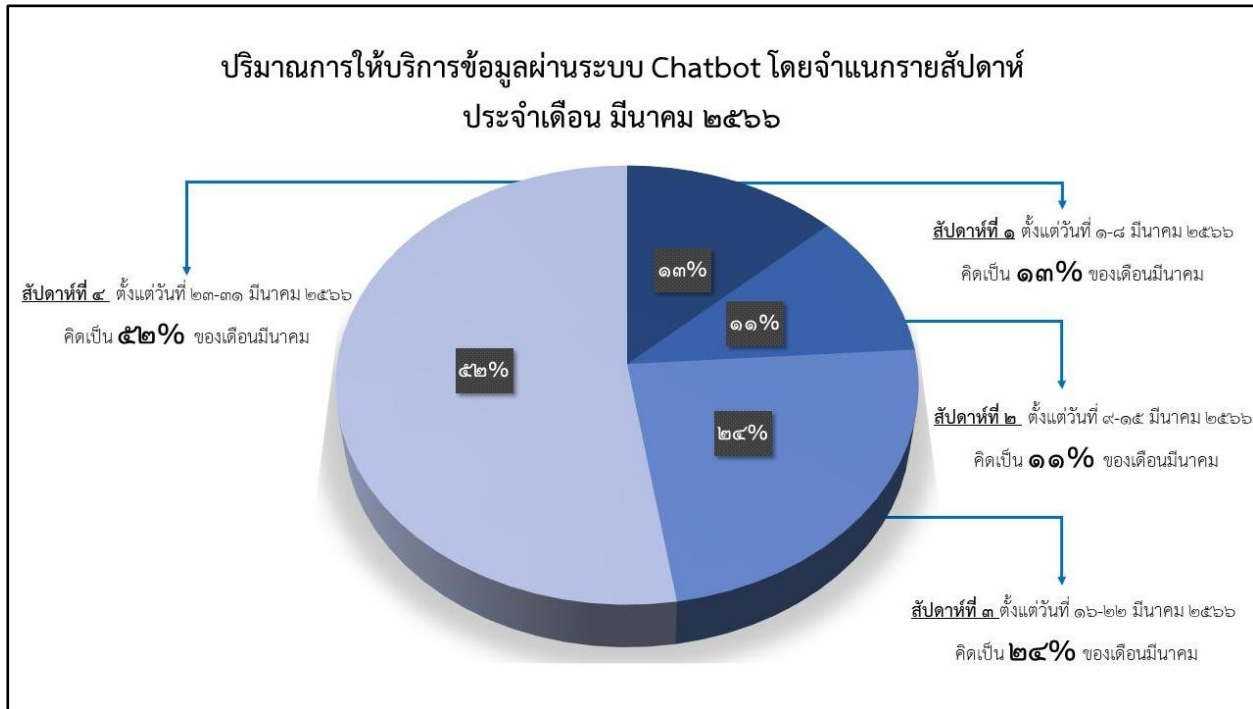
### สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ดังนี้



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๘๔๔ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๘ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์  
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๘ มีนาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๓ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๑ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ – ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ของเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๑๗๑
กระทรวงการคลัง	๑๖๒
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๕๙
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๕
สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๒
กระทรวงยุติธรรม	๒๙
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๘
กระทรวงศึกษาธิการ	๒๒
กระทรวงแรงงาน	๒๐
กระทรวงกลาโหม	๒๐
กระทรวงสาธารณสุข	๑๙
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๘
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๘
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๔
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๓
กระทรวงพลังงาน	๑๒
กระทรวงพาณิชย์	๑๑
กระทรวงคมนาคม	๑๑
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๐
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๘
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๕

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานอัยการสูงสุด	๓
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๒
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๘๔๔</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot  
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การจัดกิจกรรมรณรงค์ นวัตกรรม นวัตกรรมขั้นสูง	๖๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๕
	การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลหรือชื่อสกุลใหม่	๕
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๔
	ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดต่าง ๆ	๓
	App เรียกรถ	๓
	โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID)	๓
	การแจ้งตาย	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้านครหลวง	๓
	การแจ้งรื้อบ้าน	๓
	คำถามอื่นๆ	๒๙
<b>รวม</b>		<b>๑๗๑</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๘๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๕
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๓
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๓
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๒
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๒
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒
	การขอผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร	๑
	คำถามอื่นๆ	๘
<b>รวม</b>		<b>๑๖๒</b>
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	กำหนดวันลงคะแนนเลือกตั้งนอกเขตและการเลือกตั้งล่วงหน้า	๙๑
	คุณสมบัติผู้มีสิทธิและลักษณะต้องห้ามของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ส.ส.	๕๙
	การกำหนดวันเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๓
	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๒
	การแจ้งเหตุที่ทำให้ไม่สามารถไปใช้สิทธิเลือกตั้ง	๒
	การเสียสิทธิกรณีไม่ไปเลือกตั้ง	๑
	การกำหนดวันรับสมัครเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๕๙</b>
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	พยากรณ์อากาศ	๒๒
	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๙
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑
	ช่องทางร้องเรียนปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคม	๑
<b>รวม</b>		<b>๔๕</b>
สำนักนายกรัฐมนตรี	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๘
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๖
	แอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)	๓
	เคาน์เตอร์บริการประชาชน GCS	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	สินค้าที่ต้องควบคุมฉลาก สคบ.	๑
	สมาร์ทวีซ่า (SMART Visa)	๑
	การให้บริการข้อมูลข่าวสารและที่ปรึกษาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๑
	การส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์	๑
	สวัสดิการของข้าราชการ	๑
	คำถามอื่นๆ	๕
<b>รวม</b>		<b>๓๒</b>
กระทรวงยุติธรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๕
	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๓
	การขอปล่อยตัวชั่วคราว	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๒
	เวลาการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกิจการยุติธรรม	๑
	อัตราโทษของผู้ดื่มแล้วขับโดยประมาท	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๙</b>
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๑๓
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑
	หมายเลขโทรศัพท์สำคัญที่ควรมีติดตัวระหว่างท่องเที่ยว	๑
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๘</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๒
	รายละเอียดโครงการเรียนตัวอย่างมีคุณภาพ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	การศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยของรัฐ	๑
	โครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค.	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๒</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงแรงงาน	การทำบัตรประกันสังคมและการใช้สิทธิประกันสังคม	๔
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีคลอดบุตร"	๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๒
	สถานที่ขอรับเงินประโยชน์ทดแทน	๑
	โครงการส่งเสริมการจ้างงานใหม่ สำหรับผู้จบการศึกษาใหม่	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูก กฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑
	คำถามอื่นๆ	๓
<b>รวม</b>		<b>๒๐</b>
กระทรวงกลาโหม	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๗
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	อัตราเงินเดือนข้าราชการทหาร	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม	๑
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพอากาศ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพเรือ	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๐</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงสาธารณสุข	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๘
	เอกสารรับรองการฉีดวัคซีนโควิด 19	๓
	การบริจาคโลหิต	๓
	ข้อแตกต่างกัญชาบกัญชง	๑
	อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน	๑
	แอปพลิเคชัน สปสช.	๑
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๙</b>
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๔
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติภายใต้กฎหมายไทย	๓
	การยื่นคำร้องขอวีซ่าออนไลน์ (THAI E-VISA)	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ประเทศและเขตปกครองที่ผู้ถือหนังสือเดินทางไทยเดินทางไปได้โดยไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา	๒
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๒
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๑
	การเขียนศัพท์ภาษาอังกฤษคำนำหน้านาม	๑
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๘</b>
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก	๘
	การขออนุญาตเคลื่อนย้ายไม้เอกนอกพื้นที่	๕
	โครงการน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรสูบน้ำด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar cell)	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขออนุญาตทำไม้และทำไม้หวงห้าม	๑
	รายชื่ออุทยานแห่งชาติ	๑
	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM ๒.๕ ในพื้นที่ต่าง ๆ	๑
	การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ไม้เพื่อส่งออก	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๘</b>
กระทรวงวัฒนธรรม	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๖
	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๓
	ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ	๓
	การปฏิบัติเมื่อค้นพบโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑
	ความหมายโบราณวัตถุ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๔</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๕
	การจดทะเบียนเครื่องจักร	๒
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๒
	การขออนุญาตเกี่ยวกับแร่	๒
	การขออนุญาตจัดตั้งโรงงาน	๒
<b>รวม</b>		<b>๑๓</b>
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาตประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๓	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	ความหมาย Smart grid	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑

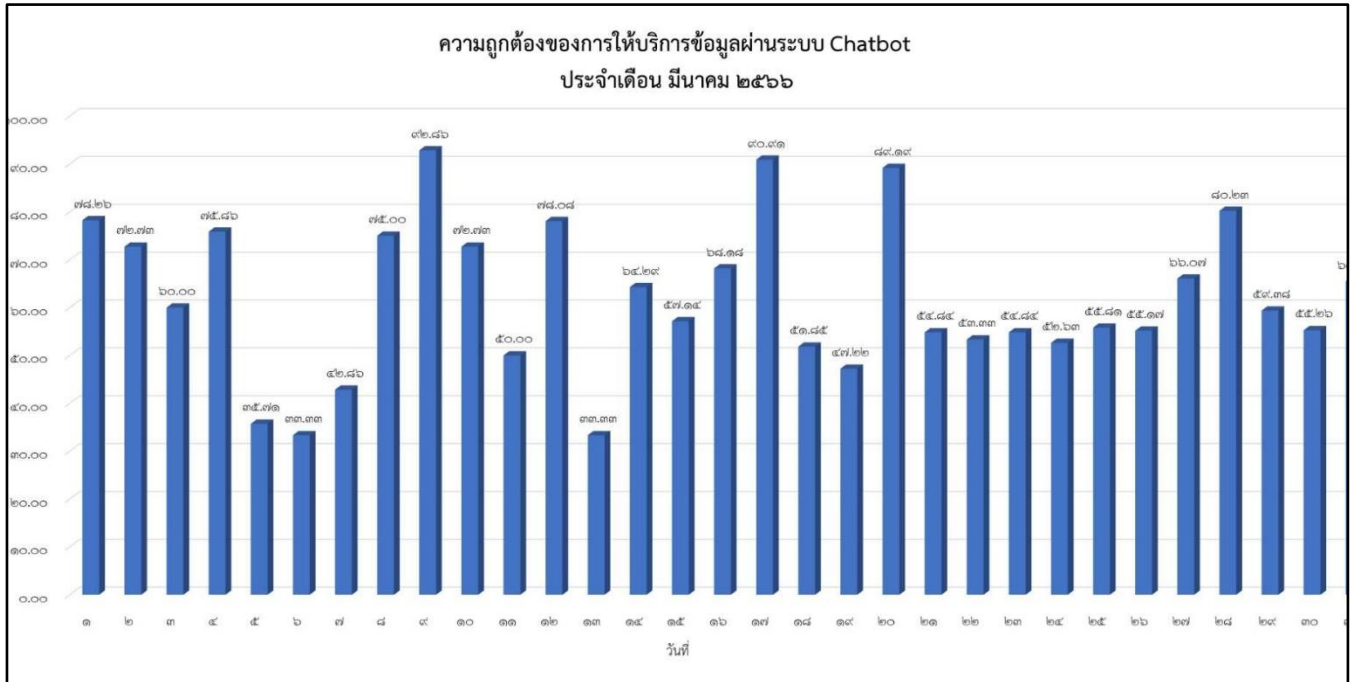
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก้วมือหมุน	๑
	การสมัครเป็นผู้แทนโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๒</b>
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๔
	ความรู้เบื้องต้นเรื่องเครื่องหมายการค้า	๒
	หลักเกณฑ์การรับสมัครและคัดเลือกร้านค้าธงฟ้าประชารัฐที่รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๒
	บทกำหนดโทษการละเมิดลิขสิทธิ์	๑
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๑
	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๑</b>
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๔
	การทำใบอนุญาตขั้วรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๑</b>
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ราคายางพารา	๓
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๓
	การขอขึ้นทะเบียนเรือประมง	๒
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร	๑
	การประกาศปิดอ่าวไทยของกรมประมง	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๐</b>
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง	๒
	การแต่งตั้งผู้ช่วยประจำตัวของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	วาระการดำรงตำแหน่งของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา	๑
	อำนาจหน้าที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑
	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๑
	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๑
<b>รวม</b>		<b>๔</b>
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนาคุณเคราะห์	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	การขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ	๑
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑
<b>รวม</b>		<b>๘</b>
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓
	ความแตกต่างของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และ มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ	๑
<b>รวม</b>		<b>๔</b>
สำนักงานอัยการสูงสุด	การขอตั้งผู้ปกครอง	๑
	ประเภทผู้ไร้ความสามารถ	๑
	การขอเป็นผู้จัดการทรัพย์สินของผู้ไม่อยู่และคนสาบสูญ	๑
<b>รวม</b>		<b>๓</b>
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๒
<b>รวม</b>		<b>๒</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตในภาครัฐ	การมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในภาครัฐของประชาชน	๑
	การคุ้มครองดูแลผู้ถูกกล่าวหา พยาน ผู้เกี่ยวข้อง	๑
<b>รวม</b>		<b>๒</b>
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ไม้เพื่อส่งออก	๒
<b>รวม</b>		<b>๒</b>
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาชิกวุฒิสภา	๑
<b>รวม</b>		<b>๑</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๘๔๔</b>

### ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ภาพที่ ๙ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๐% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบอทบนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

**ปัญหา อุปสรรค** จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๐% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนให้ความสนใจ ในการใช้บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในช่องทางอื่นๆ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

**ข้อเสนอแนะ** จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผล การทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชน ประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่าระบบการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ และ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตาม กระบวนการ รวมถึงยังคงมีการปรับปรุง Intent และทำการเพิ่ม Training Phrase อื่นๆ บนระบบ Chatbot อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

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 มีนาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒.	กระทรวงการคลัง	๕๐	๑๕.๖๓
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๙	๒.๘๐
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๑	๓.๔๔
๖.	กระทรวงคมนาคม	๑๘	๕.๖๒
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๘	๑๑.๘๘
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๓๒	๑๐.๐๐
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๔๑	๑๒.๘๐
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๖๓	๑๙.๖๙
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๔๕	๑๔.๐๖
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒	๐.๖๓
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒	๐.๖๓
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒	๐.๖๓
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๗	๒.๑๙
๒๑.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๒.	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๔.	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕.	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๖.	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗.	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘.	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒ รายการ Response จำนวน ๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๖ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๘๗๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น หลักฐานในการยื่นขอรับการสนับสนุนกองทุนยุติธรรม เว็บไซต์สำหรับสมาชิกกองทุนการออม วิธีตรวจพิสูจน์วัตถุโบราณต้องทำอะไร 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 มีนาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒.	กระทรวงการคลัง	๕๐	๑๕.๓๘
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๐
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔๕	๑๓.๘๕
๖.	กระทรวงคมนาคม	๔๕	๑๓.๘๕
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๔๔	๑๓.๕๔
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๕	๑๓.๘๕
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๕๐	๑๕.๓๘
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙.	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๐.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑.	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๒.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓.	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔.	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๕	๑๓.๘๕
๒๗.	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙.	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐.	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>๓๒๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๘ รายการ Response จำนวน ๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๕ รายการ รวมทั้งสิ้น ๓๒๕ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๑,๘๕๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น กำหนดการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การชำระค่ารักษาพยาบาลจากกระเป๋าสุขภาพ ติดต่อบริจาคร่างกายที่มหาวิทยาลัยมหิดลได้ที่ไหน เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

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

การดำเนินการ



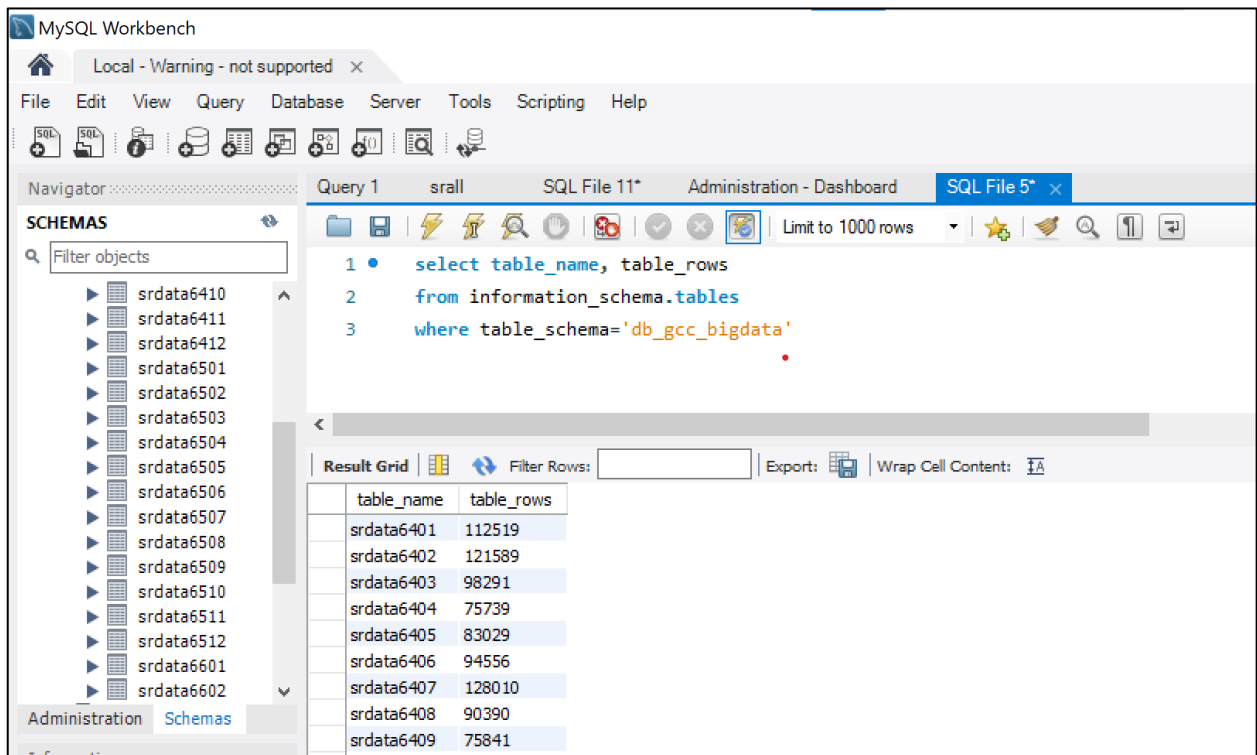
ภาพที่ ๑๐ แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

การดำเนินงานและความก้าวหน้าของเดือน มีนาคม 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 มีนาคม ๒๕๖๖ ได้ดังนี้

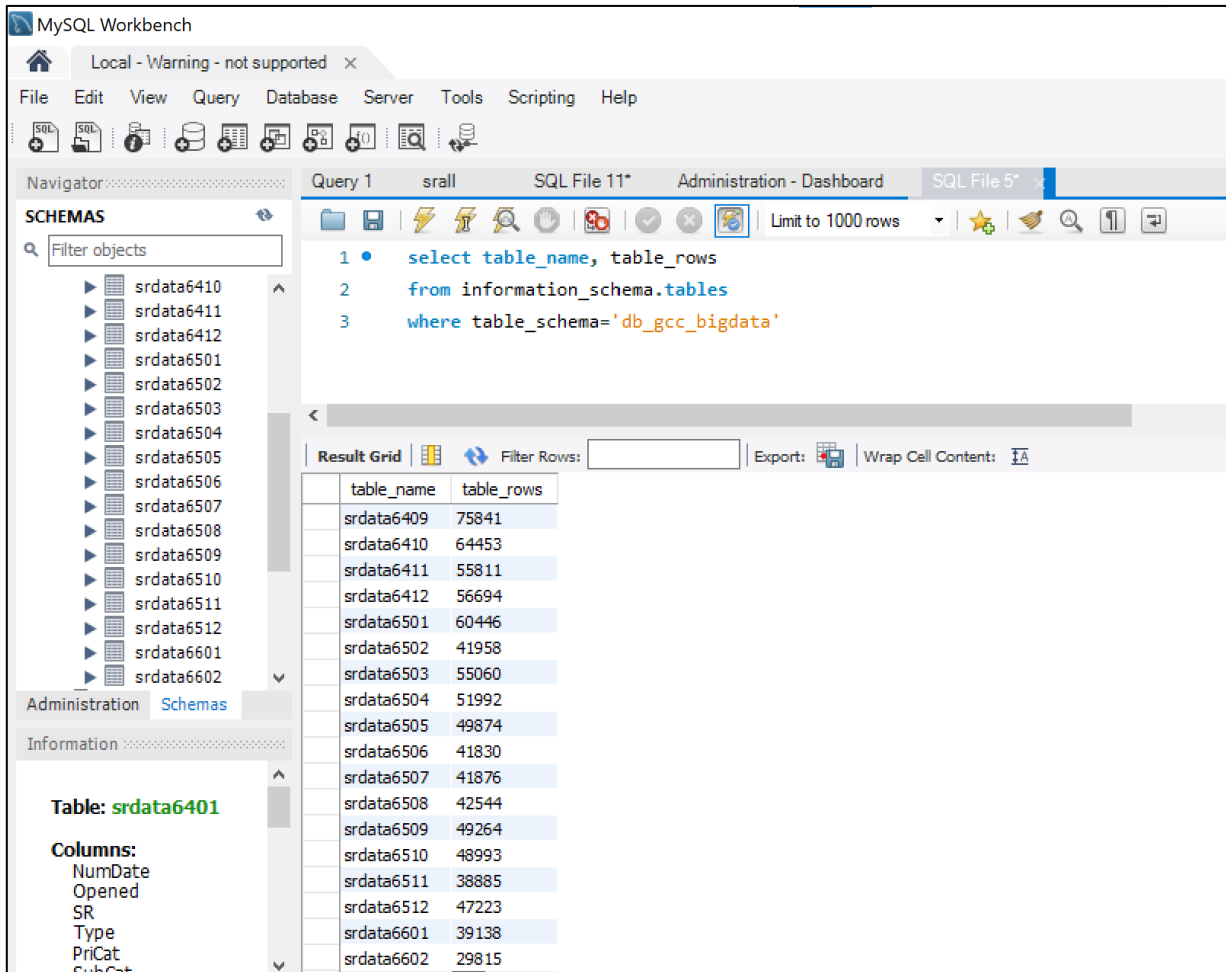
ทีมงานได้ปรับปรุงแบบการรายงานความก้าวหน้าแยกตามข้อมูลสมบัติของระบบ ๓.๑.๕ (๑) – ๓.๑.๕ (๗) ดังต่อไปนี้

**๑. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๑)** ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา ข้อมูล วิเคราะห์กลิ่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานนำร่อง ได้ เช่น ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และ กระทรวงพาณิชย์

เพื่อให้ระบบเก็บรวบรวมเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ ทางทีมงานได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการสอบถามของ ๗ หน่วยงานนำร่องซึ่งอยู่ในรูปแบบ Excel เป็นที่เรียบร้อยแล้วดังแสดงในรายงานเดือนกุมภาพันธ์ สำหรับเดือน มีนาคมทีมงานได้ทำกระบวนการ Clean data เพื่อให้สามารถนำข้อมูลการสอบถามนั้น เข้าสู่ฐานข้อมูลเป็นรายเดือน รายละเอียดตารางและจำนวนแถวข้อมูลดังปรากฏตามแผนภาพ เช่น ข้อมูลการสอบถามประจำเดือนมกราคม ปี ๒๕๖๔ ถูกนำเข้าไว้ในตาราง srdata6401 มีจำนวนแถวข้อมูล ๑๑๒,๕๑๙ แถว ในลำดับถัดไปบริษัทฯ จะทำกระบวนการแปลงข้อมูล (Data Transformation) ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูลผ่าน Dashboard ต่อไป



ภาพที่ ๑๑ ตัวอย่างหน้าจอระบบเก็บรวบรวมเนื้อหา



ภาพที่ ๑๒ ตัวอย่างหน้าจอระบบเก็บรวบรวมเนื้อหา

โดยตารางที่แสดงมีโครงสร้างเบื้องต้นดังนี้

SR - ข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Date	ตัวเลขวันที่ (d) ENUM[1-31]
Opened	วันเวลาเปิดงาน (Job)
SR	Job ID format YYMMDDnnnnn
Type	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'
Categories	ประเภทคำถาม เกี่ยวกับเศรษฐกิจ, การเมือง-การปกครอง, สังคม และสวัสดิการ และอื่นๆ
SubCategories	กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภท

SR - ข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
	ต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	สรุปเรื่องสอบถาม โดยจะขึ้นต้นเป็น ติดต่อเพื่อ ตามด้วยช่องทางตามด้วยรายละเอียดคำถาม
Description	สรุป การตอบกลับ และคำตอบที่ตอบ เช่น Callback หาหน่วยงาน, เพิ่มเติมข้อมูล แจ้งแก้ไขข้อมูล หรือ แนะนำ หรือ ประชาชนวางสายก่อนจบการสนทนา
หน่วยงาน	กระทรวงที่รับผิดชอบ
หน่วยงานรอง	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบโดยตรง
Status	สถานะงาน
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน
Skill	การให้ข้อมูลทั่วไป (info) หรือการรับเรื่องร้องเรียน (claim)
Channel	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา Phone, Facebook, Web Chat

**๒. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๒)** ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

ทีมงานดำเนินการติดตั้งฐานข้อมูล MySQL จำนวน ๒ ชุด ที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT และ Set Up ให้รองรับการทำงานในรูปแบบ High Availability (HA) ดำเนินการติดตั้งเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงโดยใช้เครื่องมือการจัดการฐานข้อมูล MySQL Workbench และ Dashboard ที่นำเสนอในข้อ ๓.๑.๕ (๔)

**๓. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๓)** ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

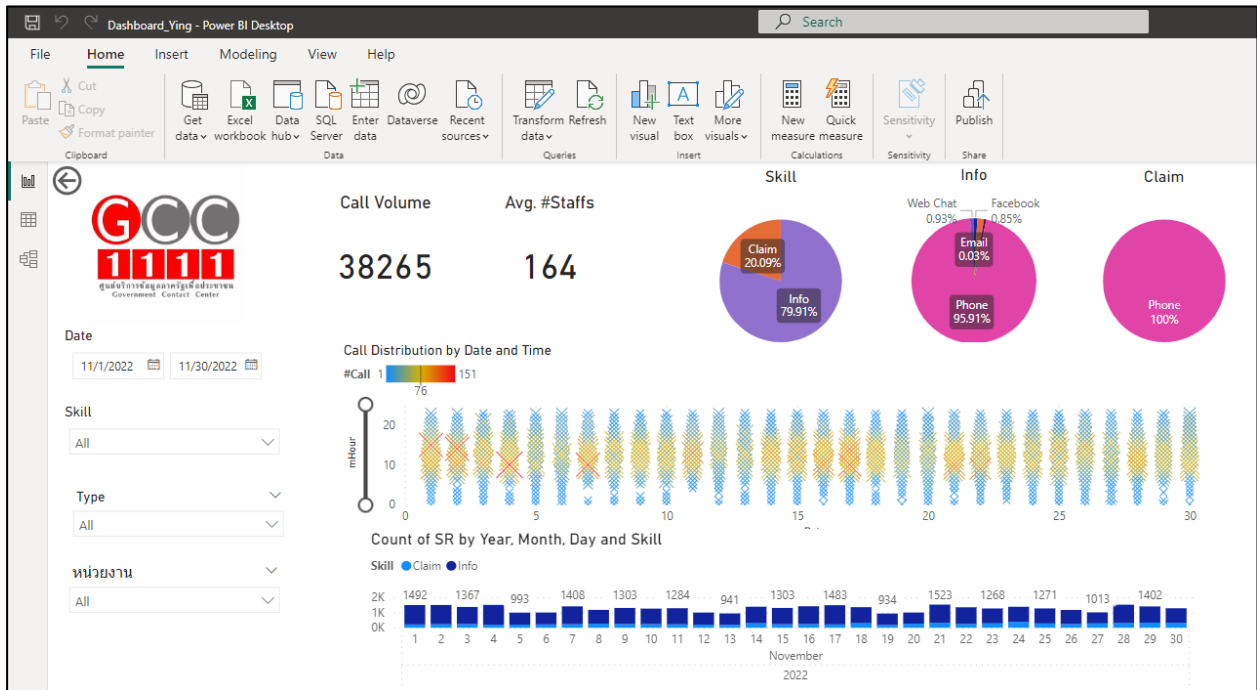
ทีมงานได้ออกแบบโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถามของพนักงานรับสาย (Agent) เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามตาราง

Knowledge for Agent	
Fields	รายละเอียด
Topic ID	รหัสเรื่อง
Topic	ชื่อเรื่อง
Detail	รายละเอียดเรื่อง
Reference	ที่มา
Valid_Start	วันเวลาเริ่มใช้งาน
Valid_End	วันเวลาที่ข่าวสารหมดอายุ
Daily Brief Flag	หัวข้อนี้เป็นหัวข้อสำหรับการประชุม Agent ก่อนเริ่มทำงาน
Created Date	วันที่สร้างข่าว
Created by	ผู้สร้างข่าว
Last Updated Date	วันที่ปรับปรุงล่าสุด
Last Updated By	ผู้ปรับปรุงล่าสุด

ในลำดับถัดไปทีมงานจะดำเนินการ Data Gathering: รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ, Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ Data Cleansing และนำเข้าข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตอบคำถามของพนักงานรับสาย (Agent)

๔.คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

ทีมงานได้จัดทำตัวอย่างการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) โดยใช้เครื่องมือ PowerBI เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถกำหนดปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลได้ ดังแสดงในแผนภาพ



ภาพที่ ๑๓ ตัวอย่างการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard)

๔.๑ ข้อมูลด้านการติดต่อขอใช้บริการ (จำนวนครั้ง)

(๑) การติดต่อขอใช้บริการแยกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ โทรศัพท์, Bot, Live Chat, Pantip, Facebook, Twitter, Instagram, Email, Website

(๒) การติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ แยกตามบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้ สอบถามข้อมูลภาครัฐ (กต ๐) รับเรื่องร้องเรียน (กต ๒) สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ (กต ๙) สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ (กต ๕) สอบถามข้อมูลพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ (กต ๒๒) กระทรวงยุติธรรม (กต ๗๗) กรมคุ้มครองประพฤติ (กต ๗๘) กรมบังคับคดี (กต ๗๙) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาชาวพลอม (กต ๘๗) โครงการเน็ตประชารัฐ (กต ๘๘)

(๓) การติดต่อขอใช้บริการแยกเป็นด้านบริการข้อมูลภาครัฐ (ทุกช่องทาง) และด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 1111)

#### ๔.๒ ข้อมูลด้านจำนวนเรื่องที่ใช้บริการข้อมูลภาครัฐ (จำนวนเรื่อง)

(๑) แยกตามประเภทเรื่องที่ติดต่อสอบถาม (Type) แบ่งเป็น บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A), บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) และบริการแบบฟอร์ม คำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)

(๒) แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ

(๓) แยกตามคำถามที่ประชาชนสนใจมากที่สุดในแต่ละหมวดเรื่องหลัก (Categories)

๔ หมวด ดังนี้ การเมือง-การปกครอง, เศรษฐกิจ, สังคมและสวัสดิการ และ การศึกษาและเทคโนโลยี

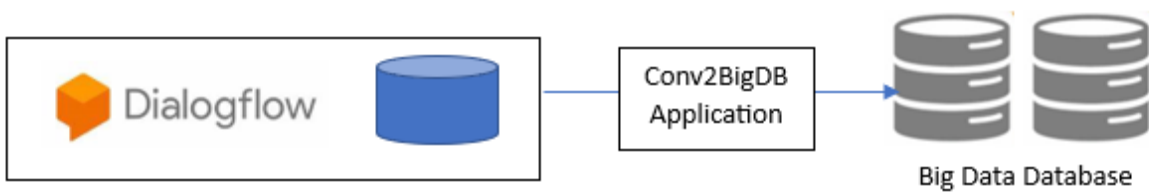
๕. **คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๕)** ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

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

๖. **คุณสมบัติ ๓.๑.๕(๖)** ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานะข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการที่ประชาชนผู้ให้ข้อมูลนั้นโดยตรง และจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)

๗. **คุณสมบัติ ๓.๑.๕(๗)** ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้



บริษัทฯ ได้ดำเนินการออกแบบการเชื่อมโยงระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลลงฐานข้อมูล Big Data ที่ NT IDC ได้ และจะดำเนินการพัฒนาระบบดึงข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล Big Data ต่อไป

**ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา**ด้านการจัดทำระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

**ปัญหา อุปสรรค** จากผลการดำเนินงานในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานได้เตรียมการจัดทำชุดข้อมูล (Data source) หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติการให้บริการ GCC Service ในรูปแบบ Dashboard ที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการ สำหรับการนำเข้าสู่ข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงที่มีความพร้อมลงฐานข้อมูล Big Data พร้อมทั้งได้มีการออกแบบโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถามของพนักงานรับสาย (Agent) และเตรียมพร้อมดำเนินการติดตั้งฐานข้อมูลในการจัดทำระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

**ข้อเสนอแนะ** จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและอัปเดตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานโครงการ โดยทีมงานได้ทำการรวบรวมข้อมูลในการนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล รวมถึงยังคงมีการปรับปรุงแบบในหน้า Dashboard ให้เหมาะสมต่อการใช้งานและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน

**๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข** จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน **การดำเนินการ**

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

๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามขอบเขตของงาน  
ข้อ ๓.๕.๑ - ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณี  
ที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต

#### การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้าง  
รายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

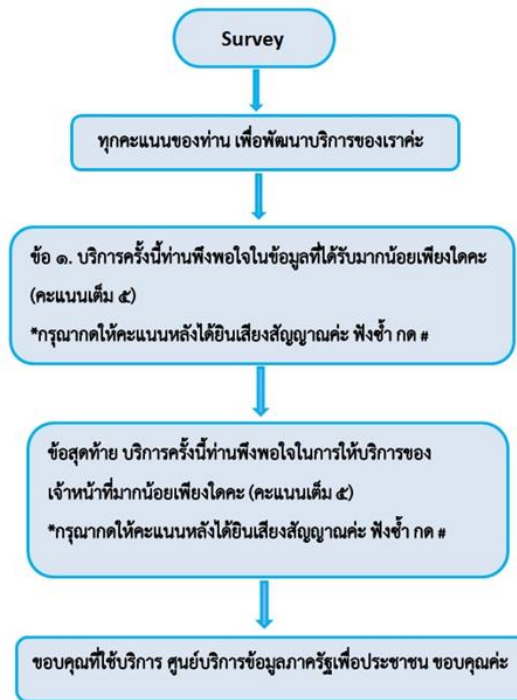
#### การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผล  
การสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจาก  
พนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถาม  
ผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจ  
ความพึงพอใจ โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ ๒ ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และความพึงพอใจ  
ด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยกำหนดให้แต่ละข้อ มีคะแนนเต็ม ๕ ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับ  
ของ Likert Rating Scale ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้ประเมินความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายปิดนิยมใช้กัน  
อย่างแพร่หลาย 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 โดยขั้นตอนการดำเนินการ  
สำรวจความพึงพอใจ ดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๖ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติ จำนวน ๑๒,๑๐๖ คน

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

### ๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยจัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการ รองรับการใช้บริการโดยให้บริการด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีน ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีสถิติการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุด

สำหรับในเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๑๐ เรื่อง ตัวอย่าง **คำถาม** - คำตอบ เช่น **สอบถาม การรับแจ้งอยู่ในราชอาณาจักร เกิน ๙๐ วัน** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : คนต่างด้าวสามารถแจ้งที่พักอาศัยได้ ก่อน ๑๕ วัน หรือหลัง ๗ วัน นับจากวันครบกำหนด หากเกินกำหนดนัด หรือเกินกำหนดที่จะต้องแจ้ง คนต่างด้าวต้องมารายงานตัวด้วยตนเองเพื่อดำเนินการเปรียบเทียบปรับ **สอบถาม การแจ้งเรื่องร้องเรียนบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทย** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : แนะนำ ในกรณีที่ชาวต่างชาติได้ซื้อโปรแกรมนำเที่ยวในประเทศไทย แล้วพบว่าไม่ตรงตามที่โฆษณา สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนไปได้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยตรง เพื่อให้ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตรวจสอบและประสานงานในลำดับถัดไป ที่หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๖

**๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. 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

สำหรับไตรมาส ๑ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการฯ เรียบร้อยแล้ว สำหรับไตรมาส ๒ GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานฯ เรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างเสนอคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณา โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายงานไตรมาส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖)

### **๓.๖ จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์**

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

- ทาง Website : [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)

- ทางเพจเฟซบุ๊ก (Facebook) <https://www.facebook.com/GCC1111>

- อินสตาแกรม [https://instagram.com/GCC\\_1111](https://instagram.com/GCC_1111)

- ทวิตเตอร์ (Twitter) @GCC\_1111

หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ

## การดำเนินการ

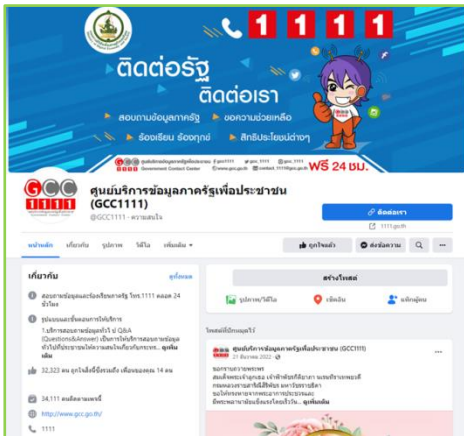
GCC 1111 ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วม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

### ๑. ช่องทางเว็บไซต์

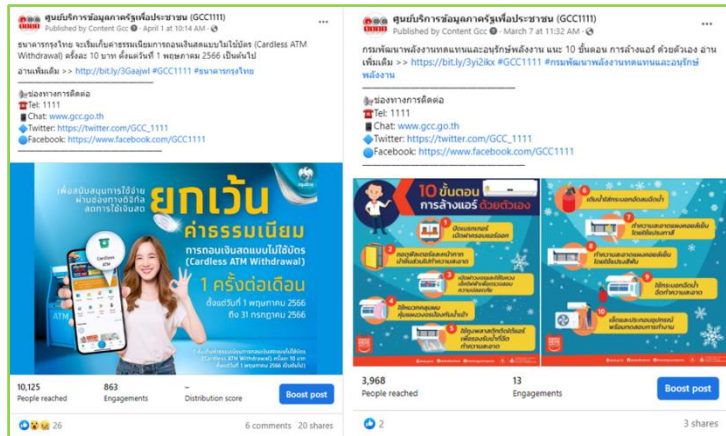
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ซึ่งในเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๒๐ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๒๘๐,๑๑๓ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้าออกเขตเลือกตั้ง การตรวจเลือกทหารกองเกิน ประจำปี ๒๕๖๖ การยื่นอุทธรณ์ของแต่ละหน่วยงานของโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ เป็นต้น

### ๒. ช่องทาง Facebook

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๒๐๕ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๑๙๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๗ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๒๗๙,๑๖๗ ครั้ง มีผู้แชร์ ๘๒๔ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๒,๑๖๒ ครั้ง รวมทั้งตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๒,๓๒๓ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ธนาคารกรุงไทย จะเริ่มเก็บค่าธรรมเนียมการถอนเงินสดแบบไม่ใช้บัตร (Cardless ATM Withdrawal) ครั้งละ ๑๐ บาท ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป ๒) สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย จัดงานเทศกาลศิลปะแห่งกรุงเทพ ครั้งที่ ๘ วันที่ ๓ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ - ๒๐.๐๐ น. ณ Park@Siam ๓) กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน แนะนำ ๑๐ ขั้นตอน การล้างแอร์ ด้วยตัวเอง ๔) โรงพยาบาลราชวิถี แนะนำเซียมยี่ห้อใหม่ ไม่เค็มแต่อันตราย ๕) รัฐบาล เปิดเผย พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานฉบับใหม่ สนับสนุนการทำงานแบบ Work From Home เริ่มบังคับใช้วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๖ เปิดทางนายจ้าง-ลูกจ้างตกลงเวลาทำงาน พักผ่อน วันลา ให้ชัดเจน ให้สิทธิลูกจ้างปฏิเสธการติดต่อสื่อสารหลังเวลางานได้ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

### ๓. ช่องทาง Instagram

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘๖๑ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๑๗๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๖ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๔๗,๗๓๘ ครั้ง มีผู้แชร์ ๑๓๔ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๑๑๑ ครั้ง ปัจจุบัน มีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๗๒๙ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กระทรวงวัฒนธรรม เตรียมจัดงานได้ร่วมพระบารมี ๒๔๑ ปี กรุงรัตนโกสินทร์ วันที่ ๒๑ - ๒๕ เมษายน ๒๕๖๖ บริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ พร้อมจัดรถรับส่งฟรีตลอดงาน ๒) ธนาคารแห่งประเทศไทย เปิดเผยแพร่มาตรการสแกนใบหน้าก่อนโอน บังคับใช้กับทุกธนาคาร ป้องกันการสูญเงินจากการถูกมิจฉาชีพสวมรอย ๓) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เตือน ๕ อุบายมาแรง โจรออนไลน์ ใช้หลอกเหยื่อ ไม่หลง ไม่เชื่อ ไม่กดลิงก์ ไม่โอน ๔) กรมประชาสัมพันธ์ แนะนำกฎหมายแรงงานใหม่ ให้สิทธิถูกจ้าง ปฏิเสธการติดต่อนอกเวลางาน “Work From Anywhere” ๕) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เตือนประชาชนระวังโจร ออกอุบาย “เวียนเทียนออนไลน์” หลอกติดตั้งแอปดูดเงิน ย้ำตรวจสอบบัญชี “ทำบุญ” ก่อนโอนเงิน



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

#### ๔. ช่องทาง Twitter

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๒๐๕ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๑๙๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๗ มีผู้เข้ามาโพสต์ ๕๕๖,๖๐๗ ครั้ง มีผู้แชร์ ๑,๗๐๙ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๑๒๓ ครั้ง รวมทั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทาง Twitter รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๔๐๓ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ราคาทองประจำวันวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๒๙ น. ๒) สถาบันการบินพลเรือน เปิดรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาหลักสูตรวิชาภาคพื้น ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ รอบรับตรง ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มีนาคม - ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖ ๓) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย เรื่อง การนำรถบรรทุกทั่วไป รถบรรทุกวัตถุอันตราย รถบรรทุกน้ำมัน ๔) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เชิญชวนบริจาคเสื้อผ้าใหม่ เสื้อผ้ามือสองสภาพดี และตุ๊กตา เพื่อนำส่งมอบให้กับผู้ป่วย และเด็ก ๆ ในชนบท ในการออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ พอ.สว. ๕) ธนาคารแห่งประเทศไทย ประชาสัมพันธ์ เบอร์คูณย์รับแจ้งเหตุภัยทางการเงินจากมิจนาซีพ หากตกเป็นเหยื่อภัยการเงิน โทรแจ้งเหตุได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๖)



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Twitter GCC\_1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

๓.๖.๒ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ออกแบบและจัดทำ สื่อยืดคอกกลม จำนวนไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ ตัว สื่อกึ่ง จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ ตัว และถุงผ้าหรือกระเป๋าผ้าดิบ ขนาด (กว้าง x สูง) ไม่น้อยกว่า ๑๒ นิ้ว x ๑๓ นิ้ว จำนวนไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ ชิ้น ปีกหรือสกรีนตราสัญลักษณ์หรือภาพหรือลวดลาย ที่เป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 รวมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) โดยออกแบบสื่อยืดคอกกลม สื่อกึ่ง ถุงผ้าหรือกระเป๋าผ้าดิบ ด้วยลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์ สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111

ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้คัดเลือกเสื้อยืดคอกลม แบบที่ ๓ เสื้อกั๊ก แบบที่ ๑ และกระเป๋าผ้า แบบที่ ๓ ทั้งนี้ GCC 1111  
จึงได้นำแบบที่คณะกรรมการฯ คัดเลือก ไปผลิตเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ต่อไป ทั้งนี้ รูปแบบเสื้อยืดคอกลม เสื้อกั๊ก  
และกระเป๋าผ้าที่คณะกรรมการฯ เลือก มีรายละเอียดดังนี้



