



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
(Government Contact Center : GCC 1111)



ประจำเดือน เมษายน 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)	๑๕
๓.๑.๔ การจัดทำแผนในการจัดทำระบบให้บริการของ GCC1111 ระยะเวลาต่างๆ แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI)	๑๖
๓.๑.๕ จัดให้มีระบบนำร่องให้บริการของ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ระบบนำร่องเพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data)	๑๘
๓.๑.๖ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111	๒๑
๓.๑.๗ ใช้เทคโนโลยีที่เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)	๒๒
๓.๑.๘ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดอายุสัญญา และการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไข เพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐	๒๓
๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ	
๓.๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๒๔
๓.๒.๒ จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ)	๒๔

	หน้า	
๓.๒.๓	ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	๒๔
๓.๒.๔	ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน ผ่านพนักงานรับสาย (Agent)	๒๗
๓.๒.๕	จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111	๒๗
๓.๒.๖	ดำเนินการรวบรวมข้อมูลคำถาม – คำตอบ ที่ให้บริการ	๓๙
๓.๒.๗	ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการ	๔๑
๓.๒.๘	การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ ในฐานข้อมูล	๔๒
๓.๒.๙	ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้าง ไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง	๔๓
๓.๒.๑๐	ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูล กับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ	๔๓
๓.๓	ด้านบุคลากร	
๓.๓.๑	จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน	๔๓
๓.๓.๒	จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111	๔๕
๓.๓.๓	จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับชั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา	๔๕
๓.๓.๔	ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน	๔๗
๓.๓.๕	ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการแก่พนักงานรับสาย	๔๗
๓.๓.๖	ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์	๔๗
๓.๔	ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	
๓.๔.๑	ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๔๘

	หน้า
๓.๔.๒ จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๔๙
๓.๔.๓ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ”	๕๐
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ	๕๑
๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา	๕๕
๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา	๗๑
๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๘๗
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	๙๑
๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน	๙๗
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	๙๙
๓.๕.๑๐	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๙๙
๓.๖.	จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์	
๓.๖.๑	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๑๐๐
๓.๖.๒	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๑๐๓

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

บทสรุปผู้บริหาร

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

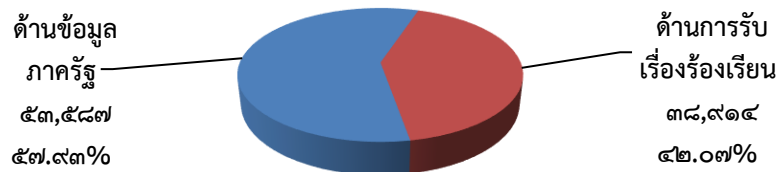
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา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

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

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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๙๒,๕๐๑ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๓,๕๘๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๓ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๘,๙๑๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๗ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๓,๕๘๗	๓๘,๙๑๔	๙๒,๕๐๑
ร้อยละ	๕๗.๙๓	๔๒.๐๗	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

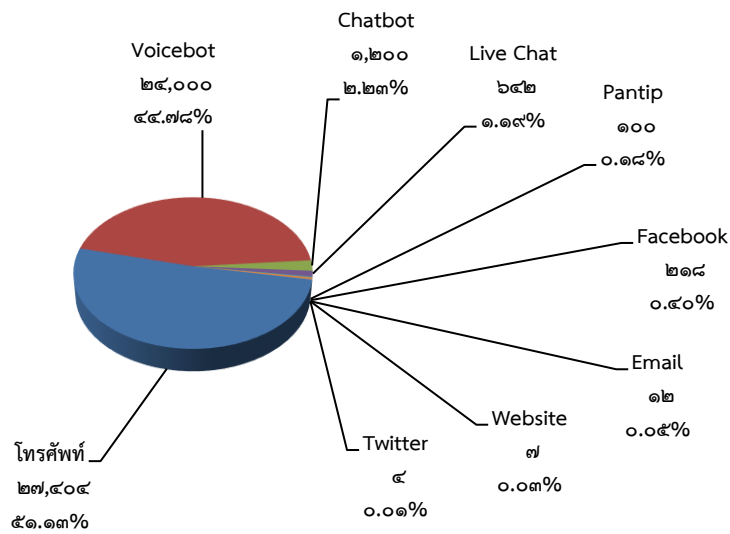
๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111

ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๓,๕๘๗ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๗,๔๐๔ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๔,๐๐๐ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๒๐๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๔๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๘ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๒ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง Twitter จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

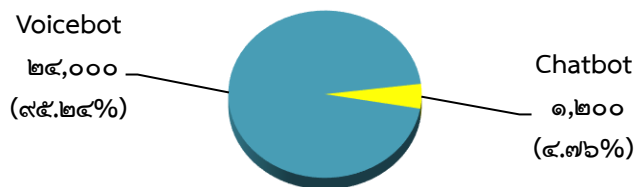


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	27,404	24,000	1,200	642	100	218	12	7	4	0	53,587
ร้อยละ	51.13%	44.78%	2.23%	1.19%	0.18%	0.40%	0.05%	0.03%	0.01%	0.00%	100

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีผู้ให้บริการจำนวนรวม ๒๕,๒๐๐ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๔,๐๐๐ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๑,๒๐๐ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Chatbot และ Voicebot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	24,000	1,200	25,200
ร้อยละ	95.24%	4.76%	100

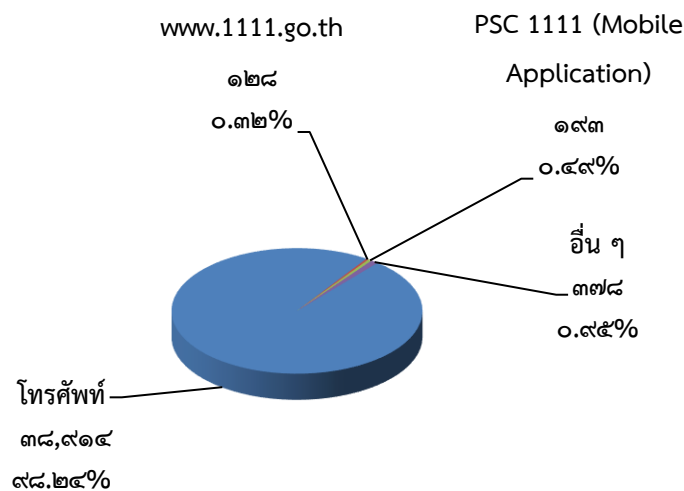
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ กระทรวงการคลัง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออกจากทะเบียนบ้าน การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ และข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ กำหนดการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และค่าชดเชยการเลิกจ้างกรณีนายจ้างเลิกจ้างโดยที่ลูกจ้างไม่มีความผิด เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๙,๖๑๓ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๘,๙๑๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๒๘ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๙๓ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๓๗๘ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๘,๙๑๔	๑๒๘	๑๙๓	๓๗๘	๓๙,๖๑๓
ร้อยละ	๙๘.๒๔	๐.๓๒	๐.๔๙	๐.๙๕	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๕๕๕ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๙๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๘๙๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๘ และ ไม่สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๒ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่ อัตราร้อยละ ๘๗.๔๔ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๔ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางเฟซบุ๊ก ช่องทางอินสตาแกรม และช่องทางทวิตเตอร์ ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๒

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขมเขยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขมเขยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๖ เรื่อง ขมเขยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๒๐ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๓ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๕๙ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

การรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ประจำเดือน เมษายน 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 ได้จัดให้มีพนักงานรับสายประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

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

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

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

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

(๕) เว็บไซต์ www.pantip.com

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

การดำเนินการ

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



แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

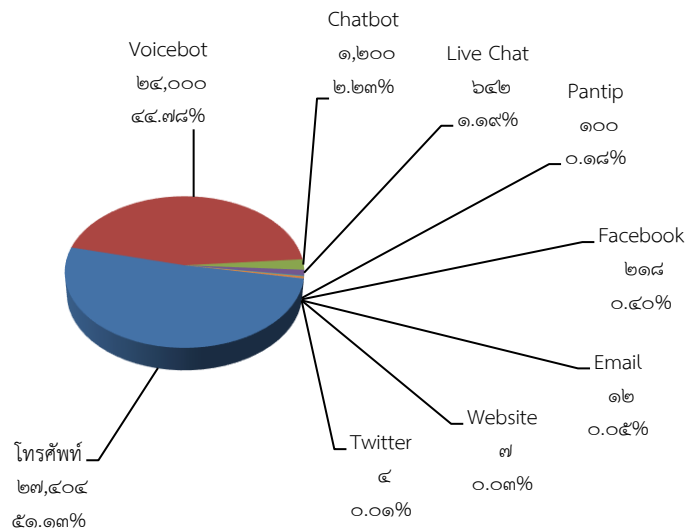
ทั้งนี้ จากแผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

๑. โทรศัพท์ GCC 1111 โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ และ เว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th
๒. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) contact_1111@gcc.go.th
๓. เฟซบุ๊ก Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (<https://www.facebook.com/GCC1111>) บริการรับเรื่อง และตอบคำถามผ่านข้อความ เฟซบุ๊ก (Facebook Messenger)
๔. ทวิตเตอร์ Twitter : GCC_1111 (https://twitter.com/GCC_1111)
๕. พันทิป Pantip : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑
๖. เว็บบแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th
๗. อินสตาแกรม Instagram (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 ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๓,๕๘๗ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๗,๔๐๔ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๔,๐๐๐ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๒๐๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๔๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๘ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๒ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง Twitter จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการให้บริการดังแสดงในภาพแสดงสัดส่วนการให้บริการ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	27,404	24,000	1,200	642	100	218	12	7	4	0	53,587
ร้อยละ	51.13%	44.78%	2.23%	1.19%	0.18%	0.40%	0.02%	0.01%	0.01%	0.00%	100

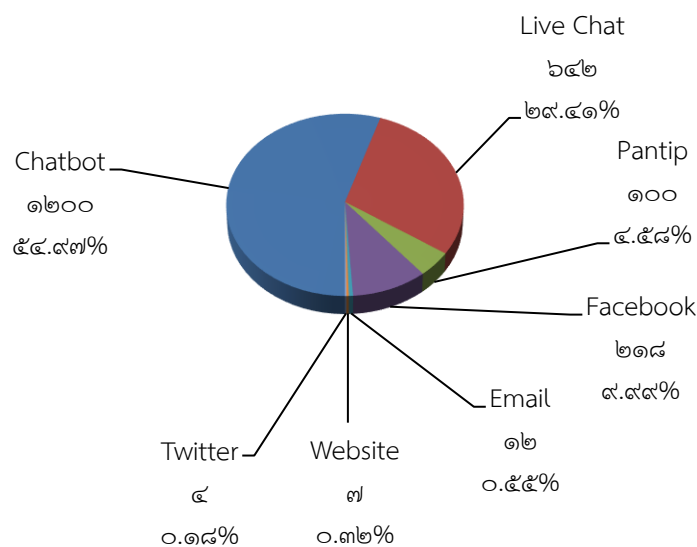
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ แสดงถึงการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 51,404 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน 38,057 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 10,329 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 2,878 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 139 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 38,902 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 31,923 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 6,976 เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 3 เรื่อง

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๑๘๓ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๑,๒๐๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๔๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๘ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๒ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง Twitter จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑,๒๐๐	๖๔๒	๑๐๐	๒๑๘	๑๒	๗	๔	๐	๒,๑๘๓
ร้อยละ	๕๔.๙๗	๒๙.๔๑	๔.๕๘	๙.๙๙	๐.๕๕	๐.๓๒	๐.๑๘	๐.๐๐	๑๐๐

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๖๑๒ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๘๔๕ เรื่อง Live Chat จำนวน ๓๗๓ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๑๙ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๕๒ เรื่อง E-mail จำนวน ๑๒ เรื่อง Website จำนวน ๗ เรื่อง Twitter จำนวน ๔ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram

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

ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

- กำหนดวันลงคะแนนเลือกตั้งนอกเขตและการเลือกตั้งล่วงหน้า
- การแจ้งเหตุที่ทำให้ไม่ไปใช้สิทธิการเลือกตั้ง
- ช่องทางการตรวจสอบนโยบายของพรรคการเมือง
- การยื่นคำขอลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ต
- การตรวจสอบรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตและนอกเขตเลือกตั้ง

กระทรวงมหาดไทย

- การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า-ออกจากทะเบียนบ้าน
- การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร
- ข้อมูลสถานที่ตั้ง เวลาทำการ หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานเขต

กระทรวงการคลัง

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต
- ธนาคารกรุงไทยเก็บค่าธรรมเนียมถอนเงินสดโดยไม่ใช่บัตร ATM
- ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล



กระทรวงแรงงาน

- การสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ๓๙ และ ๔๐
- การขอรับประโยชน์เงินทดแทนกรณีว่างงาน
- สิทธิของผู้ประกันตนมาตรา ๓๓
- การแจ้งลาออกเป็นผู้ประกันตน
- การจ้างแรงงานต่างด้าว



กระทรวงคมนาคม

- การยกเว้นเก็บค่าผ่านทางช่วงเทศกาลสงกรานต์ ๒๕๖๖
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคล
- เล่มทะเบียนรถยนต์สูญหาย
- การจองตั๋วรถไฟออนไลน์
- ตารางเดินรถไฟ

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๒ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๒๐ เรื่อง และชมเชยจำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ กรณีสอบถามการขอคัดสำเนาใบหย่า และใบเปลี่ยนชื่อสกุล สอบถามการทำหนังสือยินยอมให้บุตรเดินทางไปต่างประเทศและการคัดสูติบัตรเป็นภาษาอังกฤษ และสอบถามการตรวจสอบข้อมูลการขอไปใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ขอคัดสำเนาใบหย่าและใบเปลี่ยนชื่อสกุล

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6723586 12 เมษายน เวลา 13:22:58 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6723586, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 6723586 12 เม.ย.

สวัสดีค่ะ ดิฉันขอสอบถามรายละเอียด เกี่ยวกับการคัดสำเนา ใบทะเบียนการหย่าและใบเปลี่ยนนามสกุล คือณ.ตอนนี้ดิฉันมาทำงานต่างประเทศ ดิฉันต้องการใบหย่ากับใบเปลี่ยนนามสกุลเพื่อนำมาใช้ยื่นยื่นตัวตนในการขอรับวีซ่าใหม่แต่เบอร์เดิม ดิฉันไม่สามารถเดินทางไปคัดสำเนาเอกสารด้วยตัวเองได้ ดิฉันต้องการให้น้องชายสามีใหม่ของดิฉัน ไปดำเนินการขอคัดเอกสารแทนตัวดิฉันจะได้ไหม และถ้าดำเนินการได้ ดิฉันขอขอบทราบบรายละเอียดในการใช้เอกสารของดิฉันให้น้องชายทำแทน(ขอบคุณค่ะ)



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 12 เม.ย.

เรียน สมาชิกหมายเลข 6723586

ขออนุญาตแจ้งข้อมูลเบื้องต้นครับ สำหรับการขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

ผู้ที่สามารถขอคัดเอกสารได้ คือ

- เจ้าของเอกสาร
- บุคคลที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับเอกสารที่จะขอคัด รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องโดยผลของกฎหมาย(ทนายความ)
- ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของเอกสาร ซึ่งกรณีนี้จะขึ้นอยู่กับพิจารณาของเจ้าหน้าที่ด้วย

***กรณีที่จะให้น้องชายของสามีใหม่ ซึ่งไม่ได้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเอกสารที่จะขอคัด และจะมอบอำนาจให้สอบถามกับทางสำนักทะเบียนในพื้นที่ที่จะไปดำเนินการโดยตรงก่อนครับว่าสามารถพิจารณาให้ได้หรือไม่

Surasak



สมาชิกหมายเลข 6723586 12 เม.ย.

ขอบคุณมากๆเลยคะ

สอบถามการขอคัดสำเนาใบหย่า และใบเปลี่ยนชื่อสกุล

การทำหนังสือยินยอมให้บุตรเดินทางไปต่างประเทศและการคัดสูติบัตรเป็นภาษาอังกฤษ

...

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 2497244 25 เมษายน เวลา 18:33:10 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 2497244, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 2497244 · 24 เม.ย.

สวัสดีค่ะ

เคยสอบถามเกี่ยวกับการพาลูกชายไปต่างประเทศโดยบิดาไม่ได้ไปด้วย (ไม่ได้จดทะเบียนสมรสและไม่ได้รับรองบุตร บุตรใช้นามสกุลบิดา) ทราบมาว่าต้อง
ให้หนังสือยินยอมให้บุตรเดินทางไปต่างประเทศ ทั้งนี้มีคำถามอยากทราบเพิ่มเติมค่ะ

1. หนังสือยินยอมให้บุตรเดินทางไปต่างประเทศมีอายุใหม่คะว่าหนังสือฉบับนี้ใช้ได้ถึงเมื่อไร
2. กรณีบิดาไม่ได้เดินทางไปด้วย คือให้บิดาคิดต่อทำหนังสือยินยอมให้บุตรเดินทางไปต่างประเทศและเตรียมเอกสารของบิดาใช่หรือไม่คะ (บัตรประชาชนและทะเบียนบ้านของบิดา) โดยให้บิดาทำเอกสารดังกล่าวที่ภูมิลำเนาของบิดาใช่ใหมคะ
3. การคัดสูติบัตรเป็นภาษาอังกฤษสามารถหาที่เขตไหนก็ได้ใช่หรือไม่คะ ไม่จำเป็นต้องหาที่ภูมิลำเนา และการขอเอกสารนี้จำเป็นต้องไปทั้งบิดา มารดา และบุตรหรือไม่คะ เอกสารที่ต้องเตรียมมีอะไรบ้างคะ และเอกสารนี้จะมีอายุของเอกสารใหม่คะว่าใช้ได้ถึงเมื่อไร



สมาชิกหมายเลข 2497244 · 25 เม.ย.

รบกวนขอคำตอบด้วยนะคะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 25 เม.ย.

เรียน สมาชิกหมายเลข 2497244

1. หนังสือยินยอมให้บุตรเดินทางไปต่างประเทศไม่มีอายุคะขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่ไปติดต่อว่าต้องการฉบับที่ออกใหม่เกินกี่วันหรือกี่เดือนคะ
2. การทำหนังสือให้ความยินยอมบุตรเดินทางไปต่างประเทศ เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้
 1. บัตรประจำตัวผู้ที่เกี่ยวข้อง (บิดา มารดา บุตร)
 2. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน ผู้เกี่ยวข้อง (บิดา มารดา บุตร)
 3. พยานบุคคลอย่างน้อย 2 คน (พยานจัดหาไปเอง)
 4. เอกสารที่จะให้รับรองและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรณี ยื่นเรื่องทำหนังสือให้ความยินยอมบุตรเดินทางไปต่างประเทศ มอบอำนาจไม่ได้ ต้องไปทั้ง บิดา และมารดา เนื่องจากจะต้องไปเซ็นเอกสาร ต่อหน้าเจ้าหน้าที่

กรณี ที่ฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งอยู่ต่างประเทศ ให้ฝ่ายที่อยู่ต่างประเทศ ยื่นเรื่อง ณ สถานทูตไทย ประจำเทศนั้น เมื่อได้เอกสาร ให้ส่งเอกสารมาให้อีกฝ่ายที่อยู่ประเทศไทย หลังจากนั้น ฝ่ายที่อยู่ประเทศไทย นำเอกสารยื่นขอส่งกล่าวไปติดต่อ ที่ กรมการกงสุล เพื่อรับรองเอกสาร และยื่นเรื่องทำหนังสือเดินทางให้เด็กได้เลย

สถานที่ติดต่อ

กรุงเทพฯ ติดต่อ สำนักงานเขต ในพื้นที่ตามภูมิลำเนาของผู้ยื่นคำร้อง

ต่างจังหวัด ติดต่อ ที่ว่าการอำเภอ ในพื้นที่ตามภูมิลำเนาของผู้ยื่นคำร้อง

หมายเหตุ : ผู้ยื่นคำร้อง หมายถึง บิดา และ / หรือ มารดา ที่ไม่ได้ไปดำเนินการพร้อมกันบุตร อาทิเช่น ทำหนังสือเดินทาง , เดินทางไปต่างประเทศ ฯลฯ เป็นต้น)

3. การขอคัดสำเนาสูติบัตรภาษาอังกฤษติดต่อขอคัดสำเนาได้ที่สำนักงานเขตหรือว่าการอำเภอแห่งใดก็ได้ที่สะดวกคะ เอกสารที่สามารถขอคัดภาษาอังกฤษได้ต้องเป็นเอกสารออกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นไป เอกสารที่ออกใหม่ไม่มีอายุการใช้งานคะ แต่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่ไปติดต่อว่าต้องการฉบับที่ออกใหม่เกินกี่วันหรือกี่เดือน การขอเอกสารนี้ไม่จำเป็นต้องไปทั้งบิดา มารดา และบุตรคะ บิดาหรือมารดาไปก็ได้คะ โดยให้แสดงเอกสารดังนี้

1. บัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card
2. เอกสารแสดงว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสีย (กรณีที่มีผู้ยื่นขอคัดไม่ใช่เจ้าของรายการ จะใช้สูติบัตรที่ปรากฏชื่อบิดา มารดา หรือทะเบียนบ้านที่มีชื่อบุตรและบิดา มารดาก็ได้คะ)
3. หนังสือมอบอำนาจ (กรณีที่ได้รับมอบอำนาจจากเจ้าของรายการที่เป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว) พร้อมด้วยสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบ หมายเหตุ : ผู้มีสิทธิขอคัด หรือคัดและรับรองข้อมูลรายการทะเบียนเป็นภาษาอังกฤษ ได้แก่ เจ้าของรายการ หรือบุคคลที่ได้รับการมอบอำนาจจากเจ้าของรายการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค่าธรรมเนียมฉบับละ 10 บาท

Yaowaluk.



สมาชิกหมายเลข 2497244 · 25 เม.ย.

ขอบคุณมากค่ะ

สอบถามการทำหนังสือยินยอมให้บุตรเดินทางไปต่างประเทศและการคัดสูติบัตรเป็นภาษาอังกฤษ

เลือกตั้งล่วงหน้านอกเขต

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 13 เมษายน เวลา 07:05:33 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7032414 13 เม.ย.
ลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตไว้ เราจะตรวจสอบสิทธิ์ตัวเองได้ช่องทางไหนคะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 13 เม.ย.
เรียนคุณ สมาชิกหมายเลข 7032414
สำหรับช่องทางตรวจสอบข้อมูลการขอไปใช้สิทธิล่วงหน้านอกเขตเลือกตั้ง (เช่น สถานที่ วันที่เลือกตั้งล่วงหน้า) ได้ที่
1. เข้าที่ เว็บไซต์ สำนักงานบริหารทะเบียน <https://www.bora.dopa.go.th/> >เลือกหัวข้อ >กิจกรรมสำคัญ >เลือก แบนเนอร์ การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร>และ เลือกแบนเนอร์ ตรวจสอบรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ส.ส หรือ >ระบุเลขบัตรประจำตัวประชาชนและตรวจสอบ
2. แอปพลิเคชันของกรมการปกครอง (ThailD)
3. แอปฯ Smart Vote

TIPOPSON

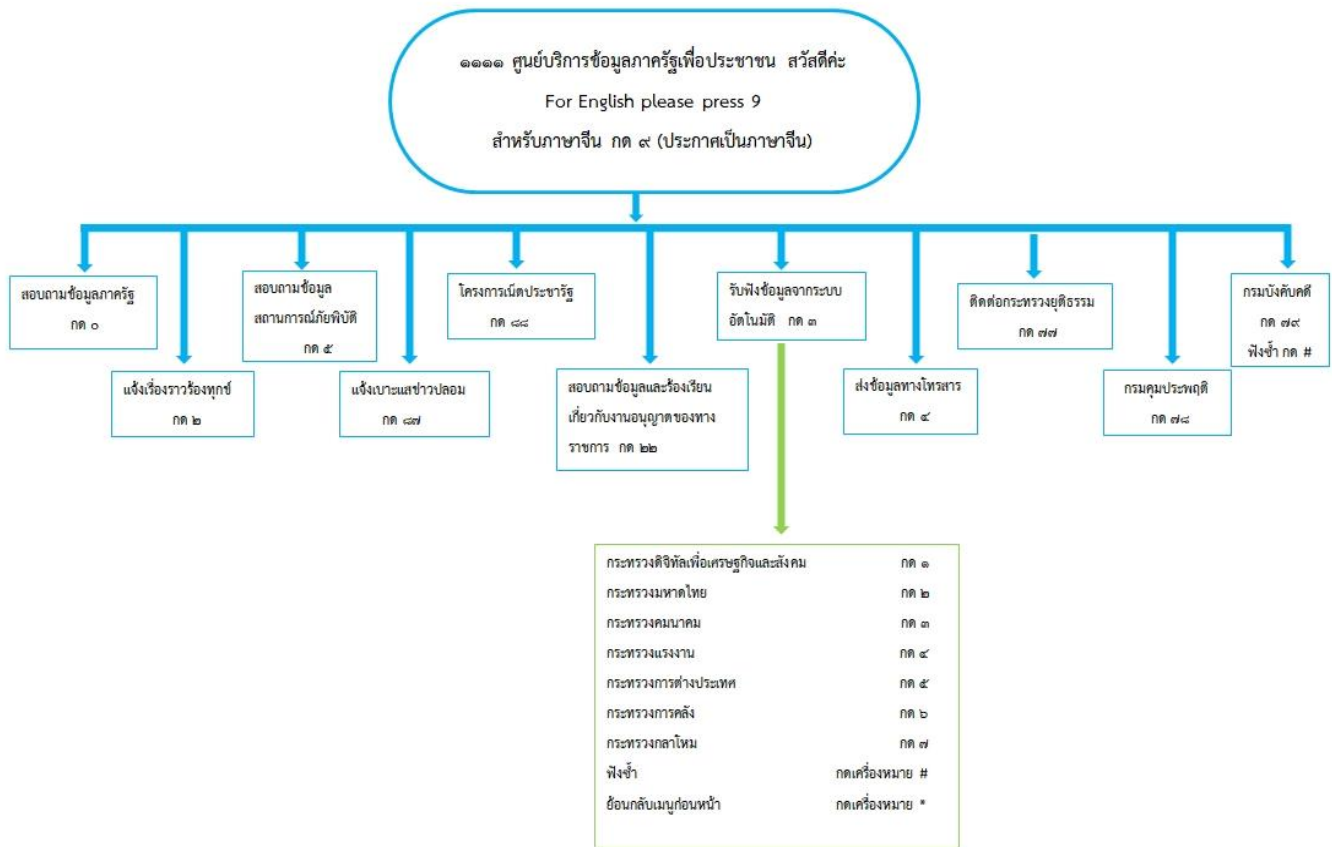
สมาชิกหมายเลข 7032414 13 เม.ย.
ข้อมูลชัดเจนดีจัง วันหยุดก็ยังมี จนท.มาตอบให้ความรู้ประชาชน รักกกกกกกกกก



สอบถามการตรวจสอบข้อมูลการขอไปใช้สิทธิล่วงหน้านอกเขตเลือกตั้ง

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 และให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

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 วิเคราะห์ถักถอกรอง 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 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

ทั้งนี้ จัดให้มีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบนำร่อง และจัดทำรายงานผลเป็นรายเดือน

การดำเนินการ

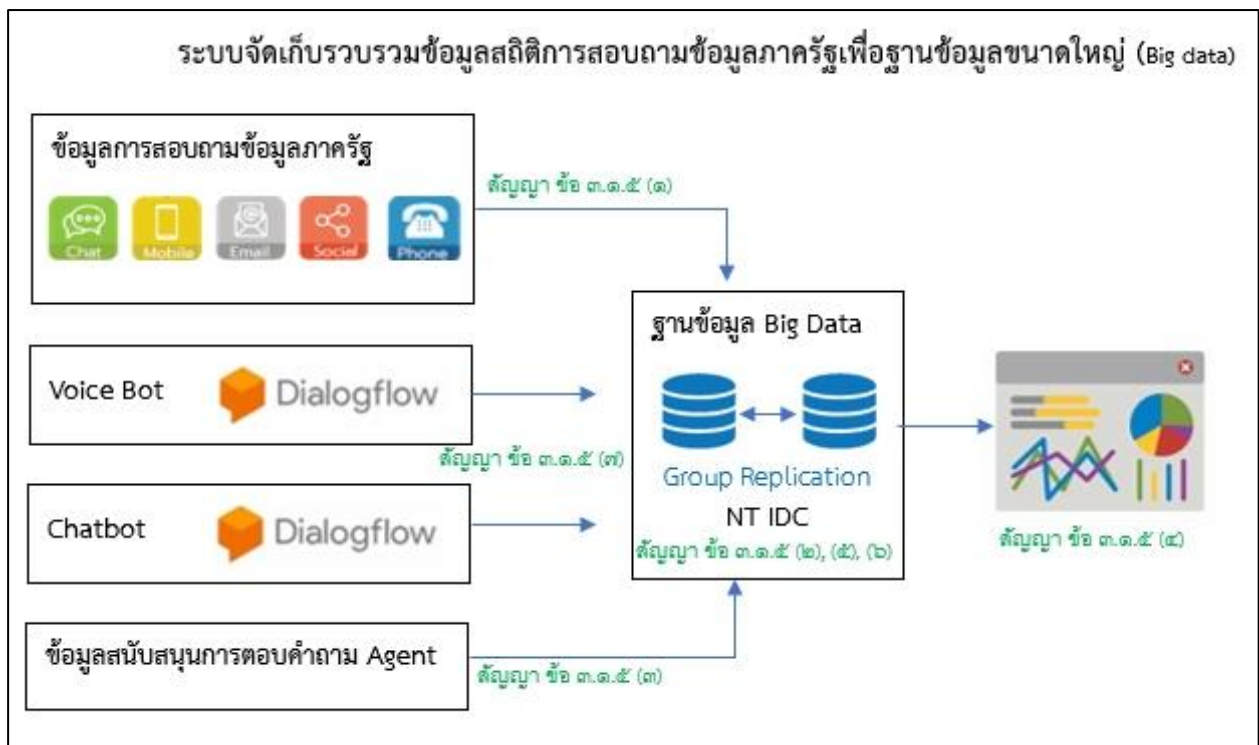
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถตามแผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ข้อ ๓.๑.๔ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖												
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน											หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕		ปี พ.ศ. ๒๕๖๖									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)												
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์												
(๑) รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างข้อมูล (Data Analytics) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นสำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)												
(๒) พัฒนาระบบนำร่องการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยนำข้อมูลที่ถูกระบุและรวบรวมจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาออกแบบและจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) สำหรับหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม												
(๓) ทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งานสำหรับต่อประสิทธิภาพของระบบในระยะถัดไป												

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อย่างต่อเนื่องตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) โดยระหว่างนี้อยู่ในระหว่างขั้นตอนการรวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งาน โดยทีมงานได้มีการจัดทำ Data Dictionary ของชุดข้อมูลที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการในเบื้องต้น โดยมีการวิเคราะห์ และออกแบบ Data Dictionary เป็นการอธิบายลงลึกในเชิงรายละเอียดเพื่อให้สามารถนำไปใช้งานกับชุดข้อมูลอื่นๆ ได้ โดยชุดข้อมูลที่มีปริมาณมากสามารถนำมาออกแบบได้หลากหลายมิติและสามารถนำไปใช้งานได้หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของชุดข้อมูล พร้อมทั้งวางแผนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงที่มีความพร้อมลงฐานข้อมูล Big Data เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการนำไปใช้งานในระยะถัดไป

ดังนั้น บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติได้จัดให้มีระบบนำร่องให้บริการของ GCC1111 แบบ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ที่มีรูปแบบการเชื่อมต่อตั้งปรากฏตามแผนภาพ พร้อมแสดง การเชื่อมโยงกับคุณสมบัติของระบบนำร่องหัวข้อ ๓.๑.๕ (๑) – ๓.๑.๕ (๗) โดยระบบจะรวบรวมข้อมูล การสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก Call Center ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ระบบจะนำข้อมูลต่างๆ มาจัดเก็บที่ระบบ ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data ที่ติดตั้งเป็น MySQL Database Server จำนวน ๒ ชุด รองรับ High Availability (HA) ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง รองรับ มาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

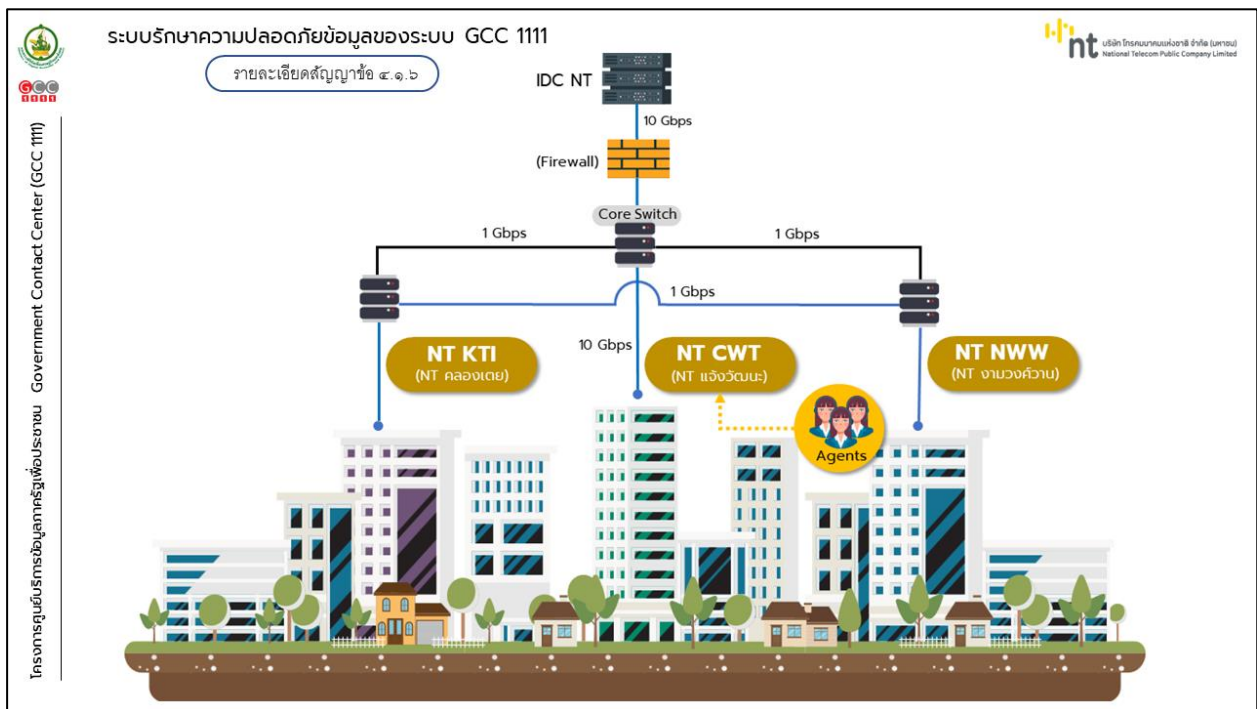


แผนภาพระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

ทั้งนี้ การรายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบ ปัญญาประดิษฐ์ (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

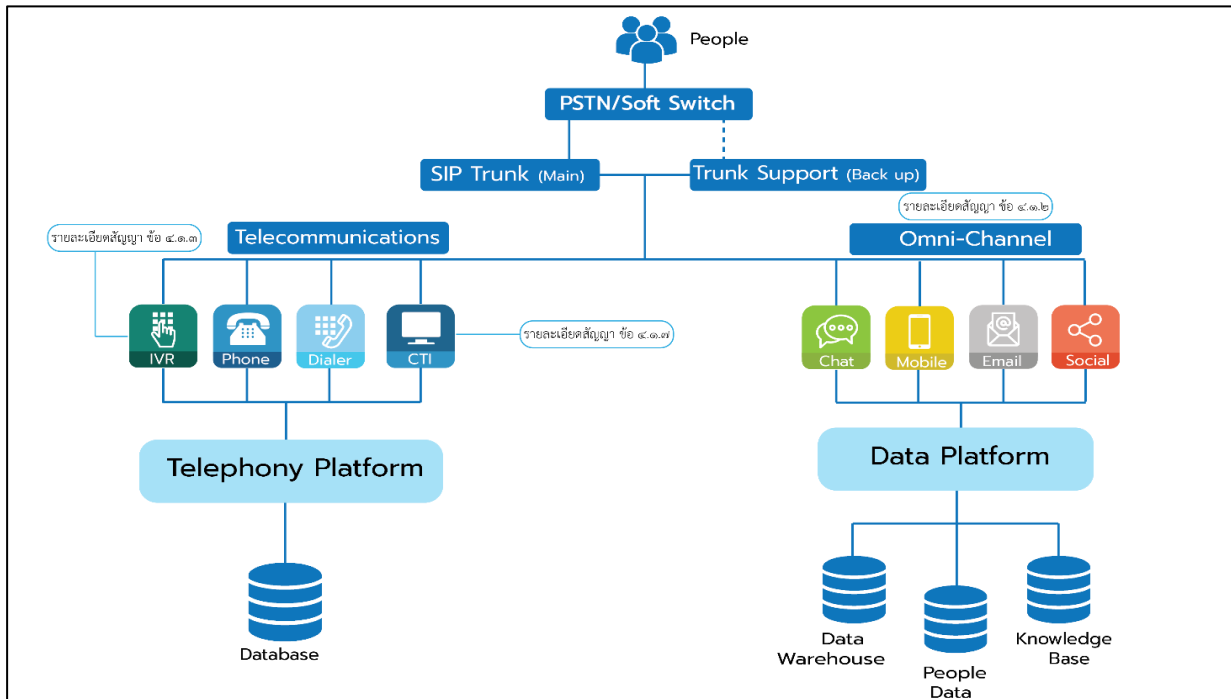


แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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) โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ เว็บไซต์ (Website) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) อินสตาแกรม (Instagram) เว็บไซต์ www.pantip.com การสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th ในรูปแบบเว็บไซต์ (Website) ที่รองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และช่องทางข้อความของเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger) ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ GCC 1111 พร้อมทั้งให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) และระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) เพื่อขยายและรองรับการบริการแก่ประชาชนที่สนใจใช้บริการที่มากยิ่งขึ้นในอนาคต

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

การดำเนินการ

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

๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

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

การดำเนินการ

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

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

การดำเนินการ

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ดังมีตัวอย่าง ได้แก่ การลงทะเบียนนอกเขตเลือกตั้ง การตรวจเลือกทหารกองเกิน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษา การทำใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคล 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 เมษายน ๒๕๖๖ จำนวน ๘,๕๕๕ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- บริษัท ขนส่ง จำกัด มอบของขวัญส่วนลดค่าโดยสาร ๑๐% ช่วงการเดินทางในเทศกาลสงกรานต์ รับเงินคืนเพิ่มอีก ๕% เมื่อจองตั๋วและชำระค่าโดยสารด้วย บขส. Wi Wallet VISA Card โดยประชาชนต้องจองตั๋วเดินทางเที่ยวไป ระหว่างวันที่ ๓-๙ เมษายน ๒๕๖๖ และ จองตั๋วเดินทางเที่ยวกลับ ระหว่างวันที่ ๑๘-๒๔ เมษายน ๒๕๖๖ เท่านั้น โบนัสเงินคืนจะถูกคำนวณจากยอดหลังหักส่วนลด หลังจากทำรายการชำระเสร็จสิ้น และโบนัสเงินคืนจะถูกโอนเข้า Wallet ในวันถัดไป รับเงินคืนสูงสุดไม่เกิน ๕๐ บาท ต่อรายการชำระสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าบัตร บขส. Wi Wallet VISA Card สามารถซื้อบัตรโดยสารผ่านช่องทางออนไลน์ Application E-Ticket ช่องทางเว็บไซต์ บขส. : <https://tcl99web.transport.co.th/Home> และช่องจำหน่ายตั๋วของบริษัท ขนส่ง จำกัด ทั่วประเทศ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๐๒๖ ๖๖๗๙ Email : customerservice@wipay.co.th และ Line : @wi_wallet

- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จัดศูนย์อาชีวะช่วยประชาชน Fix it Center โดยมี คณะอาจารย์ และนักศึกษาอาชีวศึกษาสาขาช่างยนต์ และสาขาอื่น ๆ ทั่วประเทศ พร้อมออกให้บริการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ฟรี ๒๐ รายการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำการใช้เส้นทางในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ระหว่างวันที่ ๑๑-๑๗ เมษายน ๒๕๖๖ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. ณ ๗๘ จุดให้บริการ ทั่วประเทศ โดยมีจุดสังเกตเด่นที่สีม่วงพร้อมป้ายข้อความ “อาชีวะประชาชน”

- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง กำหนดให้วันอาทิตย์ที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นวันเลือกตั้ง โดยผู้มีสิทธิเลือกตั้งจะได้รับบัตรเลือกตั้ง จำนวน ๒ ใบ สำหรับการออกเสียงคะแนนเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบแบ่งเขตเลือกตั้งและแบบบัญชีรายชื่อ และได้ประชาสัมพันธ์สัปดาห์เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ใช้ในการเลือกตั้งครั้งนี้ ดังนี้ บัตรเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบแบ่งเขตเลือกตั้ง เป็น “สีม่วง” และ บัตรเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบบัญชีรายชื่อ เป็น “สีเขียว”

- กรมบัญชีกลาง เปิดเผยความคืบหน้าการเบิกจ่ายเบี้ยสำหรับผู้พิการ ๒๐๐ บาท ต่อเดือนสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยกรมบัญชีกลางจะโอนเงินเข้าบัญชีผู้พิการที่ผูกพร้อมเพย์ ในวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๖ ทั้งนี้ จะโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารทุกวันที่ ๒๐ ของเดือน จากเดิมโอนเข้าทุกวันที่ ๒๒ ของเดือน สำหรับวิธีตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรัฐ สามารถตรวจสอบด้วยบัตรประชาชน ผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://gowwelfare.cgd.go.th> หากมีข้อสงสัยสามารถติดต่อ Call Center บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โทร. ๐๒ ๑๐๙ ๒๓๔๕

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประชาสัมพันธ์วิธีการขอรับ “ผ้าอ้อมผู้ใหญ่-แผ่นรองขับสำหรับคนไทย” ทุกสิทธิการรักษาพยาบาล ที่มีภาวะติดเตียงหรือมีปัญหากลั้นขับถ่าย ไม่จำกัดอายุ รับฟรี ไม่เกิน ๓ ชิ้น ต่อคน ต่อวัน สามารถขอรับบริการด้วยตนเองได้ที่จุดลงทะเบียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือเทศบาล หรือขอรับบริการได้ที่ ช่องทางเฟซบุ๊ก Facebook สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ช่องทางไลน์ สปสช. Line : @nhso และ สายด่วนสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) โทร. ๑๓๓๐

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาสินค้าเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการคลัง ดังนี้

- นายพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณด.) เปิดเผยว่า ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ปี ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑๓-๑๗ เมษายน ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นวันหยุดต่อเนื่องทางปณด. ได้เตรียมความพร้อมของหน่วยงานบริการจัดส่งยาและเวชภัณฑ์ (Healthcare Solution) รวมถึงการจัดส่งน้ำยาล้างไตให้กับผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรังที่เลือกรักษาแบบล้างไตผ่านช่องท้อง ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือผู้ป่วยสิทธิบัตรทองทั่วประเทศ “เพราะน้ำยาล้างไต เป็นสิ่งที่ผู้ป่วยขาดไม่ได้ ดังนั้น ปณด. จึงให้ความสำคัญในการวางระบบควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของการจัดส่งน้ำยาล้างไตให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงเวลา สามารถตรวจสอบติดตามสถานะการขนส่งของบริษัทได้ตลอดเวลา (Real Time Tracking) เพื่อผู้ป่วยได้มีน้ำยาล้างไตได้อย่างต่อเนื่อง และไม่ว่าจะพื้นที่ไหน ปณด. ก็ดำเนินการจัดส่งให้ผู้ป่วยถึงหน้าบ้าน” กรรมการผู้จัดการบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด กล่าว ทั้งนี้ผู้ป่วยรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถติดตามขั้นตอน และตรวจสอบสถานะจัดส่งน้ำยาล้างไตแบบ Real Time ผ่านเว็บไซต์ www.thpd.co.th รวมทั้งได้จัดบริการ Call Center ๐๖๓ ๓๗๓ ๘๐๒๔-๙ เพื่อประสานงานกรณีเกิดปัญหา พร้อมเตรียมทีมจัดส่งด่วนไว้ บริการกรณีเหตุฉุกเฉินที่ผู้ป่วยขาดน้ำยาล้างไตในช่วงดังกล่าวอีกด้วย

- นายพรชัย สุธีระเวช ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ในฐานะโฆษกกระทรวงการคลัง เปิดเผยความคืบหน้าการยืนยันตัวตนของผู้ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติ (ผู้ผ่านเกณฑ์) ตามโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ (โครงการฯ) ที่ดำเนินการยืนยันตัวตนแล้ว โดยข้อมูล ณ วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๐๐ น. มีผู้ผ่านเกณฑ์ที่ยืนยันตัวตนสำเร็จ จำนวนทั้งสิ้น ๑๓,๑๔๕,๙๘๙ ราย (หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๖ ของจำนวนผู้ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด) โดยผู้ผ่านเกณฑ์ที่ไม่ได้ดำเนินการยืนยันตัวตนจำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๑๙,๕๕๗ ราย ยังคงสามารถยืนยันตัวตนได้ที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ตามวันเวลาที่หน่วยงานกำหนด โดยหากยืนยันตัวตนสำเร็จภายในวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๖ จะสามารถเริ่มใช้สิทธิได้ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป จึงขอให้ผู้ผ่านเกณฑ์ที่ยังไม่ได้ดำเนินการยืนยันตัวตน รีบดำเนินการยืนยันตัวตนให้แล้วเสร็จ เพื่อรักษาสิทธิสวัสดิการตามโครงการ ฯ สำหรับการยืนยันตัวตนผู้ผ่านเกณฑ์จะต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Card) และต้องผูกบัญชีพร้อมเพย์กับเลขประจำตัวประชาชนกับธนาคารใดก็ได้ เนื่องจากการผูกบัญชีพร้อมเพย์ไว้ล่วงหน้าจะทำให้ผู้ได้รับสิทธิโครงการฯ สะดวกในการรับสิทธิสวัสดิการ หากภาครัฐมีการให้สวัสดิการเป็นเงินโอนเข้าบัญชีในอนาคต ทั้งนี้ ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดโครงการฯ เพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <https://welfare.mof.go.th>

- กระทรวงการคลัง ตรวจสอบพบมิฉฉาชีพ ใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๒ ๘๑๐ ๓๕๓๕ แอบอ้างเป็นเจ้าของที่กระทรวงการคลังหลากหลายตำแหน่งและหลายหน่วยงาน โทรหลอกลวงประชาชนให้กดยกเลิกสิทธิโครงการของรัฐทั้งหมดเขตไปแล้ว เช่น โครงการคนละครึ่ง โดยเปิดเพจกระทรวงการคลังปลอม และให้ประชาชน

ใส่ Username และรหัสของ Application “เป่าเงิน” ในหน้าเพจปลอม ทำให้มีประชาชนสูญเสียเงินทอง และเสี่ยงต่อการถูกหลอกถามข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาตามมา กระทรวงการคลังขอยืนยันว่าไม่มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์ไปติดต่อพูดคุยให้ความช่วยเหลือแจ้งสิทธิ หรือให้มีการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ แต่อย่างใด จึงขอเตือนให้ประชาชนอย่าหลงเชื่อดำเนินการธุรกรรมใด ๆ หรือให้ข้อมูลใด ๆ ตามคำล่อลวงของมิจฉาชีพ ทั้งนี้ เพจเฟซบุ๊ก Facebook ที่ถูกต้องของกระทรวงการคลังมีเพียงเพจ “กระทรวงการคลัง” (<https://www.facebook.com/MoFNewsStationThailand>) เท่านั้น และกระทรวงการคลังอยู่ระหว่างการรวบรวมหลักฐานความเสียหายที่เกิดขึ้นและจะเร่งดำเนินการตามกฎหมายให้ถึงที่สุด สำหรับประชาชนผู้ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ สามารถร้องทุกข์หรือแจ้งเบาะแสได้ที่สถานีตำรวจในพื้นที่ของท่าน หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และติดตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ที่เว็บไซต์กระทรวงการคลัง www.mof.go.th

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับแจ้งไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

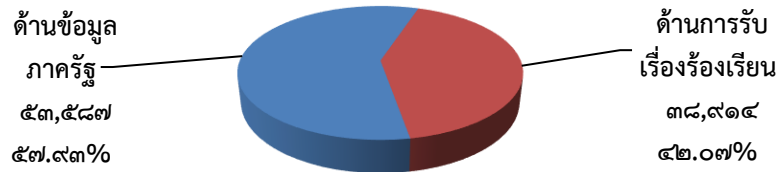
การดำเนินการ

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๙๒,๕๐๑ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๓,๕๘๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๙๓ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๘,๙๑๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๗ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๓,๕๘๗	๓๘,๙๑๔	๙๒,๕๐๑
ร้อยละ	๕๗.๙๓	๔๒.๐๗	๑๐๐

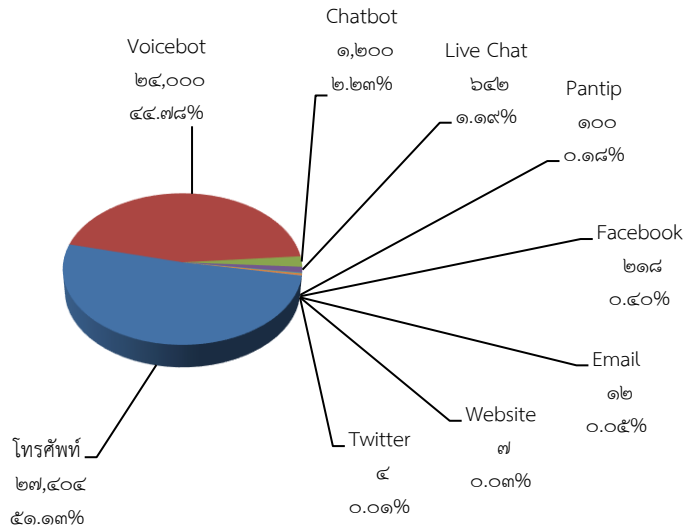
ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๕๓,๕๘๗ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๗,๔๐๔ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๔,๐๐๐ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๒๐๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๔๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๘ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๒ ครั้ง Website จำนวน ๗ ครั้ง Twitter จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



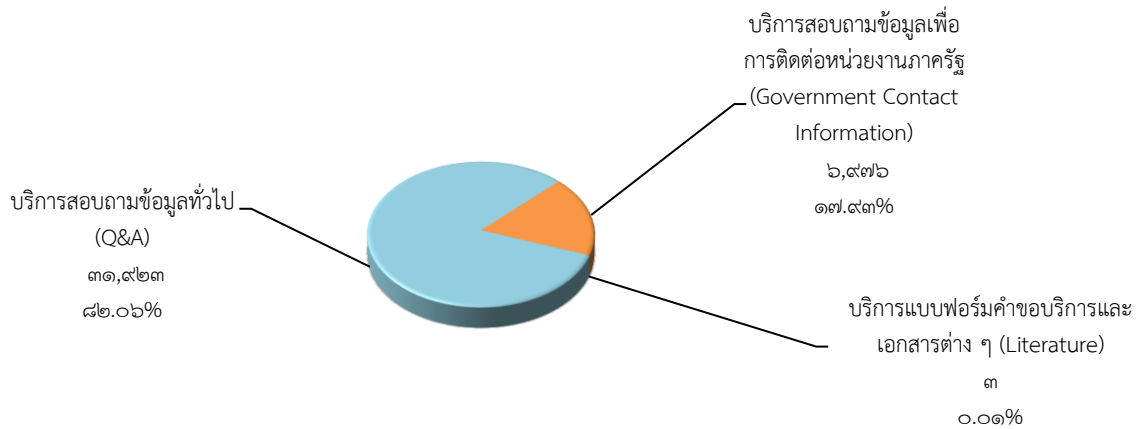
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	27,404	24,000	1,200	642	100	218	12	7	4	0	53,587
ร้อยละ	51.13	44.75	2.23	1.19	0.18	0.40	0.05	0.03	0.01	0.00	100

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 51,404 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน 38,057 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 10,329 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 2,879 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 139 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 38,502 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 31,523 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 6,876 เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 3 เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	31,923	6,976	3	38,902
ร้อยละ	82.06	17.93	0.01	100

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน เมษายน ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 31,923 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 82.06 ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน 31,721 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.37 สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน 202 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.63

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 6,976 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.93 โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน 6,952 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 99.66 สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน 24 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.34 ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

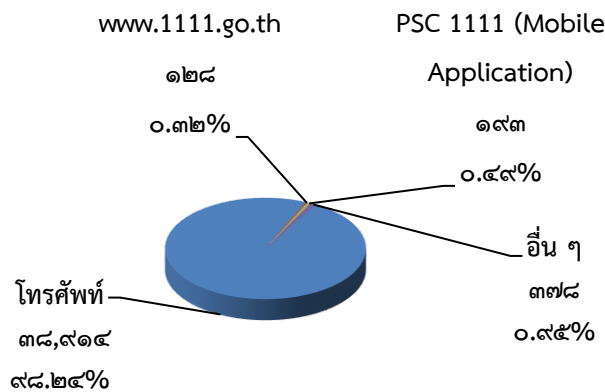
(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0.01 โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ เอกสารการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร และแบบคำร้องขอใช้สิทธิเลือกตั้งก่อนวันเลือกตั้งในเขตเลือกตั้ง เป็นต้น

ทั้งนี้ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๓๙,๖๑๓ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๘,๙๑๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๒๘ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๙๓ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๓๗๘ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๘,๙๑๔	๑๒๘	๑๙๓	๓๗๘	๓๙,๖๑๓
ร้อยละ	๙๘.๒๔	๐.๓๒	๐.๔๙	๐.๙๕	๑๐๐

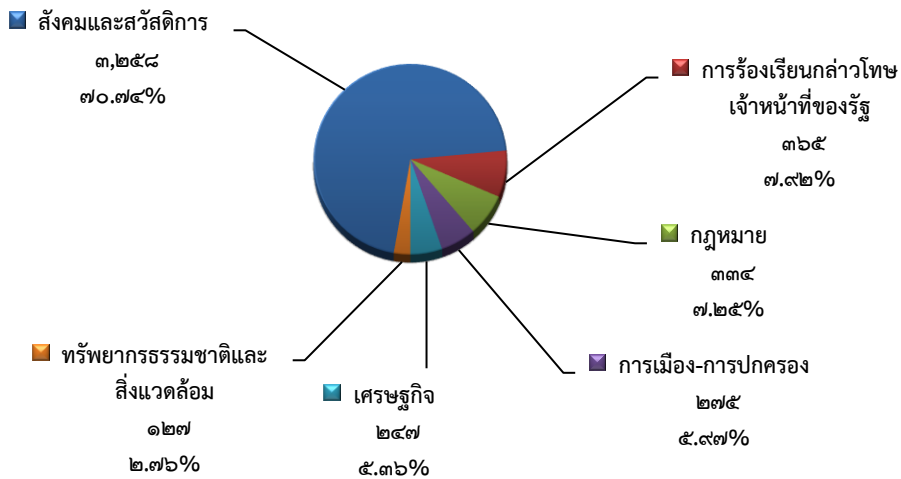
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๘,๙๑๔ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๗,๑๑๘ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๑,๕๖๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒๒๗ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๗,๑๑๘ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการ

รับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๒๐๕ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๖๓๑ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๒ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๒๔๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๖๐๖ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๓,๒๕๘ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๖๕ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๓๔ เรื่อง ด้านการเมือง-การปกครอง จำนวน ๒๗๕ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๔๗ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๗ เรื่อง และไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



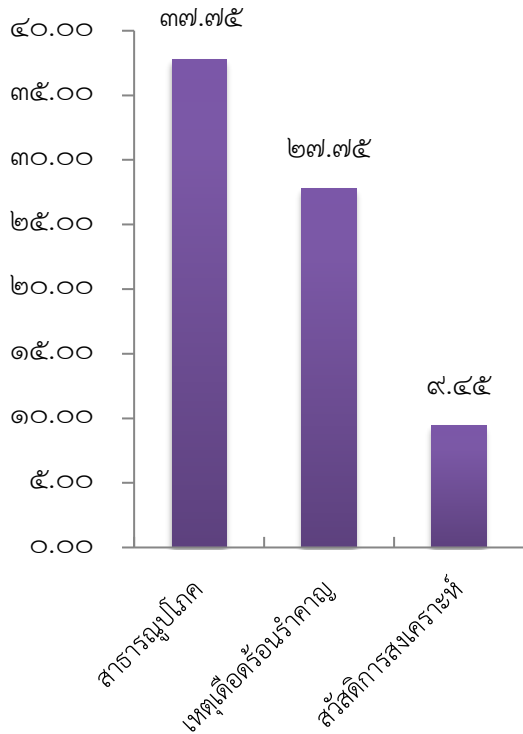
รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	การเมือง - การปกครอง	เศรษฐกิจ	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกฯ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓,๒๕๘	๓๖๕	๓๓๔	๒๗๕	๒๔๗	๑๒๗	๐	๔,๖๐๖
ร้อยละ	๗๐.๗๔	๗.๙๒	๗.๒๕	๕.๙๗	๕.๓๖	๒.๗๖	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๔๐๖ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๗๗๑ เรื่อง

สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

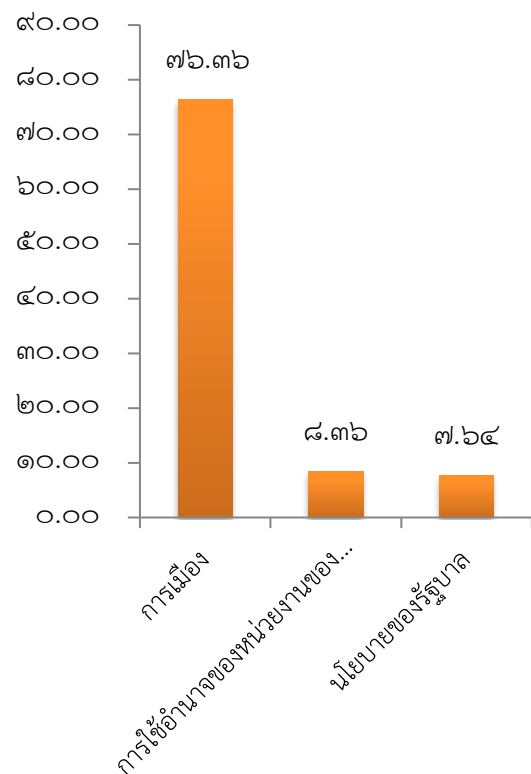


๑. **สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๗.๗๕ ได้แก่ ขอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปรับค่าไฟฟ้าและค่าแปรผัน (FT) ที่เพิ่มขึ้น ฯลฯ
๒. **เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๗.๗๕ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีเสียงดังรบกวนจากการแสดงดนตรีของสถานบันเทิง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาฝุ่น PM 2.5 และควันไฟจากการเผาป่า ฯลฯ
๓. **สวัสดิการสงเคราะห์** ร้อยละ ๙.๔๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการลงทะเบียนเพื่อบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ ขอความช่วยเหลือจัดสรรค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและจัดสรรที่อยู่อาศัย ฯลฯ

การเมือง-การปกครอง

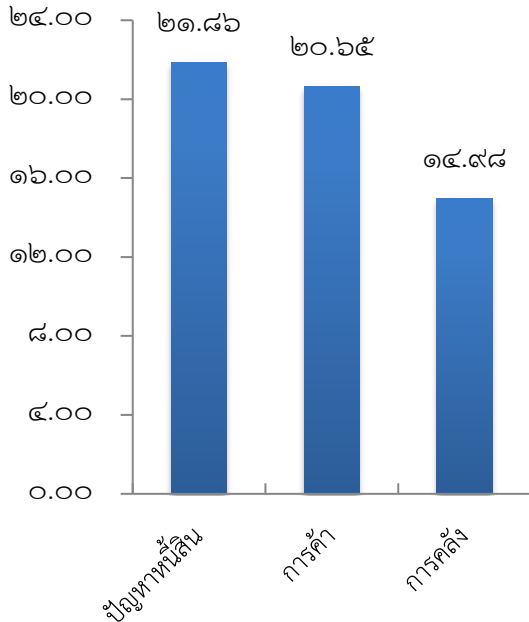
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การเมือง** ร้อยละ ๗๖.๓๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ๒๕๖๖ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูปประเทศ ฯลฯ
๒. **การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๘.๓๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาปรับลดจำนวนข้าราชการท้องถิ่นในพื้นที่ลง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเร่งดำเนินการจ่ายเงินบำนาญผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ฯลฯ
๓. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๗.๖๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของข้าราชการ การขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับภูมิลำเนาในการคัดเลือกทหารกองเกิน ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

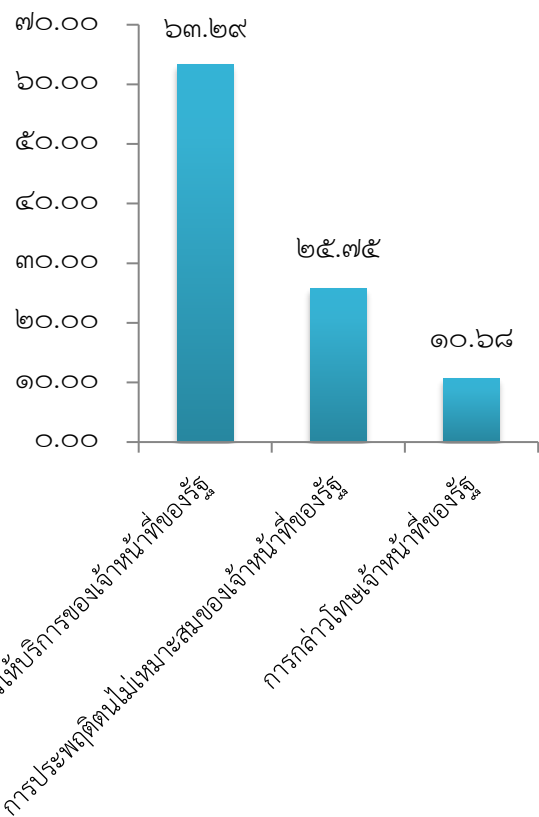


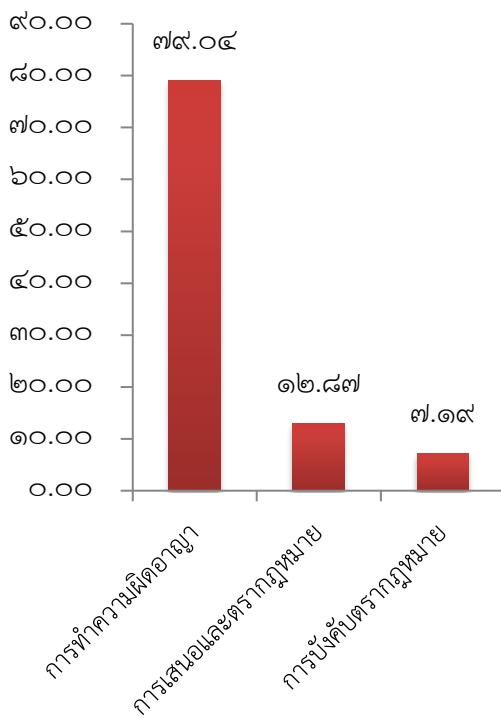
- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๑.๘๖ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือจากการกู้เงินนอกระบบ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยผ่อนชำระหนี้กับกองทุนฟื้นฟูเกษตรกร ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๒๐.๖๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมราคาสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมเช่าพื้นที่จำหน่ายสินค้าและบริการ ฯลฯ
- การคลัง** ร้อยละ ๑๔.๙๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการถอนเงินสดโดยไม่ใช้บัตร ATM ธนาคารกรุงไทย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มดอกเบี้ยผู้กู้รายเก่าของธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศ ฯลฯ

การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ**
ร้อยละ ๖๓.๒๙ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ สำนักงานประกันสังคม สถานีตำรวจ โรงพยาบาล ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๒๕.๗๕ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำของทางราชการมาใช้ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต**
ร้อยละ ๑๐.๖๘ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการตั้งจุดตรวจ ฯลฯ





กฎหมาย

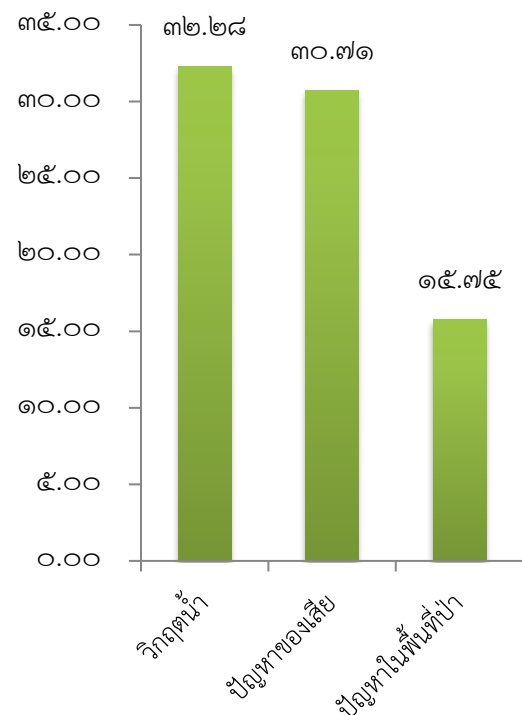
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๗๙.๐๔ ได้แก่ การขอความช่วยเหลือ กรณีถูกทำร้ายร่างกาย ช่มชู้ คุกคาม ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขปัญหามิจฉาชีพที่มาในรูปแบบแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๒.๘๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกฎหมายในการทำลายป้ายหาเสียงเลือกตั้ง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับบทลงโทษหลอกขายสินค้าออนไลน์ ฯลฯ
- การบังคับตรากฎหมาย** ร้อยละ ๗.๑๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจับความเร็ว และคว้นดាំท่อไอเสีย ขอเสนอความคิดเห็นการบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมมลพิษทางอากาศกรณีมีการเผาในพื้นที่โล่ง ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๓๒.๒๘ ได้แก่ ขอให้เร่งพิจารณาการจ่ายเงินเยียวยาผู้ประสบภัยน้ำท่วม ๒๕๖๕ ขอความช่วยเหลือการจัดทำฝนเทียมในพื้นที่ภัยแล้ง ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๓๐.๗๑ ได้แก่ ขอความอนุเคราะห์จัดสรรถังขยะแบบคัดแยก ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่จัดเก็บขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลขอความช่วยเหลือกรณีกำจัดวัชพืชในพื้นที่รกร้าง ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๑๕.๗๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการเผาป่า ขอเสนอความคิดเห็นการอพยพสัตว์ป่าออกจากพื้นที่ไฟไหม้ป่าจังหวัดนครนายก ฯลฯ



๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๔๗๘ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๖๓ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (๑๑๑๑ กด ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๒,๔๓๒ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๖๙ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๓) การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

๒.๑.๓.๑) กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๐๖๖ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔๕ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๗๖๘ 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 เมษายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๗๒๙ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๒๑๘ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๑๕๘ เรื่อง ได้แก่ การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับ

สถานประกอบการ การสลักหลังแจ้งออกไปนอกราชอาณาจักรและกลับเข้ามาอีก (RE-ENTRY PERMIT) การเปลี่ยนเล่มย้ายตราประทับ และการขอหนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๗๐๗ เรื่อง ได้แก่ วิธีการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ ค่าปรับกรณียื่นแบบชำระภาษีเกินกำหนดเวลา วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี และ มาตรการข้อปฏิบัติมีคืน 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 เมษายน ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๙๓ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๔๕ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕๓๘ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๑๓ เรื่อง เช่น เวลาเปิดให้เข้าชม ทำบุญ ไหว้พระ ของวัดต่าง ๆ การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุสงฆ์ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับสมณวิสัย เช่น ๑) พฤติกรรมส่อไปในทางชู้สาวกับฆราวาสหญิง ๒) พฤติกรรมจำหน่ายสินค้าและอาหารบนเฟซบุ๊ก เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอเสนอความคิดเห็น การจัดสรรงบประมาณในการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ตามมาตรา ๖๗ ๒) ขอเสนอความคิดเห็น ให้สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติในแต่ละจังหวัด ยึดมั่นภารกิจ บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบต่ออย่างเข้มงวด เนื่องจากปัจจุบันมีข่าวพระภิกษุสงฆ์ประพฤติตนไม่เหมาะสมกับสมณวิสัยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้ภาพลักษณ์พระภิกษุสงฆ์สังคมไทยเสียหาย 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 เมษายน ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๑ เรื่อง แบ่งเป็นสอบถามข้อมูล จำนวน ๒๘ เรื่อง เสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๓ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อยกเว้น สำหรับผู้ควบคุมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยไม่ต้องขอความยินยอม ข้อเสนอแนะการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และกรณีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) 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

- การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ๒๕๖๖
- การตรวจเลือกทหารกองเกิน
- การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนาทะเบียนราษฎร



เศรษฐกิจ

- การขอรับเงินภาษีคืน
- การจดทะเบียนพาณิชย์
- การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล



สังคมและสวัสดิการ

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- การขอรับผลประโยชน์กองทุนทดแทน กรณีชราภาพ



การศึกษาและเทคโนโลยี

- การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์
- การชวนชมปรากฏการณ์สุริยุปราคาบางส่วนเหนือฟ้าเมืองไทย



อื่น ๆ

- วัน - เวลาทำการของธนาคารพาณิชย์
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ

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

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๐,๓๑๘ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กต ๐	๑๑๑๑ กต ๒	๑๑๑๑ กต ๙	๑๑๑๑ กต ๕	๑๑๑๑ กต ๒๒	๑๑๑๑ กต ๗๗	๑๑๑๑ กต ๗๘	๑๑๑๑ กต ๗๙	๑๑๑๑ กต ๘๗	๑๑๑๑ กต ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูล ด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูล สถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนาจความสะอาดฯ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุมประพฤติ	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข้าวปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๔๐,๗๗๙	๓๘,๙๑๔	๘๘๙	๑,๔๗๘	๒,๔๓๒	๑,๐๖๖	๔๕	๑,๗๖๘	๗๒๙	๒,๒๑๘

จากสถิติการให้บริการในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๐,๓๑๘ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๑,๔๐๔ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๘,๐๕๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๐,๓๒๙ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรม ที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๒,๘๗๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๓๙ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๘,๙๐๒ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๑,๙๒๓ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๖,๙๗๖ เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ สอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๑,๙๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๖ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๑,๗๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๓

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๖,๙๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๓ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๙๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๔ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถาม

เป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ เอกสารการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร และแบบคำร้องขอใช้สิทธิเลือกตั้งก่อนวันเลือกตั้งในเขตเลือกตั้ง เป็นต้น

๒) การใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๘,๙๑๔ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๗,๑๑๘ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๑,๕๖๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒๒๗ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๗,๑๑๘ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๒๐๕ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๖๓๑ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๒ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๒๔๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๖๐๖ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๓,๒๕๘ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๖๕ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๓๔ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๒๗๕ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๔๗ เรื่อง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๗ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๔๐๖ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์เรนทร ศูนย์เฝ้าระวังฯ ฯลฯ จำนวน ๗๗๑ เรื่อง

๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการที่ประชาชนผู้ให้ข้อมูลนั้นโดยตรง และจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

ด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th

๓.๒.๙ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญาฯ นี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

ข้อมูลใด ๆ ที่ GCC 1111 จัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล GCC 1111 มิได้นำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญาฯ นี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๓.๒.๑๐ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

การดำเนินการ

ในเดือน เมษายน 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 เมษายน ๒๕๖๖ ดังนี้

Date	Split/Skill	MAXSTAFFED
1/4/2023	Skill_GCC_Total	95
2/4/2023	Skill_GCC_Total	96
3/4/2023	Skill_GCC_Total	96
4/4/2023	Skill_GCC_Total	95
5/4/2023	Skill_GCC_Total	95
6/4/2023	Skill_GCC_Total	95
7/4/2023	Skill_GCC_Total	96
8/4/2023	Skill_GCC_Total	96
9/4/2023	Skill_GCC_Total	95
10/4/2023	Skill_GCC_Total	96
11/4/2023	Skill_GCC_Total	95
12/4/2023	Skill_GCC_Total	95
13/4/2023	Skill_GCC_Total	96
14/4/2023	Skill_GCC_Total	95
15/4/2023	Skill_GCC_Total	95
16/4/2023	Skill_GCC_Total	95
17/4/2023	Skill_GCC_Total	96
18/4/2023	Skill_GCC_Total	96
19/4/2023	Skill_GCC_Total	95
20/4/2023	Skill_GCC_Total	96
21/4/2023	Skill_GCC_Total	95
22/4/2023	Skill_GCC_Total	95
23/4/2023	Skill_GCC_Total	95
24/4/2023	Skill_GCC_Total	96
25/4/2023	Skill_GCC_Total	95
26/4/2023	Skill_GCC_Total	95
27/4/2023	Skill_GCC_Total	95
28/4/2023	Skill_GCC_Total	95
29/4/2023	Skill_GCC_Total	96
30/4/2023	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 เมษายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๑) หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการงาน Call Center สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน Call Center มาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการ การใช้ระบบ รวมทั้งการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ จำนวน ๒๔ คน ในระหว่างวันที่ ๓-๒๘ เมษายน ๒๕๖๖

๒) หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสายสำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร "ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งและการเลือกตั้ง" อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๘๘ คน ในระหว่างวันที่ ๑๐-๑๒ เมษายน 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 ๘๕ 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/เจ้าหน้าที่ที่เข้าปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๓.๓ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือน เมษายน 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 เมษายน ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๓ วินาที ซึ่งดีกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๙๙.๕๙ สูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสายอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสายในหลักสูตร “เทคนิคการบริการลูกค้าด้วยใจ และการปรับสมดุลชีวิตเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน (WOW SERVICE) เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๖ และวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรม ทีเค พาเลซ กรุงเทพมหานคร โดยจัดส่งสรุปผลการฝึกอบรมดังกล่าวในรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว

๓.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์ และรายงานให้ผู้ว่าจ้างทราบเป็นประจำทุกเดือนตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน โดยในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรระวังก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- กรมทางหลวง (ทล.) เตรียมพร้อมอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย รองรับการเดินทางของประชาชนในการเดินทางไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ระหว่างวันที่ ๑๑-๑๗ เมษายน ๒๕๖๖ ซึ่งแนะนำเส้นทางเลือกบนทางหลวงสายหลักและสายรอง เพื่อให้ประชาชนวางแผนการเดินทางล่วงหน้า โดยแบ่งเป็นภาคต่าง ๆ ดังนี้ กรุงเทพฯ – ภาคเหนือ กรุงเทพฯ – ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพฯ – ภาคตะวันออก และกรุงเทพฯ – ภาคใต้ พร้อมขอความร่วมมือผู้ใช้ทางขับขีด้วยความระมัดระวัง ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร และ

วางแผนการเดินทางล่วงหน้า หากต้องการสอบถามข้อมูลการเดินทางเพิ่มเติมหรือขอความช่วยเหลือระหว่างการเดินทางสามารถติดต่อได้ที่ สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ สายด่วนมอเตอร์เวย์ ๑๕๘๖ กด ๗ และตำรวจทางหลวง ๑๑๙๓

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ที่ได้รับสิทธิใช้ไฟฟ้าฟรี ๕๐ หน่วยในปัจจุบัน และเป็นผู้มีสิทธิโครงการสวัสดิการแห่งรัฐให้มาลงทะเบียนรับสิทธิใช้ไฟฟ้าฟรี ๕๐ หน่วย (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้ลงทะเบียนแล้ว ไม่ต้องลงทะเบียนซ้ำอีก) ตามมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๖ กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับสิทธิ ตั้งแต่ค่าไฟฟ้าประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป เป็นผู้ที่มีสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐที่ผ่านคุณสมบัติโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ ที่ลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิไฟฟ้าฟรี ๕๐ หน่วย กับ กฟภ. และผ่านการตรวจสอบความเป็นผู้มีสิทธิ ตามโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ ของกระทรวงการคลังในแต่ละเดือน เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยติดตั้งมิเตอร์ไม่เกิน ๕ แอมป์ (เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่ ๑ ข้อ ๑.๑.๑) ต้องไม่เป็นนิติบุคคลใช้ไฟฟ้าไม่เกิน ๕๐ หน่วย ต่อเดือน ติดต่อกันไม่น้อยกว่า ๓ เดือน นับถึงเดือนปัจจุบัน หากประชาชนมีข้อสงสัยสามารถสอบถามข้อมูลโดยตรงได้ที่ สายด่วนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๑๒๙ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- กรมการแพทย์ แจ้งเตือนประชาชนระวังโรคลมแดดในเด็กช่วงฤดูร้อน เนื่องจากประเทศไทยมีอุณหภูมิสูงขึ้นและอากาศร้อนอย่างต่อเนื่อง ประชาชนส่วนใหญ่นิยมเดินทางท่องเที่ยว ไปยังสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งหลีกเลี่ยงไม่พ้นจากการเผชิญกับแสงแดดอากาศร้อนโดยตรง ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้มากมาย โดยเฉพาะในวัยเด็กเล็กร่างกายอาจปรับตัวไม่ทันส่งผลให้เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยได้ง่ายและเป็นอันตรายถึงชีวิต ได้แก่ โรคลมแดด เนื่องจากยังไม่สามารถดูแลตัวเองได้ทำให้การปรับตัวของร่างกายต่ออุณหภูมิที่สูงขึ้นอาจสูญเสียน้ำและเกลือแร่ จะมีผลกับการทำงานของระบบหัวใจและหลอดเลือด ระบบประสาท อวัยวะต่าง ๆ ทำงานล้มเหลวจนทำให้เสียชีวิตได้ ทั้งนี้ ผู้ปกครองควรหมั่นสังเกตอาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น และหากพบความผิดปกติควรรีบไปพบแพทย์เพื่อได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ออกประกาศขอความร่วมมือนายจ้างอนุญาตให้ลูกจ้างหยุดงานในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖ หรือ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยไม่ถือเป็นวันลาหรือวันหยุด เพื่อไปใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้า หรือไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หากนายจ้างมีข้อสงสัยหรือต้องการปรึกษาหารือ สามารถติดต่อได้ที่ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร ๑๐ พื้นที่ และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด

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) จัดเตรียมสถานที่เอ็กซนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา
- (๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย
- (๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์
- (๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้นำเสนอโครงการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111 ในที่ประชุมตรวจรับงานจ้างดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๖ ซึ่งคณะกรรมการตรวจรับการจ้างฯ ได้ให้ความเห็นชอบเรียบร้อยแล้วนั้น ทั้งนี้ โครงการประชุมสัมมนาฯ กำหนดจะจัดขึ้นในวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรมอัศวิน แกรนด์ คอนเวนชั่นพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยเชิญหน่วยงานภาครัฐและผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ (On line) จำนวน ๒๐๔ คน และออนไซต์ (On site) จำนวน ๑๐๓ คน โดยเชิญวิทยากร จำนวน ๒ ท่าน ดังนี้ ๑. คุณปริสุทธิ์ จิตต์ภักดี ผู้เชี่ยวชาญงานพิเศษด้านข้อมูลชำนาญการ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (สศด.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ ๒. คุณกัญฉิณี กัจฉปศิรินทร์ วิศวกร และอาจารย์พิเศษด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิชาการ NT บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

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

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ
การดำเนินการ

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

๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

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

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



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

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

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน										หมายเหตุ	
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕		ปี พ.ศ. ๒๕๖๖									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ												
๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา												
๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา												
๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต พร้อมส่งมอบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และแผนผังสถาปัตยกรรม ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำทุกเดือนและรวบรวมผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งให้ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย												
๓.๕.๓.๑ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center (๑) วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบ Voicebot (๒) สำรวจความพึงพอใจหลังการให้บริการ (Survey) เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Voicebot หลังสิ้นสุดการสนทนา (๓) ประเมินผลการทำงานผ่านระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy Call) การให้บริการของระบบ Voicebot เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น												
๓.๕.๓.๒ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผ่านระบบ Chatbot ในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th (๑) วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบ Chatbot (๒) 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.
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)													
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์													
(๑) รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล (Data Analytics) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นสำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)													
(๒) พัฒนาระบบนำร่องการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยนำข้อมูลที่ถูกวิเคราะห์และรวบรวมจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาออกแบบและจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) สำหรับหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม													
(๓) ทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งานสำหรับต่ออายุประสิทธิภาพของระบบในระยะถัดไป													
๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน													กำหนดส่งภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผลการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามข้อ ๕.๑ - ๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต													
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมีผู้ใช้ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง													
๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง													
๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ													
๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ ๒๕๖๖													กำหนดส่ง ๔ ครั้ง ภายใน ๑๕ วันของเดือนถัดไป ไตรมาสที่ ๑ ส่งเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ ส่งเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๓ ส่งเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๔ ส่งเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๓ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา
การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๗ เดือน เมษายน ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

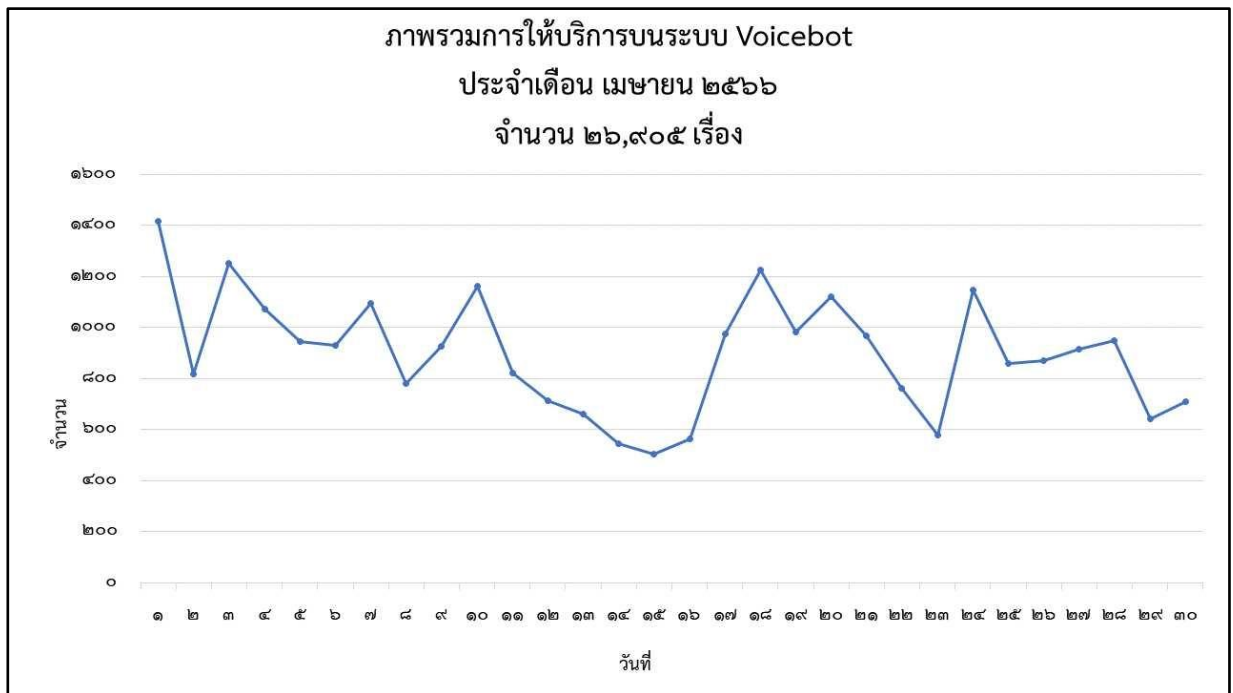
๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๒% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๑.๐๕% ลดลง ๐.๖๓%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๔ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนเมษายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๑๙๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

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

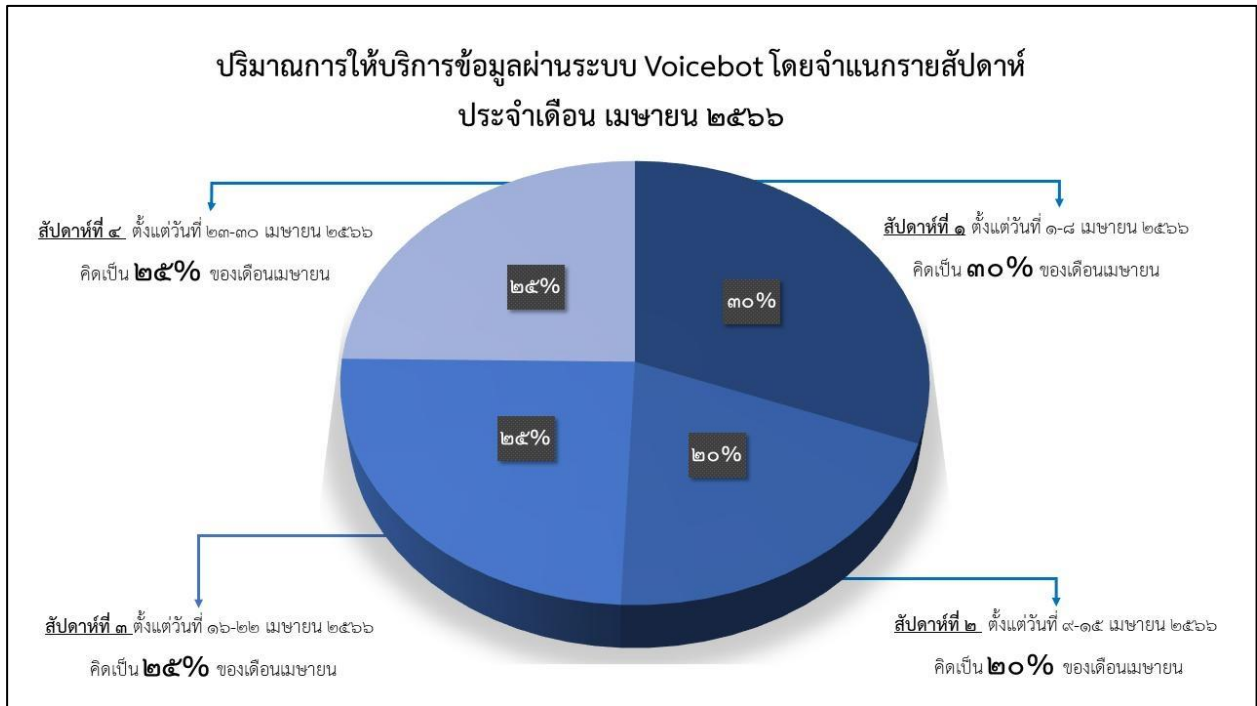
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

ภาพรวมการให้บริการ Voicebot ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact C/enter: GCC 1111) โดยมีภาพรวมสถิติการให้บริการผ่านระบบ Call Center ดังนี้



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๒๖,๙๐๕ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๔,๐๐๐ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ เมษายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๐ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๕ เมษายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ - ๒๒ เมษายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของเดือน เมษายน ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๖,๓๖๓
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕,๐๘๖
กระทรวงการคลัง	๓,๘๑๗
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๓,๖๒๖
กระทรวงการต่างประเทศ	๒,๕๕๙
กระทรวงคมนาคม	๑,๒๕๗
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๗๔๖
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๗๑๐
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕๙๐
กระทรวงแรงงาน	๔๖๙
กระทรวงยุติธรรม	๔๖๘
กระทรวงกลาโหม	๓๐๐
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๔๖
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๓๗
กระทรวงสาธารณสุข	๑๒๘
กระทรวงพาณิชย์	๑๒๖
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๐๒
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๙๖
กระทรวงศึกษาธิการ	๕๑
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔๗
ราชบัณฑิตยสถาน	๓๐
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๑
กระทรวงพลังงาน	๒๐

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๐
รวมทั้งหมด	๒๖,๙๐๕

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๓,๑๒๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๑,๑๑๓
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๕๙๓
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๓๓๔
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๓๒๘
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๕๘
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๕๗
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน	๕๔
	การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย	๕๑
	แบบแปลนก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง	๔๙
	คำถามอื่นๆ	๕๙๙
รวม		๖,๓๖๓
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒,๗๙๓
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑,๑๒๖
	โครงการเน็ตประชารัฐ	๕๔๖
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๕๒๙
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๒๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๙

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑๘
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อ ประโยชน์สาธารณะ	๘
	ขั้นตอนการยกเลิก *๑๓๗ แต่ละเครือข่าย	๘
	การรับ-ส่งจดหมาย,พัสดุ,EMS และอัตราค่าบริการ	๗
	คำถามอื่นๆ	๑๒
รวม		๕,๐๘๖
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๕๒๑
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๕๘๗
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๕๔๒
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๘๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๗๐
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๒๗๘
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๒๕๓
	ช่องทางการถ่ายทอดสดการออกสลากกินแบ่งรัฐบาล	๘
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๗
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๗
	คำถามอื่นๆ	๖๒
รวม		๓,๘๑๗
สำนักงานคณะกรรมการการ เลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑,๖๙๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑,๙๓๔
รวม		๓,๖๒๖
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๗๖๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๕๖๘
	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๖๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตประเทศต่าง ๆ ประจำประเทศไทย	๒๓๐
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒๒๙
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๒๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการกงสุล	๑๙
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑๔
	ระบบ Thailand Pass	๙
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๖
	คำถามอื่นๆ	๓๑
รวม		๒,๕๕๙
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๕๘๑
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๓๑๓
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๒๗๙
	อัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติรถยนต์	๑๖
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๑๒
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๑๑
	ช่องทางการชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๘
	การละเว้นและการลดหย่อนค่าโดยสารขสมก.	๗
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนตรถ	๕
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๕
	คำถามอื่นๆ	๒๐
รวม		๑,๒๕๗
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓๖๘
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๑๔๕
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑๓๖
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๑๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๑๑
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธรรมาภิบาล	๖
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการผู้สูงอายุ	๔
	คำถามอื่นๆ	๓๔
รวม		๗๔๖
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๓๖๒
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑๔๑
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑๒๖
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒๓
	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๑๗
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๙
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย	๖
	คุณสมบัติของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	๕
	คำถามอื่นๆ	๗
รวม		๗๑๐
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๓๕๓
	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๒๓๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕
รวม		๕๙๐
กระทรวงแรงงาน	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๒๓๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๒๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๑๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๑๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๙
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีสงเคราะห์บุตร"	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	๗
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเสียชีวิต"	๖
	คำถามอื่นๆ	๒๗
รวม		๔๖๙
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๑๖๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓๔
	การประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๑๘
	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑๘
	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกิจการยุติธรรม	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุมประพฤติ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๐
รวม		๔๖๘
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๑๖๘
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๑๒
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๗
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๖
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	๒
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		๓๐๐
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๙๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)	๖
	การรับกรรมสิทธิ์ในโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุที่ได้ขึ้นทะเบียนแล้ว โดยทางมรดกหรือโดยพินัยกรรม	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๔
	การโอนโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๓
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๓
	คำถามอื่นๆ	๑๘
รวม		๑๔๖
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำ บาดาล	๒๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สิ่งแวดล้อม	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๑๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๕
	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๕
	การตรวจสอบตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๑๓
	การขอรับกล้าไม้	๑๐
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๑๐
	การขออนุญาตเข้าเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าและเขตห้ามล่าสัตว์ป่า	๑๐
	ช่องทางการแจ้งพบเห็นการลักลอบค้าสัตว์ป่า	๗
	การบินโดรนในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ	๗
	คำถามอื่นๆ	๑๔
รวม		๑๓๗
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔๕
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๙
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๘
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิของบัตรประกันสุขภาพ ถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๗
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้าย สิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๕
	ข้อมูลเกี่ยวกับกัญชาทางการแพทย์	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสุขภาพจิต	๔
	โทษของการครอบครองกัญชาที่ไม่ได้รับอนุญาต	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมควบคุมโรค	๔
	คำถามอื่นๆ	๓๑
รวม		๑๒๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพาณิชย์	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๖๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๖
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๑๑
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดต่าง ๆ	๕
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๔
	การขอรับความคุ้มครองลิขสิทธิ์	๓
	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๒
	ความรู้เบื้องต้นเรื่องเครื่องหมายการค้า	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดต่าง ๆ	๑
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		๑๒๖
สำนักนายกรัฐมนตรี	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๓๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๐
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑๖
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑๐
	สวัสดิการของข้าราชการ	๗
	การเปิดรับสมัครสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๔
รวม		๑๐๒
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๐
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๔
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๔
	การจำหน่ายพันธุ์สัตว์น้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๑๒

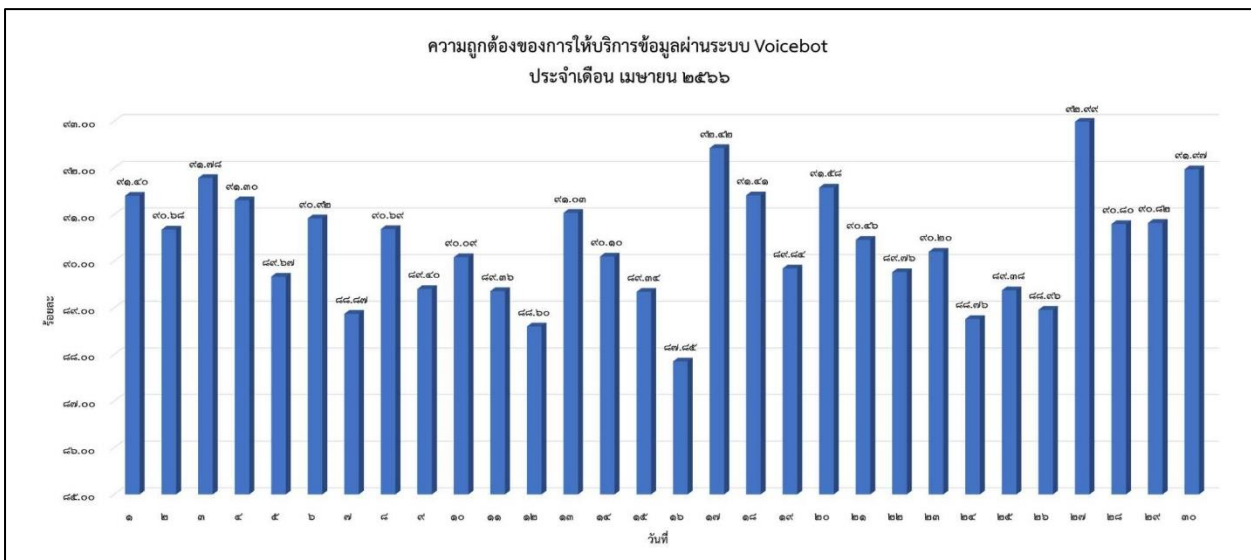
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการแพปลา	๖
	การออกหนังสือคนประจำเรือแรงงานต่างด้าว	๖
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง	๕
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต ๒๕๖๕/๖๖	๔
	การประกาศปิดอ่าวไทยของกรมประมง	๓
	การตรวจสอบสถานะการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓
	คำถามอื่นๆ	๙
รวม		๙๖
กระทรวงศึกษาธิการ	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๑๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการศึกษาต่าง ๆ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๑
คำถามอื่นๆ	๑	
รวม		๕๑
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๒๙
	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๑๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
รวม		๔๗
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๑๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน	๑๑
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๖
รวม		๓๐
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๓
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๒
	การขออนุญาตส่งออกวัตถุอันตราย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	๑
รวม		๒๑
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๓
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเลิกประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้แจ้งขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
รวม		๒๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานครพื้นที่ต่างๆ	๑
	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษแพทย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	๑
	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การจัดนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑
รวม		๑๐
รวมทั้งหมด		๒๖,๙๐๕

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๒% โดยการทดสอบผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชน จะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น ในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนเมษายน ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูล ที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ รวมถึง เรื่องที่ประชาชนในความสนใจในระยะนี้สำหรับรองรับการตอบคำถามของประชาชนและให้ระบบสามารถแปลงคำ ได้อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot รวมถึงเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลและระบบ Bot เพื่อสนับสนุนการทำงานในส่วนของการจัดทำ ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในระยะถัดไป

แนวทางการแก้ไข จัดประชุมทีมงานเพื่อประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและ แก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ ทีมงานทำ การแก้ไขและ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงมีการปรับปรุงและ แก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

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

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุป การดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

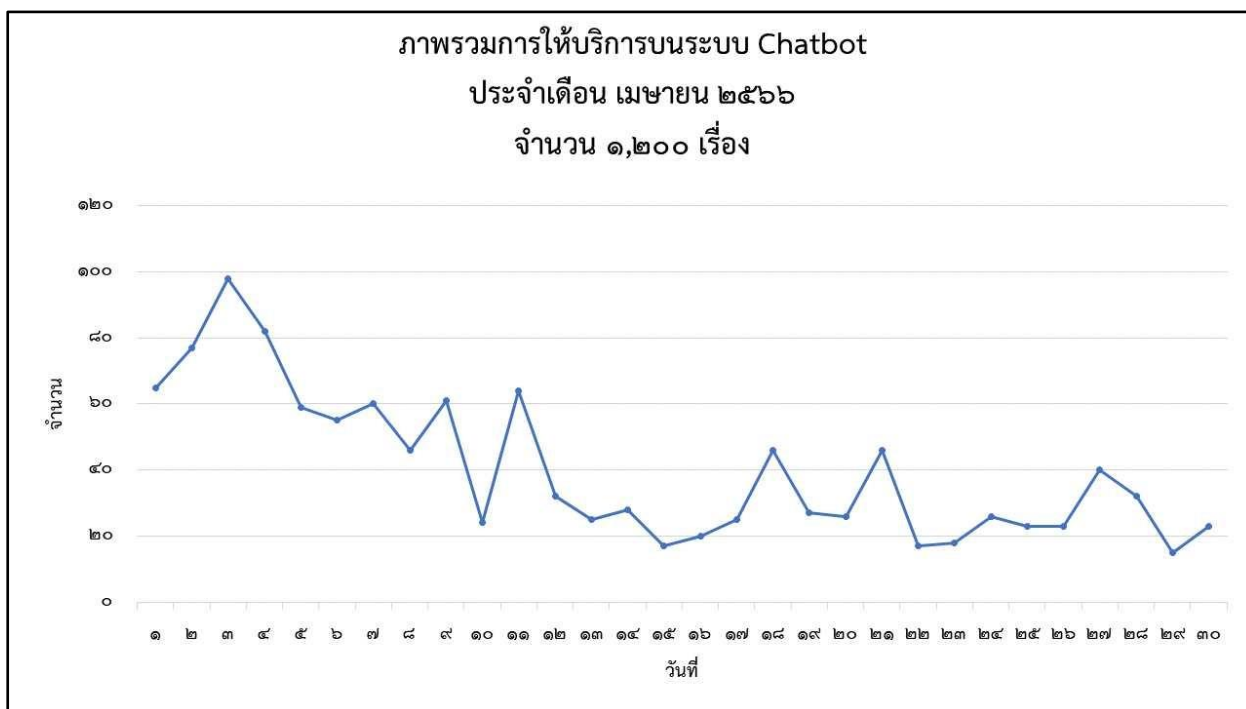
๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๗๐.๖๖% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๗ ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ คิดเป็น ๗๐.๖๖% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๓ รายการ Response จำนวน ๗ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๕๙ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๙ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนเมษายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๑๖๙ รายการพร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

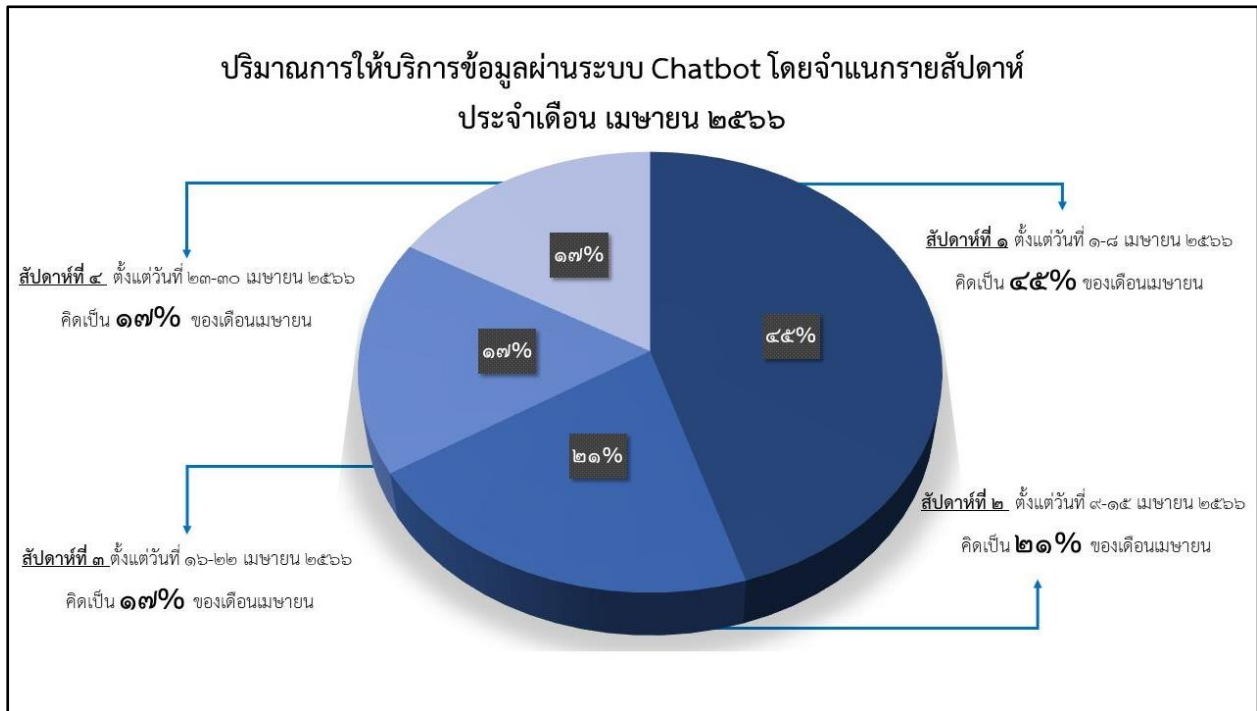
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑,๒๐๐ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๘ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ เมษายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๕ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๕ เมษายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ - ๒๒ เมษายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๗ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๗ ของเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๓๓๕
กระทรวงมหาดไทย	๒๐๔
กระทรวงแรงงาน	๑๘๔
กระทรวงการคลัง	๑๑๕
กระทรวงสาธารณสุข	๕๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๔๐
กระทรวงกลาโหม	๓๔
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๘
กระทรวงการต่างประเทศ	๒๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๐
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๐
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๙
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๙
กระทรวงคมนาคม	๑๓
กระทรวงยุติธรรม	๑๓
กระทรวงพาณิชย์	๑๒
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๑
กระทรวงพลังงาน	๙
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงวัฒนธรรม	๑
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑
รวมทั้งหมด	๑,๒๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	กำหนดวันลงคะแนนเลือกตั้งนอกเขตและการเลือกตั้งล่วงหน้า	๒๕๐
	การเตรียมพร้อมก่อนไปเลือกตั้ง	๕๘
	การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๖
	การรับสมัครผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๕
	การแจ้งเหตุที่ทำให้ไม่สามารถไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง	๔
	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๓
	การเสียสิทธิ์กรณีไม่ไปเลือกตั้ง	๒
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๒
	หลักฐานที่ใช้ในการลงคะแนนเลือกตั้ง	๑
	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑
	คำถามอื่นๆ	๓
รวม		๓๓๕
กระทรวงมหาดไทย	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๗๑
	การลงทะเบียนรับสิทธิค่าไฟฟ้าและน้ำประปาสำหรับผู้มีบัตร สวัสดิการแห่งรัฐ	๖๓
	ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตต่าง ๆ	๑๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๘
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีเปลี่ยนชื่อตัว หรือชื่อสกุล	๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้านครหลวง	๓
	การจดทะเบียนหย่า	๓
	ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดต่าง ๆ	๓
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๓
	คำถามอื่นๆ	๒๗
รวม		๒๐๔
กระทรวงแรงงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖๔
	ค่าชดเชยการเลิกจ้างกรณีนายจ้างเลิกจ้างโดยที่ลูกจ้างไม่มีความผิด	๕๘
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๗
	สวัสดิการการจ้างงาน	๖
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๖
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๕
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๔
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๔
	การรับเงินประโยชน์ทดแทน	๔
	การขออนุญาตออกนอกพื้นที่ของแรงงานต่างด้าว	๓
คำถามอื่นๆ	๒๓	
รวม		๑๘๔
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๘๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๔
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๒
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๒
	ค่าปรับกรณียื่นแบบชำระภาษีเกินกำหนดเวลา	๒
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๒
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๑
	ภาษีมรดก	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		๑๑๕
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๗
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๗
	อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน	๕
	แอปพลิเคชัน สปสช.	๔
	การขออนุญาตปลูกกล้วยา	๓
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๓
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๓
	การบริจาคโลหิต	๓
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๓
	โทษของการครอบครองกัญชาที่ไม่ได้รับอนุญาต	๒
คำถามอื่นๆ	๘	
รวม		๕๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๕
	การจดทะเบียนคนพิการ	๖



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
ของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๔
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๔
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๔
	รายละเอียดเกี่ยวกับสถานธนาุเคราะห์	๓
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนาุเคราะห์	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑
รวม		๔๐
กระทรวงกลาโหม	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑๕
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๒
	อัตราเงินเดือนข้าราชการทหาร	๒
	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๒
	เครื่องหมายยศทหาร	๒
รวม		๓๔
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๓
	พยากรณ์อากาศ	๘
	ความหมายการย้ายถิ่นของประชากร	๒
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๒
	รู้ทันป้องกันการใช้มือถือ	๑
	ช่องทางร้องเรียนปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคม	๑
	ความหมาย Records of Processing Activities (ROPA)	๑
	ความหมายมัลแวร์	๑
	สถานการณ์แผ่นดินไหว	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการเน็ตประชารัฐ	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
	รวม	๓๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๘
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๓
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๒
	สินค้าที่ต้องควบคุมฉลาก สคบ.	๒
	สวัสดิการของข้าราชการ	๒
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ (สำนักงาน ก.พ.)	๒
	การให้บริการข้อมูลข่าวสารและที่ปรึกษาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๒
	สมาร์ทวีซ่า (SMART Visa)	๑
	ช่องทางการขึ้นทะเบียนสมาชิกสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๑
	การส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์	๑
	คำถามอื่นๆ	๔
	รวม	๒๘
กระทรวงการต่างประเทศ	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๔
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๒
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๒
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๒
	การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ	๒
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๑
	การออกเอกสารเดินทางสำหรับคนต่างด้าว	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑
	การเขียนศัพท์ภาษาอังกฤษ จังหวัดต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตไทยประจำประเทศต่าง ๆ	๑
	คำถามอื่นๆ	๔
รวม		๒๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	สิทธิประโยชน์ลงทะเบียนการใช้งานหมายเลขประจำตัวสินค้า	๔
	การจดทะเบียนเครื่องจักร	๓
	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๒
	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๒
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๒
	การขออนุญาตจัดตั้งโรงงาน	๒
	การขออนุญาตเกี่ยวกับแร่	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
	การให้บริการสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ	๑
รวม		๒๐
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๑๐
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๔
	กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว	๒
	หมายเลขโทรศัพท์สำคัญที่ควรมีติดตัวระหว่างท่องเที่ยว	๑
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๑
รวม		๒๐
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๘
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๖	๓
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร / ปรับปรุงทะเบียนเกษตรกรในช่วงสถานการณ์ COVID-19	๒
	ราคายางพารา	๒
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๒
	การเปลี่ยนหัวหน้าครัวเรือนในทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกพืช	๑
	การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑
	รวม	
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๑
	การเปิดรับสมัครนักเรียน-นักศึกษาใหม่ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๑
	การมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑
รวม		๑๙

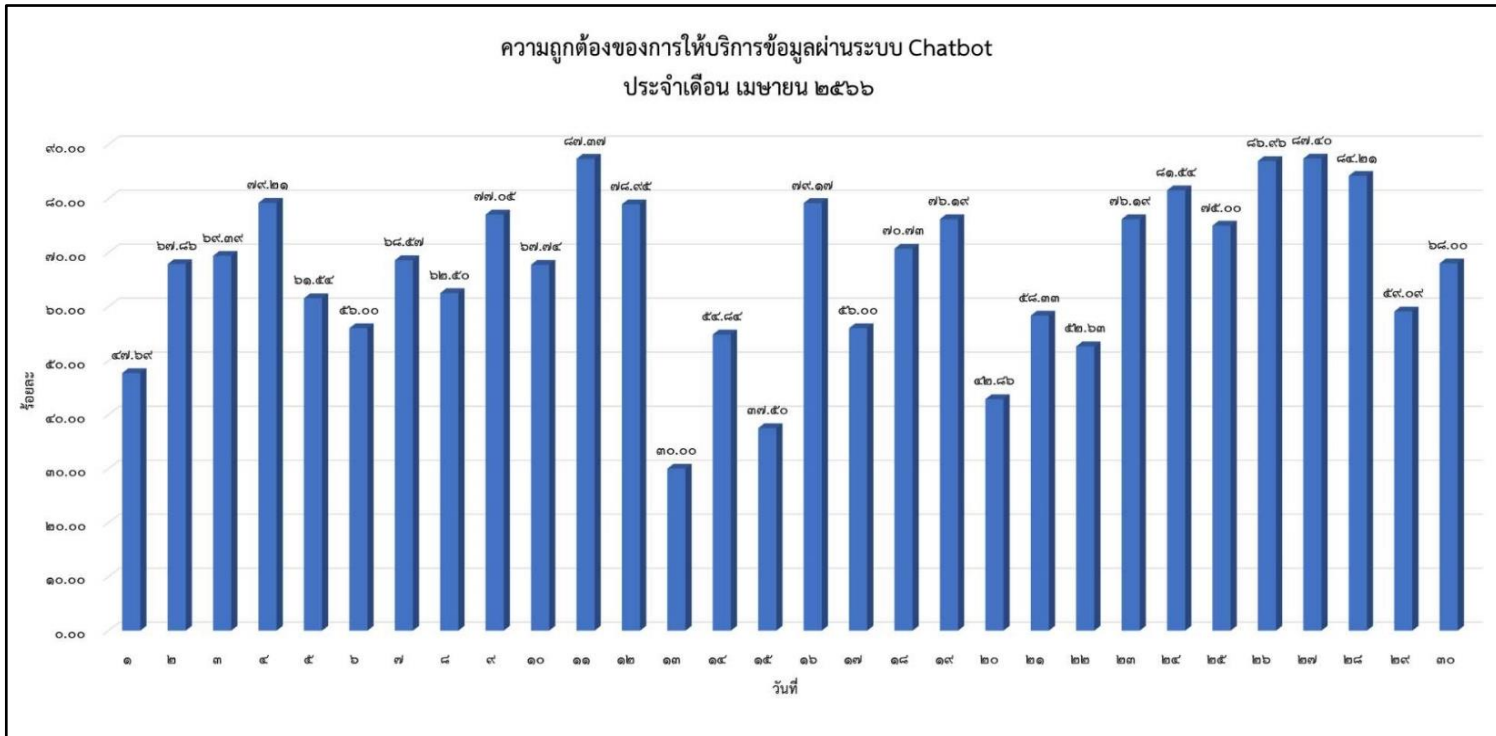
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำระและสูญหาย	๒
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๑
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๑
	การแจ้งไม่ใช้รถชั่วคราว	๑
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๑
	ใบอนุญาตขับรถเสมือนจริงทางอิเล็กทรอนิกส์ (ใบขับขี่ดิจิทัล)	๑
	การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ	๑
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ	๑
รวม		๑๓
กระทรวงยุติธรรม	การขอลปล่อยตัวชั่วคราว	๖
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๓
	การปฏิบัติตนในการติดต่อราชการเรือนจำ	๑
	สิทธิของผู้ต้องหา	๑
	อัตราโทษของผู้เต็มแล้วขับหรือขับขีโดยประมาท	๑
	การดำเนินการเยี่ยมผู้ต้องขัง	๑
รวม		๑๓
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๗
	หลักเกณฑ์การรับสมัครและคัดเลือกร้านค้าธงฟ้าประชารัฐที่รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๒
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๒
	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๑
รวม		๑๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนล้อยโซยนต์	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานทรัพยากรน้ำพื้นที่ต่าง ๆ	๑
	การขออนุญาตประกอบกิจการค้าไม้แปรรูป	๑
	การขออนุญาตทำไม้และทำไม้หวงห้าม	๑
	รายชื่ออุทยานแห่งชาติ	๑
	การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ไม้เพื่อส่งออก	๑
รวม		๑๑
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การแจ้งประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๒	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	ความหมาย Smart grid	๑
	การขออนุญาตเปิดโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม	๑
	กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๑
	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก๊วมือหมุน	๑
รวม		๙
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๓
	การขอหนังสือรับรองความประพฤติ	๒
รวม		๕
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	วาระการดำรงตำแหน่งของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑
	รายชื่อและจำนวนผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑
	รวม	๔
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ชื่อแบบย่อวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษา	๑
	รวม	๑
กระทรวงวัฒนธรรม	ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ	๑
	รวม	๑
สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	พระประจำวัน	๑
	รวม	๑
สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครสมาชิกวุฒิสภา	๑
	รวม	๑
	รวมทั้งหมด	๑,๒๐๐

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้รับร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

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

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๖% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนเมษายน ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๖% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนให้ความสนใจ ในการใช้บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในช่องทางอื่นๆ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผล การทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชน ประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิด เพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ และ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้อง เป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงยังคงมีการปรับปรุง Intent และทำการเพิ่ม Training Phrase อื่นๆ บนระบบ Chatbot อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

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

การดำเนินงาน

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๐	๐.๐๐
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๙	๒.๘๑
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๘	๒.๕๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๑๗	๕.๓๑
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๔	๑๓.๗๕
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๓๒	๑๐.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๖๔	๒๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๘	๑๑.๘๘

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๓	๐.๙๔
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๐๕	๓๒.๘๑
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
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๒๐	๑๐๐.๐๐

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๔ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนเมษายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๑๙๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการข้าว ใบอนุญาตโบราณวัตถุหาย หนังสือรับรองสถานภาพการสมรส 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 เมษายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๓๙	๑๒.๒๓
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๒	๐.๖๓
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๔	๔.๓๙
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๑๐	๓.๑๓
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๒	๑๓.๑๗
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๓	๑๐.๓๔
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๑๘	๓๖.๙๙
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๔	๗.๕๒
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๑๔	๔.๓๙
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๐	๓.๑๓
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๓	๔.๐๘
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๑๙	๑๐๐.๐๐

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๓ รายการ Response จำนวน ๗ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๙ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๙ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนเมษายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๑๖๙ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น วันเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี ๒๕๖๖ การลงทะเบียนสวัสดิการค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปา ตรวจสอบสถานะการลงทะเบียนคนจนว่าผ่านหรือไม่ผ่าน 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



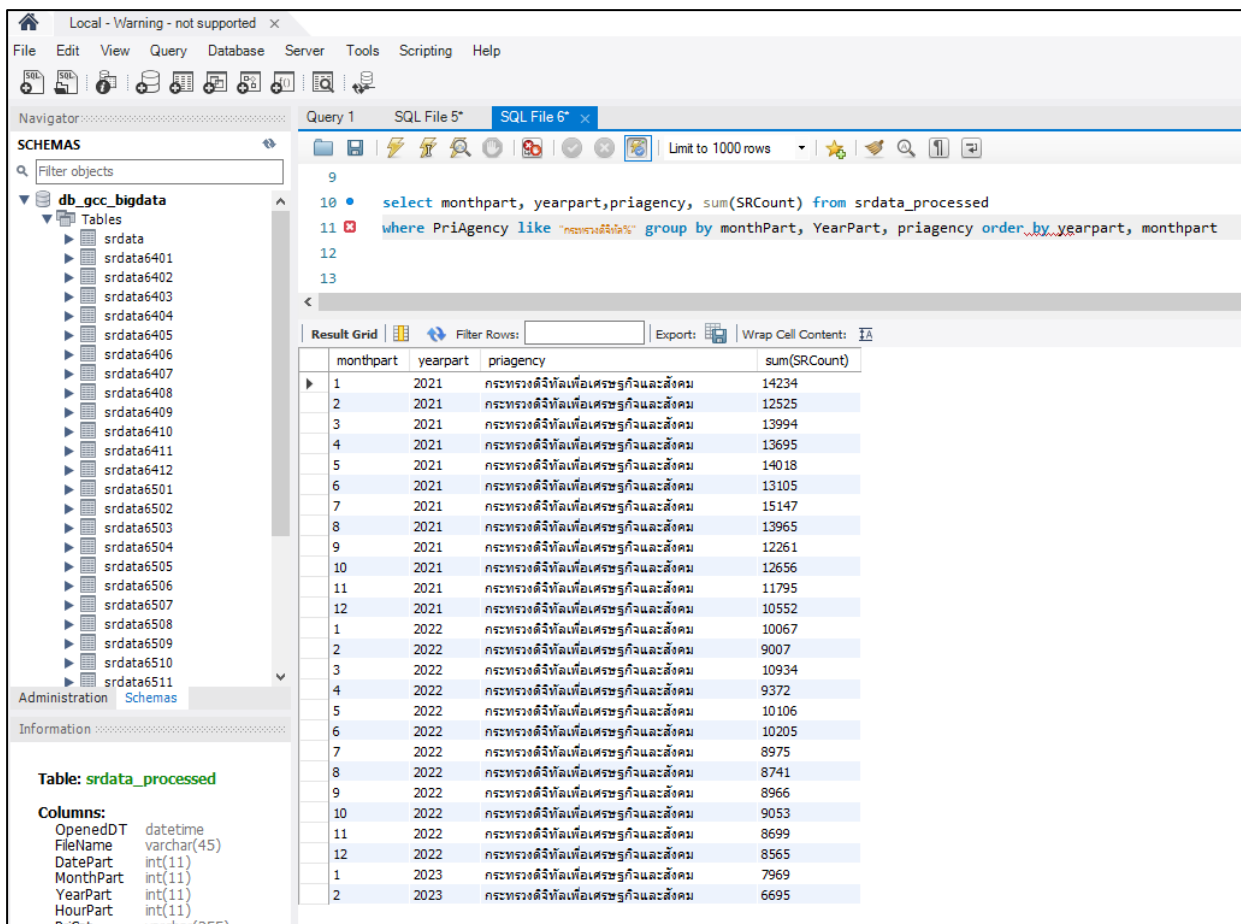
ภาพที่ ๑๐ แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

การดำเนินงานและความก้าวหน้าของเดือน เมษายน 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 เมษายน ๒๕๖๖ ได้ดังนี้

ทีมงานได้ปรับปรุงแบบการรายงานความก้าวหน้าแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ 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

เพื่อให้ระบบเก็บรวบรวมเนื้อหา เป็นหมวดหมู่ ทางทีมงานได้ดำเนินการนำเข้าข้อมูล กระบวนการแปลงข้อมูล (Data Transformation) ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูลผ่าน Dashboard โดยในเดือนเมษายนได้ดำเนินการแปลงข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์ของ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



monthpart	yearpart	priagency	sum(SRCount)
1	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	14234
2	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	12525
3	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	13994
4	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	13695
5	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	14018
6	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	13105
7	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	15147
8	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	13965
9	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	12261
10	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	12656
11	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	11795
12	2021	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	10552
1	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	10067
2	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	9007
3	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	10934
4	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	9372
5	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	10106
6	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	10205
7	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	8975
8	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	8741
9	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	8966
10	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	9053
11	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	8699
12	2022	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	8565
1	2023	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	7969
2	2023	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	6695

ภาพที่ ๑๑ ตัวอย่างหน้าจอการรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์
ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

โดยการดำเนินการถัดไปจะดำเนินการแปลงข้อมูลดังกล่าวของกระทรวงการคลัง และสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานในระยะถัดไป

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 หรือ Dashboard ที่นำเสนอในข้อ ๓.๑.๕ (๔) ได้ตลอดเวลา

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

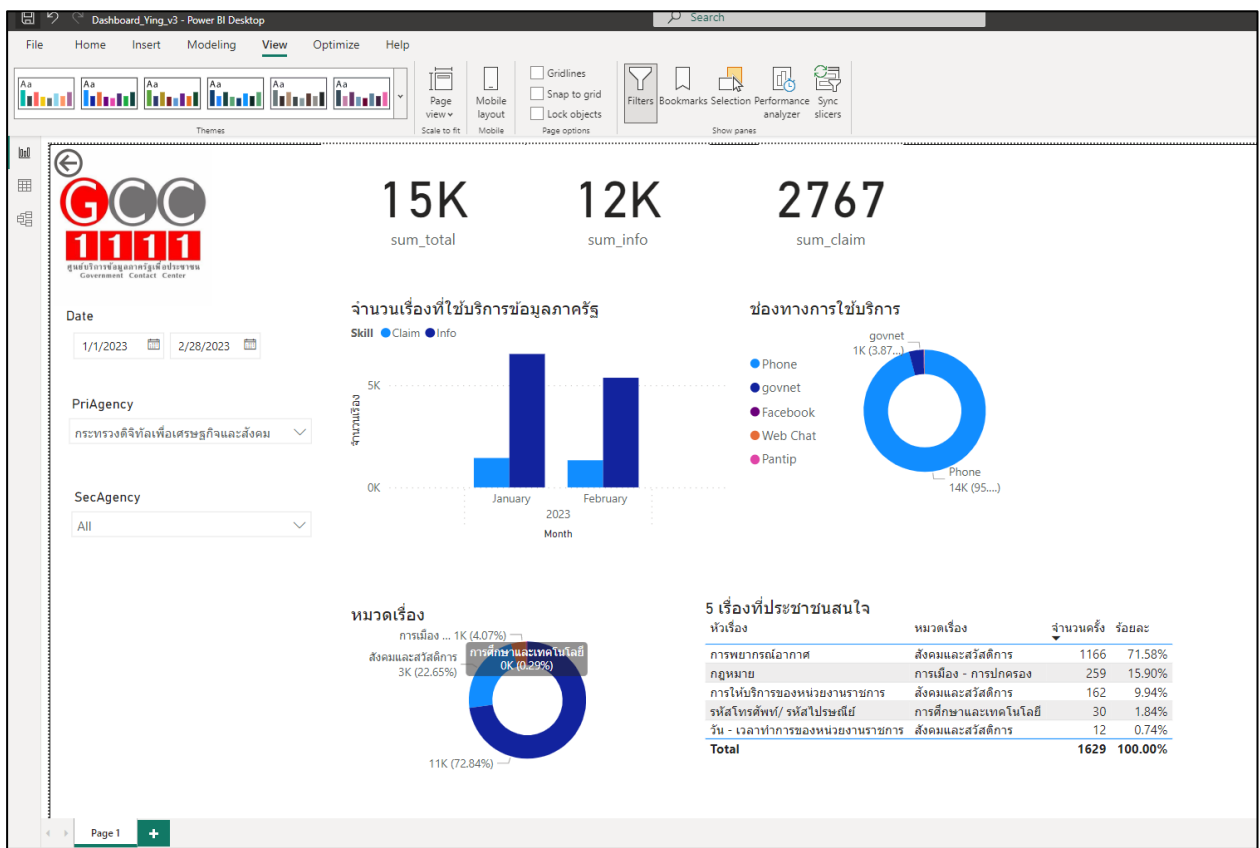
แหล่งข้อมูลที่ Agent ใช้ในการตอบคำถามนำมาจาก ๓ ระบบ คือ ระบบ G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ, ระบบ G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง และระบบ G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ทางทีมงานจะดำเนินการ Extract-Transform-Load (ETL) ข้อมูลจากทั้ง ๓ ระบบดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบที่ได้ออกแบบไว้ในรายงานเดือนมีนาคม ตัวอย่างระบบ G-News แสดงดังรูป



ภาพที่ ๑๒ ตัวอย่างระบบ G-News

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

ทีมงานได้นำข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลฯ มานำเสนอข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) โดยใช้เครื่องมือ PowerBI เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถกำหนดปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลได้ ดังแสดงในแผนภาพ (อยู่ระหว่างการดำเนินการ)



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 (กค ๐) รับเรื่องร้องเรียน (กค ๒) สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ (กค ๙) สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ (กค ๕) สอบถามข้อมูลพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ (กค

๒๒) กระทรวงยุติธรรม (กต ๗๗) กรมคุ้มครองประพฤติ (กต ๗๘) กรมบังคับคดี (กต ๗๙) ศูนย์ประสานงาน และแก้ไขปัญหาข้าวปลอม (กต ๘๗) โครงการเน็ตประชารัฐ (กต ๘๘)

(๓) การติดต่อขอใช้บริการแยกเป็นด้านบริการข้อมูลภาครัฐ (ทุกช่องทาง) และ ด้าน การรับเรื่องร้องเรียน (ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 1111)

๔.๒ ข้อมูลด้านจำนวนเรื่องที่ใช้บริการข้อมูลภาครัฐ (จำนวนเรื่อง)

(๑) แยกตามประเภทเรื่องที่ติดต่อสอบถาม (Type) แบ่งเป็น บริการสอบถามข้อมูล ทั่วไป (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

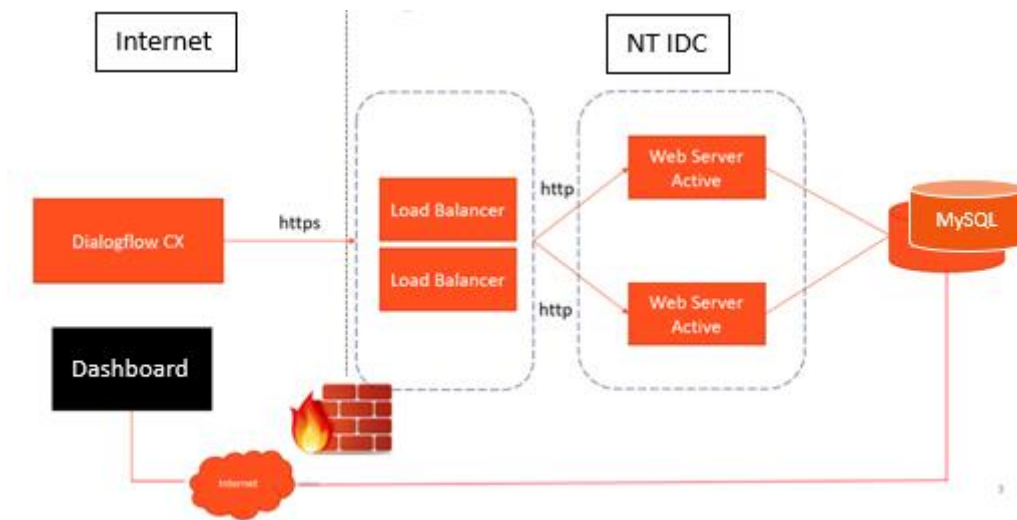
บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ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

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

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานะข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการที่ประชาชนผู้ให้ข้อมูลนั้นโดยตรง และจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้าน

สารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th

๗. **คุณสมบัติ ๓.๑.๕(๗)** ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้
ในเดือนเมษายนนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดตั้ง เชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



ภาพที่ ๑๔ เชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

การดำเนินการถัดไป ทีมงานจะพัฒนาระบบดึงข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL เพื่อให้สามารถนำข้อมูลการสนทนาไปวิเคราะห์และนำเสนอผ่านระบบ Dashboard ต่อไป

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการนำเข้าข้อมูล กระบวนการแปลงข้อมูล (Data Transformation) ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูลผ่าน Dashboard เนื่องจากข้อมูลมีปริมาณมากทำให้ทีมงานต้องดำเนินการแบ่งข้อมูลเพื่อทำการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้งาน โดยทีมงานได้ดำเนินการแปลงข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและอัปเดตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานโครงการ โดยทีมงานจะดำเนินการแปลงข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์ของอื่นๆ ในลำดับถัดไป รวมถึงยังคงมีการปรับปรุงแบบในหน้า Dashboard ให้เหมาะสมต่อการใช้งานและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน

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 หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต
การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

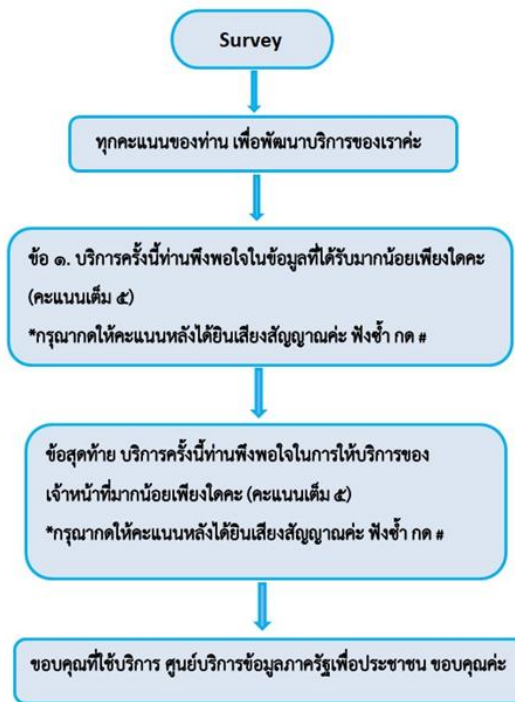
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้าง
รายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง
การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ ๒ ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยกำหนดให้แต่ละข้อ มีคะแนนเต็ม ๕ ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับของ Likert Rating Scale ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้ประเมินความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายปิดนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยระดับความพึงพอใจจะมีตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุด (Favorable) ไปจนถึงไม่พึงพอใจมากที่สุด

(Unfavorable) ดังนี้ คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจ คะแนน ๓ หมายถึง ปานกลาง คะแนน ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจ และคะแนน ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด โดยขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๔ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติ จำนวน ๙,๕๕๐ คน

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

๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการของชาวต่างชาติ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยจัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการ รองรับการใช้บริการ โดยให้บริการด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีน ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันท่วงทีต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีสถิติการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุด

สำหรับในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๖ เรื่อง ตัวอย่าง *คำถาม* - คำตอบ เช่น *สอบถาม ใบนัดแจ้งรายงานตัว ๙๐ วัน สูญหาย* ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ใบนัดแจ้งรายงานตัว ๙๐ วัน หาย จะต้องดำเนินการแจ้งลงบันทึกประจำวันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจก่อน หากกรณีจำนวนที่นัดรายงานตัว ๙๐ วัน ไม่ได้ ให้นำบันทึกประจำวันแสดงแก่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เพื่อแจ้งรายงานตัว ๙๐ วัน ใหม่ ได้ทันที หรือกรณีจำนวนนัดรายงานตัว ๙๐ วัน ได้ให้นำบันทึกประจำวันแสดงแก่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในวัดถัดไป *สอบถาม กรณีมีการขอยุ่ต่อ* ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ในกรณีที่ชาวต่างชาติสัญชาติจีนอยู่เกินอายุวีซ่าแล้ว หลังจากได้ชำระค่าปรับกรณีอยู่เกินกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในพื้นที่ หากประสงค์จะขอยุ่ต่อ จะต้องสอบถามกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองโดยตรงว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ซึ่งการพิจารณาจะขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ หากไม่สามารถขอยุ่ต่อได้แล้ว จะต้องเดินทางกลับประเทศ

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

สำหรับการจัดทำรายงานฯ รายไตรมาส ๑ และรายไตรมาส ๒ ได้ดำเนินการจัดทำเรียบร้อยแล้ว 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

- ทางเว็บไซต์ : www.gcc.go.th
 - ทางเพจเฟซบุ๊ก (Facebook) <https://www.facebook.com/GCC1111>
 - อินสตาแกรม https://instagram.com/GCC_1111
 - ทวิตเตอร์ (Twitter) @GCC_1111
- หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางเฟซบุ๊ก ช่องทางอินสตาแกรม และช่องทางทวิตเตอร์ เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ดังนี้

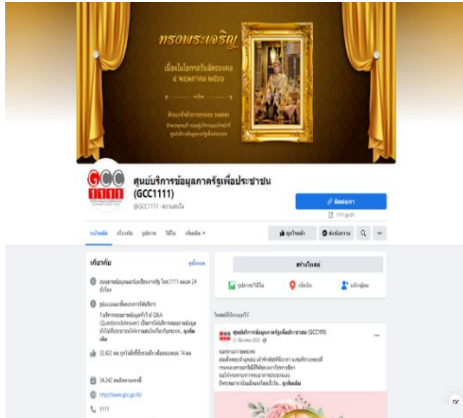
๑. ช่องทางเว็บไซต์ Website

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๓๗ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๔๘๖,๗๗๓ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้านอกเขตเลือกตั้ง การตรวจเลือกทหารกองเกิน ประจำปี ๒๕๖๖ โครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยางระยะที่ ๔ เป็นต้น

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก Facebook

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๐๗ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๑๙๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๓ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๒๖๙,๓๗๘ ครั้ง มีผู้แชร์ ๘๓๒ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๒,๒๕๔ ครั้ง รวมทั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๒,๔๑๙ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) รถไฟฟ้า MRT เปิดรับสมัคร MRT Club เรียนฟรี บัณฑิตญี่ปุ่น วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๖ ตั้งแต่เวลา ๙.๓๐-๑๕.๐๐ น. (ภาคเช้าทฤษฎี - ภาคบ่ายปฏิบัติ) ณ ห้อง ART LEARNING CENTRE เมโทร อาร์ต สถานีพหลโยธิน ๒) สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ประกาศงดเล่นน้ำเทศกาลสงกรานต์ ๒๕๖๖ บนถนนทวีวัฒนา ในวันที่ ๑๓-๑๕ เมษายน ๒๕๖๖ ตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๐-๒๔.๐๐ น. ของแต่ละวัน ๓) อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ประกาศ

ขอปิดสถานที่ท่องเที่ยวหน้าตึกตະคร้อ ตั้งแต่บัดนี้ จนถึงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ ๔) ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพ จัดแสดงภาพยนตร์เต็มโดม เดือนเมษายน ๒๕๖๖ เรื่อง “จากโลกสู่จักรวาล” ๕) สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) แนะนำหมายเลข สายด่วน 1669 แจ้งเหตุฉุกเฉินในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ๒๕๖๖



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทางอินสตาแกรม Instagram

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๗๗๒ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๘๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๔ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๓๖,๒๓๙ ครั้ง มีผู้แชร์ ๓๓ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๗๑๔ ครั้ง ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๗๔๓ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อธิบายและบอกลักษณะของโรคซึ่มเศร้า เป็นแล้วรักษาได้ หากพบว่ามีอาการดังกล่าวให้รีบไปพบแพทย์ทันที ๒) กระทรวงศึกษาธิการ พร้อมเปิดเทอมปีการศึกษา ๒๕๖๖ ในวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖ มั่นใจไม่กระทบการเลือกตั้ง ๓) ป.ป.ส. เปิดปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ๒๕๖๖ วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๗.๐๐ น. เป็นต้นไป ณ สถานีขนส่งหมอชิต ๔) กระทรวงสาธารณสุข เปิดเผยผู้เสียชีวิตจากโควิด ๑๙ ล่าสุด อายุไม่มากแต่มีโรคประจำตัว ฉีดเข็มสุดท้ายนาน เกิน ๓ เดือน ย้ำกลุ่ม ๖๐๘ รีบรับวัคซีนเพื่อเพิ่มภูมิคุ้มกัน ๕) ธนาคารกรุงไทย ไม่หยุดเพิ่มมาตรการความปลอดภัย ยกระดับการใช้งานแอปพลิเคชัน NEXT และ เป่าตัง สู่การสแกนใบหน้าที่ปลอดภัยได้ยากกว่า OTP เพื่อยืนยันตัวตนก่อนโอนเงินเติมเงิน และจ่ายเงิน



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๔. ช่องทางทวิตเตอร์ Twitter

ในเดือน เมษายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๐๗ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๑๙๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๓ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๖๓๕,๕๐๐ ครั้ง มีผู้แชร์ ๒,๑๘๙ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๖๙๖ ครั้ง รวมถึงเริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทาง Twitter รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๒๐๗ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมอุตุนิยมวิทยา แจ้งเตือนช่วงวันที่ ๒๓-๒๖ เมษายน ๒๕๖๖ ประเทศไทยตอนบนมีพายุฤดูร้อนเกิดขึ้น โดยมีลักษณะของพายุฝนฟ้าคะนอง ลมกระโชกแรง และลูกเห็บตกบางแห่ง รวมถึงอาจมีฟ้าผ่าเกิดขึ้นได้บางพื้นที่ ๒) กรมอุตุนิยมวิทยา เตือนจะเกิดพายุฤดูร้อนอีกครั้ง ช่วงวันที่ ๒๘-๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ ในทุกภาคทั่วประเทศไทย ๓) กรุงเทพมหานคร เตรียมพร้อมและมีมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในพื้นที่ เพื่อรองรับการดูแลรักษาผู้ป่วยไวรัสโคโรนา (Covid-19) ตามการคาดการณ์อาจพบผู้ติดเชื้อรายใหม่เพิ่มขึ้นในช่วงหลังเทศกาลสงกรานต์ ๒๕๖๖ ๔) โรงพยาบาลตากสิน ร่วมกับ ICONSIAM และ ICS เปิดพื้นที่ให้ฉีดวัคซีน MODERNA (Bivalent) เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป ๕) กรมอนามัย แนะนำ ๑๐ อาการภาวะสมองเสื่อมในผู้สูงอายุ



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Twitter GCC_1111

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการออกแบบ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีรูปแบบเสื้อยืดคอกลม จำนวน ๑,๐๐๐ ตัว เสื้อกั๊ก จำนวน ๑๐๐ ตัว และกระเป๋าผ้าดิบ จำนวน ๑,๐๐๐ ใบ ตามที่คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาคัดเลือก ปัจจุบันอยู่ระหว่างกระบวนการผลิต และดำเนินการส่งมอบต่อไป ทั้งนี้ได้แจ้งคณะกรรมการฯ ทราบในที่ประชุม เมื่อวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว





