



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
(Government Contact Center : GCC 1111)



ประจำเดือน พฤษภาคม 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)	๔๙

	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	๘๖
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	๙๘
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูลตามข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต	๙๘
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง	๙๘

๓.๕.๘	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง	๙๙
๓.๕.๙	ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ	๑๐๐
๓.๕.๑๐	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๑๐๐
๓.๖.	จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์	
๓.๖.๑	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๑๐๑
๓.๖.๒	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๑๐๔

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

บทสรุปผู้บริหาร

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

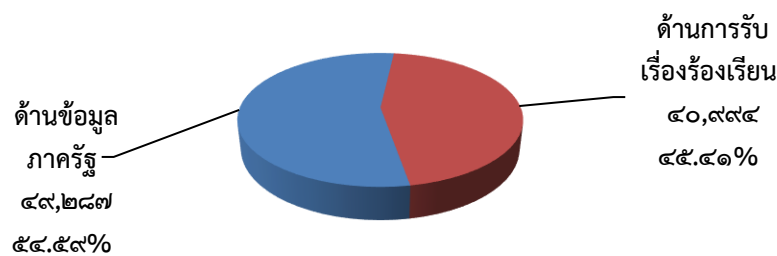
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา 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 ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกระดับ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทุกระดับของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

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

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้จัดให้มีจุดให้บริการจำนวน ๙๕ จุดให้บริการต่อเนื่อง 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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๙๐,๒๘๑ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๔๙,๒๘๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๙ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐,๙๙๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๑ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๙,๒๘๗	๔๐,๙๙๔	๙๐,๒๘๑
ร้อยละ	๕๔.๕๙	๔๕.๔๑	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

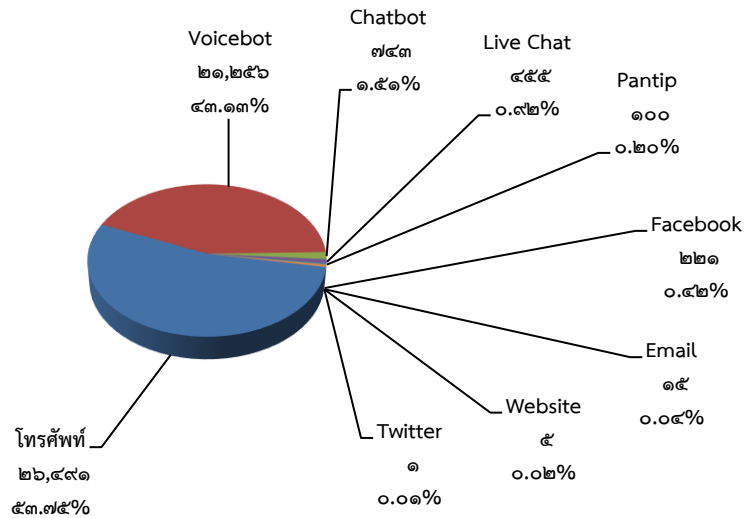
๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111

ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๔๙,๒๘๗ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๖,๔๙๑ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๑,๒๕๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๗๔๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๕๕ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๑ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๕ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

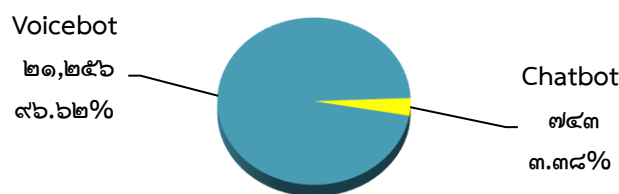


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	26,491	21,256	743	455	100	221	15	5	1	0	49,281
ร้อยละ	53.75	43.13	11.51	0.92	0.20	0.42	0.03	0.01	0.00	0.00	100.00

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๑,๙๙๙ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๑,๒๕๖ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๗๔๓ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Chatbot และ Voicebot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	21,256	743	21,999
ร้อยละ	96.62	3.38	100

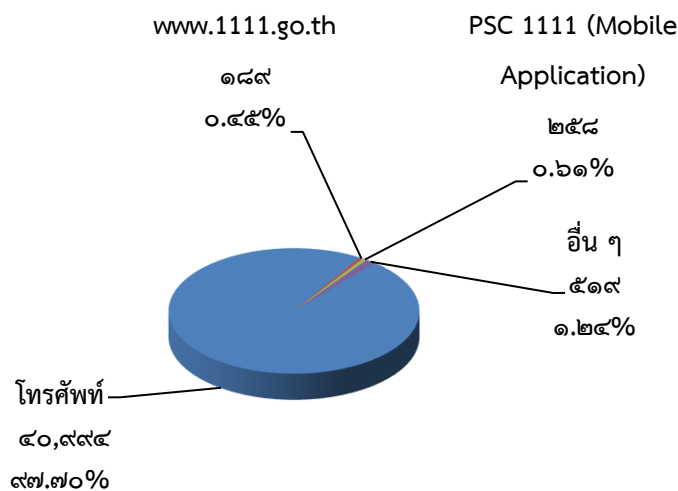
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการต่างประเทศ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออกจากทะเบียนบ้าน การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย และข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง และกระทรวงแรงงาน ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ กำหนดวันลงคะแนนการเลือกตั้งนอกเขต และการจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU) เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๙๖๐ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๐,๙๙๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๘๙ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๕๘ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๕๑๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๐,๙๙๔	๑๘๙	๒๕๘	๕๑๙	๔๑,๙๖๐
ร้อยละ	๙๗.๗๐	๐.๔๕	๐.๖๑	๑.๒๔	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๐๖๐ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๙๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๙๐๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่ อัตราร้อยละ ๘๗.๐๙ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๕ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางเฟซบุ๊ก ช่องทางอินสตาแกรม และช่องทางทวิตเตอร์ ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๓

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขมขeyerการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขมขeyerการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๐ เรื่อง ขมขeyerการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๔ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๒๑ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๓ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๕๖ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

การรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

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

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

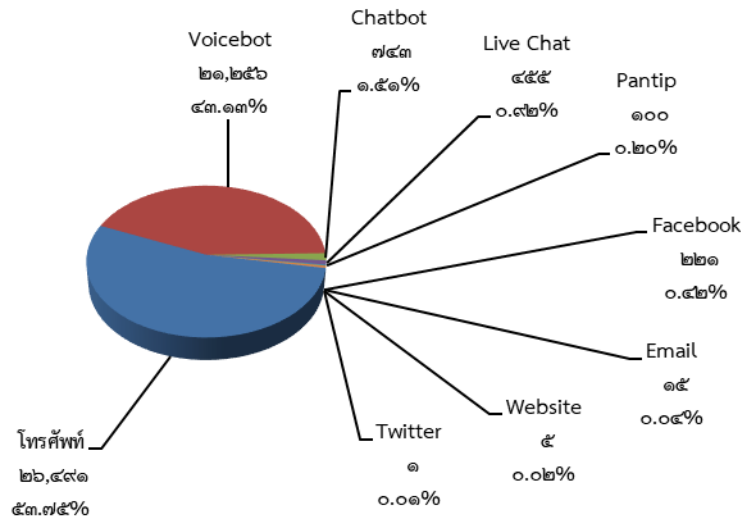
ทั้งนี้ จากแผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

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 การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ในกรณีที่เป็นคำถามเชิงลึก Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการต่อไปสำหรับกรณีที่พนักงานรับสายไม่พบข้อมูลในระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่ พนักงานรับสายจะแจ้งทีมสนับสนุน (Support Team) เพื่อทำการติดต่อสอบถามไปยัง ผู้ประสานงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน (Contact Point) หรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เว็บไซต์ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เมื่อได้ข้อมูล ที่ถูกต้องครบถ้วนตรงตามความต้องการของประชาชนผู้สอบถามแล้ว Support Team จะทำการตอบกลับ (Call Back) ไปยังประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

ทั้งนี้ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๔๙,๒๘๗ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๖,๔๙๑ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๑,๒๕๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๗๔๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๕๕ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๑ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๕ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการให้บริการดังแสดงในภาพแสดงสัดส่วนการให้บริการ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	26,491	21,256	743	455	100	221	15	5	1	0	49,287
ร้อยละ	53.75	33.13	1.51	0.92	0.20	0.42	0.04	0.02	0.01	0.00	100.00

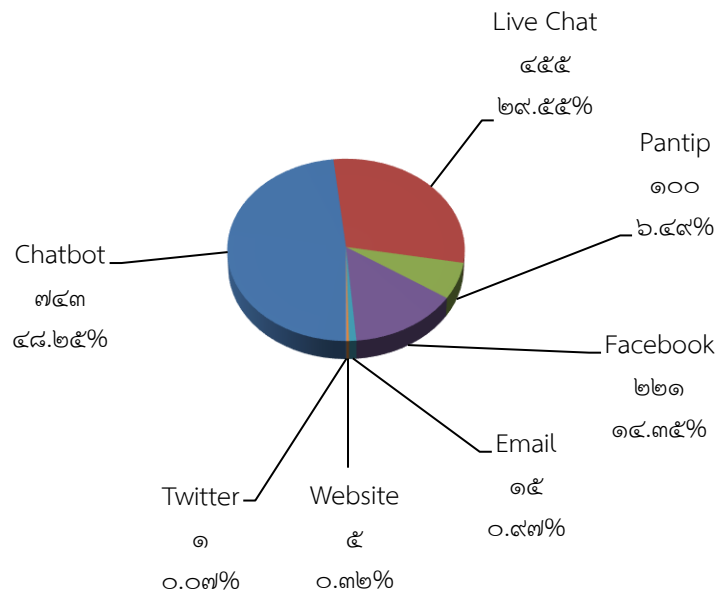
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ แสดงถึงการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 49,747 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน 34,103 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 9,874 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวง ยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 3,647 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 123 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 34,650 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 27,508 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 7,142 เรื่อง และไม่มีผู้ให้บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature)

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๔๐ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๗๔๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๕๕ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๑ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๕ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๔๓	๔๕๕	๑๐๐	๒๒๑	๑๕	๕	๑	๐	๑,๕๔๐
ร้อยละ	๔๘.๒๕	๒๙.๕๕	๖.๔๙	๑๔.๓๕	๐.๙๗	๐.๓๒	๐.๐๗	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๒๙ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๔๗ เรื่อง Live Chat จำนวน ๒๘๔ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๓๐ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๔๖ เรื่อง E-mail จำนวน ๑๖ เรื่อง Website จำนวน ๕ เรื่อง Twitter จำนวน ๑ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram

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

ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



กระทรวงมหาดไทย

- การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า-ออกจากทะเบียนบ้าน
- การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร
- มาตรการช่วยเหลือผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย
- การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน



สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

- กำหนดวันลงคะแนนเลือกตั้งนอกเขตและการเลือกตั้งล่วงหน้า
- การแจ้งเหตุที่ทำให้ไม่ไปใช้สิทธิการเลือกตั้ง
- หลักฐานที่ใช้ในการลงคะแนนการเลือกตั้ง
- ๗ สิ่งห้ามทำกับบัตรเลือกตั้ง มีโทษทั้งจำทั้งปรับ ถูกเพิกถอนสิทธิ
- ผลการนับคะแนนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร



กระทรวงคมนาคม

- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคล
- การยกเว้นค่าผ่านทางพิเศษ ๓ สายทาง วันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๖
- ความคืบหน้ารถไฟไฟฟ้า ๕ สาย เตรียมทดลองเดินรถสายสีชมพู เดือนมกราคม ๒๕๖๗
- โปรแกรมการท่องเที่ยวจัดโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย
- การโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์



กระทรวงแรงงาน

- การสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ๓๙ และ ๔๐
- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ
- การจัดกิจกรรมให้บริการศาลแรงงานเคลื่อนที่
- ค่าชดเชยการเลิกจ้างกรณีนายจ้างเลิกจ้างโดยที่ลูกจ้างไม่มีความผิด
- ประกาศรับสมัครงาน สำนักงานจัดหางาน



กระทรวงการคลัง

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- โครงการประกันรายได้เกษตรกร
- วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี
- การเปิดรับสมัครทดสอบความรู้เป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร
- การเปิดจ่ายแลกเหรียญกษาปณ์ที่ระลึก ๙๐ ปี

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๓ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๒๑ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ กรณีสอบถามการขอแจ้งย้ายปลายทาง สอบถามแผ่นป้ายทะเบียนรถยนต์สูญหาย และสอบถามค่าธรรมเนียมการโอนที่ดินให้กับบุตร เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

* ย้ายปลายทาง เจ้าบ้านไม่ไป ทำอย่างไรได้บ้าง

เขตสะพานสูง ทะเบียนบ้าน เจ้าคณะอำเภอ กุญหมายชาวบ้าน กระทรวงมหาดไทย

? กระตุ้นคำถาม

ติดตาม ▾

ปัจจุบัน ชื่อตามที่อยู่ทะเบียนบ้านเรายู่ตจวค้
เราจะย้ายเข้าทะเบียนบ้านย่า กทม
เราต้องใช้เอกสารอะไรบ้างสำหรับ ย้ายปลายทาง
โดยที่เจ้าบ้านไม่ไปด้วย เพราะย่าเดินไม่ค่อยแข็งแรงแล้ว
กรณีมอบอำนาจ ให้คนที่ไม่ใช่ญาติ ไม่ได้อยู่ในทะเบียนบ้านย่า เราไปได้ไหมคะ??
ต้องใช้เอกสารมอบอำนาจ ไปเอาที่เขตมีไหมคะหรือต้องซื้อเอง แล้วใช้เอกสารเจ้าบ้านอะไรบ้าง เอกสารที่เราย้ายปลายทาง
หนังสือมอบแล้วอะไรอีกคะ??? ต้องเปลี่ยนบัตรประชาชนด้วยไหมคะ
แล้วถ้าย้ายเข้าปลายทาง ค่าใช้จ่ายเท่าไรคะ
แล้วถ้าเปลี่ยนบัตรประชาชนตามที่อยู่ใหม่ เสียเงินเท่าไรคะ?

🕒 แก้ไขข้อความเมื่อ 3 พฤษภาคม 2566 เวลา 10:38 น.

0 + 0 | 😊 สมาชิกหมายเลข 7536064
3 พฤษภาคม 2566 เวลา 10:37 น.

ความคิดเห็นที่ 1

เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 7536064
ขออนุญาตชี้แจง เป็น 2 กรณีดังนี้คะ
กรณีที่ 1 สำหรับหลักเกณฑ์ของการแจ้งย้ายปลายทาง โดยปกติแล้วจะเป็นหน้าที่ของเจ้าบ้านที่จะต้องดำเนินการ แต่หากเจ้าบ้านไม่สะดวกดำเนินการ
สามารถทำหนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน เพื่อให้บุคคลอื่นหรือผู้แจ้งย้ายไปดำเนินการแทนได้ โดยเตรียมเอกสารดังนี้
- ทะเบียนบ้านของบ้านที่จะย้ายเข้า
- บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งย้าย
- บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าอยู่ใหม่
- หนังสือยินยอมให้แจ้งย้ายเข้าของเจ้าบ้าน กรณีเจ้าบ้านไม่สามารถมาดำเนินการได้
- หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน บัตรประจำตัวประชาชนพร้อมด้วยสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ทั้งชื่อไว้ ทั้งผู้มอบและผู้รับมอบ
- ค่าธรรมเนียม 20 บาท ต่อการยื่นเรื่อง 1 ครั้ง
ไปยื่นเรื่อง ณ สำนักงานเขตในพื้นที่ตามที่อยู่ทะเบียนบ้าน ของบ้านหลังใหม่ได้โดยไม่ต้องเดินทางกลับไปขอแจ้งย้ายออกในท้องที่มีชื่ออยู่ใน
ทะเบียนบ้าน แต่ทั้งนี้บุคคลที่จะย้ายเข้าทะเบียนบ้าน ต้องไปแสดงตัวยืนยันต่อหน้าเจ้าหน้าที่ทะเบียนเท่านั้น เพื่อสอบปากคำสาเหตุในการย้ายที่อยู่
กรณีที่ 2 สำหรับการขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน กรณีย้ายที่อยู่ ตามปกติแล้วผู้แจ้งย้ายที่อยู่สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนใบเดิมได้จนกว่าบัตร
จะหมดอายุ แต่ทั้งนี้หากต้องการเปลี่ยนเพื่อให้เป็นที่อยู่ปัจจุบัน สามารถทำได้โดยการนำ ทะเบียนบ้าน (ท.ร.14)และบัตรประจำตัวประชาชนเดิม พร้อมค่า
ธรรมเนียม 100 บาท ไปยื่นเรื่องขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน กรณีย้ายที่อยู่ได้ที่สำนักงานเขตหรือว่าการอำเภอที่ได้ก็ได้ที่สะดวกโดยไม่จำเป็นต้อง
ต้องกลับไปภูมิลำเนาที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านคะ

Supawan.

0 + 0 | 🇹🇹 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 🌞
3 พฤษภาคม 2566 เวลา 13:00 น.

👉 ตอบกลับ

2 ความคิดเห็นที่ 1-1



ขอบคุณมากคะ

0 + 0 | 😊 สมาชิกหมายเลข 7536064
3 พฤษภาคม 2566 เวลา 14:57 น.

👉 ตอบกลับ

สอบถามการขอแจ้งย้ายปลายทาง

ป้ายทะเบียนรถหาย

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6483021 13 พฤษภาคม เวลา 07:02:10 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6483021, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 6483021 · 11 พ.ค.

ต้องแจ้งความด้วยไหมคะ ถ้าจะไปขอลงใหม่ แล้วใช้เอกสารอะไรบ้างคะถ้าเจ้าของรถไปเองไม่ได้



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 11 พ.ค.

เรียนคุณสมาชิกหมายเลข 6483021

หากเป็นแผ่นป้ายธรรมดา ไม่ใช่แผ่นป้ายทะเบียนประมุข สามารถยื่นเรื่องขอรับแผ่นป้ายใหม่ได้โดยไม่ต้องแจ้งความ แต่บันทึกถ้อยคำกับเจ้าหน้าที่ขนส่ง
คะ ไม่ต้องนำรถเข้าตรวจสภาพ และในการดำเนินการทางด้านทะเบียน ภาษีของรถต้องเหลือไม่น้อยกว่า 30 วัน หากภาษีของรถเหลือน้อยกว่า 30 วัน จะต้องชำระภาษีรถประจำปีก่อนนะคะ

รายการเอกสาร (กรณีบุคคลธรรมดา)

- สมุดคู่มือจดทะเบียนรถตัวจริง
- บัตรประชาชน (ตัวจริงพร้อมสำเนา) ของเจ้าของรถ
- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีเป็นเจ้าของรถไม่สะดวกไปดำเนินการ ติดอากรแสตมป์ 10 บาท)

รายการเอกสาร (กรณีเป็นนิติบุคคล)

- สมุดคู่มือจดทะเบียนรถฉบับจริง
- หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
- สำเนาบัตรประชาชนตัวประชาชนผู้มีอำนาจลงนาม
- หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

กรณีรถติดไฟแนนซ์ สำหรับผู้เช่าซื้อ หรือ ผู้ครอบครองรถที่ต้องการดำเนินการด้วยตนเอง

- สมุดคู่มือจดทะเบียนรถฉบับจริง
- สำเนาบัตรประชาชนตัวประชาชนผู้เช่าซื้อ
- หนังสือรับรองจากบริษัทไฟแนนซ์
- หนังสือมอบอำนาจจากไฟแนนซ์
- สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

****เอกสารในการดำเนินการทางด้านทะเบียนขนส่งต้องเป็นแบบฟอร์มของสำนักงานขนส่งเท่านั้น**

อัตราค่าธรรมเนียม

- ค่าคำขอ 5 บาท
- ค่าแผ่นป้ายทะเบียนธรรมดาแผ่นละ 100 บาท

ระยะเวลาการดำเนินการ

- ระยะเวลาในการขอรับป้ายทะเบียนรถ : ภายใน 7 วันแต่ไม่เกิน 15 วัน
- หมายเหตุ : ในใบเสร็จรับเงินจะระบุวันที่ต้องมารับป้ายทะเบียน โดยระหว่างนี้ให้ใช้ใบเสร็จรับเงินแทนแผ่นป้ายชั่วคราวได้

สถานที่ติดต่อ

- สำนักงานขนส่งที่รถได้อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (ดูจากสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ ตรงชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์รถ ว่าชื่อ อยู่ที่ไหน)

BU DTIDA




สมาชิกหมายเลข 6483021 · 13 พ.ค.


ตอบได้ละเอียดมากเลยคะ ชอบคุณคะ 😊

สอบถามแผ่นป้ายทะเบียนรถยนต์สูญหาย

สอบ เรื่องค่าธรรมเนียมการโอนที่ดินมรดกหรือเพิ่มชื่อลูกในโฉนด ...

สร้างโดย ปลาทูทอดกรอบ 17 พฤษภาคม เวลา 13:37:20 น.
ผู้เข้าร่วม ปลาทูทอดกรอบ, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111


 ปลาทูทอดกรอบ · 17 พ.ค.
จะรบกวนสอบถามคะ ระหว่างค่าธรรมเนียม
การโอนที่ดินให้ลูก กับ
ค่าธรรมเนียมการเพิ่มชื่อลูกในโฉนดราคาประมาณเท่าไรคะ

 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 17 พ.ค.
เรียน คุณปลาทูทอดกรอบ
ขออนุญาตชี้แจงดังนี้คะ สำหรับค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กรณีการโอนที่ดินให้กับบุตร โดยที่ไม่มีการซื้อขายเข้ามาเกี่ยวข้อง มีดังนี้คะ
1. ค่าคำขอ แปลงละ 5 บาท
2. ค่าธรรมเนียมจดทะเบียน ร้อยละ 2 ของราคาประเมินทุนทรัพย์ เว้นแต่เป็นการให้ระหว่างผู้พหุการกับผู้สืบสันดานหรือระหว่างคู่สมรส ร้อยละ 0.5 ของราคาประเมินทุนทรัพย์เศษของหนึ่งบาทให้คิดเป็นหนึ่งบาท
3. ค่าอากรแสตมป์ ร้อยละ 0.5 คิดจากราคาประเมินทุนทรัพย์
4. ค่าภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 3.3 คิดจากราคาประเมินทุนทรัพย์
5. ค่าภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (ทางกรมที่ดินจะเป็นผู้คำนวณ)

แต่หากเป็นการเพิ่มชื่อบุตรเข้าไปในโฉนดที่ดินจะต้องดูว่าการเพิ่มชื่อนั้นมีการซื้อขายเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ หากไม่มีการซื้อขายเข้ามาเกี่ยวข้องจะมีค่าธรรมเนียมดังนี้
1. ค่าคำขอ แปลงละ 5 บาท
2. ค่าธรรมเนียมจดทะเบียน ร้อยละ 2 ของราคาประเมินทุนทรัพย์ เว้นแต่เป็นการให้ระหว่างผู้พหุการกับผู้สืบสันดานหรือระหว่างคู่สมรส ร้อยละ 0.5 ของราคาประเมินทุนทรัพย์เศษของหนึ่งบาทให้คิดเป็นหนึ่งบาท
3. ค่าอากรแสตมป์ ร้อยละ 0.5 คิดจากราคาประเมินทุนทรัพย์
4. ค่าภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 3.3 คิดจากราคาประเมินทุนทรัพย์
5. ค่าภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (ทางกรมที่ดินจะเป็นผู้คำนวณให้)

หรือ หากมีการซื้อขายเข้ามาเกี่ยวข้องจะมีค่าธรรมเนียมดังนี้คะ
1. ค่าคำขอ แปลงละ 5 บาท
2. ค่าธรรมเนียมจดทะเบียน ร้อยละ 2 ของราคาประเมินทุนทรัพย์
3. ค่าอากรแสตมป์ ร้อยละ 0.5 คิดจากราคาประเมินทุนทรัพย์หรือราคาซื้อขาย แล้วแต่อย่างใดจะสูงกว่า
4. ค่าภาษีธุรกิจเฉพาะ ร้อยละ 3.3 คิดจากราคาประเมินทุนทรัพย์หรือราคาซื้อขาย แล้วแต่อย่างใดจะสูงกว่า
5. ค่าภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (ทางกรมที่ดินจะเป็นผู้คำนวณให้)

Supawan.

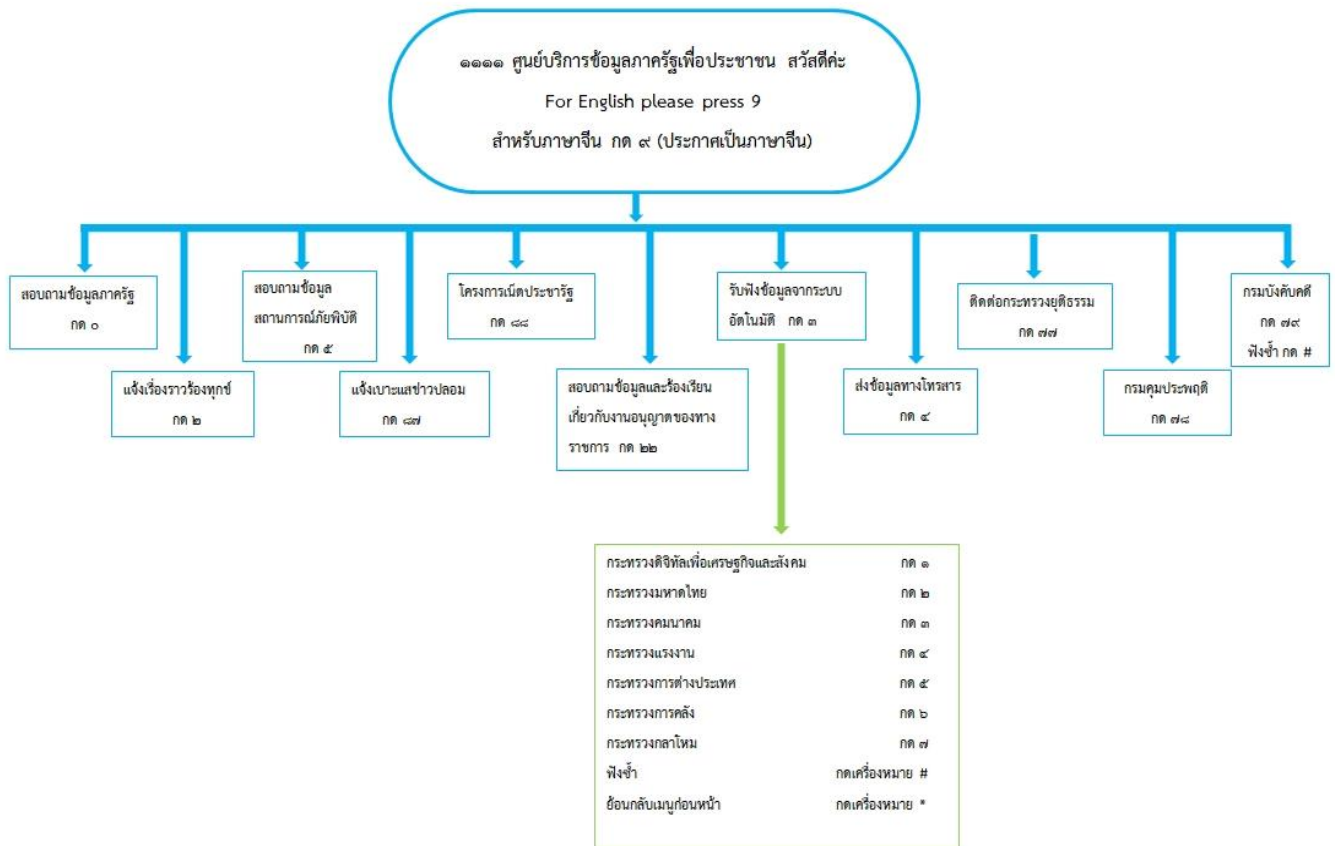
 ปลาทูทอดกรอบ · 17 พ.ค.
ขอบคุณสำหรับข้อมูลคะ
เป็นการโอนให้ลูกๆโดยไม่มีการซื้อขายเกี่ยวข้องโอนเป็นมรดกคะ

สอบถามค่าธรรมเนียมการโอนที่ดินให้กับบุตร

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

การดำเนินการ

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



แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

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

เพื่อประชาชน 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 วิเคราะห์ที่ถ่วงดุล จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานนำร่อง ได้ เช่น ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

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

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

(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

ทั้งนี้ จัดให้มีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบนำร่อง และจัดทำรายงานผลเป็นรายเดือน

การดำเนินการ

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

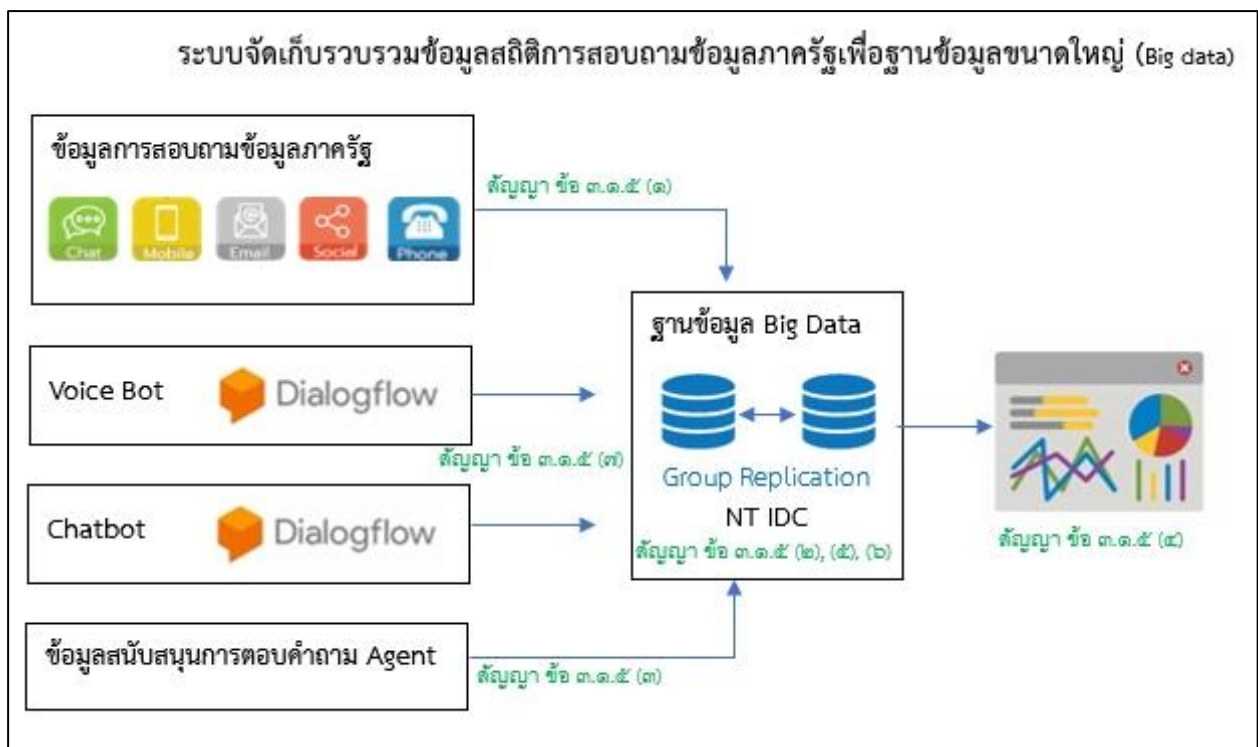
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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 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) โดยนำข้อมูลที่ถูกวิเคราะห์และรวบรวมจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาออกแบบและจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) สำหรับหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม													
(๓) ทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งานสำหรับต่อยอดประสิทธิภาพของระบบในระยะถัดไป													

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อย่างต่อเนื่องตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) โดยระหว่างนี้อยู่ในระหว่างขั้นตอนการรวบรวมวิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งาน โดยทีมงานได้มีการจัดทำ Data Dictionary ของชุดข้อมูลที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการในเบื้องต้น โดยมีการวิเคราะห์ และออกแบบ Data Dictionary เป็นการอธิบายลงลึกในเชิงรายละเอียดเพื่อให้สามารถนำไปใช้งานกับชุดข้อมูลอื่นๆ ได้ โดยชุดข้อมูลที่มีปริมาณมากสามารถนำมาออกแบบได้หลากหลายมิติ และสามารถนำไปใช้งานได้หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของชุดข้อมูล พร้อมทั้งวางแผนการนำเข้าข้อมูล การให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงที่มีความพร้อมลงฐานข้อมูล Big Data เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการนำไปใช้งานในระยะถัดไป

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

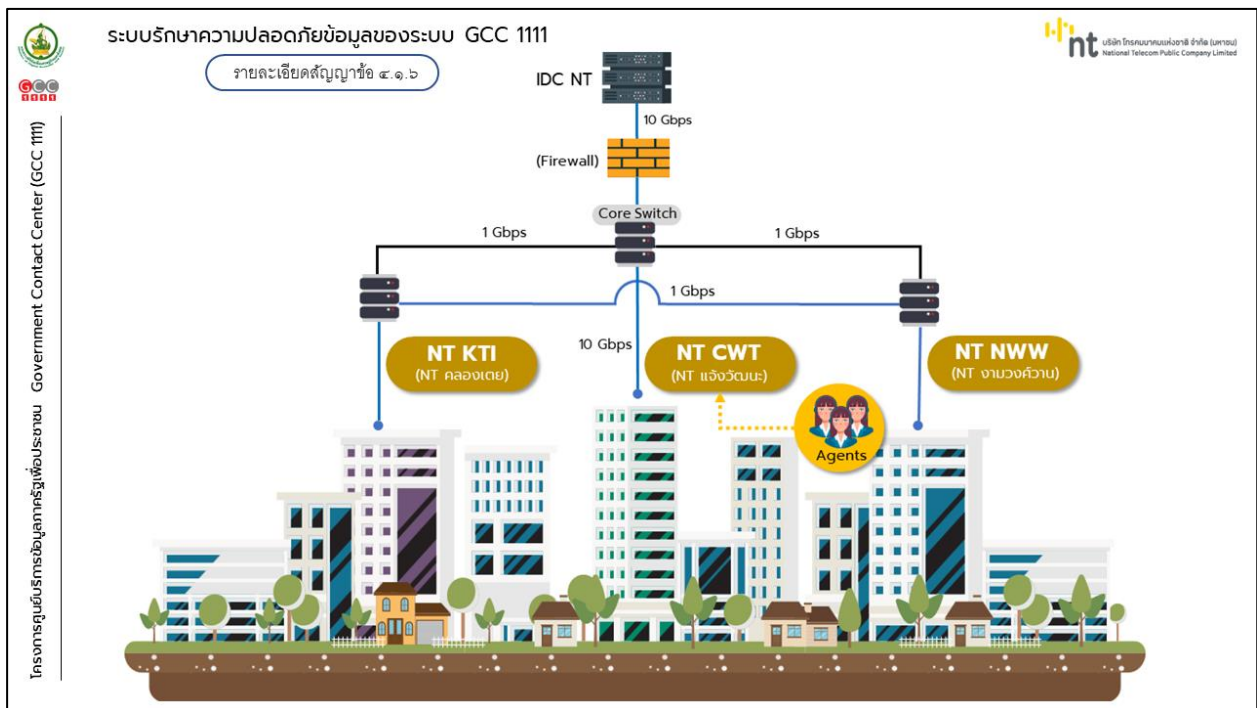


แผนภาพระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

ทั้งนี้ การรายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) จะนำเสนอในข้อ ๓.๕.๔

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

การดำเนินการ

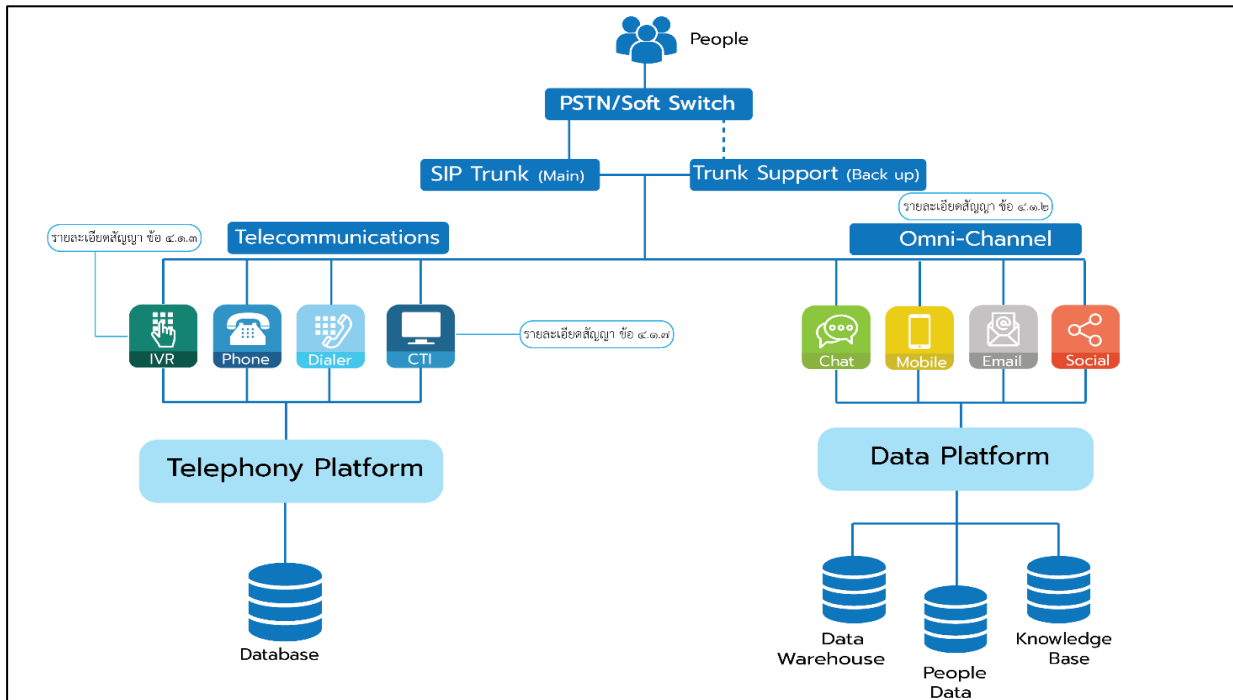


แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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

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

การดำเนินการ



แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

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

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

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ดังมีตัวอย่าง ได้แก่ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โครงการเน็ตประชารัฐ การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก กรณีหมดอายุ กรณีสูญหาย และกรณีชำรุด การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ 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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๙,๐๖๐ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แนะนำ ESS ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินทางสังคม (Emergency Social Service - Thailand) ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยรูปแบบใหม่ผ่านบริการช่องทางไลน์ ค้นหาว่า ESS Help Me โดยมุ่งเน้นให้บริการเฉพาะ ๕ ปัญหาเร่งด่วน ได้แก่ ช่มชู้หรือทำร้าย กักขังหน่วงเหนี่ยว ถูกล่อลวงละเมิดทางเพศ ผู้ลี้ภัยคนลี้ภัยก่อให้เกิดเหตุร้าย และมีวุ่นวายจนก่อให้เกิดเหตุร้ายซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ในระบบพร้อมช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ เป็นการช่วยลดการบาดเจ็บและสูญเสียชีวิต สามารถแชร์พิกัดจุดเกิดเหตุในระบบให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปยังจุดเกิดเหตุได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังรองรับการแจ้งเหตุฉุกเฉินในกรณีที่คุณไม่สามารถใช้เสียงได้ด้วย

- กรมการขนส่งทางบก ประกาศ ตั้งแต่วันจันทร์ที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป ระบบชำระภาษีรถจะเชื่อมต่อกับระบบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อตรวจสอบรถที่ค้างชำระค่าปรับใบสั่งจราจร ทั้งนี้ประชาชนสามารถชำระภาษีประจำปีพร้อมค่าปรับใบสั่งจราจรที่ค้างชำระ (ถ้ามี) ผ่านระบบ <https://eservice.dlt.go.th/> นอกจากนี้ประชาชนสามารถตรวจสอบค่าปรับใบสั่งจราจรที่ค้างชำระได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ <https://ptm.police.go.th>

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แจ้งมาตรการช่วยเหลือค่าไฟฟ้า สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยใช้ไฟฟ้าไม่เกิน ๓๐๐ หน่วย ต่อเดือน ให้ส่วนลดค่า Ft ประจำเดือน พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๖๖ ดังนี้ กรณีใช้ไฟฟ้า ๑ - ๑๕๐ หน่วย ต่อเดือน ให้ส่วนลดค่า Ft จำนวน ๐.๘๘๘๐ บาท ต่อหน่วย ตามจำนวนหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่ใช้จริง กรณีใช้ไฟฟ้า ๑๕๑ - ๓๐๐ หน่วย ต่อเดือน ให้ส่วนลดค่า Ft จำนวน ๐.๖๔๘๐ บาท ต่อหน่วย ตามจำนวนหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่ใช้จริง สำหรับค่าไฟฟ้าเฉพาะเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ ที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน ๕๐๐ หน่วย ต่อเดือน ได้ส่วนลดจำนวน ๑๕๐ บาท ต่อราย ก่อนหักภาษีมูลค่าเพิ่ม ทั้งนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าบ้านอยู่อาศัยประเภทที่ ๑.๒ อัตราตามช่วงเวลาของการใช้ (Time of Use : TOU) หน่วยการใช้ไฟฟ้าประจำเดือนสำหรับการพิจารณาให้ส่วนลดค่า Ft ให้นับรวมทุกช่วงเวลา

- กรมการปกครอง เปิดบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพื่อเป็นการสนับสนุนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป และสามารถใช้อัปพลิเคชัน ThaiID เป็นหลักฐานในการแสดงตนเพื่อขอใช้สิทธิเลือกตั้งได้ โดยแจ้งให้ทุกจังหวัด และกรุงเทพมหานคร ขอให้อำเภอเขต เทศบาล และเมืองพัทยา เปิดบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ดังนี้ วันที่ ๖-๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และวันที่ ๑๓-๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

- กรมการแพทย์ ชวนประชาชนที่มีอายุ ๓๕ ปี ขึ้นไป เข้าร่วมโครงการ "ประเมินผลเครื่องมือประเมินความเสี่ยงต่อโรคเบาหวานระหว่าง Thai Diabetic Risk Score, FPG และ HbA1c" เพื่อตรวจคัดกรองโรคเบาหวานฟรี ประชาชนที่สนใจคัดกรองความเสี่ยงโรคเบาหวานด้วยตนเองทาง <https://forms.gle/jpvX2AP4Ek3tSA956> ผู้ที่มีความเสี่ยงโรคเบาหวานมีคะแนน เท่ากับ ๖ คะแนน ขึ้นไป ลงทะเบียนเจาะเลือดทาง <https://forms.gle/Ki3gDnaTfGjcn5886>

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาสินค้าเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงการคลัง ดังนี้

- นางสาววารีย์ แวนแก้ว รองอธิบดีกรมบัญชีกลาง ในฐานะโฆษกกรมบัญชีกลาง เปิดเผยว่า ตามที่มีข้อความเผยแพร่ตามสื่อต่าง ๆ และอ้างถึงการยกเลิกเงินบำนาญว่า “ข่าวใหม่ที่คนรับบำนาญ น่าจะรับทราบไว้ก็ดี คือ กระทรวงการคลัง เริ่มโยนหินถามทางแล้ว คือ คิดจะลดเงินของข้าราชการบำนาญลง เหมือนกับต่างประเทศที่หักดิบยกเลิกเงินบำนาญ” ซึ่งเป็นการแชร์ข้อมูลที่บิดเบือนและก่อให้เกิดความเข้าใจที่ผิด และตื่นตระหนก กรมบัญชีกลางในฐานะหน่วยงานที่กำกับดูแลเกี่ยวกับเงินบำนาญข้าราชการ ขอชี้แจงว่า ข้อความข้างต้น ไม่เป็นความจริง เนื่องจากพระราชบัญญัติบำนาญข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้นิยามคำว่าบำนาญ หมายถึง เงินตอบแทนความชอบที่ได้รับราชการมาซึ่งจ่ายเป็นรายเดือน กล่าวคือ มีเจตนารมณ์ที่จะตอบแทนการเสียสละปฏิบัติงานให้กับประเทศมาด้วยดีเป็นระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้น จึงขอให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าหลงเชื่อ และไม่ส่งต่อหรือแชร์ข้อความดังกล่าว ทั้งนี้ ขอให้ติดตามข่าวสารจากช่องทางต่าง ๆ ของกรมบัญชีกลางเท่านั้น หรือสอบถามได้ที่ Call Center กรมบัญชีกลาง ๐๒ ๒๗๐ ๖๔๐๐

- นายพรชัย ชีวะเวช ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ในฐานะโฆษกกระทรวงการคลัง เปิดเผยความคืบหน้าการใช้สิทธิภายใต้โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ ผ่านบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติตามโครงการฯ ที่ยืนยันตัวตนสำเร็จภายในวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๖ (ผู้มีสิทธิ) ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๐๐ น. มีมูลค่าการใช้สิทธิสะสมจำนวนกว่า ๗๓๒.๘๑ ล้านบาท จากผู้มีสิทธิ จำนวนกว่า ๒.๓๖ ล้านราย โดยส่วนใหญ่จะเป็นการใช้สิทธิในวงเงินค่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นจากร้านธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น (ร้านธงฟ้าฯ) จำนวน ๗๒๘.๑๕ ล้านบาท วงเงินส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้มจากร้านค้า ตามที่กระทรวงพลังงานกำหนด จำนวน ๒.๕๒ ล้านบาท และวงเงินรวมค่าเดินทางผ่านระบบขนส่งสาธารณะ จำนวน ๒.๑๔ ล้านบาท ตามลำดับ สำหรับความคืบหน้าเกี่ยวกับผู้ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติตามโครงการฯ ที่ดำเนินการยืนยันตัวตนแล้วโดยข้อมูล วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๐๐ น. มีผู้ผ่านเกณฑ์ที่ยืนยันตัวตนสำเร็จ จำนวนทั้งสิ้น ๑๓,๓๑๘,๖๒๒ ราย (หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๔ ของจำนวนผู้ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด) สำหรับผู้ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติตามโครงการฯ ที่ดำเนินการยืนยันตัวตนสำเร็จระหว่างวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖ ถึง วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๖ จำนวน ๗๒๑,๒๐๘ ราย สามารถใช้สิทธิสวัสดิการแห่งรัฐได้ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป และจะได้รับสิทธิย้อนหลังเดือนเมษายน ๒๕๖๖ (สิทธิย้อนหลังจะให้เฉพาะวงเงินการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคร้านธงฟ้า เท่านั้น) สำหรับผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติที่ได้ดำเนินการอุทธรณ์ภายในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นวันสุดท้ายของการยื่นขออุทธรณ์ และได้ดำเนินการขอตรวจสอบและ/หรือขอปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในกรณีที่ข้อมูลไม่ถูกต้องให้ถูกต้องที่หน่วยงานตรวจสอบคุณสมบัติ ขอให้รอตรวจสอบผลการพิจารณาคุณสมบัติสำหรับรอบอุทธรณ์ จะประกาศให้ทราบภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ทั้งนี้ ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดโครงการฯ เพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <https://welfare.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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

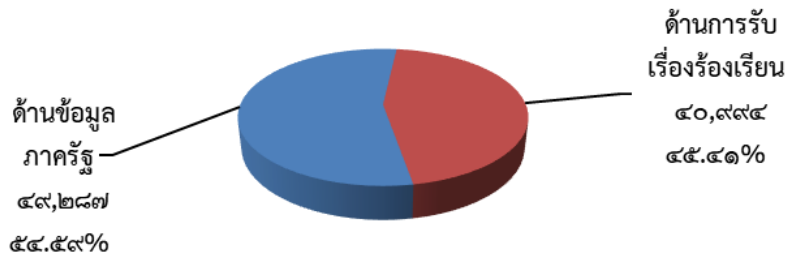
การดำเนินการ

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๙๐,๒๘๑ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๔๙,๒๘๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๙ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐,๙๙๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๑ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๙,๒๘๗	๔๐,๙๔๔	๙๐,๒๓๑
ร้อยละ	๕๔.๕๕	๔๕.๔๑	๑๐๐

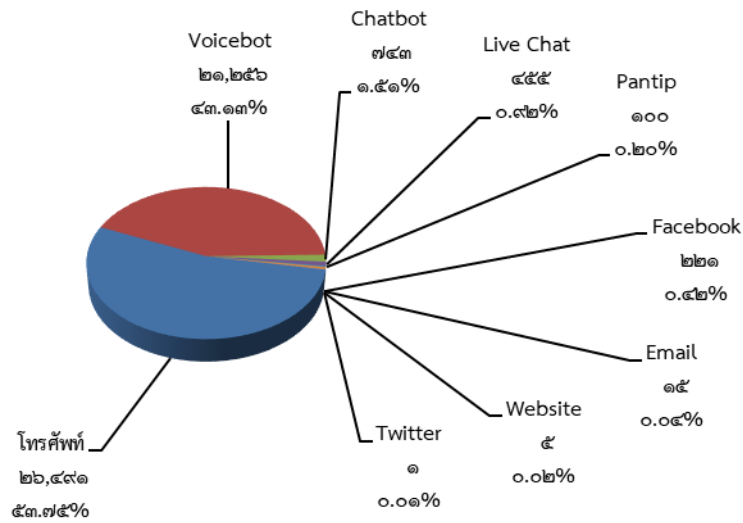
ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๔๙,๒๘๗ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๖,๔๙๑ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๑,๒๕๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๗๔๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๕๕ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๑ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๕ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



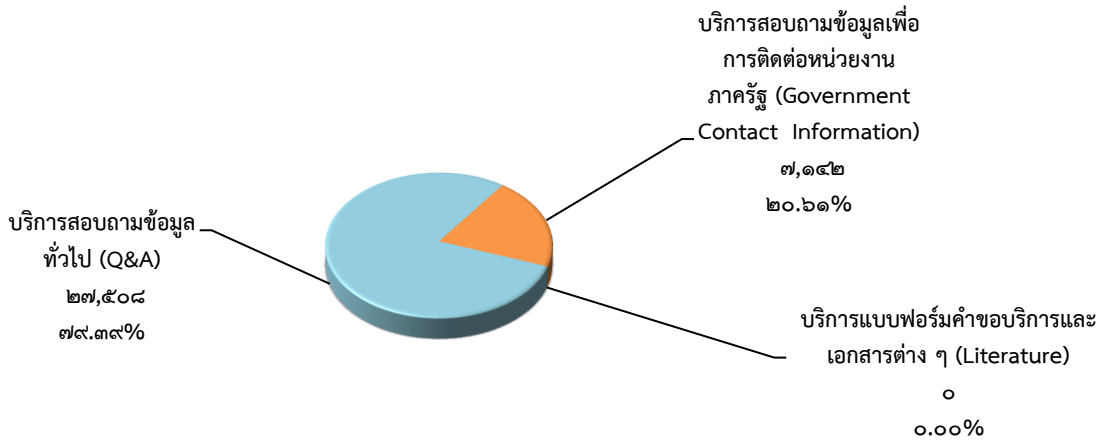
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	22,491	21,256	743	455	100	221	15	5	1	0	47,281
ร้อยละ	53.75	43.13	1.51	0.92	0.20	0.42	0.04	0.02	0.01	0.00	100.00

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 47,281 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน 34,103 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 9,874 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 3,647 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 123 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 34,650 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 27,508 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 7,142 เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๗,๕๐๘	๗,๑๔๒	๐	๓๔,๖๕๐
ร้อยละ	๗๙.๓๔	๒๐.๖๑	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๗,๕๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๔ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๗,๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๑๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๑ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๑๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๕ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๕ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

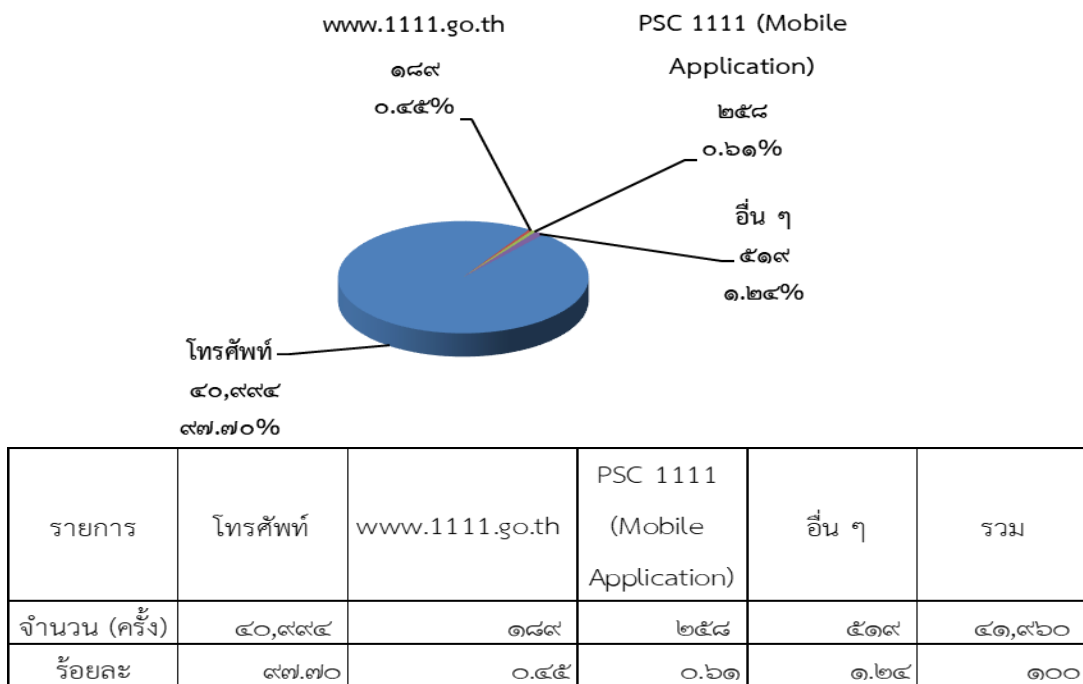
(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

ทั้งนี้ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๙๖๐ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๐,๙๙๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๘๙ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๕๘ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๕๑๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



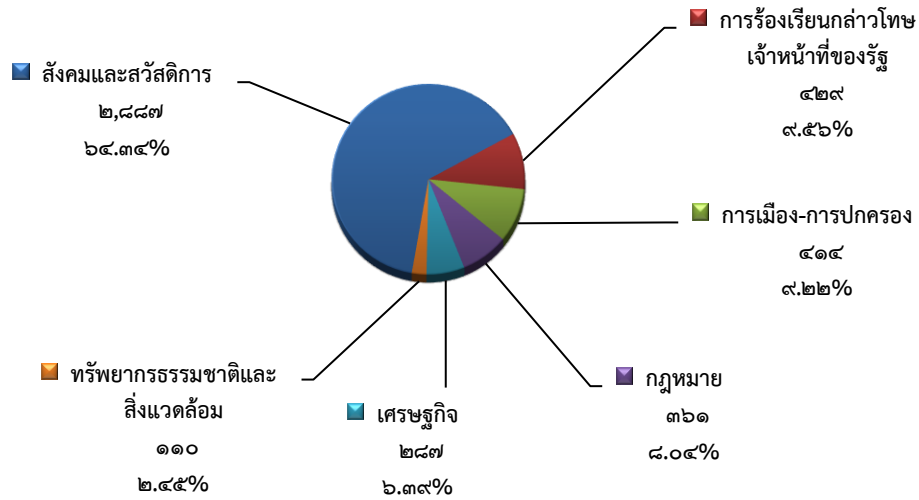
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๙๙๔ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๗,๐๔๘ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๓,๖๗๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒๖๙ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๗,๐๔๘ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๐๓๐ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๖๘๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๒๙ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๐๑ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๔๘๘ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๘๘๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๒๙ เรื่อง ด้านการเมือง-การปกครอง จำนวน ๔๑๔ เรื่อง

ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๖๑ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๘๗ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๐ เรื่อง และไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



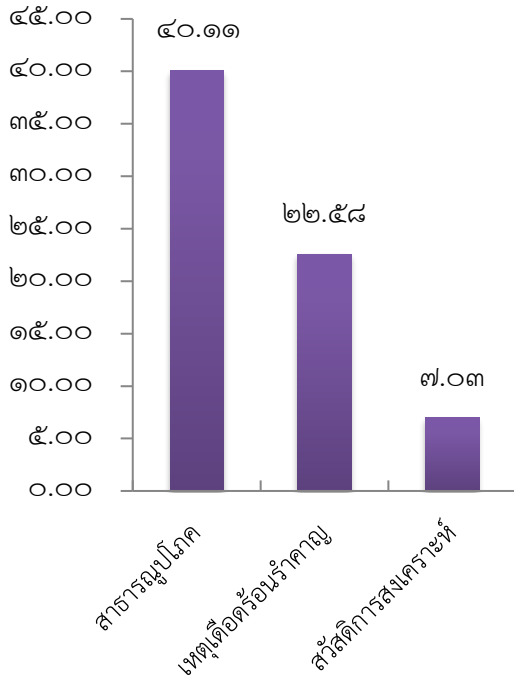
รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การเมือง-การปกครอง	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกฯ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๘๘๗	๔๒๙	๔๑๔	๓๖๑	๒๘๗	๑๑๐	๐	๔,๔๘๘
ร้อยละ	๖๔.๓๔	๙.๕๖	๙.๒๒	๘.๐๔	๖.๓๙	๒.๔๕	๐.๐๐	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๓๔๘ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ปราบปรามและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์เรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๖๐๖ เรื่อง

สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

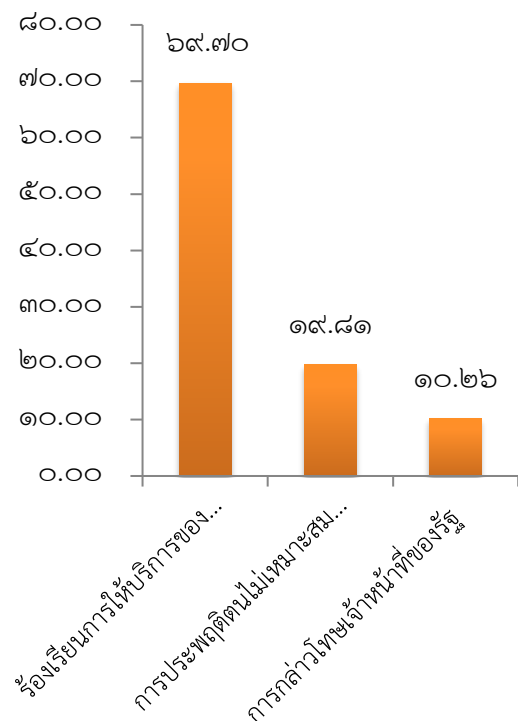


- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๔๐.๑๑ ได้แก่ ขอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปรับค่าไฟฟ้า และค่าแปรผัน (FT) ที่เพิ่มขึ้น ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๒.๕๘ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากเพื่อนบ้านจับกลุ่มดื่มสุรา กลิ่นเหม็นจากฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ป้ายหาเสียงพรรคการเมืองบดบังทัศนวิสัย ฯลฯ
- สวัสดิการสงเคราะห์** ร้อยละ ๗.๐๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ขอความช่วยเหลือจัดสรรค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และจัดสรรที่อยู่อาศัย ฯลฯ

การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

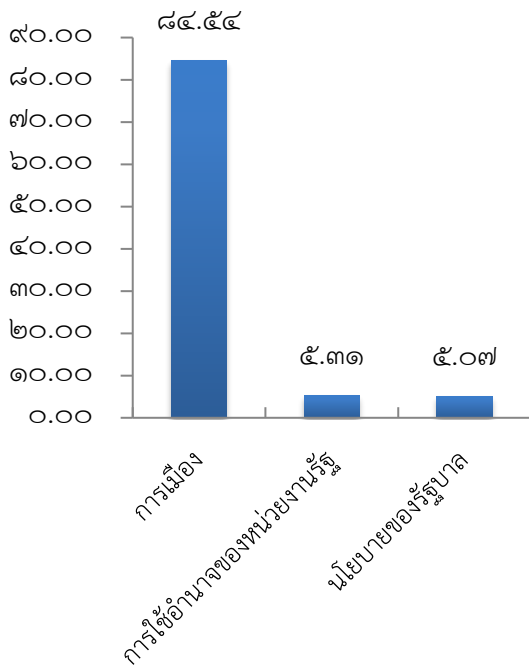
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๙.๗๐ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่กรมที่ดิน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๑๙.๘๑ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ทหาร เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๐.๒๖ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บเงินของเจ้าหน้าที่ศุลกากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ขอให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณการเดินทางของ บริษัท ขนส่ง จำกัด ฯลฯ



การเมือง - การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

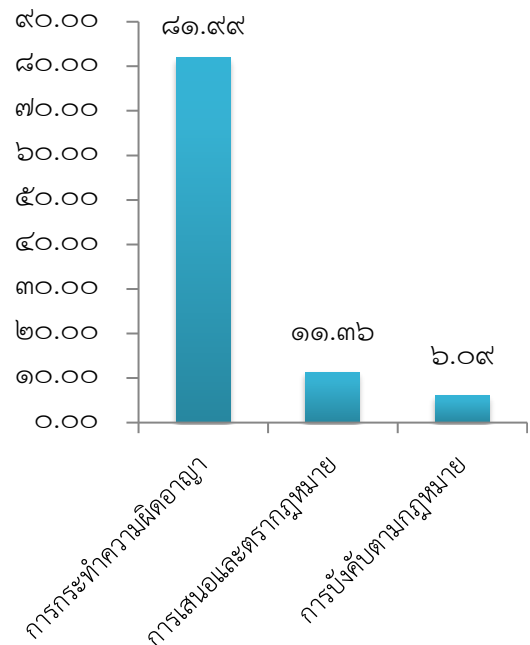


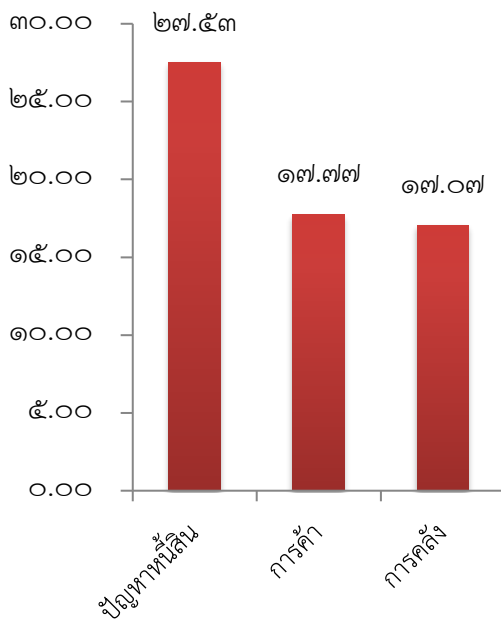
๑. **การเมือง** ร้อยละ ๘๔.๕๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับพรรคการเมือง ฯลฯ
๒. **การใช้อำนาจของหน่วยงานรัฐ** ร้อยละ ๕.๓๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งของกำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการโยกย้ายข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ฯลฯ
๓. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๕.๐๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณโรงเรียนให้กับทุกโรงเรียน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ฯลฯ

กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๑.๙๙ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกทำร้ายร่างกาย ช่มชู้ คุกคาม ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปราบปรามการลักลอบจำหน่ายไนตรัสออกไซด์ หรือก๊าซหัวเราะ ฯลฯ
๒. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๑.๓๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายนโยบายกัญชาเสรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายบทลงโทษผู้กระทำความผิดคดีพรากผู้เยาว์ ฯลฯ
๓. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๖.๐๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจับความเร็ว และบรรทุกน้ำหนักเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณทางม้าลาย ฯลฯ





เศรษฐกิจ

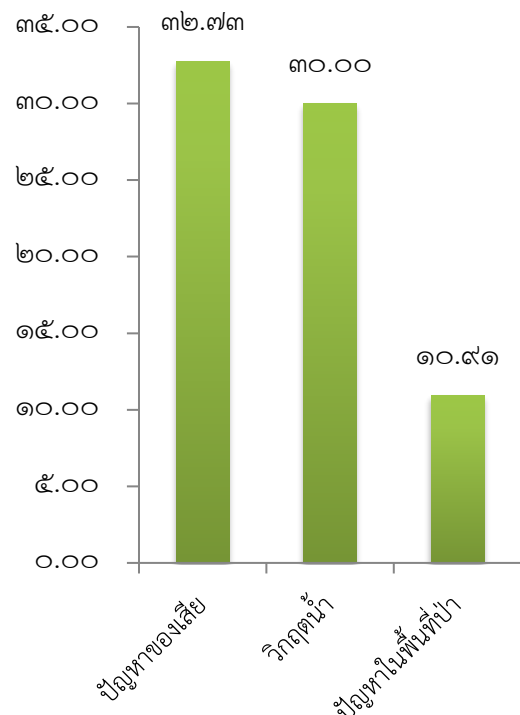
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ๑. ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๗.๕๓ ได้แก่ การขอความช่วยเหลือจากการกู้เงินนอกระบบ ขอเสนอความคิดเห็นให้ธนาคารแห่งประเทศไทย เข้ามาช่วยเหลือดูแลลูกหนี้ ฯลฯ
- ๒. การค้า** ร้อยละ ๑๗.๗๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมราคาสินค้า อุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าของร้านธงฟ้า ประชากรรัฐ ฯลฯ
- ๓. การคลัง** ร้อยละ ๑๗.๐๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเร่งจ่ายงบประมาณค่าอาหารกลางวัน และนมโรงเรียน ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ๑. ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๓๒.๗๓ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่จัดเก็บขยะ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บขยะมูลฝอย และขยะชิ้นใหญ่ ฯลฯ
- ๒. วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๓๐.๐๐ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือการจัดทำฝนมเทียม ขอความช่วยเหลือขุดเจาะบ่อน้ำบาดาล ฯลฯ
- ๓. ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๑๐.๙๑ ได้แก่ การแจ้งเหตุ กรณีพบเห็นไฟไหม้ป่า ขอให้ตรวจสอบการบุกรุกและลักลอบตัดไม้ในพื้นที่เขตป่าชุมชน ฯลฯ



๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กต ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๗๗๓ ครั้ง คิดเป็น อัตราร้อยละ ๒.๐๐ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก (๑๑๑๑ กต ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กต ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๒,๓๙๔ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๗๐ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๓) การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

๒.๑.๓.๑) กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๔๓๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔๒ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๑๗๒ 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 และความมั่นคง ของประเทศ โดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขข่าวปลอมและเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้องออกสู่สาธารณะ อีกทั้งเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด ที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๕๑ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๙๖๙ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการ ตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๔๐๓ เรื่อง ได้แก่ การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจ ลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับ

สถานประกอบการ การสลักหลังแจ้งออกไปนอกราชอาณาจักรและกลับเข้ามาอีก (RE-ENTRY PERMIT) และการเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒๖๓ เรื่อง ได้แก่ วิธีการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และสถานที่ตั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๔๔ เรื่อง ได้แก่ การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ การนำส่งวัตถุพยานเพื่อตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ การตรวจพิสูจน์สารพันธุกรรม (DNA) สถานที่ตั้ง 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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๓๐ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๓๔ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕๖๔ 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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๑๙ เรื่อง เช่น การจัดงานวันวิสาขบูชานานาชาติ ครั้งที่ ๑๘ เวลาเปิดให้เข้าชม ทำบุญ ไหว้พระ ของวัดต่าง ๆ ขั้นตอนการดำเนินการขออนุญาตสร้างวัด เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับสมณวิสัยส่อไปในทางชู้สาวกับภรรยาสาหญิง ๒) ขอให้ตรวจสอบการให้พื้นที่

เอกชนดำเนินธุรกิจตลอดเส้นทางถนนพุทธมณฑล สาย ก. ว่าเป็นไปตามระเบียบราชการหรือไม่ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอเสนอความคิดเห็น ให้กำหนดวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาเพิ่มเติม คือ วันพระอรหันต์หลวงตามหาบัว ญาณสัมปันโน ๒) ขอเสนอความคิดเห็น เพชบุรีของสำนักงานพระพุทธศาสนา ไม่ควรมีการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง ควรรักษาความเป็นกลางทางการเมือง และเป็นหน่วยงานภาครัฐแบบอย่างที่ดี เป็นต้น

๒.๒.๔) เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

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

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๕๘ เรื่อง แบ่งเป็นสอบถามข้อมูล จำนวน ๕๗ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อยกเว้นสำหรับผู้ควบคุมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยไม่ต้องขอความยินยอม ข้อเสนอ กรณีกារถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และกรณีกារติดตั้งกล้องวงจรปิด (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
- การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนราษฎร



เศรษฐกิจ

- การจัดงานเทศกาลอาหารกรุงเทพ ๒๕๖๖
- การจดทะเบียนพาณิชย์
- การจัดงาน JOB EXPO THAILAND 2023



สังคมและสวัสดิการ

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- โครงการเน็ตประชารัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ



การศึกษาและเทคโนโลยี

- โปรแกรมการแข่งขันกีฬาซีเกมส์ ครั้งที่ ๓๒
- กองทุนให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา
- การเปิดรับสมัคร นักเรียน-นักศึกษาใหม่ ของสถาบันการศึกษา



อื่น ๆ

- สภากาชาดไทยออกหน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลต่าง ๆ

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

การดำเนินการ

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๘๘,๗๔๑ 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	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าชาวลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๓๖,๑๐๖	๔๐,๙๙๔	๑,๒๐๗	๑,๗๗๓	๒,๓๙๔	๑,๔๓๓	๔๒	๒,๑๗๒	๖๕๑	๑,๙๖๙

จากสถิติการให้บริการในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๘๘,๗๔๑ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๗,๗๔๗ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๔,๑๐๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๙,๘๗๔ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรม ที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๖๔๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๒๓ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๔,๖๕๐ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๗,๕๐๘ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๑๔๒ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ สอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๗,๕๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๙ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๗,๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๑

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๑๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๑ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๑๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๕ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๕ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถาม

เป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

๒) การใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๙๙๔ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๗,๐๔๘ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๓,๖๗๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒๖๙ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๗,๐๔๘ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๐๓๐ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๖๘๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๒๙ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๐๑ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๔๘๘ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๘๘๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๒๙ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๔๑๔ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๖๑ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๘๗ เรื่อง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๐ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๓๔๘ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร ศูนย์เฝ้าระวังฯ ฯลฯ จำนวน ๖๐๖ เรื่อง

๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการที่ประชาชนผู้ให้ข้อมูลนั้นโดยตรง และจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ขอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ 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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง โดยได้ประสานงานในการปรับปรุงข้อมูล และแจ้งช่องทางในการประสานงานสำหรับผู้ประสานงานหน่วยงานภาครัฐ (Contact point) ที่ประสงค์จะประสานงานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ ด้านบุคลากร

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

การดำเนินการ

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

Date	Split/Skill	MAXSTAFFED
1/5/2023	Skill_GCC_Total	95
2/5/2023	Skill_GCC_Total	95
3/5/2023	Skill_GCC_Total	96
4/5/2023	Skill_GCC_Total	96
5/5/2023	Skill_GCC_Total	95
6/5/2023	Skill_GCC_Total	95
7/5/2023	Skill_GCC_Total	96
8/5/2023	Skill_GCC_Total	95
9/5/2023	Skill_GCC_Total	96
10/5/2023	Skill_GCC_Total	96
11/5/2023	Skill_GCC_Total	95
12/5/2023	Skill_GCC_Total	95
13/5/2023	Skill_GCC_Total	96
14/5/2023	Skill_GCC_Total	95
15/5/2023	Skill_GCC_Total	96
16/5/2023	Skill_GCC_Total	96
17/5/2023	Skill_GCC_Total	95
18/5/2023	Skill_GCC_Total	96
19/5/2023	Skill_GCC_Total	95
20/5/2023	Skill_GCC_Total	95
21/5/2023	Skill_GCC_Total	95
22/5/2023	Skill_GCC_Total	95
23/5/2023	Skill_GCC_Total	96
24/5/2023	Skill_GCC_Total	95
25/5/2023	Skill_GCC_Total	96
26/5/2023	Skill_GCC_Total	96
27/5/2023	Skill_GCC_Total	95
28/5/2023	Skill_GCC_Total	95
29/5/2023	Skill_GCC_Total	96
30/5/2023	Skill_GCC_Total	96
31/5/2023	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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๑) หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการงาน Call Center สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน Call Center มาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการ การใช้ระบบ รวมทั้งการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ จำนวน ๒๘ คน ในระหว่างวันที่ ๒-๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖

๒) หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสายสำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร "การใช้งานระบบ Genesys on Cloud" อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๑๓๔ คน ในระหว่างวันที่ ๒๙-๓๑ พฤษภาคม 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 จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับชั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ในแต่ละวัน ดังนี้

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๒) พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อย ภาษาอังกฤษ 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 มีข้อมูลที่ทันสมัย เป็นประจำทุกวัน และตอบสนองต่อข้อซักถามของประชาชนได้มีประสิทธิภาพ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๘ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๓.๓ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือน พฤษภาคม 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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๓ วินาที ซึ่งดีกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๙๙.๕๖ 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 พาเลส กรุงเทพมหานคร โดยจัดส่งสรุปผลการฝึกอบรมดังกล่าวในรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว

๓.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์ และรายงานให้ผู้ว่าจ้างทราบเป็นประจำทุกเดือนตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

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

- ศูนย์อำนวยการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยการจัดการเลือกตั้ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศลต.ตร.) ขอประชาสัมพันธ์พี่น้องประชาชนชาวไทย ชาวต่างชาติ รวมถึงนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับกฎหมายเลือกตั้งที่สำคัญโดยในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นวันเลือกตั้งล่วงหน้านั้น คณะกรรมการเลือกตั้ง ได้ประกาศว่า ห้ามขาย จำหน่าย แจกแจก หรือจัดเลี้ยงสุราทุกชนิด ตั้งแต่ ๑๘.๐๐ น. ของวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖ จนถึงเวลา ๑๘.๐๐ น. ของวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖ หากฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ เป็นไปตามมาตรา ๑๔๗ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการเลือกตั้ง ส.ส. พ.ศ.๒๕๖๑ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๖ โดยกฎหมายมีผลบังคับทั่วประเทศ จึงขอให้ประชาชน รวมถึงนักท่องเที่ยวงดเว้นการกระทำที่เข้าข่ายผิดกฎหมายดังกล่าว หากพี่น้องประชาชนหรือพบเห็นการกระทำความผิด โปรดแจ้ง สายด่วน ๑๙๑ หรือ ๑๕๙๙ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) หรือ สถานีตำรวจนครบาล และสถานีตำรวจภูธรในพื้นที่ ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- กรมการขนส่งทางบก เตือนประชาชนอย่าหลงเชื่อเพจมิฉฉาซีพรับทำหรือต่ออายุใบขับขี่ออนไลน์ ประชาชนต้องสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มมิฉฉาซีพจะนำรูปตราสัญลักษณ์กรมการขนส่งทางบกมาใส่ในรูปโปรไฟล์ หรือนำรูปภาพของผู้ที่ได้รับใบขับขี่มาแอบอ้าง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือโดยจะโฆษณาหลอกลวงว่าสามารถออกใบขับขี่โดยไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักงานขนส่ง และมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการดำเนินการอยู่ที่ประมาณ ๑,๐๐๐ - ๖,๐๐๐ บาท เมื่อผู้เสียหายโอนเงินไปแล้วจะเรียกร้องให้โอนเงินเพิ่มอีกและเจียบหาย รวมทั้งยังมีการแอบอ้างในการอบรมต่ออายุใบขับขี่แทน โดยกลุ่มมิฉฉาซีพมีพฤติกรรมแอบอ้างว่าจะอบรมต่ออายุใบขับขี่แทนผู้เสียหายและจ้องคิวให้ผู้เสียหายเข้ามาถ่ายรูปทำใบขับขี่ ณ สำนักงานขนส่ง พร้อมหลอกให้ผู้เสียหายส่งหน้าบัตรใบขับขี่และโอนเงินไปให้ หรือโฆษณาหลอกลวงว่าใบขับขี่หมดอายุ ไม่มีเวลาอบรม รับจ้องคิวพร้อมอบรมต่ออายุใบขับขี่ทุกชนิด เจ้าตัวต้องเข้าไปถ่ายรูปทำบัตรด้วยตนเองที่สำนักงานขนส่ง สำหรับการขอรับใบขับขี่ทุกชนิดมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ การขอรับใบขับขี่ใหม่สามารถจ้องคิวล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน DLT Smart Queue ทั้งนี้ หากประชาชนท่านใดพบเพจเฟซบุ๊กปลอมขอให้กดยางานบัญชีหรือเพจเฟซบุ๊ก (report) หรือสามารถแจ้งเบาะแสมายังกรมการขนส่งทางบกได้โดยตรง หรือโทรสายด่วน ๑๕๘๔ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) แจ้งเหตุไม่อาจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สำหรับผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ที่มีเหตุจำเป็นไม่อาจไปใช้สิทธิเลือกตั้งได้ โดยจะต้องแจ้งเหตุภายใน ๗ วันก่อนวันเลือกตั้ง คือ ตั้งแต่วันที่ ๗-๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๖ หรือภายใน ๗ วัน นับแต่วันเลือกตั้ง คือ ตั้งแต่วันที่ ๑๕-๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ผ่านช่องทางดังนี้ ๑. ยื่นด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทนต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน โดยทำหนังสือแจ้งเหตุจำเป็นที่ไม่อาจไปใช้สิทธิ พร้อมระบุเลขประจำตัวประชาชน และที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน ๒. จัดส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ถึงนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่น ๓. แจ้งผ่านเว็บไซต์สำนักบริหารการทะเบียน stat.bora.dopa.go.th หรือทางแอปพลิเคชัน SMART VOTE หัวข้อ “การแจ้งเหตุจำเป็นที่ไม่อาจไปใช้สิทธิเลือกตั้งทางอิเล็กทรอนิกส์” สามารถดาวน์โหลดหนังสือแจ้งเหตุที่ไม่อาจไปใช้สิทธิเลือกตั้งได้ที่ www.ect.go.th หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่สายด่วน ๑๔๔๔

- กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) แจ้งเตือนมิฉฉาซีพหลอกลวงให้กู้เงินออนไลน์ กลโกงของคนร้ายหลอกลวงทะเบียนเงินกู้มีลักษณะดังนี้ โปสต์เชิญชวนให้กู้เงินออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ สามารถกู้เงินได้ง่ายในวงเงินหลายหมื่นบาท โดยเสียค่าดำเนินการ ๑๐% ของยอดเงินที่ต้องการกู้ จะมีเงินโอนเข้าบัญชีธนาคารในวันรุ่งขึ้น ต่อมาจะไม่ได้รับเงินตามสัญญา โดยคนร้ายอ้างว่าเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการ ให้ทำการโอนเงินเพิ่มเพื่อแก้ไขรายการ แต่สุดท้ายถูกระบบอายัดเงินทั้งหมดไม่สามารถถอนเงินได้ หากประชาชนพบเห็นสามารถแจ้งได้ที่เว็บไซต์ www.thaipoliceonline.com หรือโทร ๑๔๔๑

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 โดยได้ส่งมอบรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ ให้ผู้รับจ้าง เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามหนังสือเลขที่ เอ็นที ฐฐฎ.๒.๓/๓๙๐ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขอนำส่งรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้งนี้ มีหน่วยงานภาครัฐตอบกลับโดยแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ จำนวน ๒๒๑ หน่วยงาน

๓.๔.๒ จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง จัดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือปริมณฑล หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ (On line) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ คน และออนไซต์ (On site) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน โดยเน้นการปฏิบัติงานร่วมกัน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๒ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111 เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรมอัศวิน แกรนด์ คอนเวนชั่นพลาซ่า กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๖)

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.		ก.ย.
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)													
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์													
(๑) รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล (Data Analytics) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นสำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)													
(๒) พัฒนาระบบนำร่องการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยนำข้อมูลที่วิเคราะห์และรวบรวมจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาออกแบบและจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) สำหรับหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม													
(๓) ทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งานสำหรับต่อยอดประสิทธิภาพของระบบในระยะถัดไป													
๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน													กำหนดส่งภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผลการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามข้อ ๕.๑ - ๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต													
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีผู้ใช้ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง													
๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง													
๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ													
๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ ๒๕๖๖													กำหนดส่ง ๔ ครั้ง ภายใน ๑๕ วัน ของเดือนถัดไป ไตรมาสที่ ๑ ส่งเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ ส่งเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๓ ส่งเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๔ ส่งเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๓ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๘ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

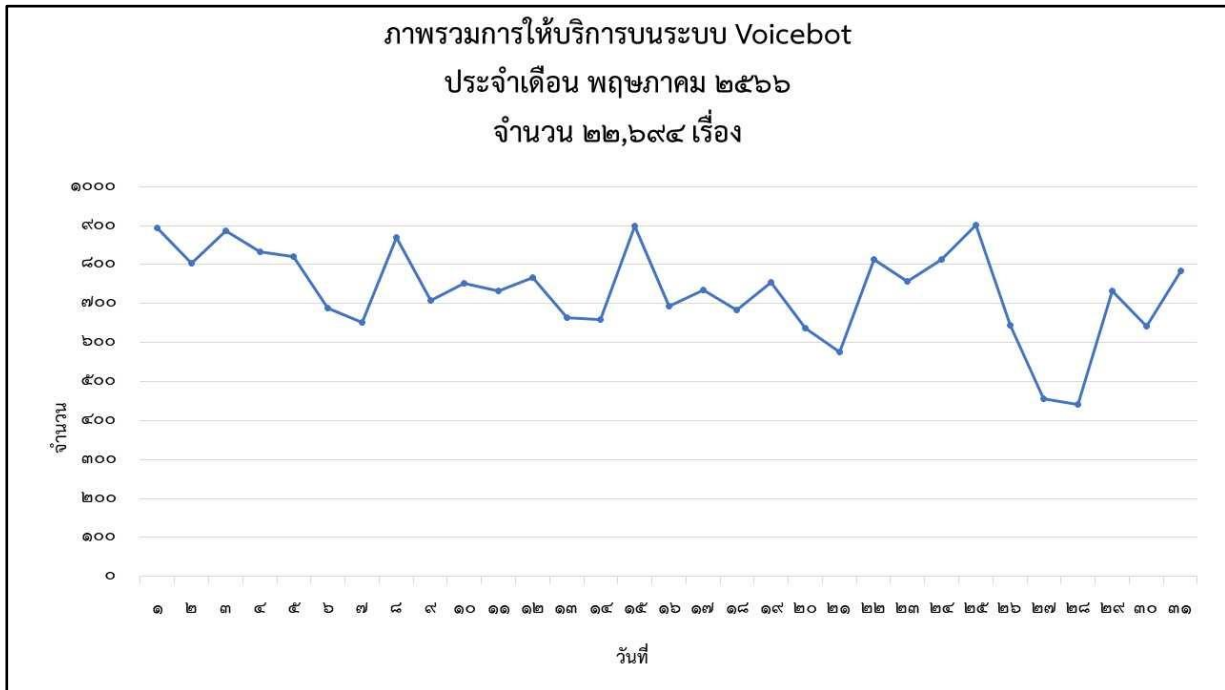
๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๓% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๐.๔๒% ลดลง ๐.๓๙%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๖ รายการ Response จำนวน ๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๖ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๕๐๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

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

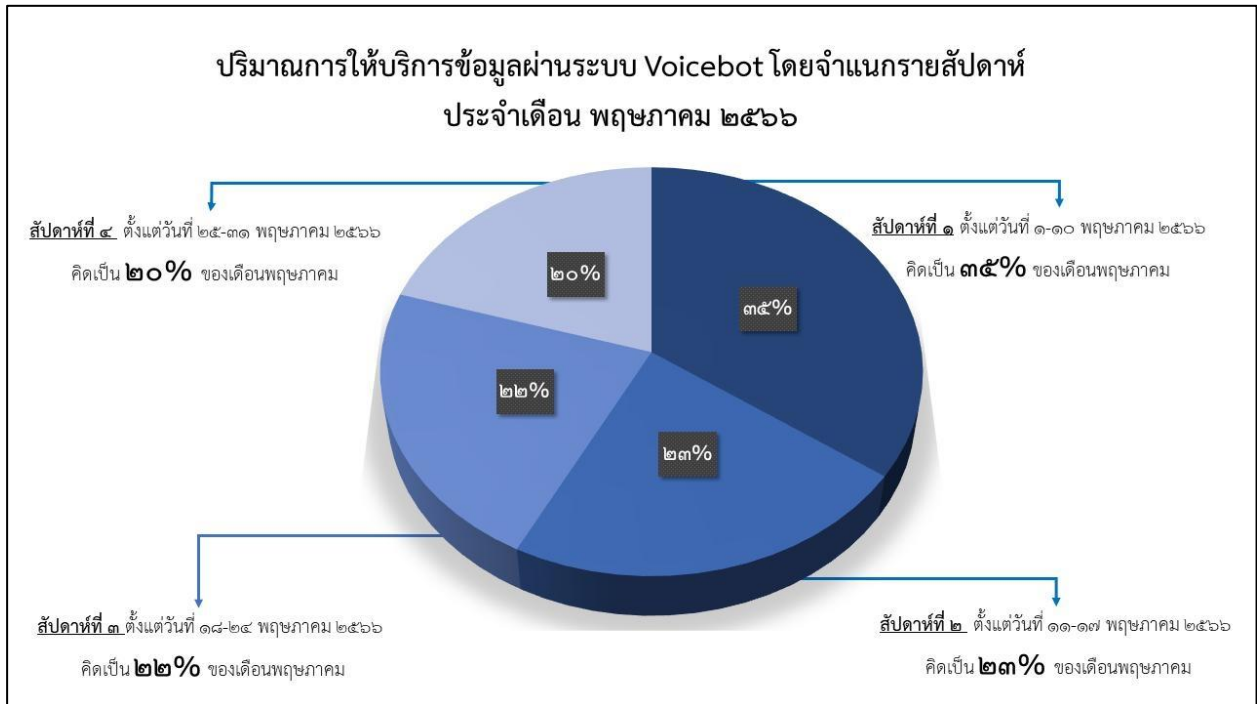
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๒๒,๖๙๔ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๑,๒๕๖ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๕ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ - ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ - ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ของเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๕,๓๔๕
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔,๐๓๓
กระทรวงการต่างประเทศ	๓,๖๓๒
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒,๕๕๓
กระทรวงการคลัง	๒,๔๐๔
กระทรวงคมนาคม	๑,๒๗๑
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๖๗๖
กระทรวงยุติธรรม	๖๖๗
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖๔๘
กระทรวงพาณิชย์	๓๔๘
กระทรวงแรงงาน	๒๐๕
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๓๑
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๒๔
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๒๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๑๔
กระทรวงสาธารณสุข	๑๐๒
กระทรวงกลาโหม	๙๕
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๗๗
กระทรวงศึกษาธิการ	๔๐
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๓๓
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๔
กระทรวงพลังงาน	๒๓
ราชบัณฑิตยสถาน	๑๙

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๘
รวมทั้งหมด	๒๒,๖๙๔

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๒,๑๕๗
	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑,๑๑๑
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๕๘๘
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๕๘๕
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๘๕
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๗๐
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน	๖๙
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๖๖
	การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย	๕๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔๕
	คำถามอื่นๆ	๕๑๕
รวม		๕,๓๔๕
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๗๒๕
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑,๑๔๕
	โครงการเน็ตประชารัฐ	๕๕๐
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๕๔๙
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๒๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๘
	ขั้นตอนการยกเลิก *๑๓๗ แต่ละเครือข่าย	๖
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย เพื่อประโยชน์สาธารณะ	๔
	การรับ-ส่งจดหมาย,พัสดุ,EMS และอัตราค่าบริการ	๓
	คำถามอื่นๆ	๙
รวม		๔๐๓๓
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑,๓๑๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๑,๐๙๐
	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๕๕๖
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๕๓๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตประเทศต่าง ๆ ประจำประเทศไทย	๒๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการกงสุล	๒๗
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑๘
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๑๔
	ระบบ Thailand Pass	๑๓
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๘
	คำถามอื่นๆ	๒๘
รวม		๓,๖๓๒
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑,๕๔๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑,๐๑๒
รวม		๒,๕๕๓
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๒๑๓
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๖๒๗
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๔๒๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๑
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๑๔
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสรรพากร	๑๐
	การซื้อสลากดิจิทัล	๙
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๙
	คำถามอื่นๆ	๕๔
รวม		๒,๔๐๔
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๙๙
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๕๗๙
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๓๔
	อัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติรถยนต์	๑๒
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๘
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๘
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๖
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๕
	เอกสารการสมัครสมาชิก M-Flow	๔
	การจองตั๋วโดยสารรถไฟ	๔
	คำถามอื่นๆ	๑๒
รวม		๑,๒๗๑
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓๐๖
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๒๘๔
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑๗
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๑๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	๕
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๕
	คุณสมบัติของคนพิการในการขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธรรมาวุธ	๔
	คำถามอื่นๆ	๒๔
รวม		๖๗๖
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๓๐๘
	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๒๗๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๓
	การประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๖
	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน	๑๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสอบสวนคดีพิเศษ	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุมประพฤติ	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกิจการยุติธรรม	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๓
	คำถามอื่นๆ	๓
รวม		๖๖๗
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๔๑๒
	ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๒๓๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖
รวม		๖๔๘
กระทรวงพาณิชย์	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๑๒๙

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒๗
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๕๕
	การจดทะเบียนธุรกิจขังตวงวัด	๑๕
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๘
	การขอรับความคุ้มครองลิขสิทธิ์	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดต่าง ๆ	๓
	ข้อมูลและความหมายของสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์	๓
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๒
	การจดลิขสิทธิ์	๒
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		๓๔๘
กระทรวงแรงงาน	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๑๐๐
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทย อย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๓๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๑๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๘
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีสงเคราะห์บุตร"	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๗
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีคลอดบุตร"	๕
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเสียชีวิต"	๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	คำถามอื่นๆ	๑๑
	รวม	๒๐๕
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๔๘
	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๑๗
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑๓
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑๒
	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๑๒
	คุณสมบัติของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ	๒
	คำถามอื่นๆ	๓
	รวม	๑๓๑
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำและน้ำบาดาล	๒๑
	การตรวจสอบตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๑๙
	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๑๕
	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	การขออนุญาตเข้าเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าและเขตห้ามล่าสัตว์ป่า	๘
	การบินโดรนในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ	๘
	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจองคิวเข้าอุทยานแห่งชาติล่องหน้าผ่าน Mobile Application QueQ	๕
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๕
	คำถามอื่นๆ	๑๗
รวม		๑๒๔
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๘๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	๑๒
	การขอรับใบอนุญาตค้าโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)	๓
	การรับกรรมสิทธิ์ในโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุที่ได้ขึ้นทะเบียนแล้ว โดยทางมรดกหรือโดยพินัยกรรม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	๒
	การโอนโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๒
	คำถามอื่นๆ	๙
รวม		๑๒๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔๑
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๓๖
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑๕
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑๓
	สวัสดิการของข้าราชการ	๙
รวม		๑๑๔
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๘
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิ์ของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๑๓
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๑๐
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับกัญชาทางการแพทย์	๔
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการแพทย์	๓
	การขออนุญาตปลูกกัญชา	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๒
รวม		๑๐๒
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๕๑
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๑๔
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๕
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๓
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองบัญชาการกองทัพไทย	๒
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๑
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		๙๕

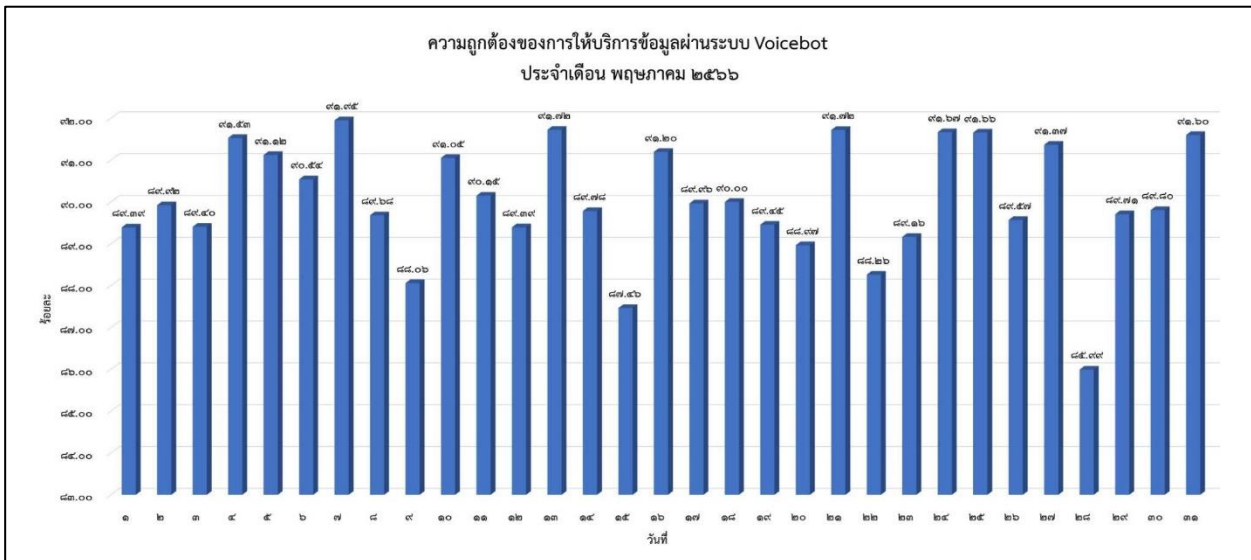
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๑
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๖
	โครงการสินเชื่อเพื่อรวบรวมข้าวและสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร	๗
	การตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๖
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๕
	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการแพปลา	๕
	การประกาศปิดอ่าวไทยของกรมประมง	๔
	การออกหนังสือคนประจำเรือแรงงานต่างด้าว	๔
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง	๒
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	๒
	คำถามอื่นๆ	๕
	รวม	
กระทรวงศึกษาธิการ	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพรู	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๓
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	๒
	การย้ายสถานศึกษา	๒
	การพิจารณาอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาโดยไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่นๆ	๓
รวม		๔๐
สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๒๑
	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๑๒
รวม		๓๓
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๙
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๒
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑
	การขออนุญาตส่งออกวัตถุอันตราย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	๑
รวม		๒๔
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิง ตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิง ตามมาตราต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้แจ้งขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรา ต่าง ๆ	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การแจ้งเลิกประกอบกิจการผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรา ต่าง ๆ	๑
รวม		๒๓
ราชบัณฑิตยสถาน	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตสถาน	๑๑
	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๑
รวม		๑๙
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๑
รวม		๘
รวมทั้งหมด		๒๒,๖๙๔

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๓% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชน จะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น ในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูล ที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสุ่มปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ รวมถึง เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจในระยะนี้ สำหรับรองรับการตอบคำถามของประชาชน และให้ระบบสามารถ แปลงคำได้อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน ผ่านระบบ Voicebot

แนวทางการแก้ไข จัดประชุมทีมงานเพื่อประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบทีมงานทำการแก้ไขและ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงมีการปรับปรุงและแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

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

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

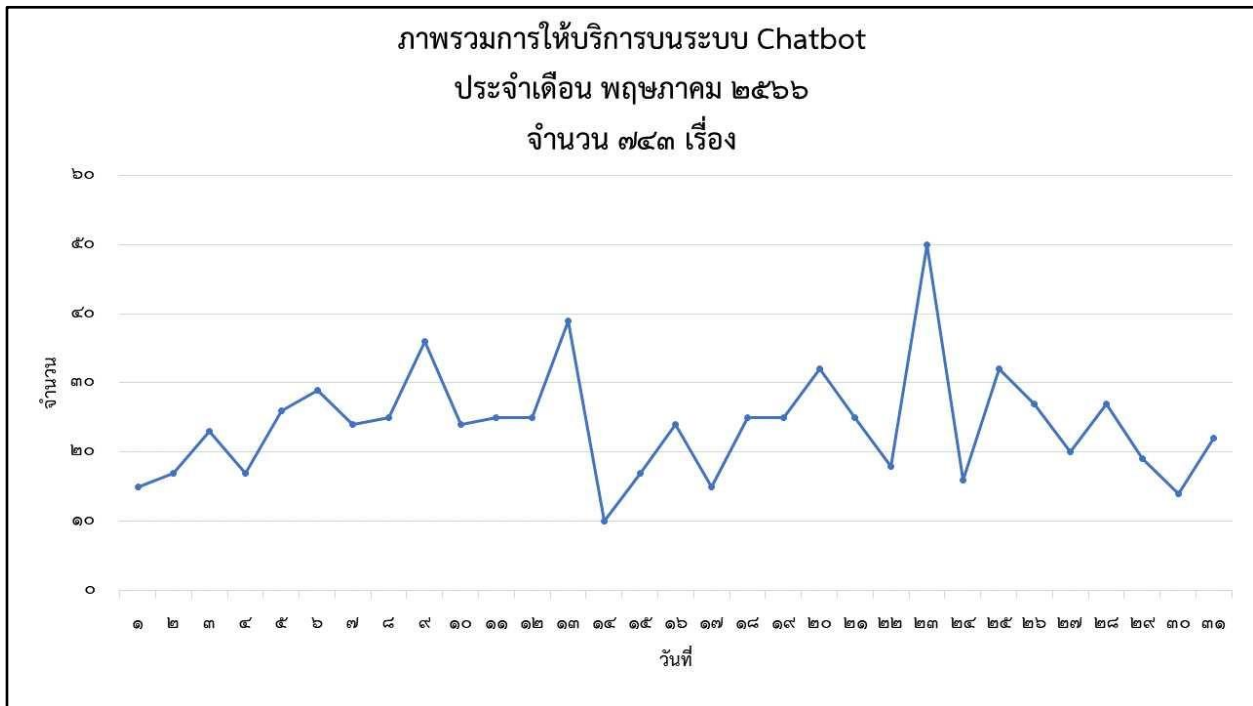
๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๖๘.๕๘% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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 ๘ ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ คิดเป็น ๖๘.๕๘% ของความถูกต้องเนื่องจากเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑ รายการ Response จำนวน ๑๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๖ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๕ รายการ รวมยอดสะสม การนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๔๗๔ รายการพร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

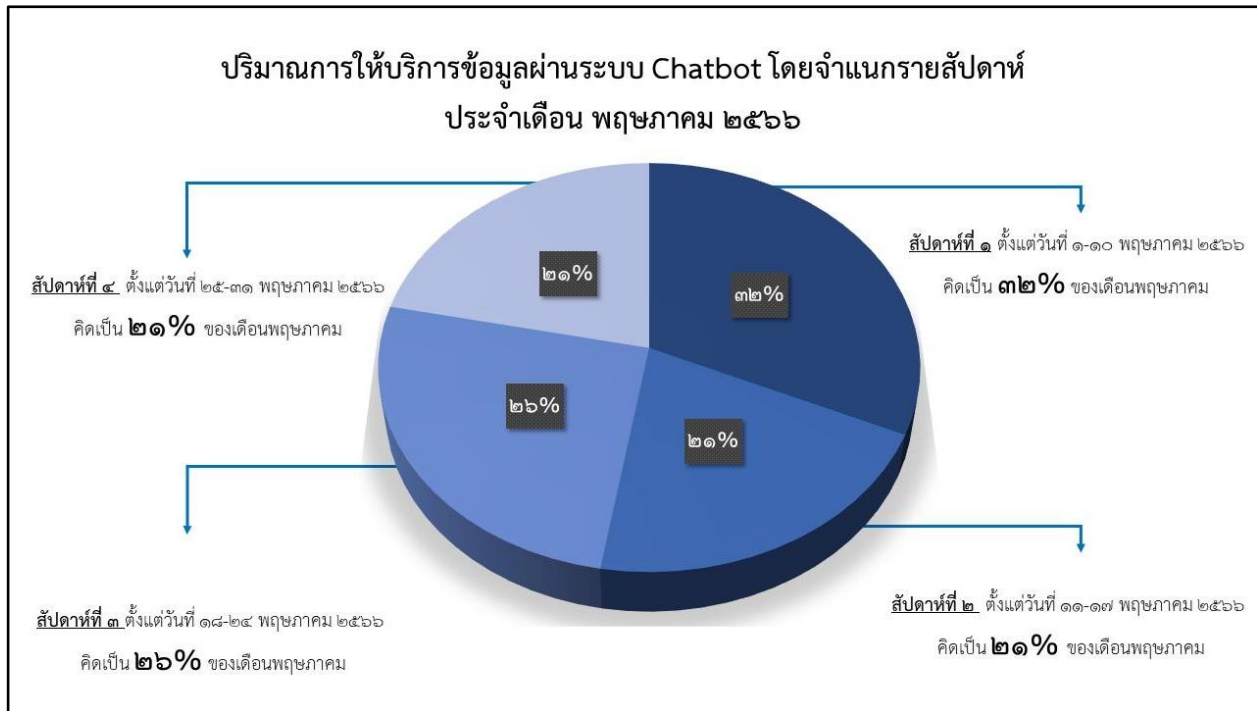
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๗๔๓ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๘ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๒ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ - ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ - ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ของเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้



สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๑๕๐
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๙๗
กระทรวงแรงงาน	๖๕
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๒
กระทรวงการคลัง	๔๐
กระทรวงการต่างประเทศ	๓๙
สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๙
กระทรวงกลาโหม	๓๖
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๔
กระทรวงศึกษาธิการ	๓๒
กระทรวงสาธารณสุข	๒๒
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๙
กระทรวงพาณิชย์	๑๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๗
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๗
กระทรวงยุติธรรม	๑๕
กระทรวงคมนาคม	๑๓
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๒
กระทรวงพลังงาน	๙
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๗
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๔
สำนักงานอัยการสูงสุด	๓
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๓

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๒
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑
รวมทั้งหมด	๗๔๓

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๐
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑๗
	การจดทะเบียนตั้งชื่อสกุลหรือชื่อสกุลใหม่	๑๗
	การลงทะเบียนรับสิทธิค่าไฟฟ้าและน้ำประปาสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๑๗
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดต่าง ๆ	๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตต่าง ๆ	๕
	การขอเพิ่มและคัดชื่อบุคคลเข้าออกทะเบียนบ้าน	๔
	การขอ/แก้ไข ทะเบียนบ้าน	๔
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีเปลี่ยนชื่อตัว หรือชื่อสกุล	๔
	คำถามอื่นๆ	๔๐
รวม	๑๕๐	

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	กำหนดวันลงคะแนนเลือกตั้งนอกเขตและการเลือกตั้งล่วงหน้า	๔๑
	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑๕
	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑๔
	การตรวจสอบรายชื่อจากบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งกรณีการเพิ่มชื่อ - ถอนชื่อ	๑๓
	การสมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรุงเทพมหานคร	๑๒
	หลักฐานที่ใช้ในการลงคะแนนเลือกตั้ง	๑
	การเสียสิทธิ์กรณีไม่ไปเลือกตั้ง	๑
รวม		๙๗
กระทรวงแรงงาน	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๒๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๔
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๘
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๖
	ค่าชดเชยการเลิกจ้างกรณีนายจ้างเลิกจ้างโดยที่ลูกจ้างไม่มี ความผิด	๖
	สวัสดิการการจ้างงาน	๒
	วิธีรับเงินประโยชน์ทดแทน	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณี เสียชีวิต"	๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๑
	การขออนุญาตออกนอกพื้นที่ของแรงงานต่างด้าว	๑
คำถามอื่นๆ	๓	
รวม		๖๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๔
	พยากรณ์อากาศ	๑๒
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๔
	ตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์	๔
	การรับ - ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๔
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑
	การรับ-ส่งจดหมาย,พัสดุ,EMS และอัตราค่าบริการ	๑
	สถานการณ์แผ่นดินไหว	๑
	ความหมายการย้ายถิ่นของประชากร	๑
รวม		๔๒
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๖
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๖
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๕
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๓
	ค่าปรับกรณียื่นแบบชำระภาษีเกินกำหนดเวลา	๒
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๒
	การชำระเงินคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	๑
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		๔๐
กระทรวงการต่างประเทศ	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	การเขียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ชื่ออำเภอต่าง ๆ	๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตไทยประจำประเทศต่าง ๆ	๔
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๔
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๑
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๑
	การออกเอกสารเดินทางสำหรับคนต่างด้าว (Travel Document for Aliens - T.D.)	๑
	ข้อมูลของสถานทูตไทยและสถานกงสุลในต่างประเทศ	๑
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑
รวม		๓๙
สำนักนายกรัฐมนตรี	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๑๘
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๖
	สวัสดิการของข้าราชการ	๕
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๕
	การให้บริการข้อมูลข่าวสารและที่ปรึกษาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๓๙
กระทรวงกลาโหม	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑๓
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๖
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๕
	อัตราเงินเดือนข้าราชการทหาร	๔
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การรับสมัครสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์ทหารบก	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำนาญบ้านอนุทหาร	๑
	กรณีทหารกระทำผิดอาญาและถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุม	๑
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๑
รวม		๓๖
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	การขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ	๔
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๔
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๓
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธรรมาภิบาล	๑
	รายละเอียดเกี่ยวกับสถานธรรมาภิบาล	๑
	โครงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้แก่คนพิการ	๑
	การจดทะเบียนคนพิการ	๑
	ความหมายของผู้ช่วยคนพิการ	๑
รวม		๓๔
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๓
	ช่องทางการสมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย	๓
	รายละเอียดโครงการเรียนดีอย่างมีคุณภาพ	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๑
	รวม	๓๒
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๖
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๓
	การขออนุญาตปลูกัญชา	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล	๑
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๑
	เอกสารรับรองการฉีดวัคซีนโควิด 19	๑
	โทษของการครอบครองกัญชาที่ไม่ได้รับอนุญาต	๑
	อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน	๑
	การบริจาคโลหิต	๑
	คำถามอื่นๆ	๓
	รวม	๒๒
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ข้อมูลอุทยานแห่งชาติพื้นที่ต่าง ๆ	๗
	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเลี้ยงไซยนต์	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	รายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก	๑
	การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ไม้เพื่อส่งออก	๑
	รายชื่ออุทยานแห่งชาติ	๑
	การขออนุญาตประกอบกิจการค้าไม้แปรรูป	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ระบบรายงานค่าระดับเสียง	๑
รวม		๑๙
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๕
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๓
	หลักเกณฑ์การรับสมัครและคัดเลือกร้านค้าธงฟ้าประชารัฐที่รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๓
	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๓
	ความรู้เบื้องต้นเรื่องเครื่องหมายการค้า	๒
	บทกำหนดโทษการละเมิดลิขสิทธิ์	๑
	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๑
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๑
รวม		๑๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๘
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๒
	ราคาขายพารา	๒
	การขออนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์	๒
	ราคาสินค้าทางการเกษตร	๑
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑
	การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑
รวม		๑๗
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๙
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย	๒
	หมายเลขโทรศัพท์สำคัญที่ควรมีติดตัวระหว่างท่องเที่ยว	๑

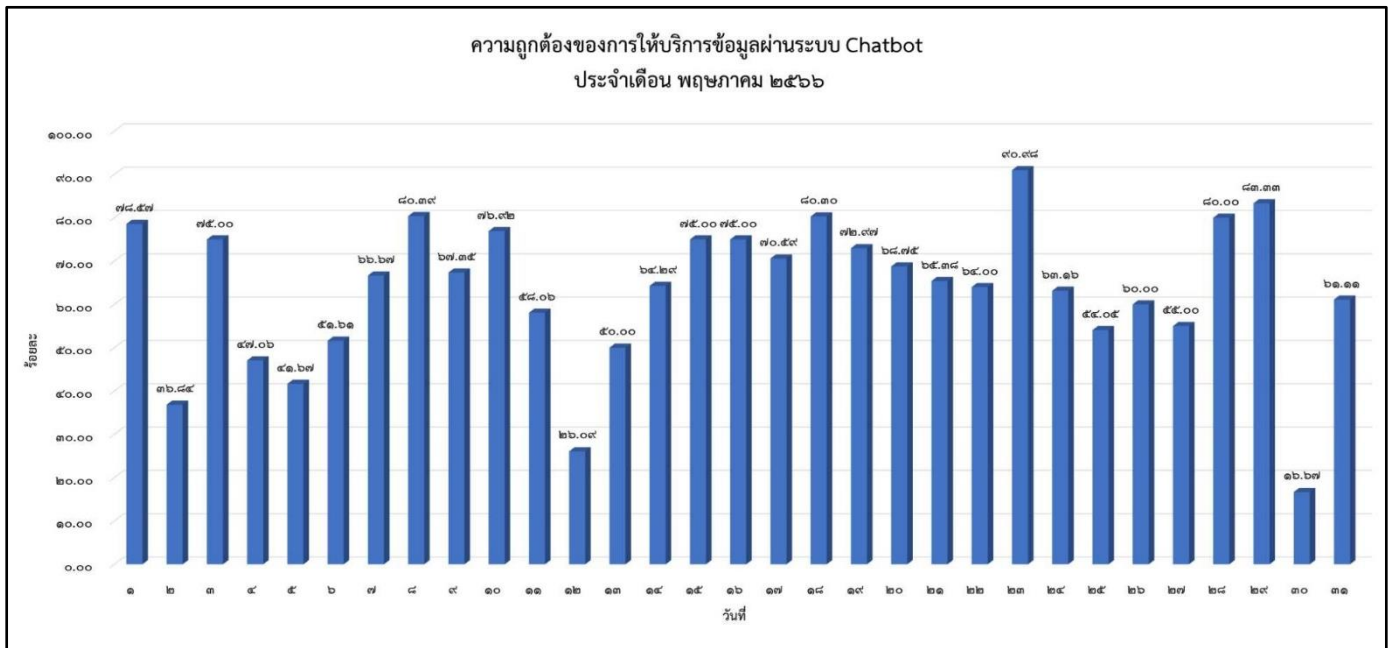
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว	๑
	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๑
	รวม	๑๗
กระทรวงยุติธรรม	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๓
	การดำเนินการเยี่ยมผู้ต้องขัง	๒
	อัตราโทษของผู้ดื่มแล้วขับหรือขับช้ำโดยประมาท	๒
	การขอลปล่อยตัวชั่วคราว	๒
	สิทธิของผู้ต้องหา	๒
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๑
	การปฏิบัติตนในการติดต่อราชการเรือนจำ	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๑
	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๓
	รวม	๑๕
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๗
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๒
	อัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติรถยนต์	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๑
	รวม	๑๓
กระทรวงวัฒนธรรม	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๓
	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมศิลปากร	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การรับกรรมสิทธิ์ในโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุที่ได้ขึ้นทะเบียนแล้ว โดยทางมรดกหรือโดยพินัยกรรม	๑
	โทษของการฝ่าฝืนหรือกระทำผิดตามพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ	๑
	การขึ้นทะเบียนโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑
	การเก็บรักษาโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑
	การโอนโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑
	ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ	๑
รวม		๑๒
กระทรวงพลังงาน	กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ความหมาย Smart grid	๑
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก้วมือหมุน	๑
	การสมัครเป็นผู้แทนโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม	๑
รวม		๙
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา	๖
	วาระการดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑
รวม		๗
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	พระประจำวัน	๒
	อำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
	ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด	๑
รวม		๔

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๓
รวม		๓
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษ เพื่อประสานงานโครงการอัน เนื่องมาจากพระราชดำริ	รายละเอียดโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเรื่องต่าง ๆ	๓
รวม		๓
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑
	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๑
รวม		๒
สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตใน ภาครัฐ	อำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	๑
	ความหมายของการทุจริตในภาครัฐ	๑
รวม		๒
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๒
รวม		๒
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	คุณสมบัติของผู้สมัครสมาชิกวุฒิสภา	๑
รวม		๑
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ชื่อแบบย่อวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษา	๑
รวม		๑
สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	ความรู้การฟอกเงิน	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๗๔๓

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

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

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๘% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๘% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนให้ความสนใจ ในการใช้บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในช่องทางอื่นๆ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ และตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณา ตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ ในบางประโยค

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหบบระบบ Chatbot ที่ทีมงานจึงได้ดำเนินการ แก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ และ Retest โดยพบว่าระบบ สามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงยังคงมีการปรับปรุง Intent และทำการเพิ่ม Training Phrase อื่นๆ บนระบบ Chatbot อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน ต่อไป

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

การดำเนินงาน

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

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๗๖	๒๔.๕๐
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๑	๖.๘๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๒๕	๘.๐๖
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๒๐	๖.๔๕
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๘๐	๒๕.๘๑
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๕	๑.๖๑
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๘๓	๒๖.๗๗
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๑๐	๑๐๐.๐๐

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๖ รายการ Response จำนวน ๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๖ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๕๐๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น กาญจนบุรีอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานธุรกิจนำเที่ยวใด อัตราค่าธรรมเนียมในการทำหนังสือเดินทาง เงินฝากต้องเสียภาษีมรดกไหม 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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๑๑	๓.๖๑
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๔	๑.๓๑
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๔๓	๑๔.๑๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๙	๒.๙๕
๙	กระทรวงพาณิชย์	๔๕	๑๔.๗๕
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๐	๑๓.๑๒
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๔.๗๕
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๔	๑๑.๑๕
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๓	๔.๒๖
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๓๒	๑๐.๕๐
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๒	๓.๙๓
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๔	๑.๓๑
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๓	๔.๒๖
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๐๕	๑๐๐.๐๐

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑ รายการ Response จำนวน ๑๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๖ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๕ รายการ รวมยอดสะสม การนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๔๗๔ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การขอสนับสนุนกองทุน ยุติธรรมต้องมีเอกสารใหม่ การรับผู้พิการเข้าสถานสงเคราะห์ แจ้างดลงทะเบียนจวงคิวกทำบ้ตรคนต่างด้าว ผ่านระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (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



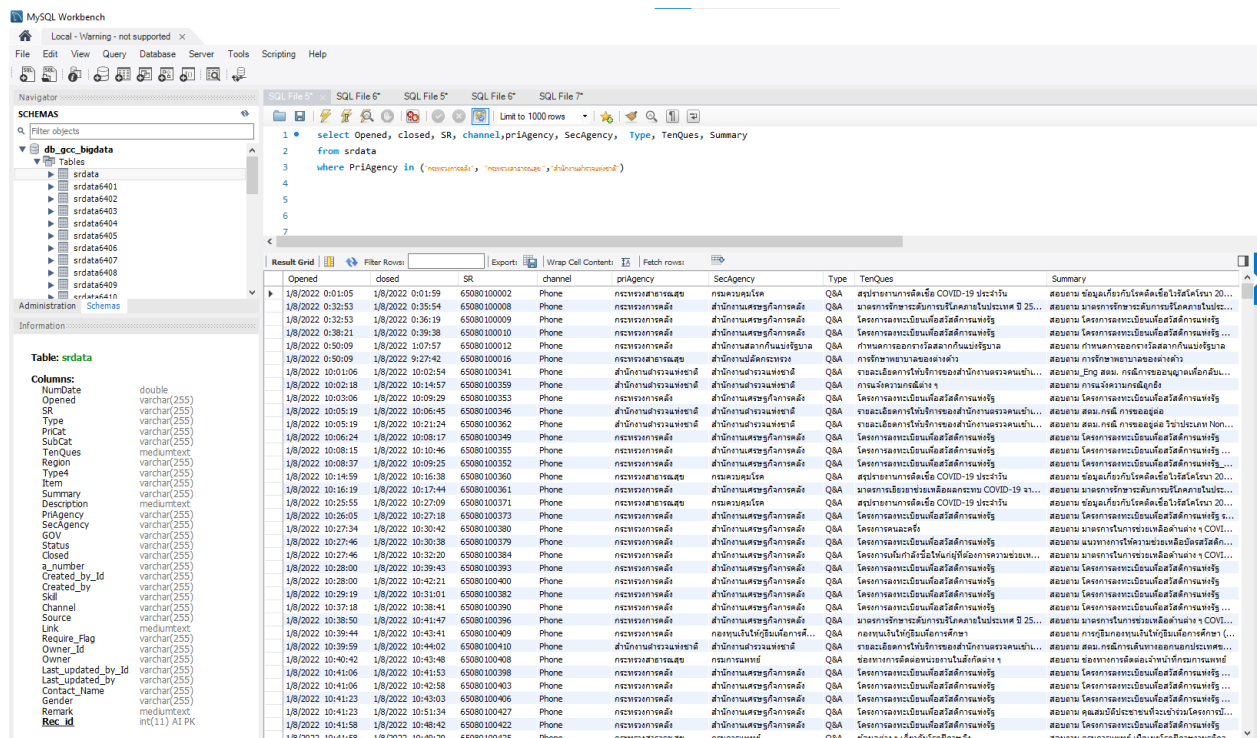
ภาพที่ ๑๐ แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

การดำเนินงานและความก้าวหน้าของเดือน พฤษภาคม 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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้ดังนี้

ทีมงานได้ปรับปรุงแบบการรายงานความก้าวหน้าแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๓.๑.๕ (๑) – ๓.๑.๕ (๗) ดังต่อไปนี้

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

เพื่อให้ระบบเก็บรวบรวมเนื้อหา เป็นหมวดหมู่ ทางทีมงานได้ดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูล กระบวนการแปลงข้อมูล (Data Transformation) ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูลผ่าน Dashboard โดยในเดือนพฤษภาคม ได้ดำเนินการ รวบรวมเนื้อหา แปลงข้อมูล สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์ ของ หน่วยงานกระทรวงการคลัง กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



ภาพที่ ๑๑ ฐานข้อมูล MySQL

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

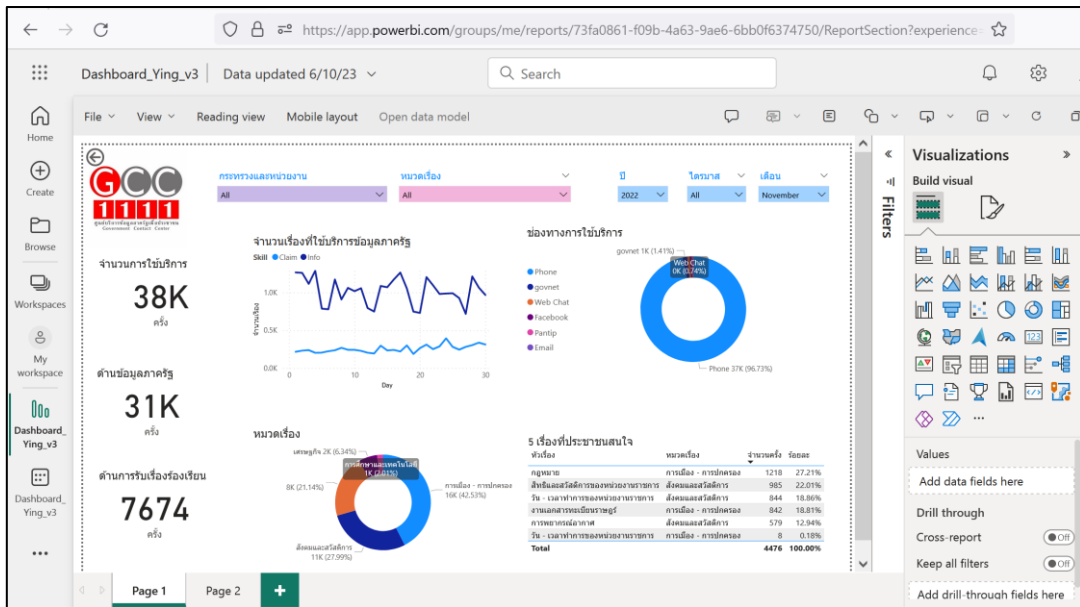
แหล่งข้อมูลที่ Agent ใช้ในการตอบคำถามนำมาจาก ๓ ระบบ คือ ระบบ G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ, ระบบ G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง และระบบ G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ทางทีมงานจะดำเนินการ Extract-Transform-Load (ETL) ข้อมูลจากทั้ง ๓ ระบบดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบที่ได้ออกแบบไว้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



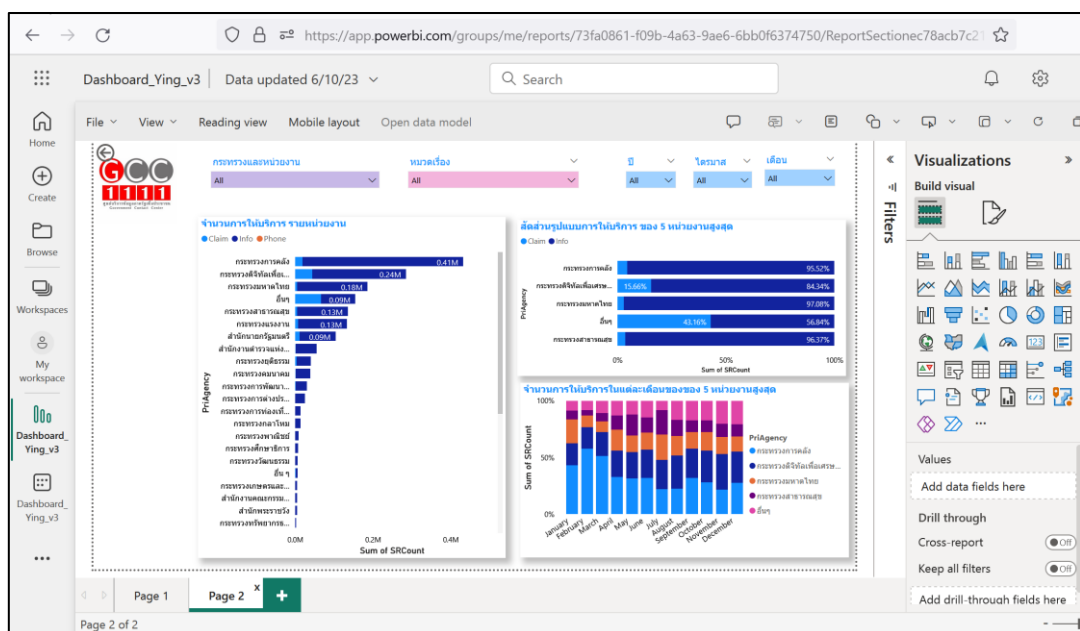
ภาพที่ ๑๒ ตัวอย่างระบบ G-News

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

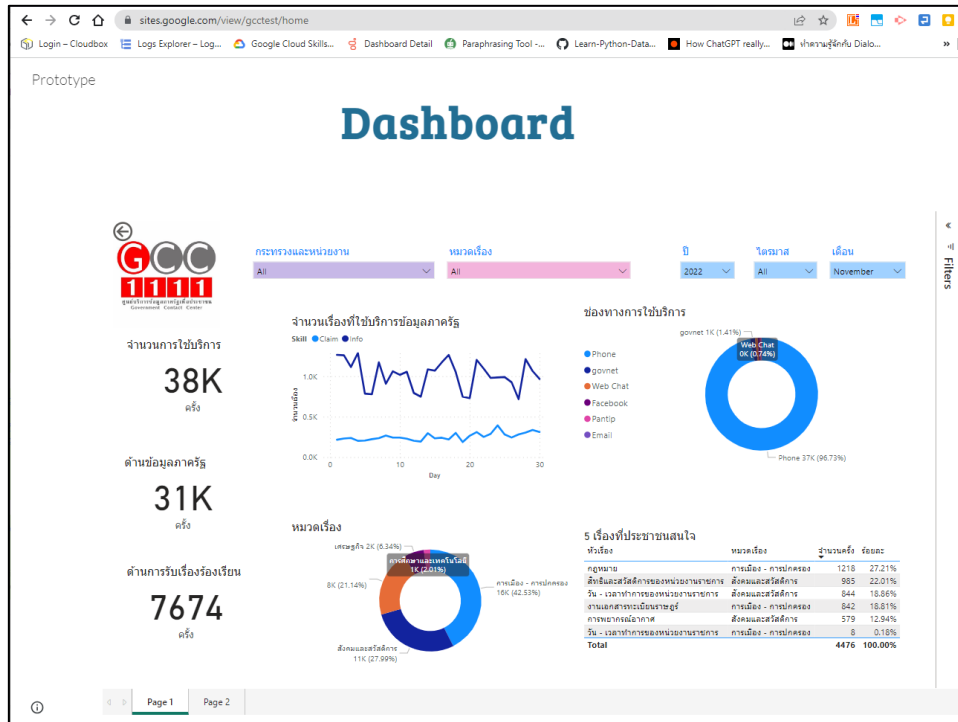
ทีมงานได้นำข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลฯ กระทรวงการคลัง กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มานำเสนอข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) โดยใช้เครื่องมือ PowerBI เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกกระทรวง ประเภทหมวดเรื่อง และช่วงเวลา เช่น ระบุเดือน ปี หรือไตรมาส ที่ต้องการเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลได้ ดังแสดงในแผนภาพ (อยู่ระหว่างการดำเนินการ)



ภาพที่ ๑๓ ตัวอย่างหน้า Dashboard



ภาพที่ ๑๔ ตัวอย่างหน้า Dashboard (ต่อ)



ภาพที่ ๑๕ ตัวอย่างหน้า Dashboard (ต่อ)

๔.๑ ข้อมูลด้านการติดต่อขอใช้บริการ (จำนวนครั้ง)

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

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

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

๔.๒ ข้อมูลด้านจำนวนเรื่องที่ใช้บริการข้อมูลภาครัฐ (จำนวนเรื่อง)

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

(๒) แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ

(๓) แยกตามคำถามที่ประชาชนสนใจมากที่สุดในแต่ละหมวดเรื่องหลัก (Categories)

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

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

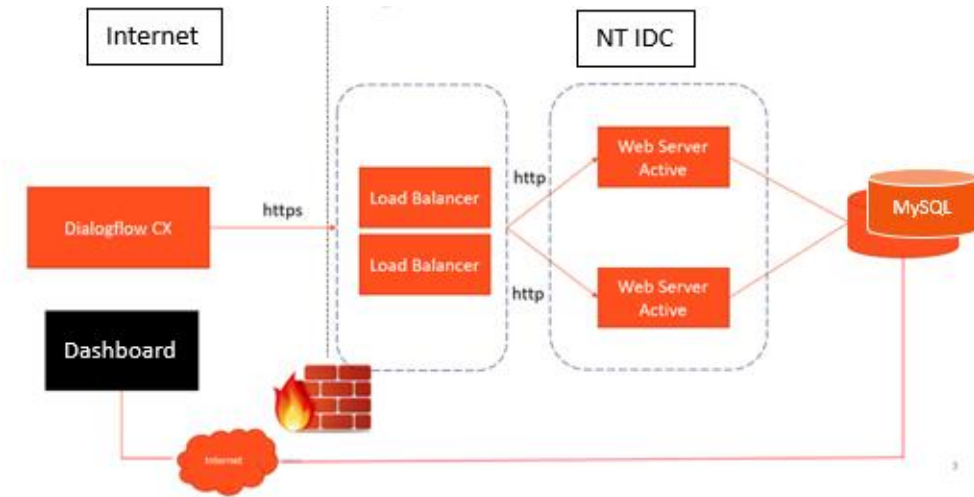
บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ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

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

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการที่ประชาชนผู้ให้ข้อมูลนั้นโดยตรง และจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ 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

ในเดือนพฤษภาคมนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



ภาพที่ ๑๖ เชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

พร้อมทั้งพัฒนาระบบดึงข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป

```

1
2 • select distinct interaction_start_date, media_type, interaction_id, ministry, customer_input, intent_name from bot_histories;

```

interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		ข้อสอบ	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิครับ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		ผมต้องการติดต่อตามทะเบียนรถ	
2023-05-31 22:23:19	voice	ef93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความใหม่ครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fadfd8332e2		ปล่อยเวลาที่หน่วยสืบค้น	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะ	
2023-05-31 22:25:57	voice	40fade17-8539-4769-a625-9611d81aaadda		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลขท้ายห้า	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษี	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce	MOI	การโอนที่ดินมรดก	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออกกับเจ้าหน้าที่	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีล่าช้าต้องทำอย่างไร	
2023-05-31 22:32:22	message	973102a4-f179-4bd8-a356-82a20e4ecfb		รัฐบาลแห่งชาติ คืออะไรครับ	
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	สอบถามภาษี	tax
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	ภาษีมรดก	
2023-05-31 22:34:22	voice	02df7ef7-59f8-4bf5-94ae-457aa062e83b		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:33:48	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce		int คืออะไร	

ภาพที่ ๑๗ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

๑. การระบุความต้องการการนำข้อมูลมาใช้งาน/แสดงผล เพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชน
๒. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลจำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อมาเก็บในฐานข้อมูล Big data
๓. ความยุ่งยากทำความเข้าใจข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบ
๔. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ที่ต้องใช้เวลามาก จำเป็นต้องตรวจสอบและแก้ไขหลายครั้ง

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและอัปเดตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานโครงการ โดยทีมงานมีการปรับปรุงแบบในหน้า Dashboard ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน และข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ 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

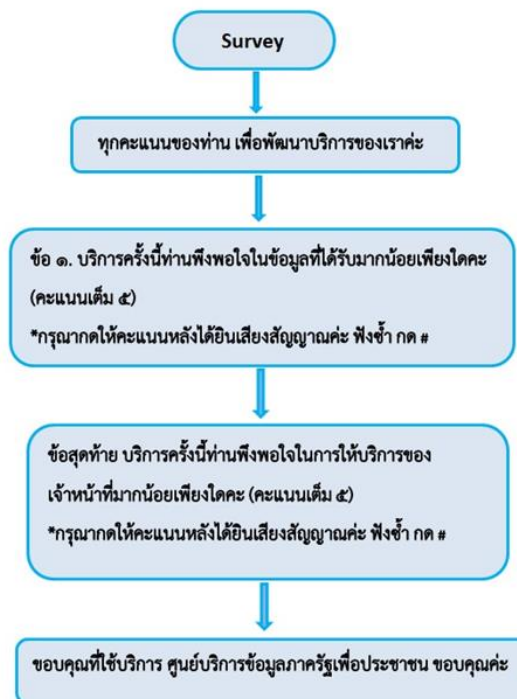
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้าง
รายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง
การดำเนินการ

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 พฤษภาคม ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๕ จากผู้ใช้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๘,๕๓๘ คน

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

๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ

การดำเนินการ

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

สำหรับในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๘๑ เรื่อง ตัวอย่าง *คำถาม* - คำตอบ เช่น *สอบถาม การจ้างแรงงานสัญชาติพม่าทำงานในประเทศไทย* ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : กรณีต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า จะต้องดำเนินการติดต่อกับสำนักงานจัดหางานเพื่อส่งหนังสือเชิญไปยังสถานทูตไทยที่อยู่ในพม่า ให้ดำเนินการจัดหาบุคคลเข้ามาทำงานในประเทศไทยและหลังจากนั้นให้ดำเนินการขอวีซ่า Non-LA (MOU) ทางสถานทูตไทยในพม่า หรือสามารถหาแรงงานต่างด้าวพม่าที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยที่ว่างงานผ่านทางกลุ่มแรงงานโดยตรง หรือที่สำนักงานจัดหางาน โดยในกรณีจ้างแรงงานที่อยู่ในไทยแล้ว จะต้องไปดำเนินการออกใบอนุญาตทำงานใหม่ คือการเปลี่ยนนายจ้าง

สอบถาม การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ในกรณีที่ประชาชนมีความประสงค์จองคิวออนไลน์ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปที่เว็บไซต์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง <https://bangkok.immigration.go.th> เลือกเมนูจองคิวออนไลน์ โดยกรอกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน รอข้อความตอบกลับทางอีเมล พิมพ์เอกสารยืนยันที่ได้รับจากอีเมล และยื่นเอกสารเพื่อเข้ารับบริการตามวัน เวลา ที่นัดหมาย

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

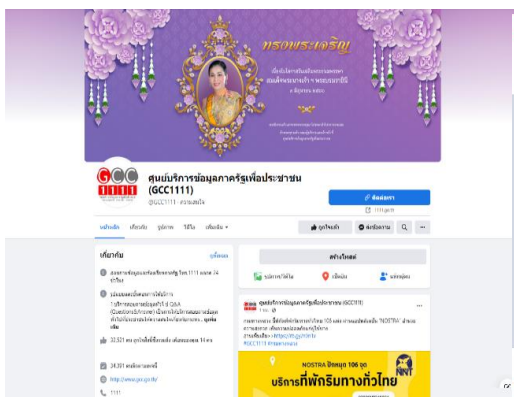
๑. ช่องทางเว็บไซต์ Website

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๕๒ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๑๘๐,๖๙๕ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ โครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยางระยะที่ ๔ การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปี ๒๕๖๕-๒๕๖๖ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗) โครงการสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อผู้ประกันตน เป็นต้น

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก Facebook

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๑๙ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๔๘๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๖ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๑๓๓,๕๑๕ ครั้ง มีผู้แชร์ ๔๘๓ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๐๖๗ ครั้ง รวมทั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๒,๕๒๑ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมการท่องเที่ยว แนะ ๑๐ สถานที่ ในจังหวัดกาญจนบุรี

ยอดนิยม ในการถ่ายทำภาพยนตร์ต่างประเทศ ๒) พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี โปรดเกล้าฯ พระราชทานถุงยังชีพให้กับราษฎรที่ประสบวาตภัย จังหวัดพิจิตร และทรงรับผู้ได้รับบาดเจ็บเป็นคนไข้ในพระบรมราชานุเคราะห์ ๓) สำนักคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เตือนระวังแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกกว่าเป็นเจ้าของหน้าที่จะไปปรับอุปกรณ์ให้ จะช่วยลดค่าไฟได้ ขอให้ประชาชนอย่าหลงเชื่อ ๔) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เปิดรับสมัครตำรวจชั้นสัญญาบัตร สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานเทคนิค ๓๐ อัตรา ตั้งแต่วันที่ ๒-๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ๕) กรมประชาสัมพันธ์ ขอเชิญหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ร่วมประดับธงชาติคู่กับธงพระนามาภิไธย ส.ท. พระฉายาลักษณ์สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี ตั้งเครื่องราชสักการะประดับผ้ายระบายสีม่วงร่วมกับผ้ายระบายสีขาวตามหน่วยงาน อาคาร บ้านเรือน ตั้งแต่วันที่ ๑-๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๖



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทางอินสตาแกรม Instagram

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙๐๔ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๑๓๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๐ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๔๐,๗๘๐ ครั้ง มีผู้แชร์ ๕๐ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๙๐๘ ครั้ง ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๓๕๙ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมการจัดหางาน เปิดรับสมัครคนว่างงานเพื่อไปทำงานประเภทงานบริการในเขตบริหารพิเศษมาเก๊าแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ตำแหน่งพนักงานรับลูกค้าวีไอพี กัปตัน และพนักงานนวดสปา จำนวน ๑๗ อัตรา สมัครได้ตั้งแต่บัดนี้ถึง ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ๒) สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เตือนภัยระวัง Facebook, Line, Twitter, Instagram โดน Hack ๓) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เตือนระวัง ๔ กลลวง ทำลึปลหลุด หลอกให้ปล่อยภาพลับ ๔) กระทรวงศึกษาธิการ ย้ำไม่บังคับแต่งเครื่องแบบลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ลดภาระผู้ปกครอง ตั้งแต่ปี ๒๕๖๕ ๕) สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา เร่งออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูแก่บัณฑิตครูที่สำเร็จการศึกษาใหม่ เพื่อให้สมัครสอบครูผู้ช่วย ได้ทันเวลา



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



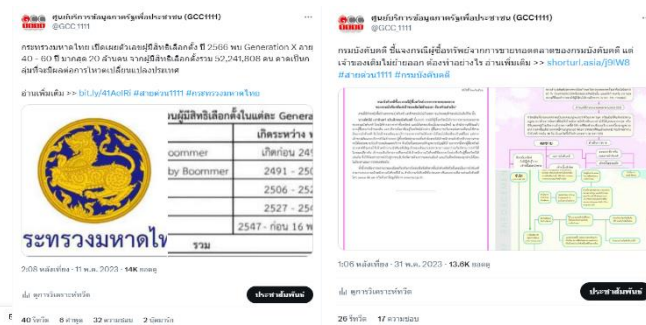
ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๔. ช่องทางทวิตเตอร์ Twitter

ในเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๙๒ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๘๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๔ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๗๓๕,๕๔๐ ครั้ง มีผู้แชร์ ๒,๙๐๘ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๒,๔๖๗ ครั้ง รวมตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทาง Twitter รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๐๙๖ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักอนามัย เชิญชวนประชาชน ฉีดวัคซีนเข็มกระตุ้น ๒) กระทรวงมหาดไทย เปิดเผยตัวเลขผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ปี ๒๕๖๖ พบ Generation X อายุ ๔๐-๖๐ ปี มากสุด ๒๐ ล้านคน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งรวม ๕๒,๒๔๑,๘๐๘ คน คาดเป็นกลุ่มที่จะมีผลต่อการโหวตเปลี่ยนแปลงประเทศ ๓) กรมบังคับคดี ชี้แจงกรณีผู้ซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี แต่เจ้าของเดิมไม่ย้ายออก ต้องทำอะไร ๔) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เตือนอันตรายถึงตาย หากใช้หัวเสียบเข็มขัดนิรภัยแบบหลอก ๕) กรมชลประทาน เผยปรากฏการณ์เอลนีโญ (El Nino) และลานีญา (La Nina)



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Twitter GCC_1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) โดยมีสื่อยืดคอกกลม จำนวน ๑,๐๐๐ ตัว สื่อกึ่ง จำนวน ๑๐๐ ตัว และกระเป๋าผ้าดิบ จำนวน ๑,๐๐๐ ใบ และได้จัดส่งมอบคณะกรรมการฯ เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

