กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
Ministry of Digital Economy and Society

รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
(Government Contact Center : GCC 1111)

GCC 1111

ประจำเดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

- บทสรุปผู้บริหาร ๑

การรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน (TOR)

ข้อ ๓. ขอบเขตของการดำเนินงาน

๓.๑ ด้านระบบและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ

๓.๑.๑ จัดให้บริการ GCC 1111 เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา (จำนวนจุดให้บริการ) ๖

๓.๑.๒ พัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 (Omni Channel Contact Center) ๗

๓.๑.๓ ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) ๑๖

๓.๑.๔ การจัดทำแผนในการจัดทำระบบให้บริการของ GCC1111 ระยะต่างๆ แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ๑๗

๓.๑.๕ จัดให้มีระบบนำร่องให้บริการของ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ระบบนำร่องเพื่อวิเคราะห์แสดงผลโดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) ๑๘

๓.๑.๖ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 ๒๑

๓.๑.๗ ใช้เทคโนโลยีที่เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) ๒๒

๓.๑.๘ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา และการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ๒๓

๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

๓.๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ๒๓

๓.๒.๒ จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ๒๓

หน้า

๓.๒.๓ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ๒๔

๓.๒.๔ ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน ผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ๒๖

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ๒๖

๓.๒.๖ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลคำถาม – คำตอบ ที่ให้บริการ ๓๘

๓.๒.๗ ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการ ๔๐

๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ๔๑

๓.๒.๙ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง ๔๒

๓.๒.๑๐ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ๔๒

๓.๓ ด้านบุคลากร

๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ๔๒

๓.๓.๒ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ๔๔

๓.๓.๓ จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการตลอดอายุสัญญา ๔๔

๓.๓.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน ๔๖

๓.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย ๔๖

๓.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์ ๔๖

๓.๔ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

๓.๔.๑ ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ๔๗

หน้า

๓.๔.๒	จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๔๘
๓.๔.๓	จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ”	๔๙
๓.๕	ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ	๕๐
๓.๕.๑	ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา	๕๔
๓.๕.๒	ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา	๖๕
๓.๕.๓	ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๘๐
๓.๕.๔	รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	๘๔
๓.๕.๕	รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน	๙๒
๓.๕.๖	ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูลตามข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต	๙๒
๓.๕.๗	ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง	๙๓

หน้า

๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง ๙๓

๓.๕.๙ ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ ๙๔

๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ๙๕

๓.๖. จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์

๓.๖.๑ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ๙๕

๓.๖.๒ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ๙๘

รายงานผลการดำเนินงาน
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

บทสรุปผู้บริหาร

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

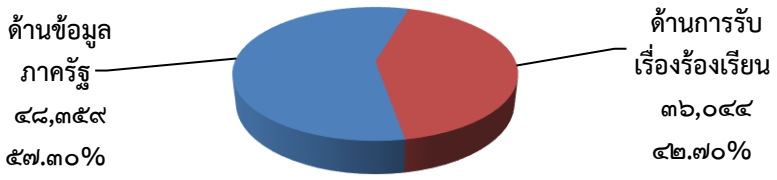
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา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

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

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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๘๔,๔๐๓ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๔๘,๓๕๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๐ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๖,๐๔๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๐ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๘,๓๕๙	๓๖,๐๔๔	๘๔,๔๐๓
ร้อยละ	๕๗.๓๐	๔๒.๗๐	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

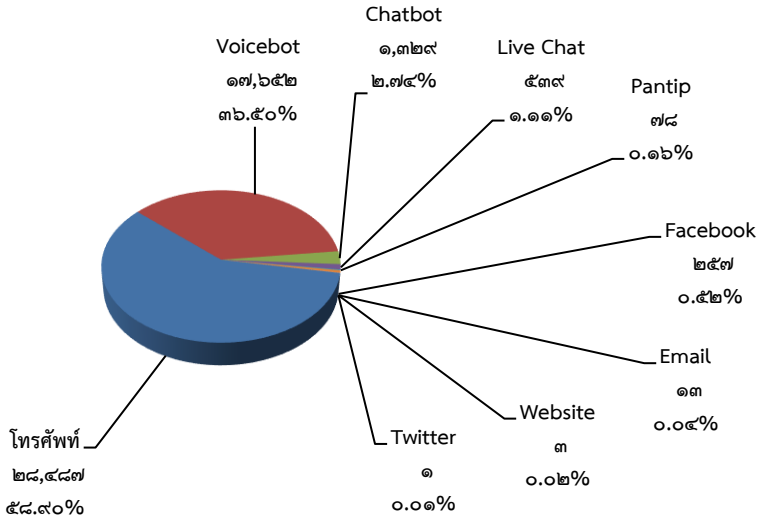
หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๔๘,๓๕๙ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๘,๔๘๗ ครั้ง Voicebot จำนวน ๑๗,๖๕๒ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๓๒๙ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๓๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๕๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๓ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วน การใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๘,๔๘๗	๑๗,๖๕๒	๑,๓๒๙	๕๓๙	๗๘	๒๕๗	๑๓	๓	๑	๐	๔๘,๓๕๙
ร้อยละ	๕๘.๙๐	๓๖.๕๐	๒.๗๔	๑.๑๑	๐.๑๖	๐.๕๒	๐.๐๔	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๑๘,๙๘๑ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๑๗,๖๕๒ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๑,๓๒๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Chatbot และ Voicebot

รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๗,๖๕๒	๑,๓๒๙	๑๘,๙๘๑
ร้อยละ	๙๓.๐๐	๗.๐๐	๑๐๐

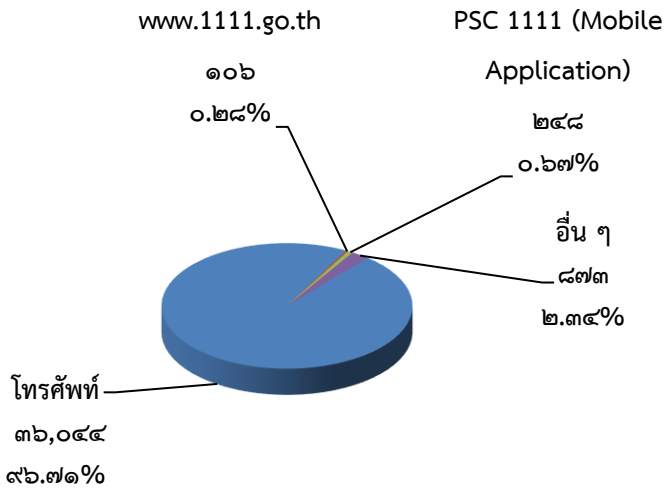
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออกจากทะเบียนบ้าน โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการคลัง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และพรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๗,๒๗๑ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๖,๐๔๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๐๖ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๔๘ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๘๗๓ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๖,๐๔๔	๑๐๖	๒๔๘	๘๗๓	๓๗,๒๗๑
ร้อยละ	๙๖.๗๑	๐.๒๘	๐.๖๗	๒.๓๔	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๘๘๖ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๖ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรรู้ก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่ อัตราร้อยละ ๘๗.๒๒ นอกจากนั้น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๓ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางเฟซบุ๊ก ช่องทางอินสตาแกรม และช่องทางทวิตเตอร์ ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๒

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๒๑ เรื่อง ชมเชยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๙ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๓ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๗๘ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

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

๓. ขอบเขตของการดำเนินงาน

๓.๑ ด้านระบบและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111

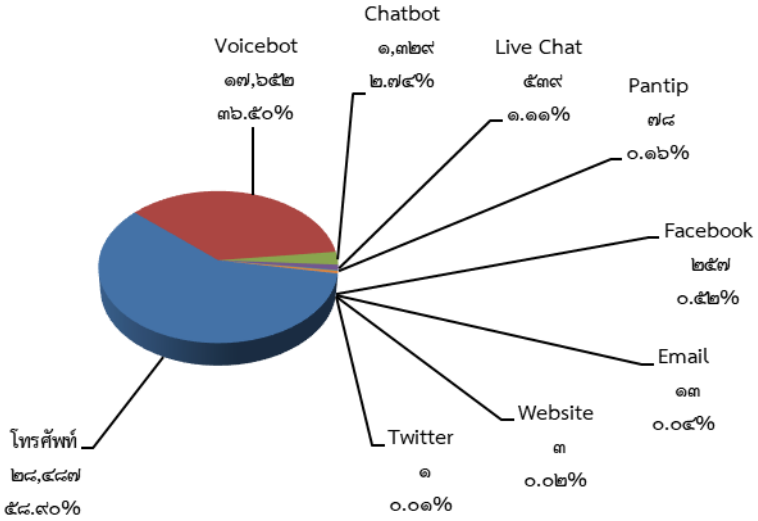
ทั้งนี้ จากแผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

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 และตอบคำถามผ่านข้อความเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger)
๔. ทวิตเตอร์ Twitter : GCC_1111 (https://twitter.com/GCC_1111)
๕. พันทิป Pantip : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑
๖. เว็บแชท (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 ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๔๘,๓๕๙ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๘,๔๘๗ ครั้ง Voicebot จำนวน ๑๗,๖๕๒ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๓๒๙ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๓๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๕๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๓ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๘,๔๘๗	๑๗,๖๕๒	๑,๓๒๙	๕๓๙	๗๘	๒๕๗	๑๓	๓	๑	๐	๔๘,๓๕๙
ร้อยละ	๕๘.๙๐	๓๖.๕๐	๒.๗๔	๑.๑๑	๐.๑๖	๐.๕๒	๐.๐๔	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

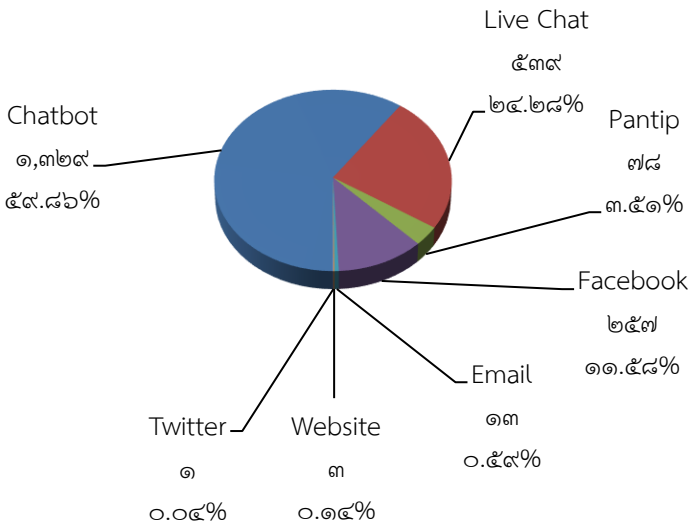
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ แสดงถึงการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๔๖,๑๓๙ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน ๒๖,๗๒๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๔,๙๖๗ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๓๖๕ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘๕ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๗,๔๒๖ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๑,๔๗๓ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๙๕๑ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๒ เรื่อง

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๒๒๐ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๑,๓๒๙ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๓๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๕๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๓ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑,๓๒๙	๕๓๙	๗๘	๒๕๗	๑๓	๓	๑	๐	๒,๒๒๐
ร้อยละ	๕๙.๘๖	๒๔.๒๘	๓.๕๑	๑๑.๕๘	๐.๕๙	๐.๑๔	๐.๐๔	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๑๗ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๗๐๔ เรื่อง Live Chat จำนวน ๓๒๓ เรื่อง Pantip จำนวน ๙๗ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๗๕ เรื่อง E-mail จำนวน ๑๔ เรื่อง Website จำนวน ๓ 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
- การทำพินัยกรรม
- การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร
- การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- กรุงเทพมหานคร ติดตั้งกล้อง AI จับรถขึ้นฟุตบาทนำร่อง ๕ จุด

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- การรับ-ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ
- การปฏิบัติเมื่อพบปัญหาการซื้อของออนไลน์
- สถานการณ์แผ่นดินไหว

กระทรวงคมนาคม

- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคล
- เส้นทางรถไฟฟ้า และจุดที่ตั้งสถานี
- การเปิดให้ทดลองใช้บริการของรถไฟฟ้าสายสีเหลือง
- การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ
- กฎหมายลงโทษเมาแล้วขับ

กระทรวงการคลัง

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- โครงการประกันรายได้เกษตรกร
- กองทุนการออมแห่งชาติ
- การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้
- มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรชาวสวนยางพารา และปาล์มน้ำมัน

กระทรวงการต่างประเทศ

- การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่
- การแปลและการรับรองเอกสาร
- การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย
- รายชื่อประเทศที่ผู้เดินทางเข้าไทยโดยไม่ต้องขอวีซ่า
- การคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๒ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๙ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ สอบถามการทำบัตรทอง กรณีลาออกจากงาน สอบถามการทำใบขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคล กรณีสูญหาย และสอบถามการย้ายที่อยู่ กรณีแจ้งย้ายปลายทาง เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

สมัครบัตรทอง เพราะออกจากงาน

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6483021 9 มิถุนายน เวลา 16:44:39 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6483021, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 6483021 · 9 มิ.ย.

พอดีว่าออกจากงานมา 3 เดือนแล้ว เพื่อนบอกว่าถ้าออกจากงานต้องไปทำสิทธิบัตรทอง เราไปทำได้เลยไหมคะ หรือต้องรออีกกี่เดือน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 9 มิ.ย.

สวัสดีครับ คุณ สมาชิกหมายเลข 6483021

1. การทำบัตรทอง กรณีลาออกจากงาน

1.1 กรณีลาออกจากงานยังได้รับสิทธิการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติประกันสังคมต่ออีก 6 เดือน หลังจากพ้นระยะเวลาคุ้มครอง 6 เดือนแล้ว ท่านจะมีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) โดยอัตโนมัติ ซึ่งข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในระบบตรวจสอบสิทธิอัตโนมัติจะปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกวันที่ 15 และวันที่ 28 ของทุกเดือน

1.2 กรณีลาออกจากงาน เป็น (สิทธิว่าง) กรณีหลังจากพ้นระยะเวลาคุ้มครอง 6 เดือนของสิทธิประกันสังคมแล้ว ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลกับทางสำนักงานประกันสังคมแล้ว ปรากฏว่าเป็น (สิทธิว่าง) ยังไม่ได้มีการปรับสิทธิรักษาพยาบาลให้เป็นหลักประกันสุขภาพแห่งชาติโดยอัตโนมัติ ให้ดำเนินการดังนี้

2. ขั้นตอนดำเนินการ

1. หากตรวจสอบแล้วเป็น สิทธิว่าง นั่นหมายความว่าไม่สามารถใช้สิทธิการรักษาพยาบาลจากประกันสังคมได้แล้ว สามารถลงทะเบียนเพื่อขอมีบัตรทองได้เลย

3. ขั้นตอนการทำบัตรทอง

1. สามารถลงทะเบียนขอมีบัตรทองด้วยตนเอง ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่
   - แอปพลิเคชัน สปสช.
   - ไลน์ สปสช. @nhso

2.กรณีที่ไม่สามารถทำผ่าน แอปพลิเคชัน สปสช. หรือ ไลน์ สปสช. ได้ ให้นำเอกสารการลงทะเบียน ติดต่อด้วยตนเองได้ที่สถานที่ลงทะเบียน

สถานที่ติดต่อ
สถานที่ติดต่อขอทำบัตรทอง พื้นที่กรุงเทพมหานคร

ในกรณีที่ไม่สามารถทำผ่าน แอปพลิเคชัน สปสช. หรือ ไลน์ สปสช. ได้ ให้ติดต่อที่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เลขที่ 120 หมู่ 3 อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น 2 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
สถานที่ติดต่อขอทำบัตรทอง พื้นที่ต่างจังหวัด

ในกรณีที่ไม่สามารถทำผ่าน แอปพลิเคชัน สปสช. หรือ ไลน์ สปสช. ได้ ให้ติดต่อที่
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)
โรงพยาบาลรัฐใกล้บ้าน (วันเวลาราชการ)

เอกสารที่ใช้ลงทะเบียน

กรณีพักอาศัยอยู่จริงตรงตามบัตรประจำตัวประชาชน
1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวที่มีรูปถ่ายซึ่งทางราชการออกให้
2.สำเนาทะเบียนบ้านที่ผู้ขอมีชื่ออยู่
3.หนังสือรับรองการหมดสิทธิการรักษาพยาบาลจากประกันสังคม (ถ้ามี)

กรณีพักอาศัยอยู่จริงไม่ตรงตามบัตรประจำตัวประชาชน
1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวที่มีรูปถ่ายซึ่งทางราชการออกให้
2. สำเนาทะเบียนบ้านที่ผู้ขอมีชื่ออยู่
3. หนังสือรับรองการหมดสิทธิการรักษาพยาบาลจากประกันสังคม (ถ้ามี)
แนบเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้
- หนังสือรับรองการพักอาศัยอยู่จริงของเจ้าบ้าน พร้อมสำเนาทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
- หนังสือรับรองของผู้นำชุมชน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นำชุมชน
- หนังสือรับรองจากผู้ว่าจ้างหรือนายจ้าง พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ว่าจ้าง/ผู้รับจ้าง
- เอกสารหรือหลักฐานอื่น เช่น ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า(ที่เป็นชื่อผู้ขอลงทะเบียน) ที่แสดงว่าตนเองมีถิ่นที่อยู่หรือพักอาศัยอยู่ในพื้นที่นั้นๆ
- กรณีให้ผู้อื่นไปลงทะเบียนแทน ต้องเพิ่มหนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจด้วย

*หลังจากยื่นดำเนินการเสร็จแล้ว "สิทธิจะเกิดขึ้นใช้ได้ทันที"

หากมีข้อสงสัยในการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) สอบถามเพิ่มเติม สายด่วน สปสช. 1330 (ตลอด 24 ชม.)

Sittiporn

สมาชิกหมายเลข 6483021 · 9 มิ.ย.

สอบถามการทำบัตรทอง กรณีลาออกจากงาน

สอบถามการทำใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคล กรณีสูญหาย

ย้ายทะเบียนบ้าน

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 24 มิถุนายน เวลา 19:55:56 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7032414 · 24 มิ.ย.

ย้ายชื่อเข้าทะเบียนบ้าน กทม.แต่ไม่อยากกลับไปทำเรื่องที่อำเภอเดิม สามารถทำเรื่องย้ายที่ กทม.ได้เลยไหมคะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 24 มิ.ย.

เรียนคุณ สมาชิกหมายเลข 7032414
สำหรับการย้ายที่อยู่ กรณีการแจ้งย้ายปลายทาง
หลักเกณฑ์/เงื่อนไข
1. การแจ้งการย้ายที่อยู่ปลายทาง เป็นการแจ้งการย้ายที่อยู่โดยสามารถขอแจ้งย้ายออกและขอแจ้งย้ายเข้าต่อนายทะเบียนในท้องที่ที่ไปอยู่ใหม่ โดยไม่ต้องเดินทางกลับไปขอแจ้งย้ายออกในท้องที่ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน
2. การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง สามารถแจ้งย้ายในคราวเดียวกันได้ ครั้งละไม่เกินจำนวน 3 คน
3. บุคคลที่จะย้ายเข้าทะเบียนบ้าน ต้องไปแสดงตัวยืนยันต่อหน้าเจ้าหน้าที่ทะเบียนเท่านั้น เพื่อสอบปากคำสาเหตุในการย้ายที่อยู่

เอกสาร/หลักฐาน
1. ทะเบียนบ้านของบ้านที่จะย้ายเข้า
2. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งย้าย
3. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้าอยู่ใหม่
4. หนังสือยินยอมให้แจ้งย้ายเข้าของเจ้าบ้าน กรณีเจ้าบ้านไม่สามารถมาดำเนินการได้
5. หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน บัตรประจำตัวประชาชนพร้อมด้วยสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ที่ลงชื่อไว้ ทั้งผู้มอบและผู้รับมอบ

อัตราค่าธรรมเนียม
ชำระค่าธรรมเนียม 20 บาท ต่อการยื่นเรื่อง 1 ครั้ง

สถานที่ยื่นคำร้อง
1. ติดต่อ สำนักงานเขต หรือ ที่ว่าการอำเภอที่จะทำการย้ายเข้าไปอยู่ใหม่
2. โครงการอำเภอยิ้ม (เฉพาะอำเภอยิ้มให้บริการแจ้งย้ายที่อยู่) และเฉพาะทะเบียนบ้านที่ออกโดยอำเภอนั้นๆ
3. พิมพ์คำร้องทางทะเบียนราษฎรผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ได้ที่ www.dopa.go.th

TIPOPSON

สมาชิกหมายเลข 7032414 · 24 มิ.ย.

สอบถามการย้ายที่อยู่ กรณีแจ้งย้ายปลายทาง

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

<u>การดำเนินการ</u>

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) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์

จาก Call Center โดยแผนในระยะแรก (ระยะ ๑ ปี) ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ให้กับภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์ พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) แผนระยะกลาง (ระยะ ๓ ปี) ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบนำร่องจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา และแผนระยะยาว (ระยะ ๕ ปี) ดำเนินการขยายประสิทธิภาพการทำงานของระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 มุ่งเน้นการลดใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

๓.๑.๕ จัดให้มีระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center หน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

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

(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

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

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

(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

ทั้งนี้ จัดให้มีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบนำร่อง และจัดทำรายงานผลเป็นรายเดือน

การดำเนินการ

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

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

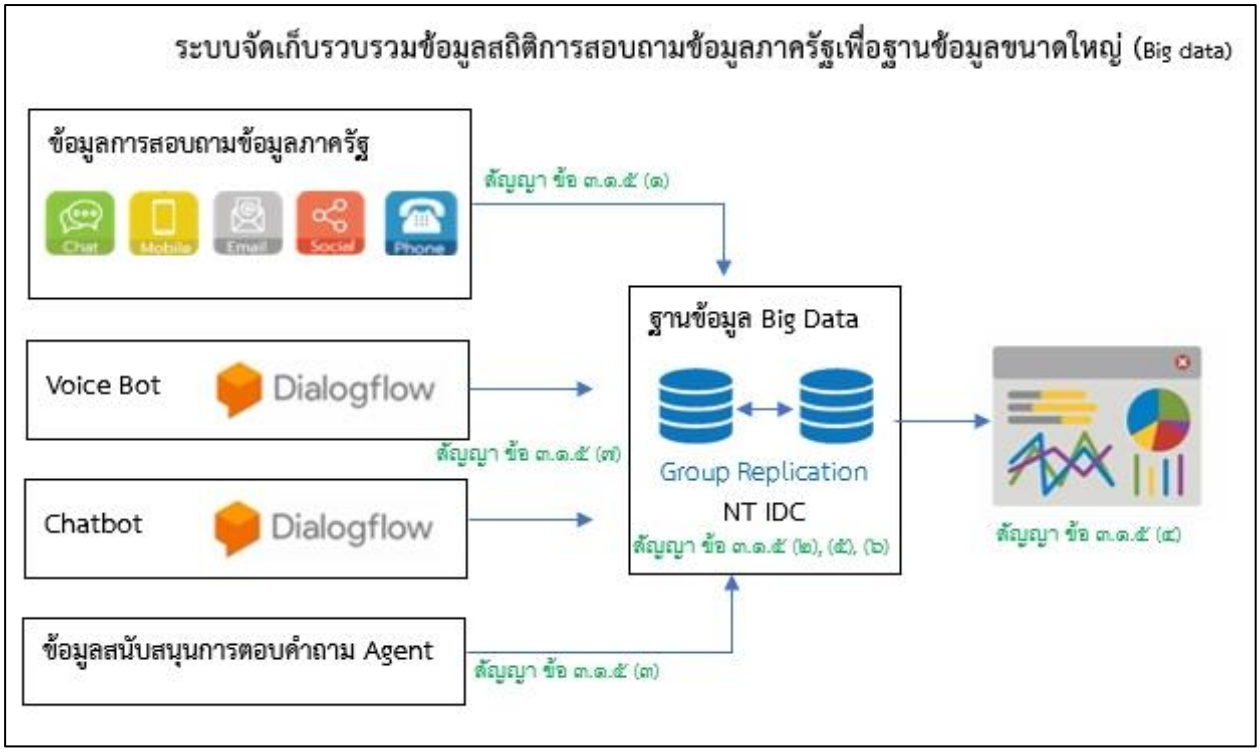
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน												หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕			ปี พ.ศ. ๒๕๖๖									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)													
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

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

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

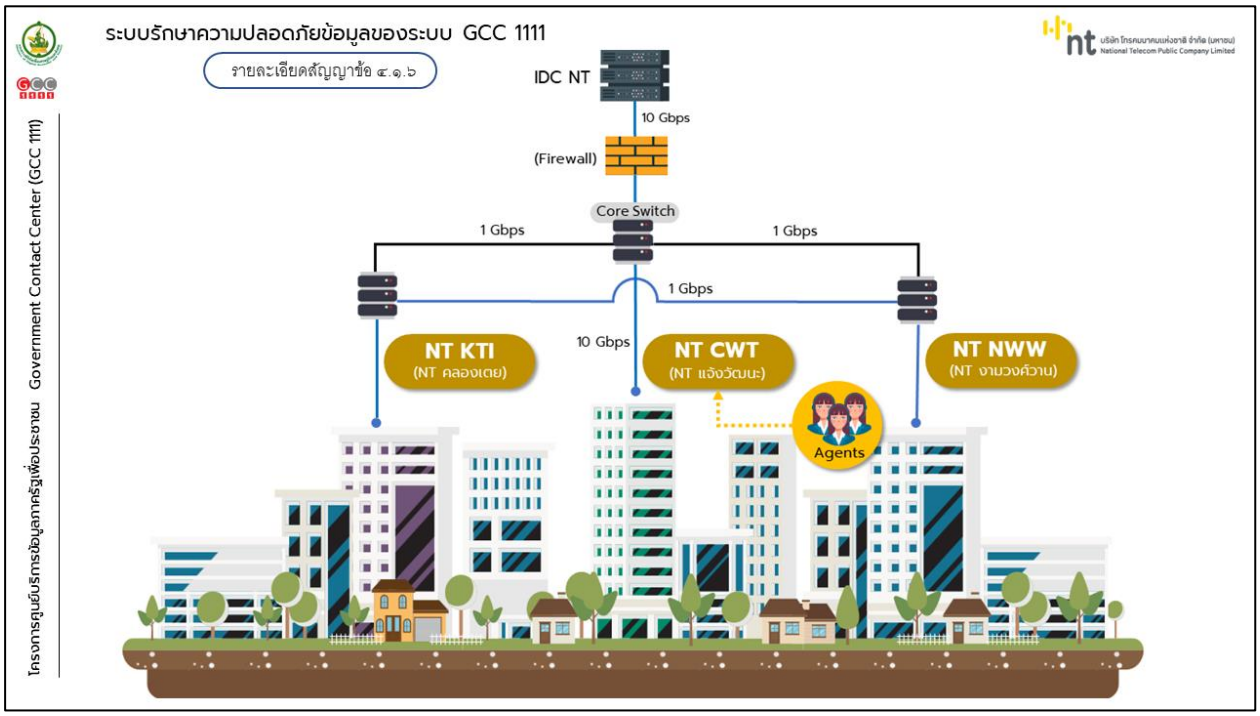


แผนภาพระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

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

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

<u>การดำเนินการ</u>

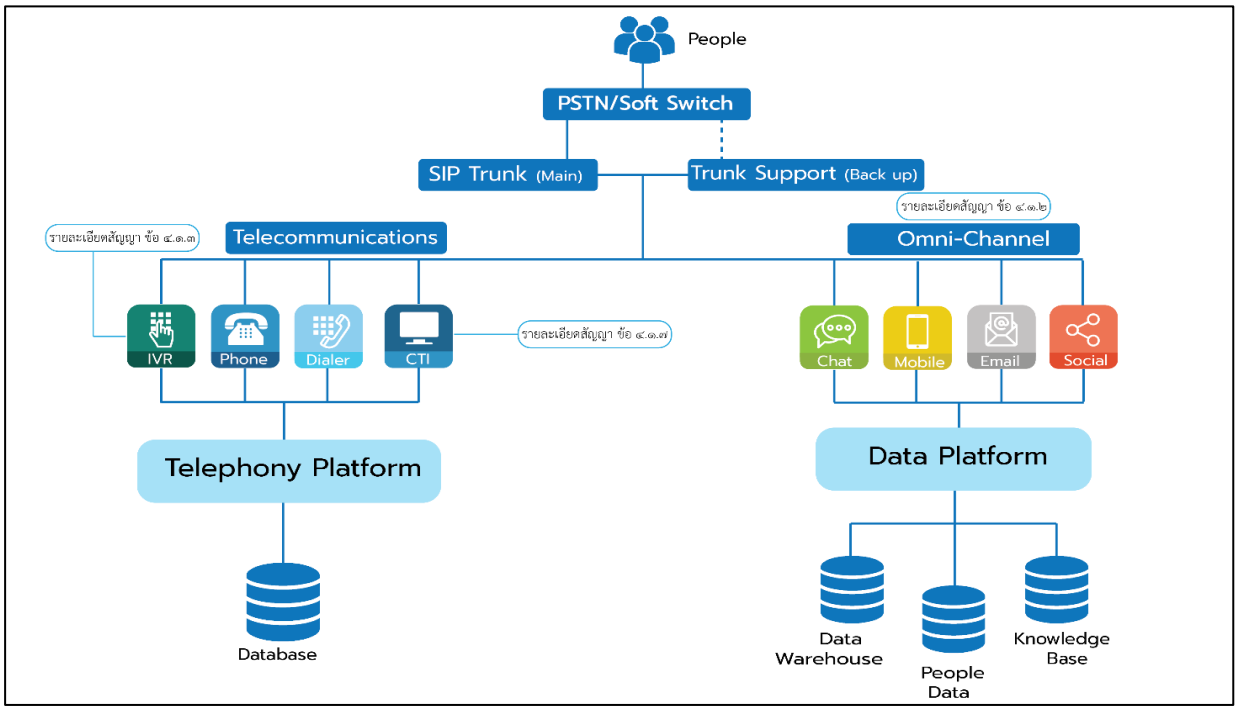


แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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

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

<u>การดำเนินการ</u>



แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

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

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

การดำเนินการ

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

๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

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

การดำเนินการ

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

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

การดำเนินการ

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ดังมีตัวอย่าง ได้แก่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก กรณีหมดอายุ กรณีสูญหาย และกรณีชำรุด การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคล และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นต้น โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๔)

๓.๒.๓ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัย และส่งมอบมาเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ประกอบกับสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เข้าในระบบเพื่อใช้ในการให้บริการ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ จำนวน ๘,๘๘๖ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- ขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จัดเดินรถโดยสารปรับอากาศ สาย 4-70E เส้นทางเซ็นทรัลศาลายา-สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต (ทางด่วน) เพื่อให้บริการรับ-ส่งประชาชนแทนผู้ประกอบการเดิม ตั้งแต่วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๖ เป็นต้นไป จนกว่ากรมการขนส่งทางบกจะสามารถจัดหาผู้ประกอบการเดินรถรายใหม่ได้ โดยให้บริการประชาชนตั้งแต่เวลา ๐๕.๐๐-๒๒.๐๐ น. โดยจัดเก็บค่าโดยสารในอัตรา ๑๔-๒๖ บาท ตามระยะทาง (กรณีขึ้นทางด่วน เก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มอีก ๒ บาท) ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าโดยสาร ผ่านบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทของ ขสมก. บัตรประจำตัวประชาชน (บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ) สแกน QR Code ผ่าน Mobile Banking และบัตร Debit-Credit ที่มีสัญลักษณ์ Contactless ของทุกธนาคาร

- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ยกเว้นค่าผ่านทางพิเศษ ๓ สายทาง ดังนี้ ทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ทางด่วนขั้นที่ ๑) จำนวน ๑๙ ด่าน ทางพิเศษศรีรัช (ทางด่วนขั้นที่ ๒) จำนวน ๓๑ ด่าน และทางพิเศษอุดรรัถยา (บางปะอิน-ปากเกร็ด) จำนวน ๑๐ ด่าน ในวันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๖๖ ตั้งแต่เวลา ๐๐.๐๑-๒๔.๐๐ น. ซึ่งเป็นวันหยุดราชการประจำปี ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชาชน บรรเทาปัญหาจราจรติดขัดหน้าด่าน และลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในช่วงวันหยุด ทั้งนี้ ประชาชนสามารถสแกน QR Code รายชื่อด่านที่ยกเว้นค่าผ่านทางได้ที่ www.exat.co.th หรือสอบถามได้ที่ EXAT สายด่วน ๑๕๔๓

- คลินิกนิรนาม ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ สภากาชาดไทย จัดแพ็กเกจตรวจฟรีสำหรับ LGBTQIA+ คนไทย คนสัญชาติพม่า ลาว กัมพูชา และเวียดนาม รายการที่ให้บริการตรวจฟรี ประกอบด้วย ตรวจเอชไอวี ตรวจซิฟิลิส ตรวจหนองในแท้และหนองในเทียม ตรวจวัดระดับฮอร์โมน (สำหรับบุคคลข้ามเพศ) มีค่าธรรมเนียม ๕๐ บาท และค่าทำบัตรสำหรับผู้มารับบริการในครั้งแรก ๒๐ บาท เวลาในการให้บริการ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๕.๓๐ น. เปิดให้บริการตรวจฟรี ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www. https://th.trcarc.org/ หรือ โทร ๐๒ ๒๕๑ ๖๗๑๑-๕

- กรมที่ดิน พัฒนา Mobile Application ภายใต้ชื่อ “SmartLands” รวบรวมช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการของกรมที่ดินไว้ที่จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน โดยให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ สารานุกรมที่ดินที่สำคัญและจำเป็นสำหรับประชาชน การจองคิวยื่นคำขอจดทะเบียนและรังวัดที่ดิน การตรวจสอบราคาประเมินที่ดิน และการร้องทุกข์-ร้องเรียน เป็นต้น สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้ฟรี ทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android

- กรุงเทพมหานคร นำเทคโนโลยี AI มาใช้ร่วมกับระบบกล้อง CCTV เพื่อตรวจจับรถขึ้นฟุตบาท โดยนำร่องพื้นที่ ๕ จุด ได้แก่ ๑) ปากซอยรัชดาภิเษก ๓๖ เขตจตุจักร ๒) โรงเรียนนิเวศน์วารินทร์ เขตบางเขน ๓) ปากซอยเพชรเกษม ๒๘ เขตภาษีเจริญ ๔) ถนนเทพรักษ์ เขตบางเขน ๕) ปากซอยเพชรบุรี ๙ เขตราชเทวี ทั้งนี้ โดยมีเป้าหมายติดตั้งให้ครบ ๑๐๐ จุดทั่วกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนการทำงานของ AI ได้มีการปลั๊กอินไปกับกล้องที่อยู่บริเวณรอบ ๆ ซึ่งสามารถตรวจจับป้ายทะเบียนรถได้จะเชื่อมต่อไปที่ส่วนกลาง และส่งมาที่ฝ่ายเทศกิจเพื่อออกใบตักเตือนภายใน ๑๕ วัน และหากไม่มาจ่ายค่าปรับแล้วจะส่งภายในอีก ๑๕ วัน รวม ๓๐ วัน ประชาชนสามารถร่วมกันแจ้งเบาะแสได้ที่ www.bangkok.go.th/reward

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงการคลัง ดังนี้

- นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เปิดเผยว่า คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๖ รับทราบแนวทางส่งเสริมการนำเอทานอลไปใช้ในอุตสาหกรรมอื่นนอกเหนือจากการเป็นเชื้อเพลิงชีวภาพและการผลิตสุรา ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG อันจะเป็นการสร้างระบบนิเวศน์เพื่อกระตุ้นการลงทุนของภาคเอกชนและสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสำหรับผู้ผลิตเอทานอลในประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับเป้าหมายการเป็นกลางทางคาร์บอน ภายในปี พ.ศ. ๒๕๙๓ และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี พ.ศ. ๒๖๐๘ กระทรวงการคลังจึงกำหนดแนวทางการส่งเสริมการนำเอทานอลไปใช้ในอุตสาหกรรมพลาสติกชีวภาพ ซึ่งจะทำให้เกิดการผลิตเม็ดพลาสติกที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในชั้นบรรยากาศ รวมถึงลดการใช้ปิโตรเคมีจากเชื้อเพลิงฟอสซิลในการผลิตเม็ดพลาสติกสำหรับแนวทางในการนำเอทานอลไปใช้ในอุตสาหกรรมพลาสติกชีวภาพ สามารถสรุปสาระสำคัญ ดังนี้ ๑) จัดทำมาตรฐานการผลิตเอทานอลภายในประเทศ ซึ่งมีสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำมาตรฐานการผลิตเอทานอลร่วมกับผู้เชี่ยวชาญภายในประเทศ ผู้ผลิตเอทานอลและผู้ใช้เอทานอล รวมถึงสนับสนุนการพัฒนามาตรฐานทางเทคนิคและการพัฒนาบุคลากรให้สามารถเป็นผู้ตรวจประเมินตามมาตรฐานที่กำหนด ๒) กระทรวงการคลังจะแต่งตั้งคณะกรรมการ ประกอบด้วยผู้แทนภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาปริมาณการผลิตเอทานอลที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับร่วมกันระหว่างผู้ผลิตเอทานอลและผู้ใช้เอทานอลจากผู้ผลิตในประเทศล่วงหน้าในแต่ละปี ในกรณีที่ผู้ผลิตในประเทศไม่สามารถผลิตเอทานอลได้ตรงตามมาตรฐานและไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้เอทานอล จะกำหนดปริมาณการนำเข้าเอทานอลที่จะได้รับสิทธิอากรขาเข้าในอัตราพิเศษเพื่อนำมาใช้ในการผลิตพลาสติกชีวภาพ ๓) ภาครัฐให้การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเกษตรกรและผู้ผลิตเอทานอลในประเทศ

ให้สามารถจำหน่ายเอทานอลในราคาที่สามารถแข่งขันกับเอทานอลนำเข้าได้อย่างยั่งยืน ๔) กระทรวงการคลัง โดยกรมสรรพสามิตและกรมศุลกากรจะพิจารณาดำเนินการออกมาตรการทางภาษีเพื่อสนับสนุนการนำเอทานอลไปใช้ในการผลิตพลาสติกชีวภาพ

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด.) ร่วมออกบูธเพื่อประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน "พร้อมสั่ง พร้อมส่ง" ในงาน Job Expo Thailand ๒๐๒๓ ซึ่งจัดโดยกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค บางนา ระหว่างวันที่ ๘-๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ ทั้งนี้ แอปพลิเคชั่น "พร้อมสั่ง พร้อมส่ง" เป็นบริการใหม่ในช่องทางออนไลน์ หวังเพิ่มศักยภาพ ช่วยเหลือเกษตรกร วิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการรายย่อย ในการขับเคลื่อนกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากเพิ่มรายได้ให้ประชาชนทั่วถึงทุกชุมชนทุกพื้นที่ทั่วประเทศ แอปพลิเคชัน“พร้อมส่ง”ได้เปิดให้ลงทะเบียนเข้าร่วมบริการขนส่งสำหรับผู้มีรถขนส่งหรือเป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่มีรถขนส่งได้ที่ https://www.thpdprompt.co/sign-up/training-register/ โดยจะติดตั้ง GPS ให้ใช้งานฟรี ๑ ปี และยังได้รับเงินจากค่าบริการขนส่งเต็มจำนวน ขณะที่แอปพลิเคชัน”พร้อมสั่ง” ก็เปิดให้สมัครร่วมเป็นร้านค้าออนไลน์ฟรี ไม่หักเปอร์เซ็นต์จากการขายสินค้า ได้ที่ https://seller.promptsung.co/login ถือเป็นการสร้างรายได้ ขยายฐานลูกค้าออนไลน์ ต่อยอดธุรกิจอย่างยั่งยืน สำหรับผู้ที่สนใจสามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่ Call Center ๐๒ ๕๐๖ ๐๖๐๖ และ ๐๖๓ ๓๗๓ ๘๐๔๖ Facebook "พร้อมสั่ง พร้อมส่ง" LINE @thpdconnect Website http://www.thpdprompt.co และสามารถดาวน์โหลดผ่านทางระบบปฏิบัติการ Android และ iOS พิมพ์คำว่า “พร้อมสั่ง” หรือ “พร้อมส่ง”

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

<u>การดำเนินการ</u>

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๘๔,๔๐๓ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๔๘,๓๕๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓๐ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๖,๐๔๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๐ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๘,๓๕๙	๓๖,๐๔๔	๘๔,๔๐๓
ร้อยละ	๕๗.๓๐	๔๒.๗๐	๑๐๐

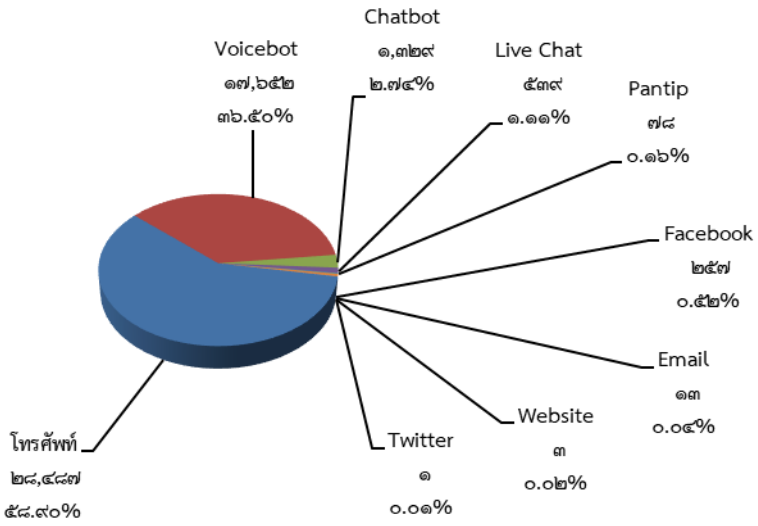
ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๔๘,๓๕๙ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๘,๔๘๗ ครั้ง Voicebot จำนวน ๑๗,๖๕๒ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๓๒๙ ครั้ง Live Chat จำนวน 539 ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๕๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๓ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง Twitter จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



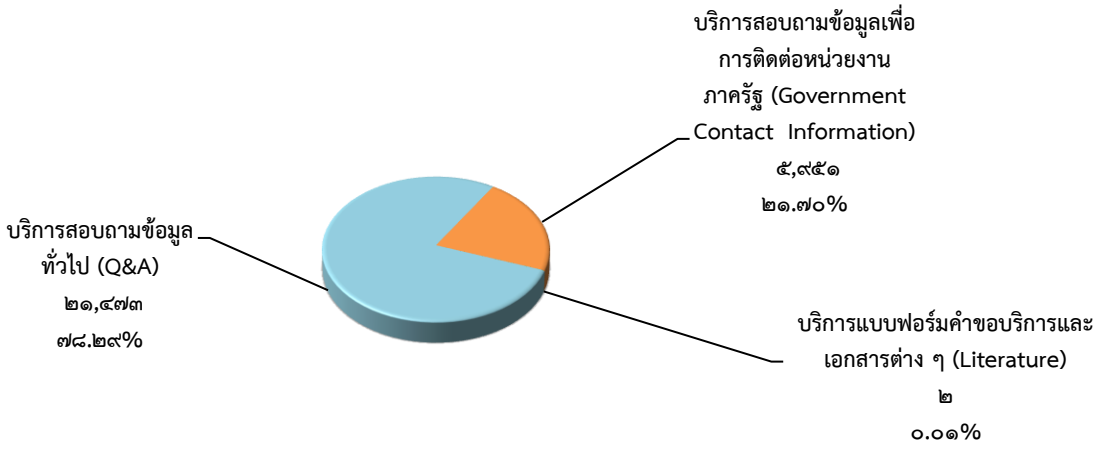
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๘,๔๘๗	๑๗,๖๕๒	๑,๓๒๙	๕๓๙	๗๘	๒๕๗	๑๓	๓	๑	๐	๔๘,๓๕๙
ร้อยละ	๕๘.๙๐	๓๖.๕๐	๒.๗๔	๑.๑๑	๐.๑๖	๐.๕๒	๐.๐๔	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๔๖,๑๓๙ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๒๖,๗๒๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๔,๙๖๗ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๓๖๕ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘๕ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๗,๔๒๖ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๑,๔๗๓ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๙๕๑ เรื่อง และบริการแบบฟอร์ม คำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๒ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๑,๔๗๓	๕,๙๕๑	๒	๒๗,๔๒๖
ร้อยละ	๗๘.๒๙	๒๑.๗๐	๐.๐๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๑,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๙ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๑,๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๔

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๙๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๐ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕,๘๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๙ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

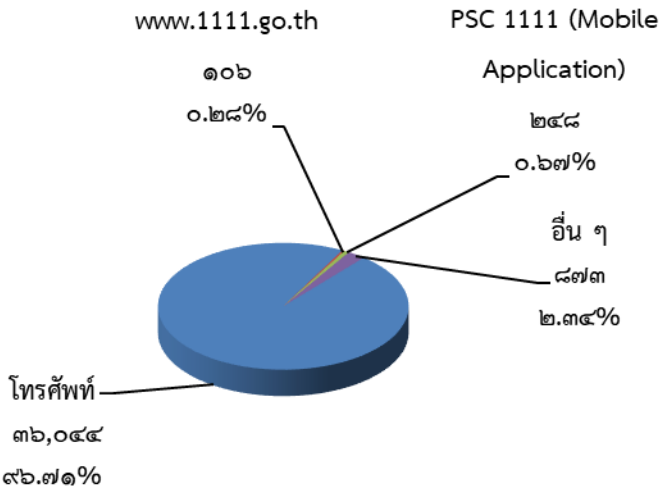
(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑

ทั้งนี้ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๓๗,๒๗๑ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๖,๐๔๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๐๖ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๔๘ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๘๗๓ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



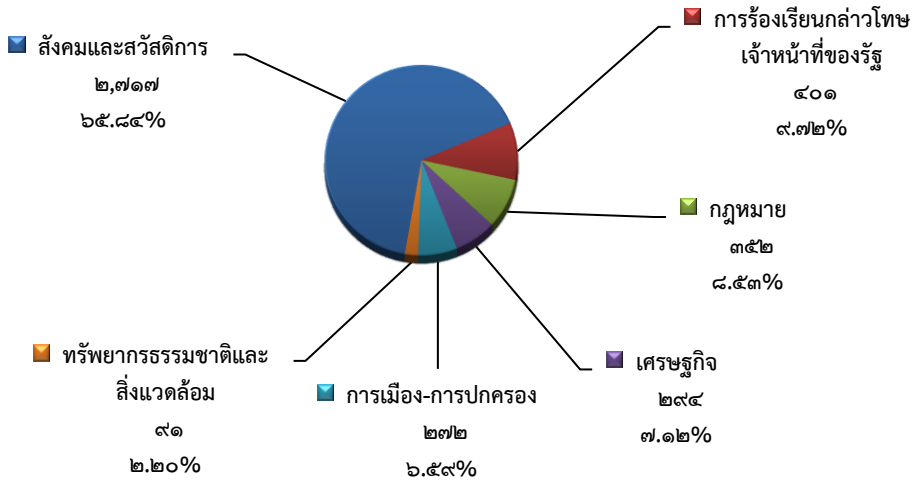
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๖,๐๔๔	๑๐๖	๒๔๘	๘๗๓	๓๗,๒๗๑
ร้อยละ	๙๖.๗๑	๐.๒๘	๐.๖๗	๒.๓๔	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๖,๐๔๔ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๖,๑๑๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๙,๘๓๕ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๙๖ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๖,๑๑๓ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๗๕๕ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๗,๙๓๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๓๘ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๘๒ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๑๒๗ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๗๑๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๐๑ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๕๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๙๔ เรื่อง ด้านการเมือง-การปกครอง จำนวน ๒๗๒ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๙๑ เรื่อง และไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

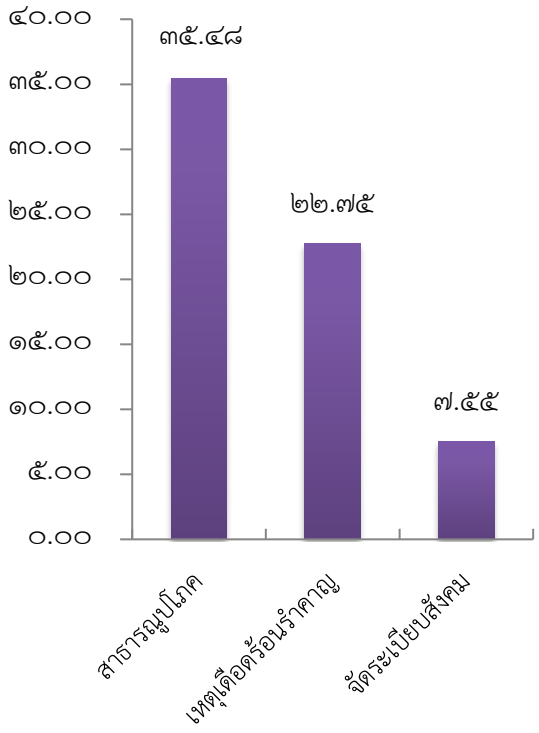
สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๗๑๗	๔๐๑	๓๕๒	๒๙๔	๒๗๒	๙๑	๐	๔,๑๒๗
ร้อยละ	๖๕.๘๔	๙.๗๒	๘.๕๓	๗.๑๒	๖.๕๙	๒.๒๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๒๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาบดี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๕๖๑ เรื่อง



สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๕.๔๘ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางดับ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก และขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาหมู่บ้านไม่ได้คุณภาพ ฯลฯ

๒. **เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๒.๗๕ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากการขุดเจาะถนน ขอให้แก้ไขปัญหาการตั้งโต๊ะจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์บนบาทวิถี ฯลฯ

๓. **จัดระเบียบสังคม** ร้อยละ ๗.๕๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรลงพื้นที่อำนวยความสะดวกจราจร ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาพบเห็นสถานบันเทิงเปิดให้บริการเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

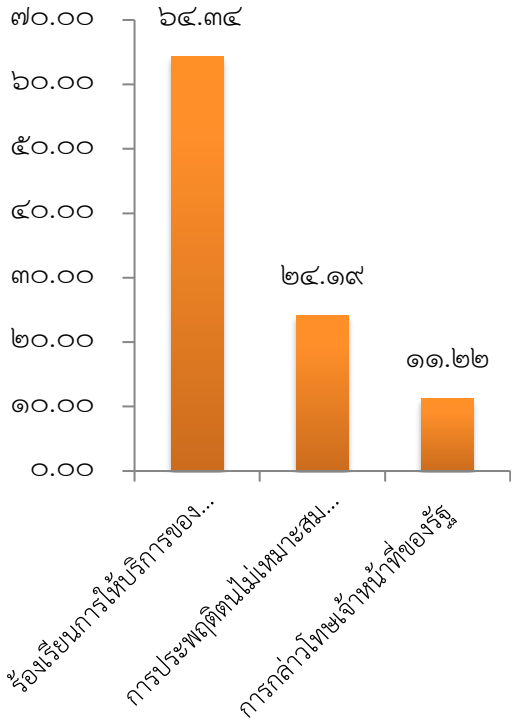
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

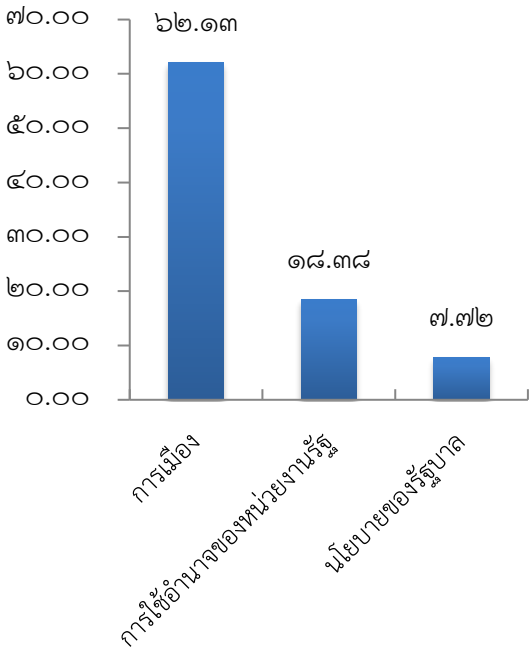
๑. **ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๔.๓๔ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด เจ้าหน้าที่กรมที่ดิน เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ฯลฯ

๒. **การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๒๔.๑๙ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ทหาร เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ขอให้ตรวจสอบการดื่มแอลกอฮอล์ภายในสถานที่ราชการ องค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ

๓. **การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๑.๒๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตกองทุนหมู่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการทุจริตของผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการทุจริตในการซื้อขายเลขทะเบียนรถ และการประมูลหมายเลขทะเบียนรถของกรมการขนส่งทางบก ฯลฯ



การเมือง - การปกครอง



จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การเมือง** ร้อยละ ๖๒.๑๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งนายกรัฐมนตรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายพรรคการเมือง ฯลฯ

๒. **การใช้อำนาจของหน่วยงานรัฐ** ร้อยละ ๑๘.๓๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติและความเหมาะสมของตำแหน่งอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ฯลฯ

๓. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๗.๗๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบรายชื่อผู้ยื่นอุทธรณ์กรณีไม่ได้รับสิทธิตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์วิธีการใช้งานและการเก็บรักษาถังดับเพลิง ฯลฯ

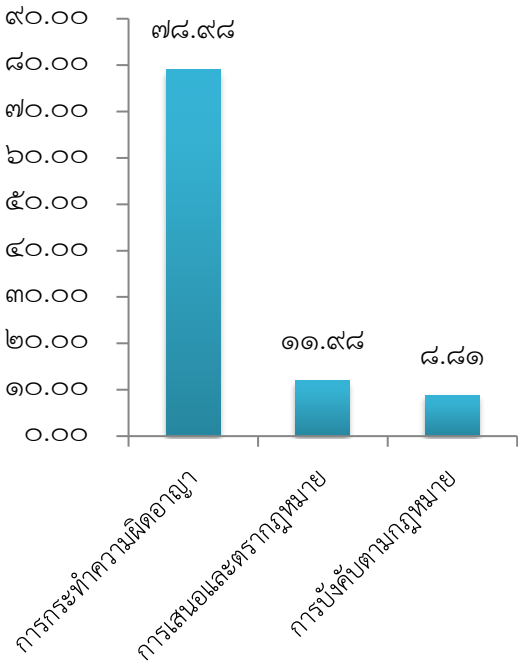
กฎหมาย

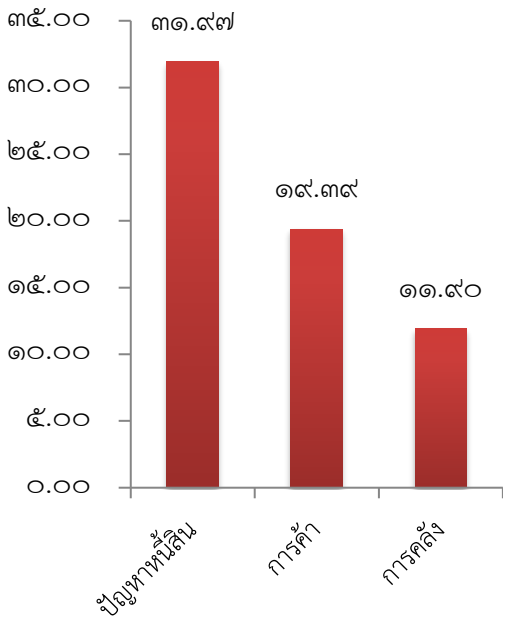
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๗๘.๙๘ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกทำร้ายร่างกาย ข่มขู่ คุกคาม ขอความช่วยเหลือกรณีถูกหลอกให้โอนเงิน ถูกฉ้อโกงจากกลุ่มมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ฯลฯ

๒. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๑.๙๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณายกเลิกการใช้กัญชาเสรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกฎหมายเพิ่มบทลงโทษสำหรับคดียาเสพติด ฯลฯ

๓. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๘.๘๑ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบรถบรรทุกสิบล้อที่บรรทุกน้ำหนักเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอให้พิจารณาการยกเลิกตั้งด่านจัดระเบียบจราจรและตรวจจับยาเสพติด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการคุ้มครองทางกฎหมายการสมรสเท่าเทียม ฯลฯ





เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๓๑.๙๗ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปล่อยเงินกู้ออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ในระบบกับธนาคารของรัฐ ฯลฯ

๒. **การค้า** ร้อยละ ๑๙.๓๙ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์จำหน่ายสินค้าไม่ตรงกับที่ลงประกาศ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาสินค้าราคาแพง ฯลฯ

๓. **การคลัง** ร้อยละ ๑๑.๙๐ ได้แก่ ขอให้จัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือในการจัดการศพผู้สูงอายุ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงานภาครัฐ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณอาหารกลางวันและนมโรงเรียนให้กับทุกโรงเรียน ฯลฯ

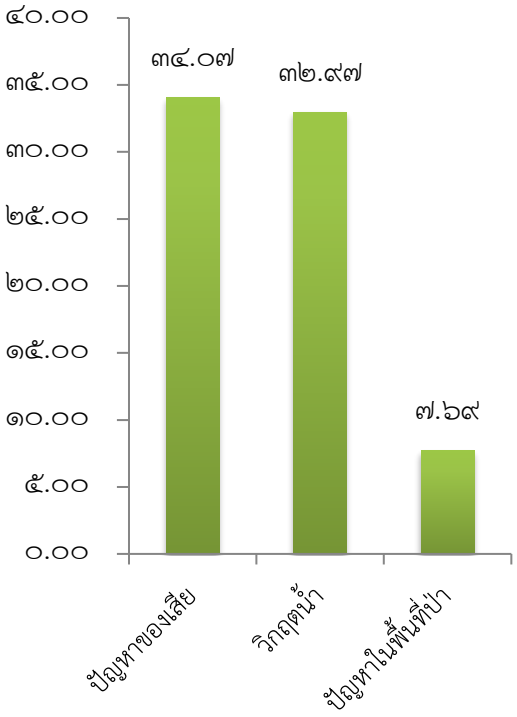
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๓๔.๐๗ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่จัดเก็บขยะมูลฝอยขยะชิ้นใหญ่ วัชพืชน้ำ และขยะติดเชื้อ ขอให้ตรวจสอบโรงงานอุตสาหกรรมยางมะตอยปล่อยควันสารพิษในชุมชน ฯลฯ

๒. **วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๓๒.๙๗ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือการจัดทำฝนเทียม ขอความช่วยเหลือให้เร่งระบายน้ำท่วมขังในหมู่บ้าน ขอความช่วยเหลือ กรณีพายุพัดกิ่งไม้ขนาดใหญ่ทับหลังคาบ้าน ฯลฯ

๓. **ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๗.๖๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับบทลงโทษของผู้ที่ลักลอบตัดไม้ทำลายป่า ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน ฯลฯ



๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๙๔๙ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๓๗ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (๑๑๑๑ กด ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๓,๕๒๓ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔.๒๘ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๓) การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๔๗ เกี่ยวกับการจัดตั้ง Sub Call Center กำหนดให้สามารถจัดตั้งได้เฉพาะกรณีจำเป็น และมีลักษณะเฉพาะกิจ โดยให้เชื่อมโยงกับ GCC1111 ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม นั้น GCC 1111 ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑.๓.๑) กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ต่อมากระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๘๘๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๔๒๙ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๗ โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๙๗ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๘ โดยในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๑๖๓ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๑๙๓ เรื่อง ได้แก่ การขออยู่ต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การแจ้งพ้นหน้าที่ของคนต่างชาติที่ทำงาน

ในประเทศไทย การสลักหลังแจ้งออกไปนอกราชอาณาจักรและกลับเข้ามาอีก (RE-ENTRY PERMIT) การเปลี่ยนเล่มย้ายประทับ และการเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒๒๓ เรื่อง ได้แก่ วิธีการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอคัดแบบแสดงรายการภาษี และสถานที่ตั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑๑ 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 มิถุนายน ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๑๗ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๓๕ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕๕๒ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๔ เรื่อง เช่น การจัดงานวันวิสาขบูชานานาชาติ ครั้งที่ ๑๘ การจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสฉลองพระชนมายุ ๘ รอบสมเด็จพระสังฆราชฯ และเวลาเปิดให้เข้าชม ทำบุญ ไหว้พระ ของวัดต่าง ๆ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอให้ตรวจสอบและชี้แจงรายละเอียดการขออนุญาตก่อสร้างบันไดขึ้น-ลงวัดแห่งหนึ่ง เนื่องจาก

มีการเปิดรับบริจาคร่วมด้วย ปัจจุบันยังไม่ดำเนินการก่อสร้าง ๒) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของพระภิกษุสงฆ์ได้ผิดสัญญาการจ่ายเงินผู้รับเหมาก่อสร้างหลังคาวัด เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอเสนอความคิดเห็นให้จัดบรรยายพิเศษพระพุทธศาสนากับวัดป่ากรรมฐานในจังหวัดอุดรธานี ๒) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับพระภิกษุสงฆ์ในการแสดงพระธรรมเทศนาวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา 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 มิถุนายน ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๘ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๒๘ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อยกเว้น สำหรับผู้ควบคุมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยไม่ต้องขอความยินยอม ข้อแนะนำ กรณีการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และกรณีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

๓.๒.๖ รวบรวมข้อมูลคำถาม - คำตอบ ที่ให้บริการแก่ประชาชน และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือนรวมทั้งรวบรวมข้อมูลและส่งข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

<u>การดำเนินการ</u>

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

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

การเมือง-การปกครอง

- การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
- การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน

เศรษฐกิจ

- การประมูลซื้อทรัพย์จากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี
- การจดทะเบียนพาณิชย์
- เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ

สังคมและสวัสดิการ

- โครงการเน็ตประชารัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

การศึกษาและเทคโนโลยี

- กองทุนให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา
- การเปิดรับสมัคร นักเรียน-นักศึกษาใหม่ ของสถาบันการศึกษา
- การดำเนินการ กรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย

อื่น ๆ

- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลต่าง ๆ
- สภากาชาดไทยออกหน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่

๓.๒.๗ ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชนโดยจะจัดทำบันทึกข้อมูลการโทรเข้า การโทรออก ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องร้องเรียน และสถิติการสอบถามข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามงาน ประเมินผล และเพื่อพัฒนาระบบ GCC 1111 และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน

<u>การดำเนินการ</u>

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๘๒,๑๘๓ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กด ๐	๑๑๑๑ กด ๒	๑๑๑๑ กด ๙	๑๑๑๑ กด ๕	๑๑๑๑ กด ๒๒	๑๑๑๑ กด ๗๗	๑๑๑๑ กด ๗๘	๑๑๑๑ กด ๗๙	๑๑๑๑ กด ๘๗	๑๑๑๑ กด ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุมประพฤติ	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๓๒,๐๓๓	๓๖,๐๔๔	๑,๕๐๙	๑,๙๔๙	๓,๕๒๓	๑,๘๘๓	๕๓	๒,๔๒๙	๕๙๗	๒,๑๖๓

จากสถิติการให้บริการในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๘๒,๑๘๓ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๖,๑๓๙ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน ๒๖,๗๒๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๔,๙๖๗ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๓๖๕ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการจำนวน ๘๕ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๗,๔๒๖ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๑,๔๗๓ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๙๕๑ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๒ เรื่องโดยมีสัดส่วนการใช้บริการ สอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๑,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๙ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๑,๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน ๑๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๔

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๙๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๐ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕,๘๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๐ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถาม

เป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑

๒) การใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๖,๐๔๔ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๖,๑๑๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๙,๘๓๕ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๙๖ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๖,๑๑๓ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๗๕๕ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๗,๙๓๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๓๘ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๘๒ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๑๒๗ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๗๑๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๔๐๑ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๕๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๙๔ เรื่อง ด้านการเมือง-การปกครอง จำนวน ๒๗๒ เรื่อง และด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม จำนวน ๙๑ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๒๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาบดี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๕๖๑ เรื่อง

๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนั้น GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการที่ประชาชนผู้ให้ข้อมูลนั้นโดยตรง และจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ 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 ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

ข้อมูลใด ๆ ที่ GCC 1111 จัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล GCC 1111 มิได้นำไปใช้ประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๓.๒.๑๐ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

การดำเนินการ

ในเดือน มิถุนายน 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 และควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

การดำเนินการ

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

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

๑) หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการงาน Call Center สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน Call Center มาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการ การใช้ระบบ รวมทั้งการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ จำนวน ๒๖ คน ในระหว่างวันที่ ๑-๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

๒) หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสายสำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร "การนำเข้าแรงงานต่างด้าวและกฎหมายแรงงาน" อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๑๓๓ คน ในระหว่างวันที่ ๒๗-๓๐ มิถุนายน 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

<u>การดำเนินการ</u>

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

๓.๓.๓ จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ในแต่ละวัน ดังนี้

(๑) พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๔๐ คน 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 และภาษาต่างประเทศอย่างน้อยภาษาอังกฤษ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๒ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

<u>การดำเนินการ</u>

GCC1111 ได้จัดพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๓.๓ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

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

การดำเนินการ

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๓ วินาที ซึ่งดีกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๙๙.๗๘ สูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสายอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

การดำเนินการ

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

๓.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์ และรายงานให้ผู้ว่าจ้างทราบเป็นประจำทุกเดือนตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

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

- รัฐบาลจัดงานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี เนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษา วันที่ ๓ มิถุนายน ๒๕๖๖ ขอเชิญชวนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนร่วมกิจกรรมดังนี้ เวลา ๐๗.๓๐ น.ร่วมพิธีทำบุญตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งแด่พระสงฆ์และสามเณร ๑๔๖ รูป ณ ท้องสนามหลวง ส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดจัดพิธี ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่ที่เหมาะสม เวลา ๑๘.๐๐ น. พิธีเชิญเครื่องราชสักการะ และวางพานพุ่ม เวลา ๑๙.๑๙ น. พิธีจุดเทียนถวายพระพรชัยมงคล ณ บริเวณท้องสนามหลวง ส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดจัดพิธี ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่ที่เหมาะสม นอกจากนี้ ประชาชนสามารถรับชมการถ่ายทอดสดทางโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทย และ NBT World Online ถ่ายทอดเสียงทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ ประชาชนสามารถร่วมกิจกรรมจิตอาสาบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ และสาธารณกุศล ได้ตลอดเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

- กรมควบคุมโรค เตือนประชาชนระวังโรคพิษสุนัขบ้า เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มียาที่ใช้รักษาจำเพาะ แต่สามารถป้องกันได้โดยนำสัตว์เลี้ยงไปรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า หากประชาชนที่ถูกสัตว์กัด ข่วน หรือสัมผัสน้ำลายของสัตว์เข้าทางบาดแผล หรือเยื่อเมือกอ่อน ให้ปฏิบัติดังนี้ ๑) ล้างแผลด้วยน้ำสะอาดและสบู่ ให้น้ำไหลอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย ๑๕ นาที หลังจากนั้นรักษาบาดแผลใส่ยาฆ่าเชื้อ ๒) กักขังสัตว์ที่กัด เลี้ย สังเกตอาการอย่างน้อย ๑๐ วัน หากสุนัขหรือแมวเสียชีวิตให้รีบแจ้งผู้นำชุมชนที่ใกล้ที่สุด และแจ้งปศุสัตว์ในพื้นที่ เพื่อส่งซากสัตว์ที่ตายตรวจหาเชื้อโรคพิษสุนัขบ้าทางห้องปฏิบัติการ รวมถึงไปพบแพทย์เพื่อเข้ารับวัคซีน ปัจจุบันจะฉีดวัคซีนเพียง ๔-๕ ครั้งเท่านั้น ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วนกรมควบคุมโรคหมายเลข ๑๔๒๒

- กรมการจัดหางาน แจ้งเตือนภัย SMS ลวง รับเงินว่างงาน ๒,๐๐๐ บาท ไม่ใช่เรื่องจริง โดยขณะนี้มีประชาชนจำนวนมากได้รับข้อความทาง SMS จากมิจฉาชีพที่แอบอ้างชื่อกรมการจัดหางาน ส่งข้อความว่า “คุณได้รับเงินชดเชยระหว่างว่างงานตามนโยบายของรัฐบาล จำนวน ๒,๐๐๐ บาท เป็นรายชื่อตกหล่น ให้ยืนยันสิทธิย้อนหลัง” พร้อมแนบลิงก์ให้กดเข้าไป หากหลงเชื่อกดเข้าไปสอบถามรายละเอียดจะถูกขอข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ สกุล เบอร์โทรศัพท์ ทั้งนี้ กรมการจัดหางาน ขอยืนยันว่าไม่มีนโยบายส่ง SMS แจ้งให้ผู้ประกันตนดำเนินการติดต่อเพื่อขอรับเงินทดแทน กรณีว่างงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ ดังนั้น หากประชาชนได้รับ SMS ที่น่าสงสัย สามารถสอบถามข้อมูลได้ที่ สำนักงานจัดหางานจังหวัด สำนักจัดหางานกรุงเทพมหานคร เขตพื้นที่ ๑-๑๐ สายด่วนกรมการจัดหางาน ๑๖๙๔ และสายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กด ๒ กรมการจัดหางาน

- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ลดราคาขายปลีกก๊าซ NGV สำหรับกลุ่มรถแท็กซี่ รถโดยสารสาธารณะทั่วประเทศถึงสิ้นปี ๒๕๖๖ หม่อมหลวงปีกทอง ทองใหญ่ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า ในวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๖ จะเป็นวันสุดท้ายของมาตรการตรึงราคาขายปลีก NGV ช่วยเหลือกลุ่มรถแท็กซี่ และกลุ่มรถโดยสารสาธารณะ เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าพลังงานแก่กลุ่มรถแท็กซี่ และรถโดยสารสาธารณะ NGV ทั่วประเทศ โดยคณะกรรมการ ปตท. มีมติเห็นชอบให้ส่วนลดราคาขายปลีกก๊าซ NGV สำหรับกลุ่มรถแท็กซี่ ที่ราคา ๑๔.๖๒ บาท ต่อกิโลกรัม และรถโดยสารสาธารณะทั่วประเทศ ที่ราคา ๑๘.๕๙ บาทต่อ กิโลกรัม จากราคาขายปลีก NGV ตามโครงสร้างที่ภาครัฐกำหนด เฉลี่ยที่ราคา ๒๐.๑๔ บาท ต่อกิโลกรัม โดยมีผลตั้งแต่วันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ จนถึงสิ้นปี ๒๕๖๖ รวมวงเงินการช่วยเหลือตลอดปี ๒๕๖๖ กว่า ๖,๐๐๐ ล้านบาท ส่งผลให้ตั้งแต่ปี ๒๕๖๓ ถึงปัจจุบัน ปตท. ใช้งบประมาณกว่า ๒๐,๐๐๐ ล้านบาท ในการบรรเทาผลกระทบของภาคประชาชนจากวิกฤตโควิด ๑๙ และสงครามรัสเซีย-ยูเครน สำหรับมาตรการดังกล่าว ปตท. ได้ขยายการช่วยเหลือกลุ่มรถแท็กซี่ และกลุ่มรถโดยสารสาธารณะทั่วประเทศให้ได้รับสิทธิประโยชน์นี้ โดยผู้ขอรับสิทธิประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล สามารถลงทะเบียนออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๖ กรณีบุคคลธรรมดา ขอให้ยืนยันตัวตนเพิ่มเติมที่ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต จังหวัดปทุมธานี ระหว่างวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ หรือติดตามรายละเอียดการรับสมัครเพิ่มเติมได้ที่ Line OA : PTT NGV เพื่อรับสิทธิส่วนลดที่สถานีบริการ NGV ปตท. ที่ร่วมรายการทั่วประเทศ

๓.๔ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ส่งมอบรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ ให้ผู้รับจ้าง เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามหนังสือเลขที่ เอ็นที ธฐภ.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 (GCC1111) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง จัดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือปริมณฑล หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ (On line) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ คน และออนไซต์ (On site) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน โดยเน้นการปฏิบัติงานร่วมกัน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐอย่างน้อย ๒ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111 เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรมอัศวิน แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร โดยจัดส่งรายงานผลการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันฯ ดังกล่าวในรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว

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 ให้มีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ อย่างน้อย ๑๐ คน ต่อครั้ง โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐอย่างน้อย ๒ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

(๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก

(๗) จัดเตรียมพิธีเปิดการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก หรือ ในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงจัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม

(๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม

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

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

<u>การดำเนินการ</u>

คณะกรรมการเห็นชอบให้จัดกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี ๒๕๖๖ ในวันที่ ๒๔-๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรม KENSINGTON English Garden Resort Khaoyai จังหวัดนครราชสีมา

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) ให้กับ

ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์ พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) แผนระยะกลาง (ระยะ ๓ ปี) ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบนำร่องจากหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา และแผนระยะยาว (ระยะ ๕ ปี) ดำเนินการขยายประสิทธิภาพการทำงานของระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 มุ่งเน้นการลดใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

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

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

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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๒ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

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

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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๓ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

<u>การดำเนินการ</u>

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๙ เดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

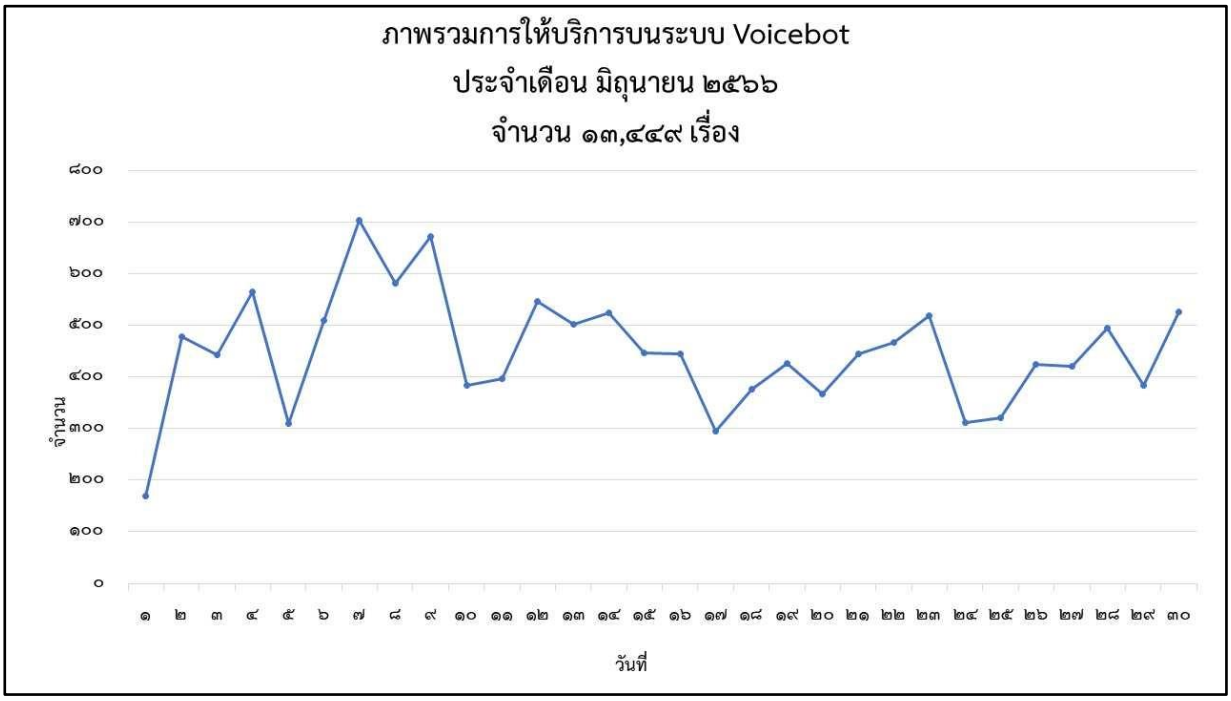
๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๑% เมื่อเปรียบเทียบความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๐.๐๓% เพิ่มขึ้น ๐.๑๘%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๔ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๘๐๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

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

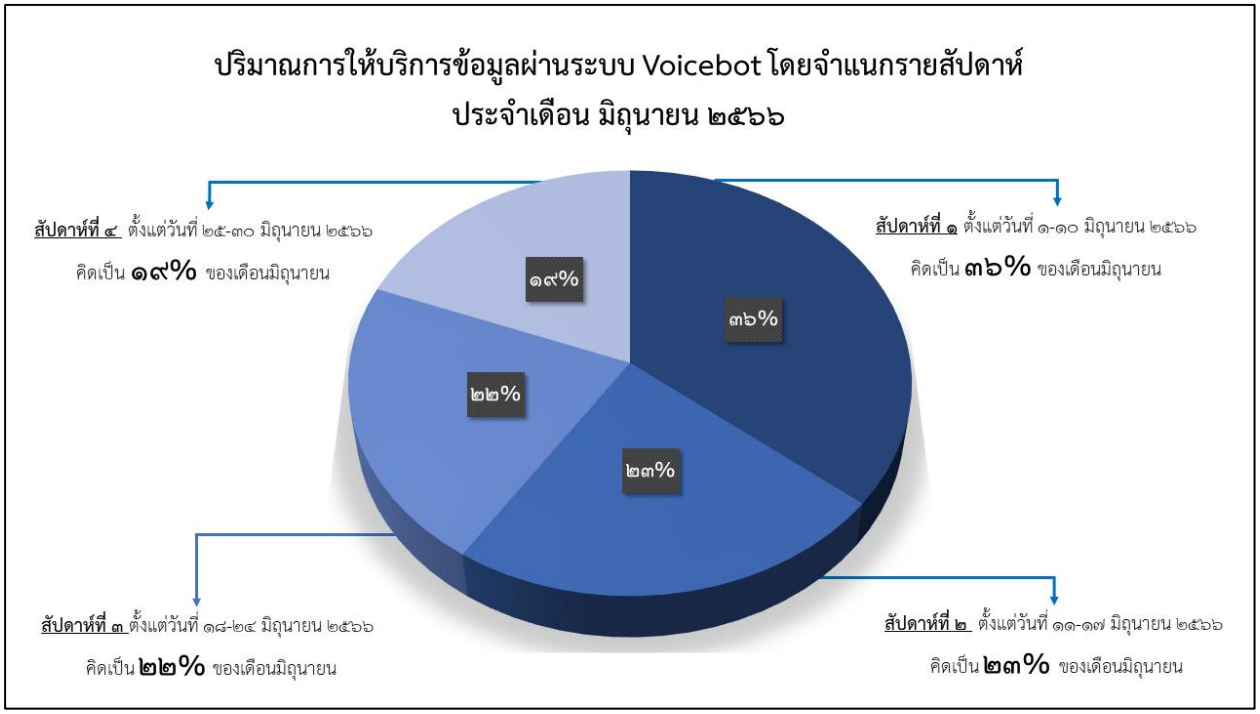
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑๓,๔๔๙ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๑๗,๖๕๒ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๖ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ – ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ – ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ของเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๓,๖๑๕
กระทรวงการคลัง	๓,๒๑๓
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒,๑๘๘
กระทรวงยุติธรรม	๒,๑๑๓
กระทรวงการต่างประเทศ	๑,๐๗๕
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๖๕
กระทรวงพาณิชย์	๘๓
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๑
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๙
กระทรวงสาธารณสุข	๔๓
สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๙
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๖
กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๐
กระทรวงคมนาคม	๓๐
กระทรวงวัฒนธรรม	๒๙
กระทรวงกลาโหม	๒๙
กระทรวงแรงงาน	๑๙
กระทรวงพลังงาน	๑๔
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๐
ราชบัณฑิตยสถาน	๘
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๕
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๔
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑
รวมทั้งหมด	**๑๓,๔๔๙**

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๑,๐๗๓
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑,๐๖๗
	ขั้นตอนการขอข้อมูลจากกล้อง CCTV ของกรุงเทพมหานคร	๕๖๑
	การขอติดตั้งไฟฟ้า - น้ำประปา	๕๕๑
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๔๙
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๓๑
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๒๗
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๒๓
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๒๓
	การจดทะเบียนสมรส	๒๒
	คำถามอื่นๆ	๑๘๘
รวม		**๓,๖๑๕**
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๑๐๕
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๑,๐๓๐
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๕๑๘
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๕๑๓
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๗
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๖
	การซื้อสลากดิจิทัล	๖
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๕
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๕
	ช่องทางการถ่ายทอดสดการออกสลากกินแบ่งรัฐบาล	๕
	คำถามอื่นๆ	๑๓
รวม		**๓,๒๑๓**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๑๕๑
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๕๒๐
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๕๐๖
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๕
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๓
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑
รวม		**๒,๑๘๘**
กระทรวงยุติธรรม	การประมูลซื้อทรัพย์จากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑,๑๐๖
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๕๐๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๕๐๑
รวม		**๒,๑๑๓**
กระทรวงการต่างประเทศ	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๕๒๔
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๕๑๗
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑๑
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๖
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๕
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๔
	จุดผ่านแดนบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน	๓
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๑
	หลักเกณฑ์เงื่อนไขการขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		**๑,๐๗๕**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๕๒๙
	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๒๑๗
	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๑๐
	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๕
	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเลื่อยโซ่ยนต์	๒
	การขอต้นกล้าเพื่อการเพาะปลูก	๑
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
รวม		**๗๖๕**
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๕๐
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๙
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๗
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๖
	ข้อมูลและความหมายของสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์	๒
	โครงการ Smart โชวห่วย	๒
	ประเภทของงานที่กฎหมายลิขสิทธิ์ให้ความคุ้มครอง	๒
	การจดลิขสิทธิ์	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การขอรับความคุ้มครองลิขสิทธิ์	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		**๘๓**
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๙
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๖
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๕
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๔
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๓
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	๑
รวม		**๕๑**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การออกหนังสือคนประจำเรือแรงงานต่างด้าว	๘
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๕
	การตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๕
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๕
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๕
	การออกใบอนุญาตให้กระทำการเป็นผู้ขายทอดตลาดสินค้าสัตว์น้ำที่สะพานปลา	๕
	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการแพปลา	๔
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกสวนยางพารา	๒
	การจำหน่ายพันธุ์สัตว์น้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๒
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง	๒
	คำถามอื่นๆ	๖
รวม		**๔๙**
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๒๘
	การบริจาคโลหิต	๑๒
	การตรวจสอบสิทธิ์การรักษาพยาบาล	๒
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิ์ของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๑
รวม		**๔๓**
สำนักนายกรัฐมนตรี	สวัสดิการของข้าราชการ	๑๕
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑๕
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๗
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๒
รวม		**๓๙**
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑๔
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๑๒

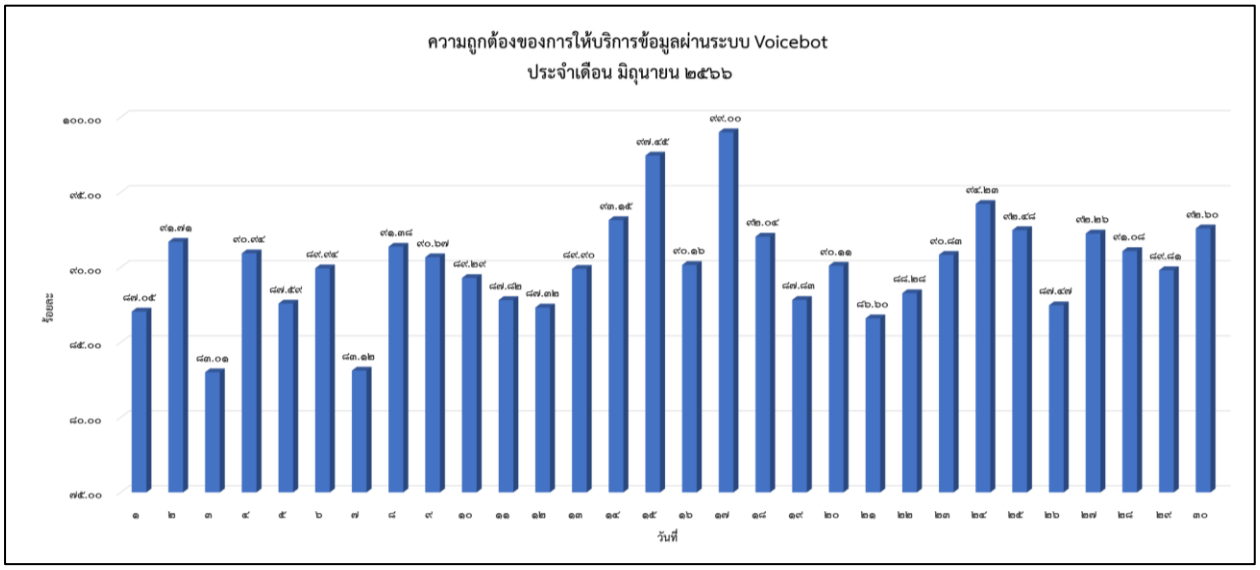
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๓
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๓
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒
	คุณสมบัติของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	๒
รวม		**๓๖**
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๑๔
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑๐
	บริการเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๕
	การขออนุญาตส่งออกวัตถุอันตราย	๑
รวม		**๓๐**
กระทรวงคมนาคม	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๙
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๙
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๕
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๕
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑
รวม		**๓๐**
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๒๗
	การเก็บรักษาโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๒
รวม		**๒๙**
กระทรวงกลาโหม	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑๒
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๖
	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๔
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึกทหารผ่านศึก	๓
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๒
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๒
รวม		**๒๙**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงแรงงาน	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๔
รวม		**๑๙**
กระทรวงพลังงาน	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๕
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๔
	การแจ้งเลิกประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๒
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่างๆ	๑
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
รวม		**๑๔**
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๖
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		**๑๐**
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๘
รวม		**๘**
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๕
รวม		**๕**
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๔
รวม		**๔**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑
รวม		**๑**
รวมทั้งหมด		**๑๓,๔๔๙**

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๑% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ รวมถึงเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจในระยะนี้สำหรับรองรับการตอบคำถามของประชาชน และให้ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

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

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๗๖.๘๔% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

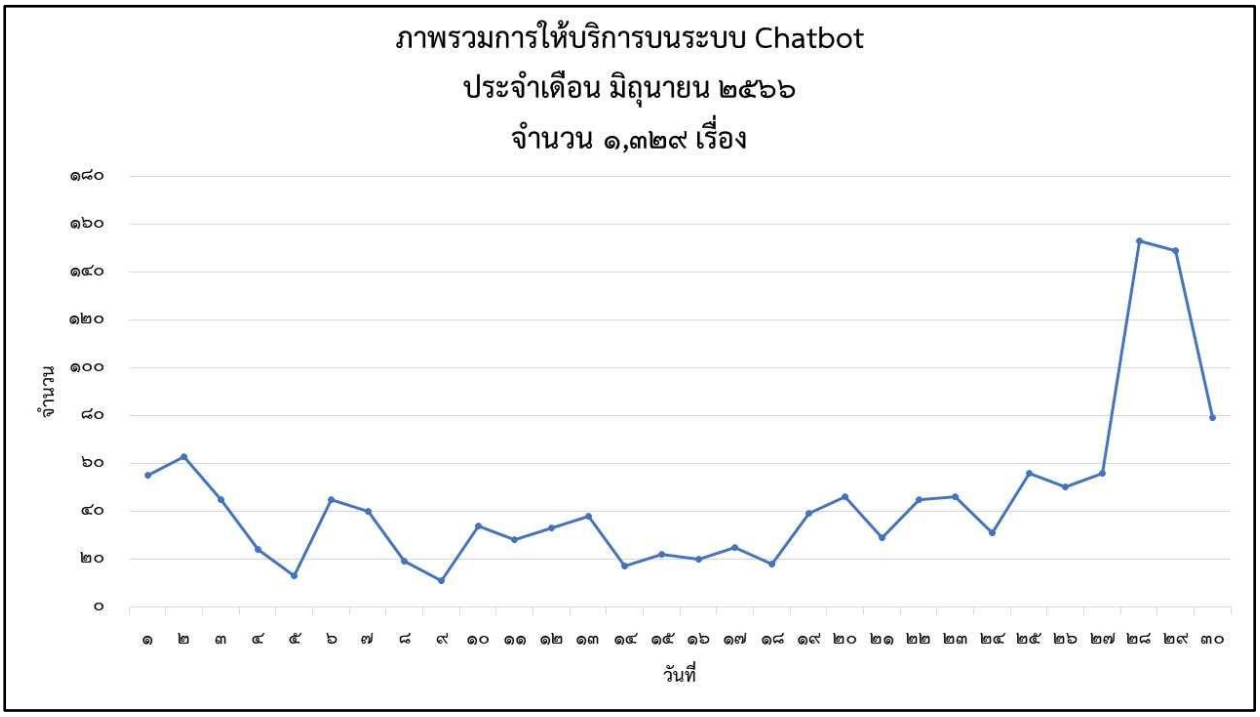
๒. ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic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

ในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ให้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และเข้าถึงข้อมูลที่ตรงประเด็นได้มากยิ่งขึ้น

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๙ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ คิดเป็น ๗๖.๘๔% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล ในเดือน มิถุนายน มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๙ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๑ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๗๘๕ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

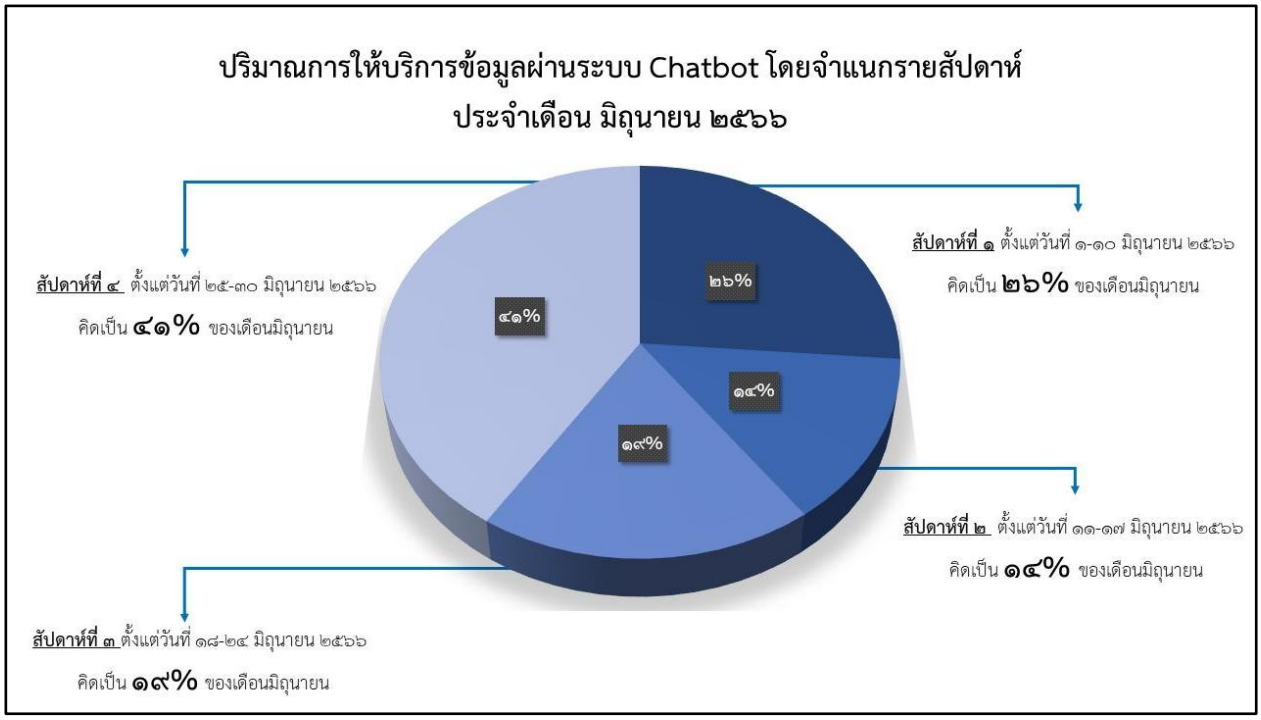
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑,๓๒๙ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๘ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ – ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๔ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ – ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๙ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๔๑ ของเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๓๓๖
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๐๖
กระทรวงการคลัง	๑๖๔
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๔๕
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๖๘
กระทรวงสาธารณสุข	๓๗
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๑
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๔
กระทรวงกลาโหม	๒๒
กระทรวงคมนาคม	๒๑
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๒๑
กระทรวงยุติธรรม	๒๑
กระทรวงแรงงาน	๑๙
กระทรวงพาณิชย์	๑๙
กระทรวงพลังงาน	๑๕
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๓
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๑
กระทรวงศึกษาธิการ	๘
กระทรวงวัฒนธรรม	๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒
สำนักพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑
ราชบัณฑิตสถาน	๑
รวมทั้งหมด	**๑,๓๒๙**

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot

ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การทำพินัยกรรม	๑๑๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่างๆ	๑๓
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๐
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๖
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สวนสาธารณะ กรุงเทพมหานคร	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมที่ดิน	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงมหาดไทย	๔
	การขอ/แก้ไข ทะเบียนบ้าน	๔
	คำถามอื่นๆ	๕๕
รวม		**๓๓๖**
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๕๗
	พยากรณ์อากาศ	๑๑๘
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓
	ข้อปฏิบัติเมื่อมีปัญหาซื้อของออนไลน์	๒
	วิธีบล็อกหมายเลขโทรศัพท์ด้วยตัวเอง	๑
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑
	คู่มือคนไทยรู้ทันภัยไซเบอร์	๑
	คำถามอื่นๆ	๕
รวม		**๓๐๖**
กระทรวงการคลัง	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐๙
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๘
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ธนาคารต่าง ๆ	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	๔
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๓
	ภาษีมรดก	๒
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๒
	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๘
รวม		**๑๖๔**
กระทรวงการต่างประเทศ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๑๑
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๑๐
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๓
	การคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ	๑
	รายชื่อประเทศที่ผู้เดินทางเข้าไทยโดยไม่ต้องขอวีซ่า	๑
	การทำหนังสือเดินทาง คนต่างด้าว	๑
	การแปลและการรับรองเอกสาร	๑
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		**๑๔๕**
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔๖
	ราคาสินค้าทางการเกษตร	๑๐
	ราคายางพารา	๓
	การประกาศปิดอ่าวไทยของกรมประมง	๓
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๓
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๒
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑
รวม		**๖๘**
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	การขอหนังสือรับรองการฉีดวัคซีนโควิด 19	๓
	การบริจาคโลหิต	๓
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๓
	การให้บริการฉุกเฉินศูนย์นเรนทร ๑๖๖๙	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑
	กระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสุขภาพจิต	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑
	คำถามอื่นๆ	๑๑
รวม		**๓๗**
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๖
	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๕
	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเลื่อยโซ่ยนต์	๒
	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานอุทยานแห่งชาติ	๑
	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๑
	ผู้มีสิทธิทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม	๑
	แผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม	๑
	เว็บไซต์แจ้งไฟป่า	๑
	ข้อมูลอุทยานแห่งชาติจังหวัดเชียงใหม่	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		**๓๒**
สำนักนายกรัฐมนตรี	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๔
	ชาวต่างชาติยื่นขอรับรองการเป็นผู้มีสิทธิได้รับ SMART Visa	๒
	ข้อมูลเกี่ยวแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักข่าวกรองแห่งชาติ	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่นๆ	๘
รวม		**๓๑**
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๓
	อายุบัตรประจำตัวคนพิการ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	๑
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการเด็กและเยาวชน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ	๑
	คำถามอื่นๆ	๗
รวม		**๒๔**
กระทรวงกลาโหม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๕
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	๑
	อัตราเงินเดือนข้าราชการทหาร	๑
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองบัญชาการกองทัพไทย	๑
รวม		**๒๒**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงคมนาคม	เส้นทางรถไฟฟ้าและจุดที่ตั้งสถานี	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเจ้าท่า	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงคมนาคม	๒
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๒
	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมท่าอากาศยาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทางหลวงชนบท	๑
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑
	คำถามอื่นๆ	๔
รวม		**๒๑**
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์จัตุรัสวิทยาศาสตร์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	๑
	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่นๆ	๑๑
รวม		**๒๑**
กระทรวงยุติธรรม	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุมประพฤติ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกิจการยุติธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๑
	คำถามอื่นๆ	๓
รวม		**๒๑**
กระทรวงแรงงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการจัดหางาน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๑
	สวัสดิการการจ้างงาน	๑
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑

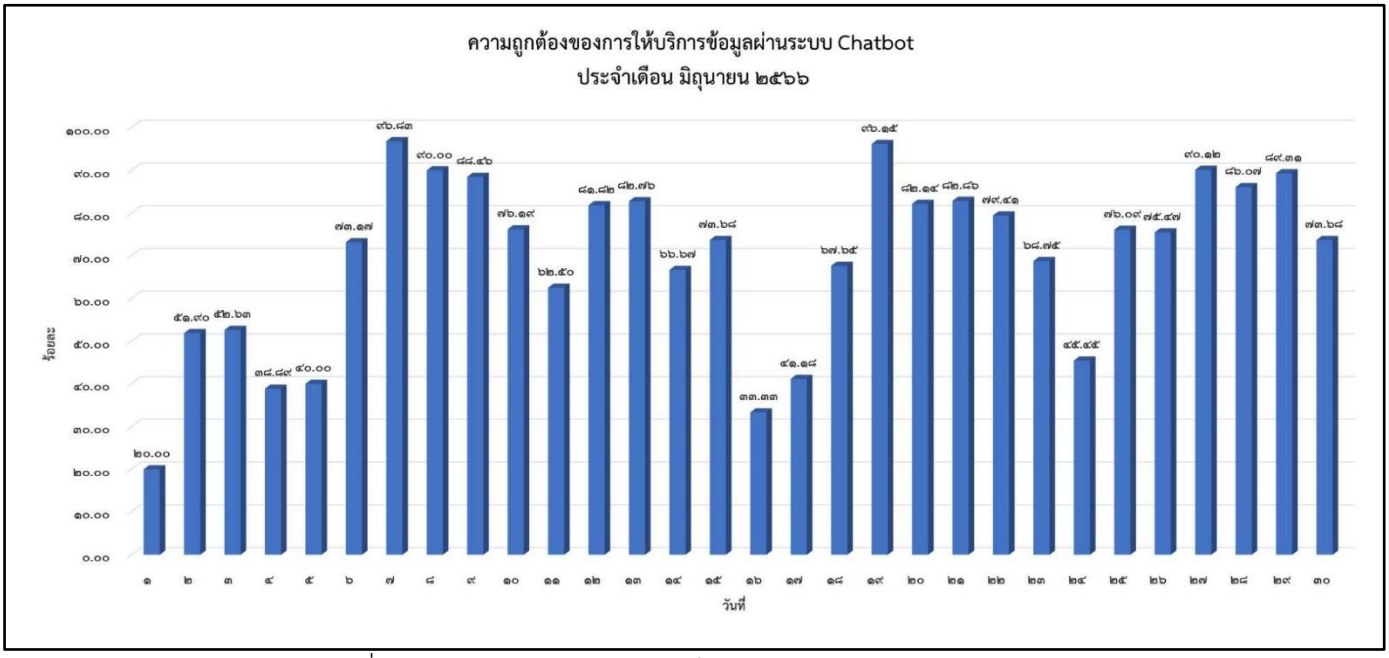
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		**๑๙**
กระทรวงพาณิชย์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักชั่งตวงวัดจังหวัดต่าง ๆ	๙
รวม		**๑๙**
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก้วมือหมุน	๒
	กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๑
	การขออนุญาตติดตั้งแผงโซล่าเซลล์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพลังงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๑
	ความหมาย Smart grid	๑
	คำถามอื่นๆ	๔
รวม		**๑๕**
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวภาคต่างๆ	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพลศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการท่องเที่ยว	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย	๑
รวม		**๑๓**
กระทรวงอุตสาหกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๑
รวม		**๑๑**
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑
	การสมัครฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑
	การรับสมัครเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา	๑
รวม		**๘**
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่างๆ ของไทย	๔
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		**๖**
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑
รวม		**๓**
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑
	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑
รวม		**๒**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๑
รวม		**๑**
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
รวม		**๑**
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	การประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๑
รวม		**๑**
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	คุณสมบัติของผู้สมัครสมาชิกวุฒิสภา	๑
รวม		**๑**
ราชบัณฑิตสถาน	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๑
รวม		**๑**
รวมทั้งหมด		**๑,๓๒๙**

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

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

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๔% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๔% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค

ข้อเสนอแนะ ทีมงานได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ และ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงยังคงมีการปรับปรุง Intent และทำการเพิ่ม Training Phrase อื่นๆ บนระบบ Chatbot อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

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

<u>การดำเนินงาน</u>

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๑๕๖	๕๒.๐๐
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๒	๐.๖๗
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๕๑	๑๗.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๓๑	๑๐.๓๓
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
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	๖๐	๒๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
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		**๓๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๔ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๘๐๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น คุณสมบัติผู้กู้กองทุนเพื่อการศึกษา สิทธิบัตรทองรักษามะเร็งไม่เสียค่าใช้จ่าย การขอใบอนุญาตขับขี่ระหว่างประเทศ 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 มิถุนายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๐	๐.๐๐
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๒

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๖	๑.๙๓
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๕	๑๔.๔๗
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๐	๑๒.๘๖
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๖๐	๑๙.๒๙
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	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๘	๑๘.๖๕
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๐๑	๓๒.๔๘
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		**๓๑๑**	**๑๐๐.๐๐**

ในเดือน มิถุนายน มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๙ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๑ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๒,๗๘๕ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การขอรับมรดกสิทธิจากเกษตรกรที่ได้รับการจัดสรรที่ดิน มหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้ ๒๕๖๖ กระทรวงยุติธรรม ขั้นตอนเมื่อซื้อขายออนไลน์แล้วโดนโกง เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

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

<u>การดำเนินการ</u>

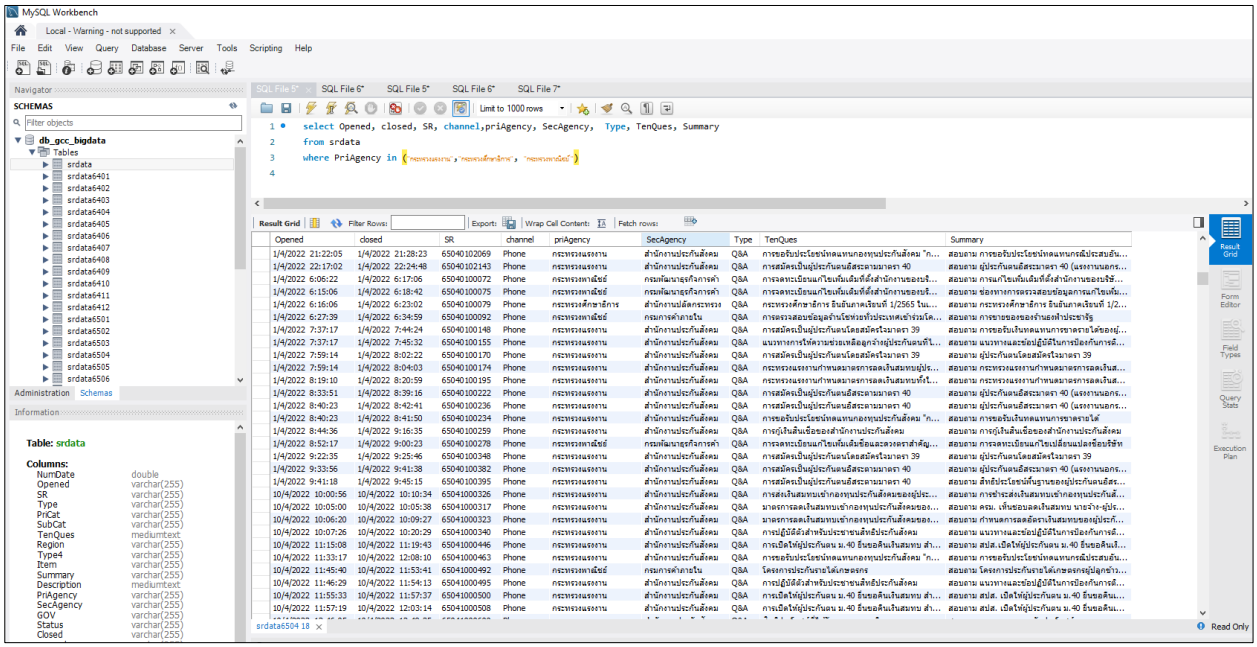
ภาพที่ ๑๐ แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

การดำเนินงานและความก้าวหน้าของเดือน มิถุนายน 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 โดยสามารถสรุปการดำเนินงานประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ได้ดังนี้

ทีมงานได้ปรับรูปแบบการรายงานความก้าวหน้าแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๓.๑.๕ (๑) – ๓.๑.๕ (๗) ดังต่อไปนี้

๑. <u>คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๑)</u> ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา ข้อมูล วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานนำร่อง ได้ เช่น ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

เพื่อให้ระบบเก็บรวบรวมเนื้อหา เป็นหมวดหมู่ ทางทีมงานได้ดำเนินการนำเข้าข้อมูล กระบวนการแปลงข้อมูล (Data Transformation) ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูลผ่าน Dashboard โดยในเดือนมิถุนายน ได้ดำเนินการรวบรวมเนื้อหา แปลงข้อมูล สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์ของ หน่วยงานกระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงพาณิชย์ ดังภาพ



ภาพที่ ๑๑ แสดงตัวอย่างข้อมูลกระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงพาณิชย์

<u>๒. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๒)</u> ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

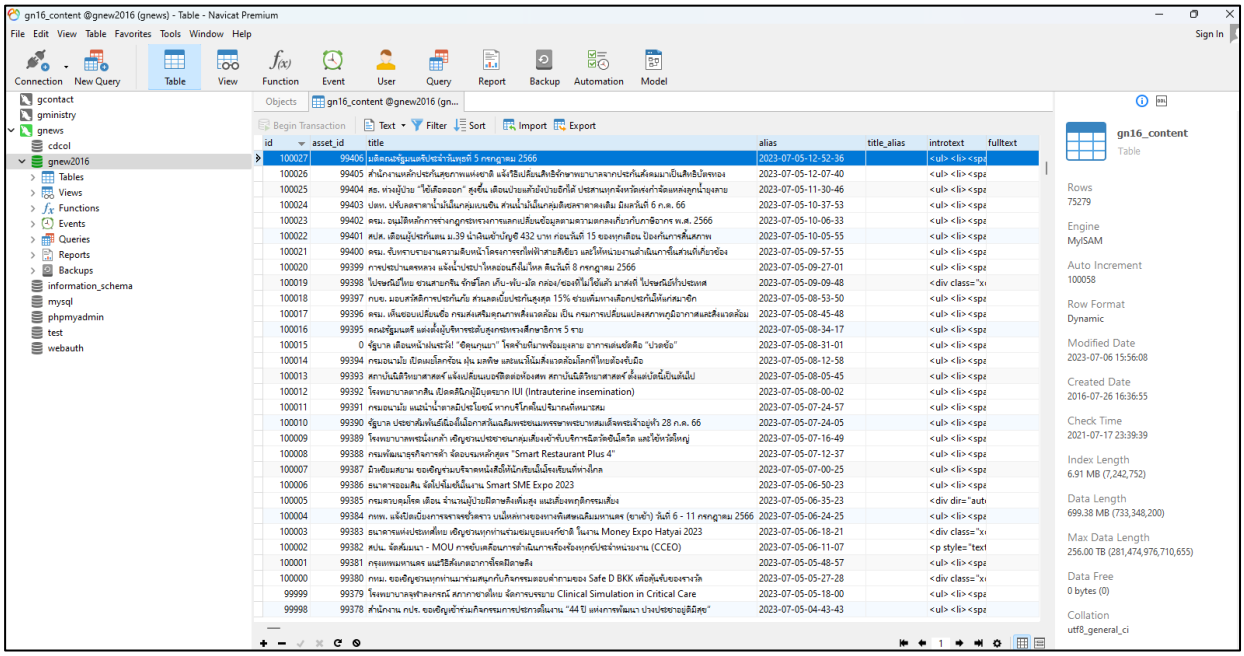
ทีมงานดำเนินการติดตั้งฐานข้อมูล MySQL จำนวน ๒ ชุด ที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT และ Set Up ให้รองรับการทำงานในรูปแบบ High Availability (HA) ดำเนินการติดตั้งเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยใช้เครื่องมือการจัดการฐานข้อมูล MySQL หรือ Dashboard ที่นำเสนอในข้อ ๓.๑.๕ (๔) ได้ตลอดเวลา

<u>๓. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๓)</u> ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

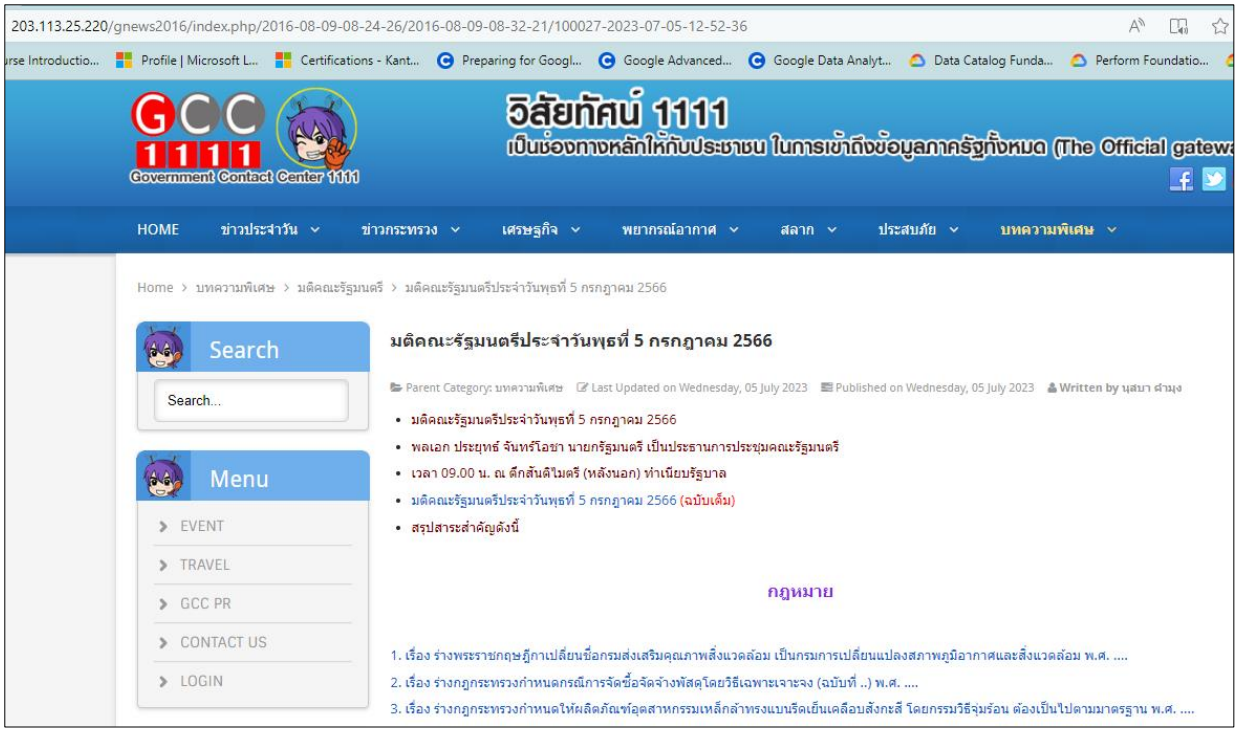
ระบบสามารถแสดงข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ ประกอบไปด้วย ระบบ CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ, ระบบ CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง และระบบ CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

ในเดือนมิถุนายน ได้ดำเนินการศึกษาการเข้าถึงข้อมูลในระบบ CMS และ ภาพที่ ๑๒ แสดงการเชื่อมต่อข้อมูลในระบบ CMS G-News ภาพที่ ๑๓ แสดงหน้าจอระบบ G-News ที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามเรื่อง ข้อมูลมติคณะรัฐมนตรีประจำวันพุธที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖ และ

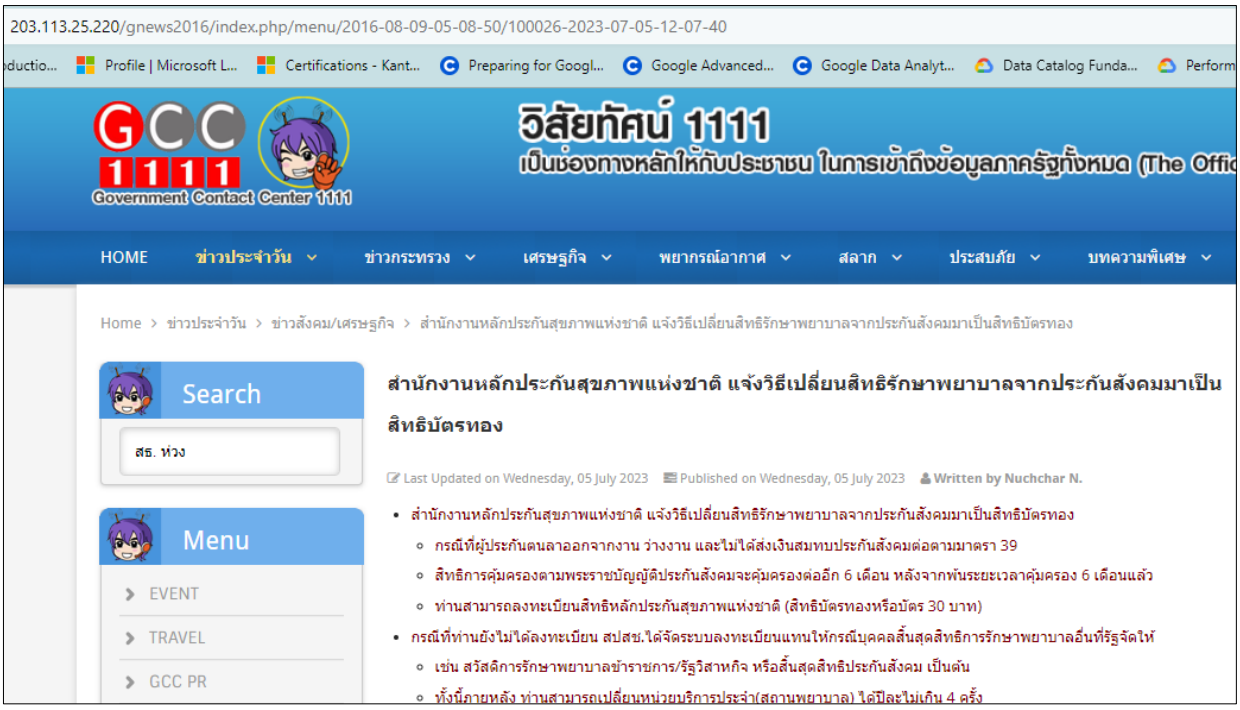
ภาพที่ ๑๔ ช่วยให้รายละเอียดแจ้งวิธีเปลี่ยนสิทธิรักษาพยาบาลจากประกันสังคมมาเป็นสิทธิบัตรทอง ข้อมูลจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งก็คือข้อมูล รหัส (id) ๑๐๐๐๒๖ และ ๑๐๐๐๒๗ ในภาพที่ ๑๒



ภาพที่ ๑๒ ข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถามในระบบ G-News



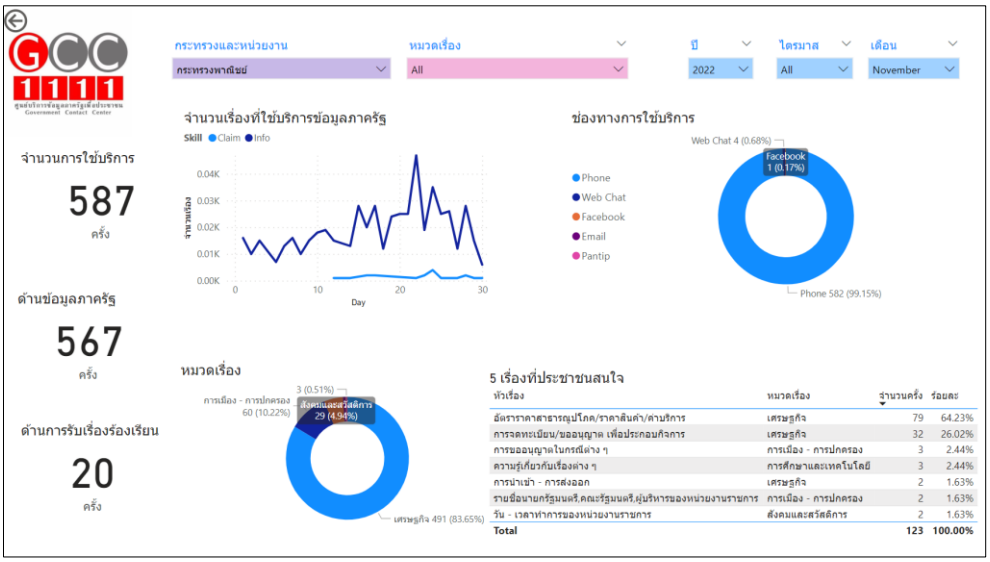
ภาพที่ ๑๓ หน้าจอระบบ G-News หัวเรื่องมติคณะรัฐมนตรีประจำวันพุธที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖



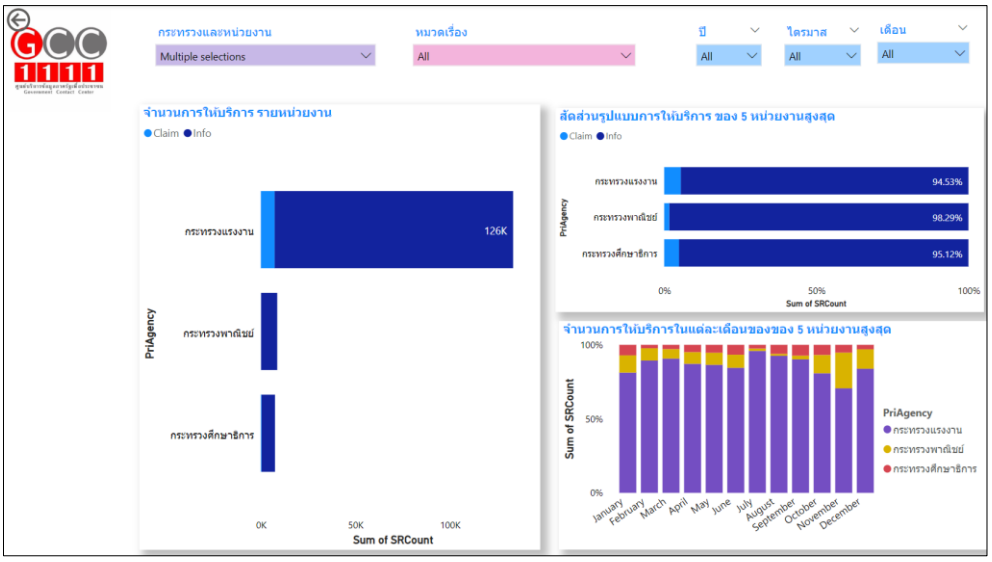
ภาพที่ ๑๔ หน้าจอระบบ G-News หัวเรื่องวิธีแจ้งเปลี่ยนสิทธิรักษาพยาบาลฯ

๔. **<u>คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๔)</u>** ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

ในเดือนมิถุนายน ได้นำข้อมูลหน่วยงานกระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงพาณิชย์ มานำเสนอในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) โดยใช้เครื่องมือ PowerBI เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกกระทรวง หมวดเรื่อง ใน ปี ไตรมาส หรือ เดือนที่ต้องการได้ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลได้ดังแสดงในแผนภาพ (อยู่ระหว่างการดำเนินการ)



ภาพที่ ๑๕ ตัวอย่างหน้า Dashboard



ภาพที่ ๑๖ ตัวอย่างหน้า Dashboard (ต่อ)

ภาพที่ ๑๗ 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 (กด ๐) รับเรื่องร้องเรียน (กด ๒) สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ (กด ๙) สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ (กด ๕) สอบถามข้อมูลพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ (กด ๒๒) กระทรวงยุติธรรม (กด ๗๗) กรมคุมความประพฤติ (กด ๗๘) กรมบังคับคดี (กด ๗๙) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (กด ๘๗) โครงการเน็ตประชารัฐ (กด ๘๘)

(๓) การติดต่อขอใช้บริการแยกเป็นด้านบริการข้อมูลภาครัฐ (ทุกช่องทาง) และ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (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. **<u>คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๕)</u>** ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

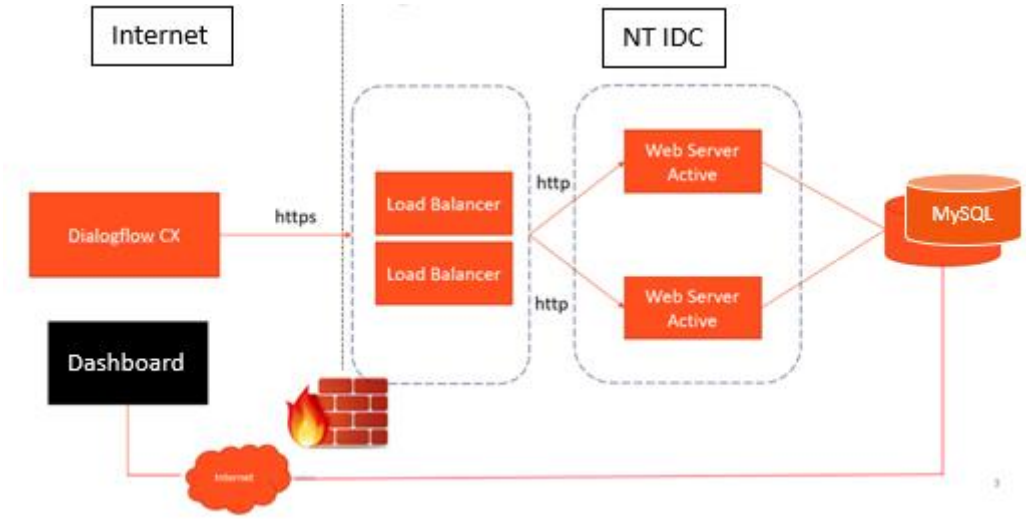
บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 mโดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ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

๖. **<u>คุณสมบัติ ๓.๑.๕(๖)</u>** ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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

๗. **<u>คุณสมบัติ ๓.๑.๕(๗)</u>** ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

ในเดือนมิถุนายนนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



ภาพที่ ๑๘ 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;
```

Result Grid | Filter Rows: | Export: | Wrap Cell Content: | Fetch rows:

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		ข้อสด	
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		เจ้าหน้าที่หน่อยสิจ๊ะ	
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		ผมต้องการติดต่อตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	ef93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่หน่อยสิครับ	
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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาค่ะ	
2023-05-31 22:25:57	voice	40fade17-8539-4769-a625-9611d81aadda		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลหล่าช้าค่ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีค่ะ	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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่ค่ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีล่าช้าต้องทำอย่างไรคะ	
2023-05-31 22:32:22	message	973102a4-f179-4bd8-a356-d82a20ee4cfb		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		ิnt คืออะไรคะ	

ภาพที่ ๑๙ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

๑. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลจำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data

๒. ความยุ่งยากทำความเข้าใจข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบ

๓. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ที่ต้องใช้เวลามาก จำเป็นต้องตรวจสอบ และแก้ไขหลายครั้ง

๔. การประมวลผลข้อมูลจากระบบ Chatbot และ Voicebot ต้องการทรัพยากรประสิทธิภาพสูงที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่และ Realtime

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและอัพเดตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องต่อจากเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ เพื่อให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานโครงการ โดยทีมงานมีการปรับรูปแบบในหน้า Dashboard ให้เหมาะสมต่อการใช้งานและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวงเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน

๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน

<u>การดำเนินการ</u>

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

๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามขอบเขตของงานข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต

<u>การดำเนินการ</u>

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

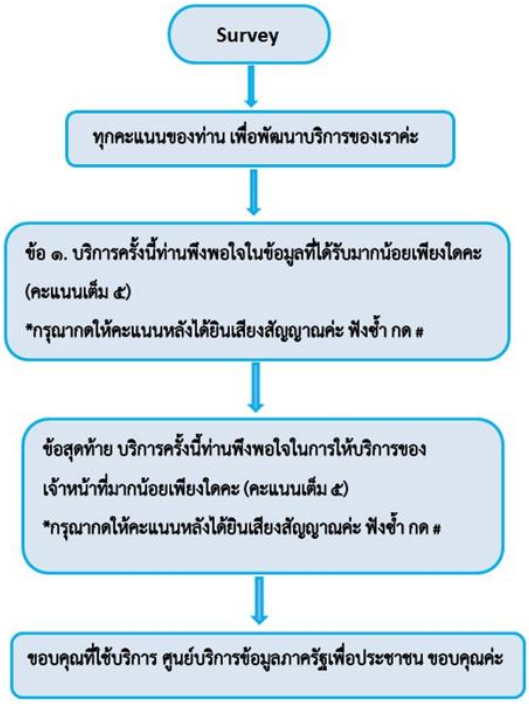
การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ ๒ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล 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 มิถุนายน ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๓ จากผู้ใช้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๖,๔๕๐ คน

ทั้งนี้ GCC1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ให้บริการแก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสายและให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ

<u>การดำเนินการ</u>

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

สำหรับในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๕๘ เรื่อง ตัวอย่าง ***คำถาม*** - คำตอบ เช่น ***สอบถาม การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate - E.C.)*** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : เอกสารประกอบการยื่นคำร้องดังนี้ ๑) แบบฟอร์มคำร้องกรอกข้อความสมบูรณ์ ๒) หนังสือแจ้งความ พร้อมสำเนา ๒ ชุด ๓) บัตรโดยสารเครื่องบินระบุวันที่จะเดินทางออกจากประเทศไทย พร้อมสำเนา ๒ ชุด ๔) รูปถ่ายขนาด ๒.๒ นิ้วครึ่ง จำนวน ๓ รูป หน้าตรง ไม่สวมหมวก ไม่สวมแว่นตาดำ ถ่ายนานไม่เกิน ๖ เดือน ๕) สูติบัตร (กรณีเด็กเกิดใหม่) พร้อมสำเนา ๒ ชุด ๖) ค่าธรรมเนียม ๓๐๐ บาท สถานที่ยื่นคำร้อง กรมการกงสุล กองตรวจลงตราและกิจการคนต่างด้าว ชั้น ๓ (ช่อง ๑๐๒ และ ๑๐๙)

สอบถาม การขอรับบริการสุขภาพของคนต่างด้าวในโรงพยาบาลรัฐ ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ในกรณีที่คนต่างด้าวถือวีซ่าทำงานในประเทศไทย และต้องการรับบริการสุขภาพกับทางโรงพยาบาลรัฐ ให้สอบถามกับทางนายจ้างของตนว่ามีสวัสดิการในส่วนนี้หรือไม่ หากในกรณีที่เจ็บป่วยหรือต้องการรับบริการสุขภาพให้กับครอบครัวคนต่างด้าวสามารถขอรับบริการสุขภาพของรัฐได้ตามปกติ แต่หากต้องการรับบริการประเภทแพ็กเกจสุขภาพต้องติดต่อกับทางโรงพยาบาลเอกชน หรือประกันสุขภาพได้โดยตรง

๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานฯ รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีกำหนดส่งรายงานฯ รายละเอียดดังนี้

ไตรมาส ๑ – เดือน มกราคม ๒๕๖๖
ไตรมาส ๒ – เดือน เมษายน ๒๕๖๖
ไตรมาส ๓ – เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖
ไตรมาส ๔ – เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

สำหรับการจัดทำรายงานฯ รายไตรมาส ๑ และรายไตรมาส ๒ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการฯ เรียบร้อยแล้ว สำหรับรายไตรมาส ๓ GCC 1111 ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างเสนอคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณา โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายงานไตรมาสปีงบประมาณ 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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยจัดให้มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน

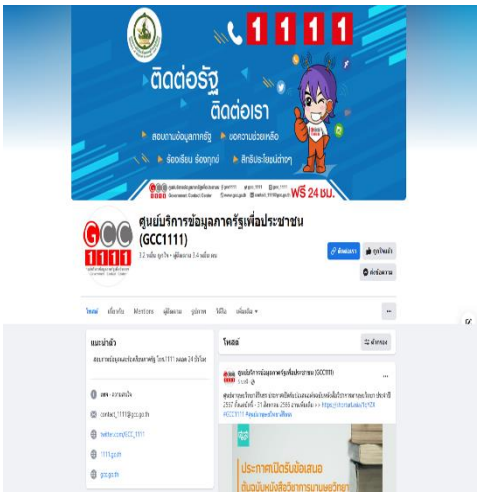
ดังนี้ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางเฟซบุ๊ก ช่องทางอินสตาแกรม และช่องทางทวิตเตอร์ เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ดังนี้

๑. ช่องทางเว็บไซต์ Website

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๗๕ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๑๔๖,๓๖๑ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ โครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยางระยะที่ ๔ การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปี ๒๕๖๕-๒๕๖๖ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗) และเงินช่วยเหลือจัดการศพผู้สูงอายุ ๓,๐๐๐ บาท เป็นต้น

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก Facebook

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๘๔ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๖๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๒ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๒๘๖,๖๑๗ ครั้ง มีผู้แชร์ ๙๖๗ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๒,๗๔๔ ครั้ง รวมตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๒,๖๓๗ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) รถไฟฟ้าสายสีเหลือง เตรียมขยายเส้นทางครบ ๒๓ สถานี ในวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๖ ๒) การไฟฟ้านครหลวง แนะนำผู้ใช้ไฟฟ้าเจ้าของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ควรเปลี่ยนชื่อเจ้าของเครื่องวัดให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน เพื่อไม่ให้เสียโอกาสในการรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ๓) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) แนะนำประชาชน ทำไมสัมภาระถือขึ้นเครื่องบินต้องจำกัดขนาดและน้ำหนักไม่เกิน ๗ กิโลกรัม ๔) บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แนะนำรถไฟฟ้าMRT สายสีน้ำเงิน และสายสีม่วง มีห้องน้ำให้บริการทุกสถานี ๕) ศูนย์ไซเบอร์กองทัพบก แจ้งเตือนประชาชน ๓ สาเหตุที่ทำให้สูญเสียข้อมูลสำคัญส่วนบุคคล

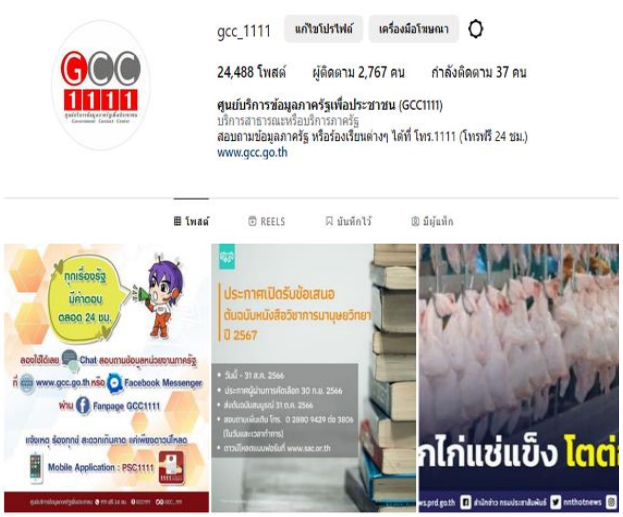


ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทางอินสตาแกรม Instagram

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘๗๕ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๒๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๓๔,๔๕๙ ครั้ง มีผู้แชร์ ๔๓ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๘๗๘ ครั้ง ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๗๖๖ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมทางหลวง ประกาศการขยายทางหลวงหมายเลข ๑๒ สายสายกาฬสินธุ์ - บรรจบทางหลวงหมายเลข ๑๒ ดำเนินการเสร็จแล้ว ๒) กระทรวงสาธารณสุข เปิดอาคารหอผู้ป่วยประกันสังคม และพิเศษรวมโรงพยาบาลนครปฐม รองรับการขยายตัวในการให้บริการกลุ่มแรงงานผู้ใช้สิทธิประกันสังคม ช่วยลดความแออัด ลดการรอคอย โดยโรงพยาบาลเดินหน้าพัฒนาบริการทั้งศูนย์หัวใจครบวงจร และศูนย์หลอดเลือดสมอง ศูนย์มะเร็งและรังสีรักษา ศูนย์อุบัติเหตุฉุกเฉินและการผ่าตัดปลูกถ่ายอวัยวะ ๓) กรมการจัดหางาน เผยความคืบหน้าพนักงานสอบสวนออกหมายจับเอเย่นแสบหลอกทำงานที่ญี่ปุ่นเรียบร้อยแล้ว ๔) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม รับสมัครสอบแข่งขัน เพื่อบรรจุบุคคลเข้ารับราชการ ๑๑ ตำแหน่ง ๔๓ อัตรา ๕) การไฟฟ้านครหลวง แนะนำผู้ใช้ไฟฟ้าเจ้าของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ควรเปลี่ยนชื่อเจ้าของเครื่องวัดให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน เพื่อไม่ให้เสียโอกาสในการรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ



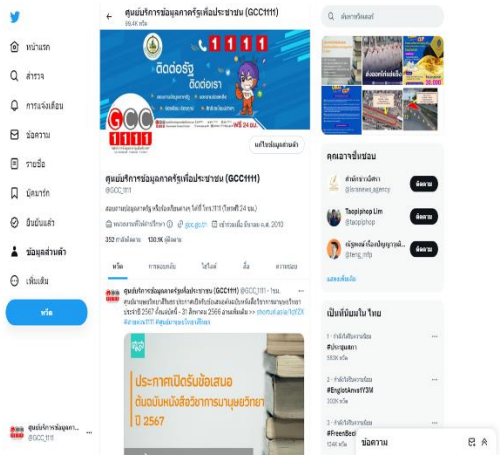
ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram

ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๔. ช่องทางทวิตเตอร์ Twitter

ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๕๓ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๓๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๗ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๖๐๐,๖๙๓ ครั้ง มีผู้แชร์ ๒,๘๗๒ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๓,๒๔๗ ครั้ง รวมตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทาง Twitter รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๑๓๐ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เตือนภัยหลอกทำงานออนไลน์ หารายได้พิเศษ จำไว้เลย “ทำงานง่าย รายได้ดี ไม่มีอยู่จริง” ๒) กรมควบคุมโรค รายงานสถานการณ์ผู้ติดเชื้อโควิด ๑๙ รายสัปดาห์ ระหว่างวันที่ ๒๘ พฤษภาคม - ๓ มิถุนายน ๒๕๖๖ ๓) รัฐบาลเชิญชวนชาวไทยและชาวต่างชาติเที่ยวชมชุดฉลองพระองค์ในนิทรรศการ “สิริราชพัสตราบรมราชินีนาถ”การจัดแสดงนิทรรศการ มีถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เปิดให้เข้าชมทุกวัน ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

๔) กระทรวงอุตสาหกรรม สนับสนุน “ผ้าไหมไทยร่วมสมัย” บุกตลาดโลก เจาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ วัยทำงาน เพิ่มดีไซน์ เพิ่มความหรูหรา ใส่แล้วดูแพง ๕) กรุงเทพมหานคร ติดกล้องวงจรปิดตรวจจับมอเตอร์ไซค์ ขับขี่บนทางเท้า เพื่อต้องการให้พื้นที่ทางเท้าเป็นที่สำหรับคนที่เดินบนทางเท้าอย่างแท้จริง



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Twitter GCC_1111

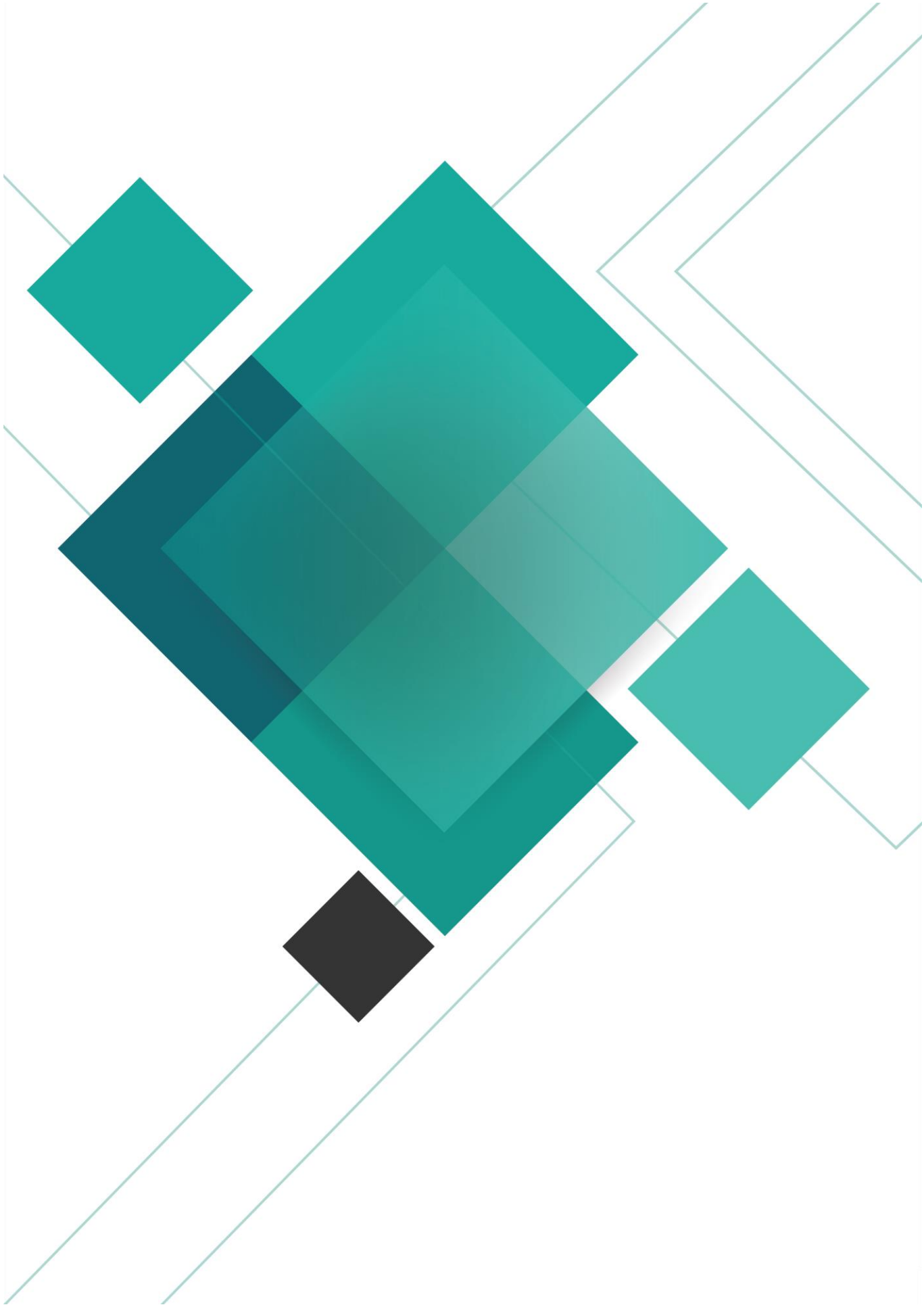
ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการออกแบบ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โดยมีรูปแบบเสื้อยืดคอกลม จำนวน ๑,๐๐๐ ตัวเสื้อกั๊ก จำนวน ๑๐๐ ตัวและกระเป๋าผ้าดิบ จำนวน ๑,๐๐๐ ใบ ตามที่คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาคัดเลือก ปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

▶ เสื้อ T-Shirt

▶ เสื้อกั๊ก

▶ กระเป๋าผ้าดิบ