



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
(Government Contact Center : GCC 1111)



ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
● บทสรุปผู้บริหาร	๑
การรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน (TOR)	
ข้อ ๓. ขอบเขตของการดำเนินงาน	
๓.๑ ด้านระบบและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ	
๓.๑.๑ จัดให้บริการ GCC 1111 เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการ ต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา (จำนวนจุดให้บริการ)	๖
๓.๑.๒ พัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 (Omni Channel Contact Center)	๗
๓.๑.๓ ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR)	๑๖
๓.๑.๔ การจัดทำแผนในการจัดทำระบบให้บริการของ GCC1111 ระยะเวลาต่าง ๆ แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI)	๑๗
๓.๑.๕ จัดให้มีระบบนำร่องให้บริการของ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ระบบนำร่องเพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data)	๑๘
๓.๑.๖ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111	๒๓
๓.๑.๗ ใช้เทคโนโลยีที่เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)	๒๔
๓.๑.๘ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดอายุสัญญา และการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไข เพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐	๒๕
๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ	
๓.๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๒๕
๓.๒.๒ จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ)	๒๕

	หน้า	
๓.๒.๓	ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	๒๖
๓.๒.๔	ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน ผ่านพนักงานรับสาย (Agent)	๒๙
๓.๒.๕	จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111	๒๙
๓.๒.๖	ดำเนินการรวบรวมข้อมูลคำถาม – คำตอบ ที่ให้บริการ	๔๑
๓.๒.๗	ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการ	๔๓
๓.๒.๘	การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ ในฐานข้อมูล	๔๔
๓.๒.๙	ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้าง ไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง	๔๕
๓.๒.๑๐	ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูล กับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ	๔๕
๓.๓	ด้านบุคลากร	
๓.๓.๑	จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน	๔๕
๓.๓.๒	จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111	๔๗
๓.๓.๓	จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับชั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา	๔๗
๓.๓.๔	ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน	๔๙
๓.๓.๕	ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการแก่พนักงานรับสาย	๔๙
๓.๓.๖	ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์	๔๙
๓.๔	ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	
๓.๔.๑	ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๕๑

	หน้า
๓.๔.๒ จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๕๑
๓.๔.๓ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ”	๕๒
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ	
๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา	๕๗
๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา	๖๙
๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๘๒
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	๘๖
๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน	๙๔
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูลตามข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต	๙๔
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง	๙๔

๓.๕.๘	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง	๙๔
๓.๕.๙	ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ	๙๖
๓.๕.๑๐	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๙๖
๓.๖.	จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์	
๓.๖.๑	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๙๗
๓.๖.๒	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๙๙

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

บทสรุปผู้บริหาร

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

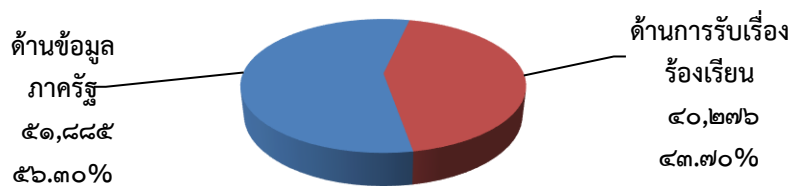
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา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

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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๙๒,๑๖๑ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๑,๘๘๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐,๒๗๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๐ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๑,๘๘๕	๔๐,๒๗๖	๙๒,๑๖๑
ร้อยละ	๕๖.๓๐	๔๓.๗๐	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

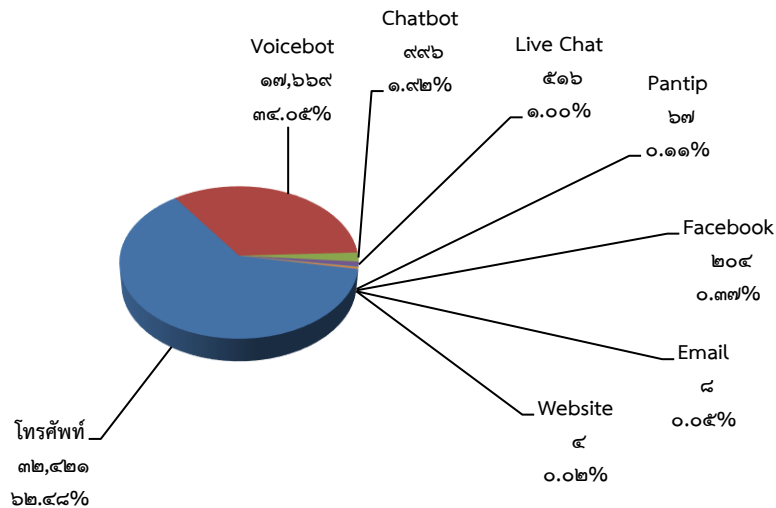
หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๑,๘๘๕ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๒,๔๒๑ ครั้ง Voicebot จำนวน ๑๗,๖๖๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๙๙๖ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๑๖ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๘ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Twitter และ Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

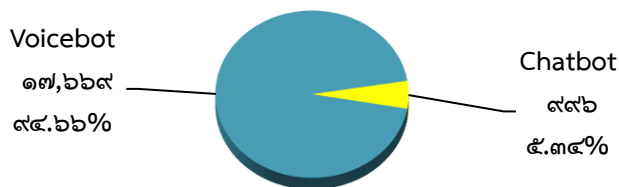


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	32,421	17,669	1,926	67	204	8	4	0	0	0	53,289
ร้อยละ	62.48	34.05	1.92	1.00	0.11	0.37	0.05	0.02	0.00	0.00	100.00

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๑๘,๖๖๕ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๑๗,๖๖๙ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๙๙๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Chatbot และ Voicebot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	17,669	996	18,665
ร้อยละ	94.66	5.34	100

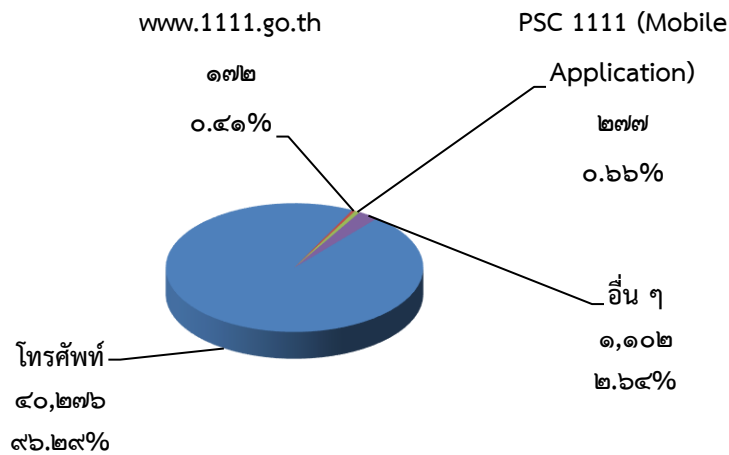
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการคลัง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงวัฒนธรรม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ โครงการพัฒนาระบบการเดินทางเรือในคลองผดุงกรุงเกษม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ และข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๘๒๗ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ ของ GCC 1111 จำนวน ๔๐,๒๗๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๗๒ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๗๗ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๑๐๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๐,๒๗๖	๑๗๒	๒๗๗	๑,๑๐๒	๔๑,๘๒๗
ร้อยละ	๙๖.๒๙	๐.๔๑	๐.๖๖	๒.๖๔	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๔๙๙ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๘๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๔ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่ อัตราร้อยละ ๘๖.๙๑ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ระดับ ๔.๘๔ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางเฟซบุ๊ก ช่องทางอินสตาแกรม และช่องทางทวิตเตอร์ ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขมเขยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขมเขยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๒๐ เรื่อง ขมเขยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๔ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๒ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๗๕ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

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

๓. ขอบเขตของการดำเนินงาน

๓.๑ ด้านระบบและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ

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

การดำเนินการ

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

Date	Split/Skill	MAXSTAFFED
1/7/2023	Skill_GCC_Total	96
2/7/2023	Skill_GCC_Total	95
3/7/2023	Skill_GCC_Total	96
4/7/2023	Skill_GCC_Total	96
5/7/2023	Skill_GCC_Total	96
6/7/2023	Skill_GCC_Total	95
7/7/2023	Skill_GCC_Total	95
8/7/2023	Skill_GCC_Total	95
9/7/2023	Skill_GCC_Total	95
10/7/2023	Skill_GCC_Total	96
11/7/2023	Skill_GCC_Total	95
12/7/2023	Skill_GCC_Total	95
13/7/2023	Skill_GCC_Total	96
14/7/2023	Skill_GCC_Total	96
15/7/2023	Skill_GCC_Total	95
16/7/2023	Skill_GCC_Total	95
17/7/2023	Skill_GCC_Total	96
18/7/2023	Skill_GCC_Total	96
19/7/2023	Skill_GCC_Total	95
20/7/2023	Skill_GCC_Total	96
21/7/2023	Skill_GCC_Total	95
22/7/2023	Skill_GCC_Total	95
23/7/2023	Skill_GCC_Total	95
24/7/2023	Skill_GCC_Total	96
25/7/2023	Skill_GCC_Total	95
26/7/2023	Skill_GCC_Total	96
27/7/2023	Skill_GCC_Total	96
28/7/2023	Skill_GCC_Total	96
29/7/2023	Skill_GCC_Total	95
30/7/2023	Skill_GCC_Total	95
31/7/2023	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) เฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/GCC1111> และมีการบริการรับเรื่อง ตอบคำถาม ช่องทางข้อความของเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger) เป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ GCC 1111 และจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

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

(๕) เว็บไซต์ www.pantip.com

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

การดำเนินการ

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



แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111

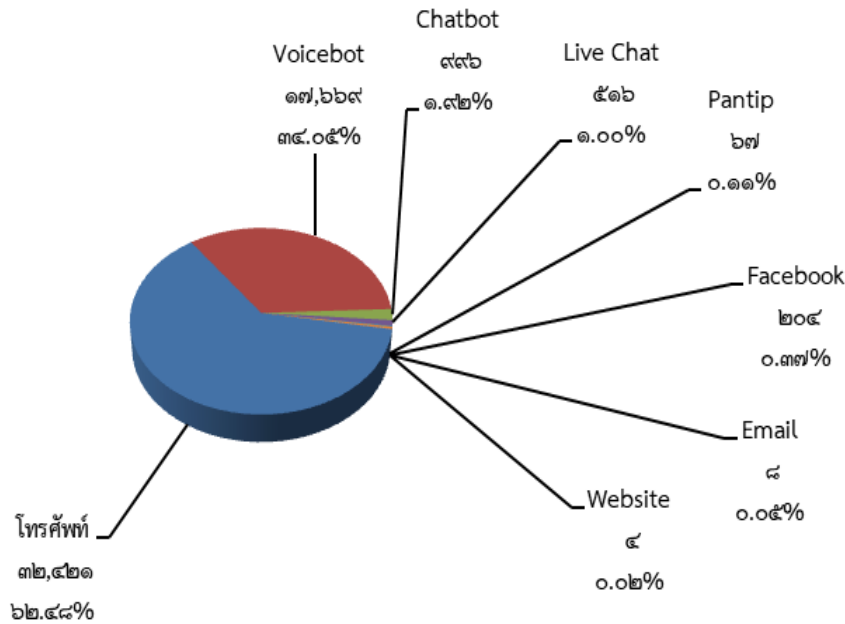
ทั้งนี้ จากแผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

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 และตอบคำถามผ่านข้อความ เฟซบุ๊ก (Facebook Messenger)
๔. ทวิตเตอร์ Twitter : GCC_1111 (https://twitter.com/GCC_1111)
๕. พันทิป Pantip : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑
๖. เว็บบแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th
๗. อินสตาแกรม Instagram (https://instagram.com/GCC_1111)

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

ทั้งนี้ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๑,๘๘๕ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๒,๔๒๑ ครั้ง Voicebot จำนวน ๑๗,๖๖๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๙๙๖ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๑๖ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๘ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Twitter และ Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	32,421	17,669	196	100	7	204	8	4	0	0	51,499
ร้อยละ	62.48	34.05	0.38	0.19	0.01	0.39	0.01	0.00	0.00	0.00	100.00

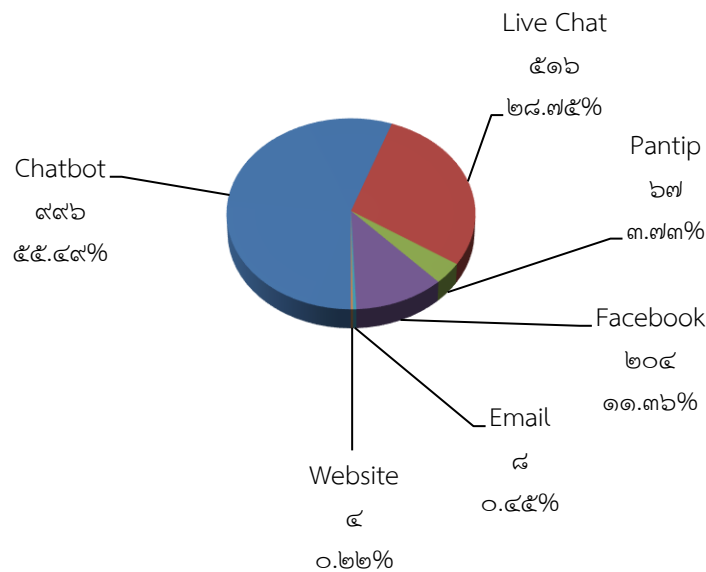
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ แสดงถึงการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 50,090 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน 22,264 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 24,052 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวง ยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 3,684 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 125 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 28,217 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 22,726 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 5,488 เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 3 เรื่อง

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๙๕ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๙๙๖ ครั้ง LiveChat จำนวน ๕๑๖ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๘ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Twitter และ Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๙๙๖	๕๑๖	๖๗	๒๐๔	๘	๔	๐	๐	๑,๗๙๕
ร้อยละ	๕๕.๔๙	๒๘.๗๕	๓.๗๓	๑๑.๓๖	๐.๔๕	๐.๒๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๙๖ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๖๘ เรื่อง Live Chat จำนวน ๓๑๖ เรื่อง Pantip จำนวน ๗๙ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๒๑ เรื่อง E-mail จำนวน ๘ เรื่อง Website จำนวน ๔ เรื่อง และไม่มีผู้ให้บริการผ่านช่องทาง Twitter และ Instagram

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

ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



กระทรวงมหาดไทย

- โครงการพัฒนาระบบการเดินเรือในคลองผดุงกรุงเกษม
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
- การยกเลิกใช้สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน
- แนวทางการปฏิบัติการเล่นดอกไม้เพลิง พลุ ตะไล โคมลอย โคมไฟ
- การลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- ประกาศกรมอุตุนิยมวิทยา
- สถานที่ตั้ง และเวลาทำการของสาขาไปรษณีย์
- เกณฑ์ราคาพื้นฐานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์



สำนักนายกรัฐมนตรี

- ประกาศเรื่อง กำหนดวันหยุดราชการเพิ่มเติมเป็นกรณีพิเศษ
- วิธีการ และช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี
- การจัดโต๊ะหมู่ถวายพระพร และการตกแต่งสถานที่เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว
- รัฐบาลจัดงานสโมสรสันนิบาตเฉลิมพระเกียรติ ณ ทำเนียบรัฐบาล
- ประกาศเรื่อง ให้ธุรกิจกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อบริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๕



กระทรวงการต่างประเทศ

- การทำหนังสือเดินทาง ประเภทบุคคลทั่วไป
- การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน
- การให้บริการหนังสือเดินทางเคลื่อนที่
- การทำหนังสือเดินทางผ่านเครื่อง KIOSK
- รายชื่อประเทศที่ผู้เดินทางเข้าไทยโดยไม่ต้องขอวีซ่า



กระทรวงคมนาคม

- การยกเว้นค่าผ่านทางพิเศษในวันหยุดนักขัตฤกษ์
- การขอใบแทนใบอนุญาตขับรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ กรณีสูญหายหรือชำรุด
- การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์
- การจองคิวล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน DLT Smart Queue
- โปรแกรมการท่องเที่ยวพิเศษจัดโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๔ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ สอบถามการขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน สอบถามการทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีหมดอายุ และสอบถามการขอเปลี่ยนนามสกุลจากบิดาเป็นมารดา กรณีบรรลุนิติภาวะ เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ทหารกองเกิน

ส่งโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 17 กรกฎาคม เวลา 12:43:12 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7032414 · 17 ก.ค.
เอกสารใช้ขึ้นทะเบียนทหารมีอะไรบ้าง แล้วต้องไปที่ไหนคะลูกชายอายุ 17 ปีคะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 17 ก.ค.
เรียน สมาชิกหมายเลข 7032414

- เอกสารการแจ้งขอขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน
1. ใบสูติบัตร(ใบเกิด) หรือ บัตรประจำตัวประชาชน ของผู้แจ้งขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน
 2. ทะเบียนบ้านฉบับจริงที่มีชื่อของผู้แจ้ง
 3. ทะเบียนบ้านฉบับจริงที่มีชื่อของ บิดา มารดา ของผู้แจ้ง
 4. ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว (กรณีบิดา มารดา เป็นบุคคลต่างด้าว)
 5. หลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล หรือใบมรดกบัตร (กรณีบิดามารดาเสียชีวิต)

หมายเหตุ**กรณีขึ้นทะเบียนล่าช้า (เกินปีที่ต้องแจ้งขึ้นทะเบียน) ทางเจ้าหน้าที่อาจมีการเรียกเก็บในส่วนของการธรรมเนียมเอกสาร สด.9 ประมาณ 20 บาท

สถานที่ในการแจ้ง
กรณีบิดาและมารดาจดทะเบียนสมรสกันถูกต้องตามกฎหมาย

ถ้าบิดายังมีชีวิตอยู่ ให้ลงบัญชีที่อำเภอที่บิดามีภูมิลำเนาอยู่ (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)
ถ้าบิดาเสียชีวิต ให้ลงบัญชีที่อำเภอที่มารดามีภูมิลำเนา (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)
ถ้าทั้งบิดาและมารดาเสียชีวิต แต่มีผู้ปกครอง ให้ลงบัญชีที่อำเภอที่ผู้ปกครองมีภูมิลำเนา (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)
ถ้าบิดามารดา หรือผู้ปกครอง เสียชีวิต ให้ลงบัญชีที่เขตหรืออำเภอท้องที่ที่ผู้ขึ้นมีภูมิลำเนา (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)
ถ้าไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านให้ลงบัญชีที่อำเภอท้องที่อยู่ในปัจจุบัน
กรณีบิดาและมารดาไม่ได้จดทะเบียนสมรสกันถูกต้องตามกฎหมาย

กรณีที่บิดาจดทะเบียนรับรองบุตร ให้ลงบัญชี อำเภอที่บิดามีภูมิลำเนา (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)
ถ้าบิดา มารดามีได้จดทะเบียนสมรส และมีบิดาไม่ได้จดทะเบียนรับรองบุตร ให้ลงบัญชี อำเภอที่มารดามีภูมิลำเนา (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)
ถ้ามารดาเสียชีวิต ให้ลงบัญชีที่อำเภอที่ผู้ปกครองมีภูมิลำเนา (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)
ถ้าไม่เข้ากรณีดังกล่าวเลย ให้ลงบัญชีที่เขตหรืออำเภอท้องที่ที่ตนมีภูมิลำเนา (มีชื่อตามทะเบียนบ้าน)
ถ้าไม่มีชื่อในทะเบียนบ้านให้ลงบัญชีที่อำเภอท้องที่อยู่ในปัจจุบัน
กรณีบิดาและมารดาจดทะเบียนหย่าในภายหลัง

ถ้าบิดายังมีชีวิตอยู่ ให้ลงบัญชีที่อำเภอที่บิดามีภูมิลำเนาอยู่ (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)
ถ้าบิดาเสียชีวิต ให้ลงบัญชีที่อำเภอที่มารดามีภูมิลำเนา (มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้าน)
ในกรณีบิดา มารดา ได้จดทะเบียนหย่าในภายหลัง ให้ดูหลักฐานในบันทึกการหย่าว่าบุตรอยู่ในความปกครองของใคร ก็ให้ไปขึ้นทะเบียนทหารกองเกินที่
อำเภอ / เขตที่บิดาหรือมารดา มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร
หากมาขอลงบัญชีทหารกองเกินก่อนที่เจ้าหน้าที่จะทำการฟ้องร้องและจับกุม บทลงโทษจะลดลงเหลือเพียงจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 100 บาท
หรือทั้งจำทั้งปรับ โดยส่งให้พนักงานสอบสวน คือ ตำรวจเป็นผู้ปรับเงิน
หากทางอำเภอหรือเจ้าหน้าที่แจ้งความสำเนาคดี จะมีโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือปรับไม่เกิน 300 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
หากหลีกเลี่ยงหรือขัดขืนไม่เข้ารับราชการทหารในการเรียกพลเพื่อฝึกวิชาทหาร หรือทดลองความพึงพร้อม หรือในการระดมพล ต้องมีโทษจำคุกตั้งแต่ 3
เดือน ถึง 4 ปี

Yaowaluk.



สอบถามการขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน

ตอบบัตรประชาชน

สร้างโดย คาราเมลใสโซ่จิ้มเนม 11 กรกฎาคม เวลา 07:47:44 น.
ผู้เข้าร่วม คาราเมลใสโซ่จิ้มเนม, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

คาราเมลใสโซ่จิ้มเนม · 10 ก.ค.

สวัสดีค่ะ ขอสอบถามค่ะ

สามารถตอบบัตรประชาชน ก่อนที่บัตรเดิมจะหมดอายุ มากกว่า 60 วันได้มั๊ยคะ

บัตรเดิมจะหมดอายุ 22 ก.ย. แต่ต้องการจะไปต่อใหม่วันที่ 15 ก.ค. นี้ เนื่องจากบัตรเดิมรูปมั่วมาก ๆ เวลาต้องไปทำธุรกรรมอะไรค่อนข้างลำบากคะ

และการต่ออายุ ใช้แค่บัตรประชาชนเดิมแค่นั้นได้มั๊ยคะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 10 ก.ค.

เรียน คุณ คาราเมลใสโซ่จิ้มเนม

สำหรับการทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีหมดอายุ
เอกสาร / หลักฐาน
-บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่หมดอายุ

หลักเกณฑ์ / เงื่อนไข
-ขอมีบัตรใหม่ก่อนบัตรเดิมหมดอายุ ให้ยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ก่อนบัตรหมดอายุ ภายใน 60 วัน
-บัตรเดิมหมดอายุให้ยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่บัตรเดิมหมดอายุ
-หากพ้นกำหนดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 100 บาท

กรณีบัตรประชาชนเดิมภาพถ่ายไม่ชัดเจน แนะนำให้ทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีชำรุด ค่ะ
เอกสาร / หลักฐาน
-บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่ชำรุด หรือเอกสารที่มีภาพถ่าย ซึ่งทางราชการออกเป็นผู้ให้ เช่น ใบสุทธิ ใบอนุญาตขับรถ สำเนาทะเบียนนักเรียน หรือหนังสือเดินทาง เป็นต้น

หลักเกณฑ์ / เงื่อนไข
-ให้ยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่บัตรชำรุด
-หากพ้นกำหนดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 100 บาท ค่ะ

AURAIWAN

คาราเมลใสโซ่จิ้มเนม · 11 ก.ค.

ขอบคุณค่ะ

สอบถามการทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีหมดอายุ

เปลี่ยนนามสกุลลูกมาใช้ของแม่

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 3916433 23 กรกฎาคม เวลา 08:59:38 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 3916433, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 3916433 · 22 ก.ค.

ขอสอบถามค่ะ

ลูกชายอยากเปลี่ยนนามสกุล มาใช้ของแม่ โดยที่พ่อแม่จดทะเบียนสมรส ไม่ได้หย่าค่ะ ลูกชายอายุครบ20ปีแล้ว
ต้องทำอย่างไรบ้างคะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 22 ก.ค.

เรียนสมาชิกหมายเลข 3916433

กรณีที่บุตรบรรลุนิติภาวะแล้ว คืออายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ สามารถตัดสินใจได้เองว่าต้องการที่จะใช้นามสกุลพ่อหรือแม่ จึงสามารถยื่นคำร้องเพื่อขอเปลี่ยน
นามสกุลได้ด้วยตนเองเลย ไม่จำเป็นต้องดูว่าอำนาจการปกครองอยู่ที่ใคร โดยติดต่อที่ อำเภอ หรือ เขตที่บุตรมีชื่อในทะเบียนบ้านเพื่อขอเปลี่ยนได้ด้วยคน
เองเลยครับ

Khorawit



สมาชิกหมายเลข 3916433 · 22 ก.ค.

ต้องใช้หลักฐานเอกสารอะไรบ้างคะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 22 ก.ค.

เรียน สมาชิกหมายเลข 3916433

การเปลี่ยนชื่อสกุลตามมารดา

เอกสาร/หลักฐาน

- 1.บัตรประจำตัวประชาชน
- 2.ทะเบียนบ้าน
- 3.สูติบัตร
- 4.ใบสำคัญการสมรส (ของบิดา หรือมารดา)

ค่าธรรมเนียม 100 บาท

สถานที่ในการติดต่อ ณ สำนักทะเบียน ที่มีชื่ออยู่ปัจจุบัน

lakkhana



สมาชิกหมายเลข 3916433 · 23 ก.ค.

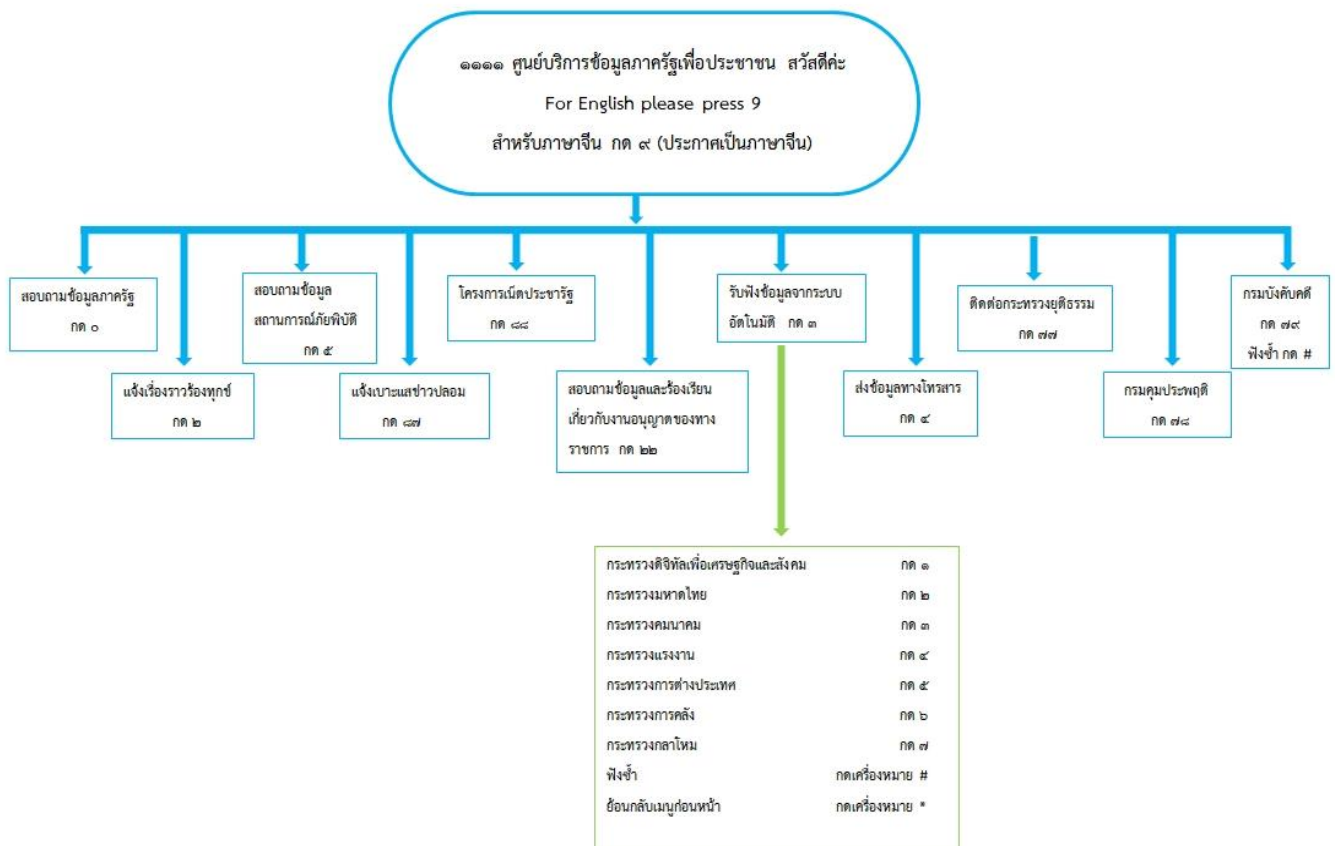
ขอบคุณมากค่ะ

สอบถามการเปลี่ยนนามสกุลจากบิดาเป็นมารดา กรณีบรรลุนิติภาวะ

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

การดำเนินการ

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

การดำเนินการ

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



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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถโดยจัดให้มีการพัฒนาระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center โดยแผนในระยะแรก (ระยะ ๑ ปี) ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

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

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

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

(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

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

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


(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

ทั้งนี้ จัดให้มีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบนำร่อง และจัดทำรายงานผลเป็นรายเดือน

การดำเนินการ

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

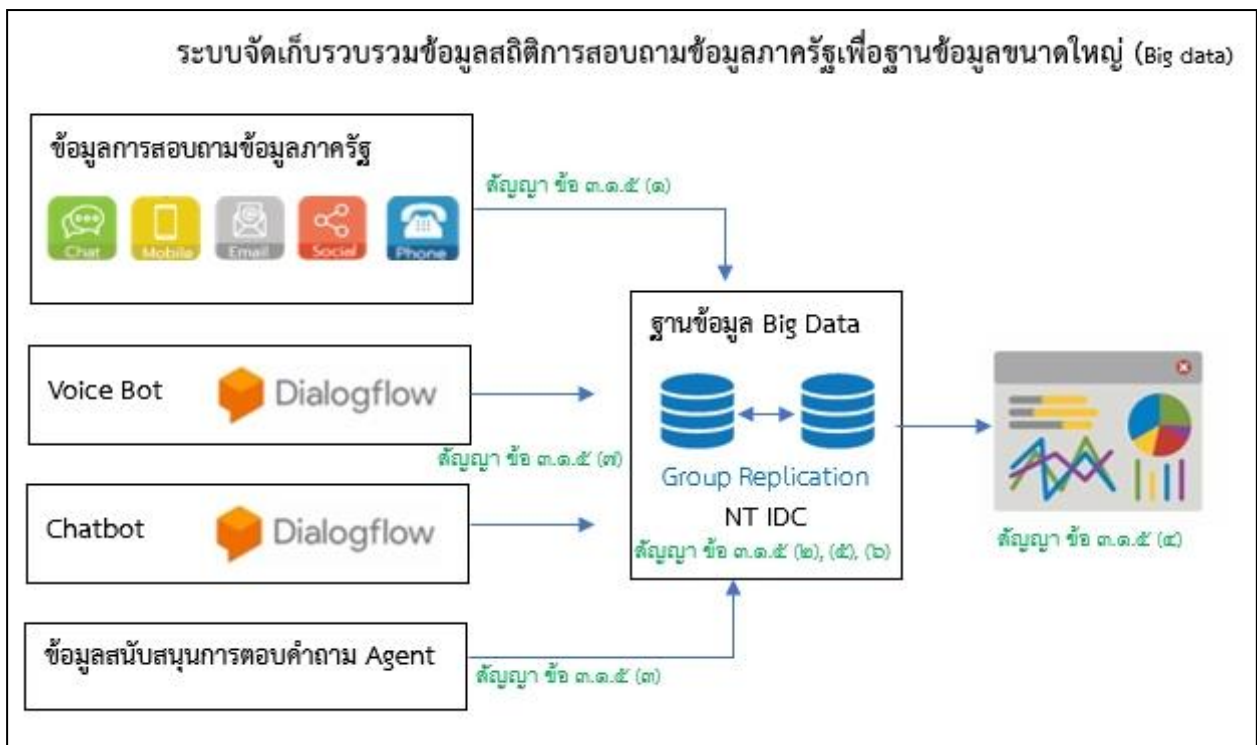
กิจกรรม		ระยะเวลาดำเนินงาน											หมายเหตุ		
		ปี พ.ศ. ๒๕๖๕			ปี พ.ศ. ๒๕๖๖										
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) 															
ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน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

ข้อมูลที่น่าเข้ามาจัดเก็บที่ ฐานข้อมูล Big Data ประกอบด้วย

๑) ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชนทั้งจากระบบอัตโนมัติ (Chatbot และ Voicebot) และพนักงานรับสาย (Agent) มีโครงสร้าง ดังนี้

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Opened	วันเวลาเปิดงาน (Job)
SR	รหัส Job ID format YYMMDDnnnnn
Type	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'
Channel	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
PriCat	4 หมวดประเภทคำถาม (Categories) ประกอบด้วย เศรษฐกิจ, การเมือง-การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ และ การศึกษาและเทคโนโลยี
SubCat	หมวดหมู่ย่อย เช่น กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับ สลากประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ
Status	สถานะงาน
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน
Created_by_Id	รหัส Agent ผู้รับงาน
Created_by	ชื่อผู้รับงาน
ที่มาข้อมูล	ที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม เช่น Link ในระบบ CMS, Website อื่นๆ
Link ที่มาข้อมูล	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็นอื่นๆ
Owner_Id	ID พนักงานที่เปิดงาน

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Owner	ชื่อ พนักงานที่เปิดงาน
Last_updated_by_Id	ID พนักงานที่ปรับปรุง/ปิดงาน
Last_updated_by	ชื่อ พนักงานที่ปรับปรุง/ปิดงาน

๒) ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent

เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากระบบ Content Management System (CMS) ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม ประกอบด้วย ๓ หมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

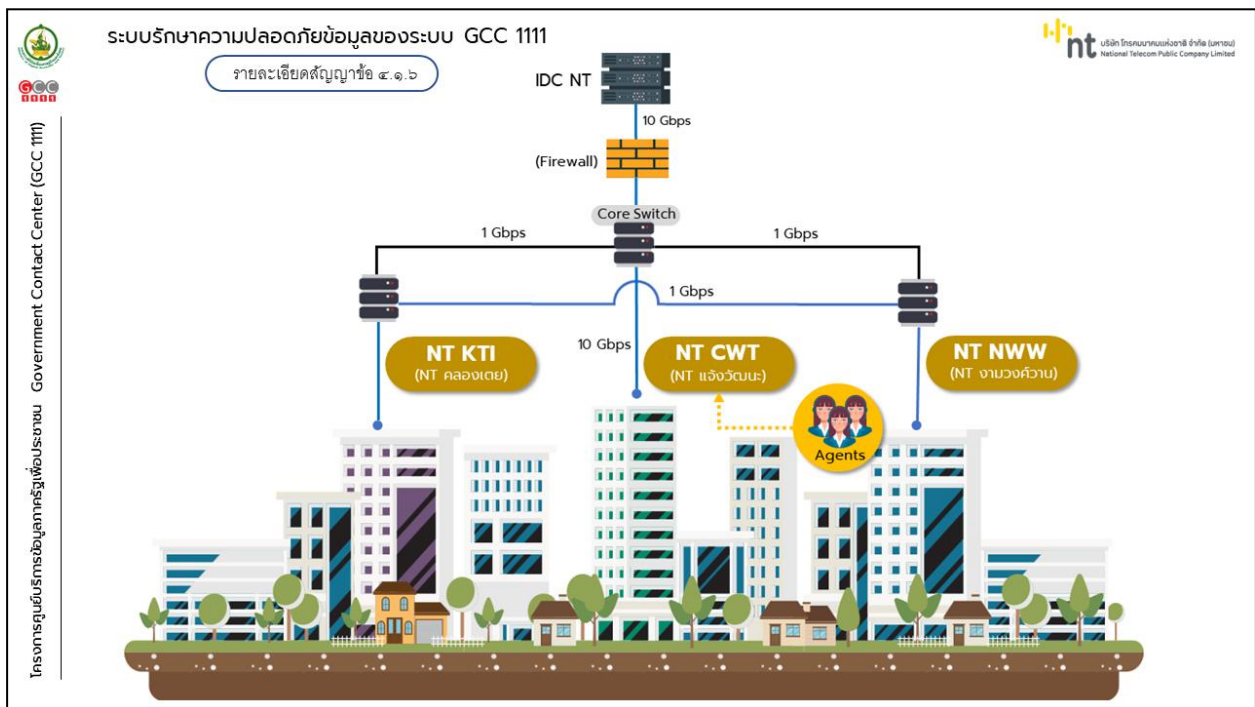
และมีโครงสร้างเหมือนกันทั้งสามหมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent	
Fields	รายละเอียด
Topic ID	รหัสเรื่อง
Topic	ชื่อเรื่อง
Detail	รายละเอียดเรื่อง
Category	หมวดเรื่อง
Valid	True/False โดย True คือ ยังใช้งาน และ False คือ ยกเลิกการใช้งาน
Last Updated Date	วันที่ปรับปรุงล่าสุด
Last Updated By	ผู้ปรับปรุงล่าสุด

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

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

การดำเนินการ

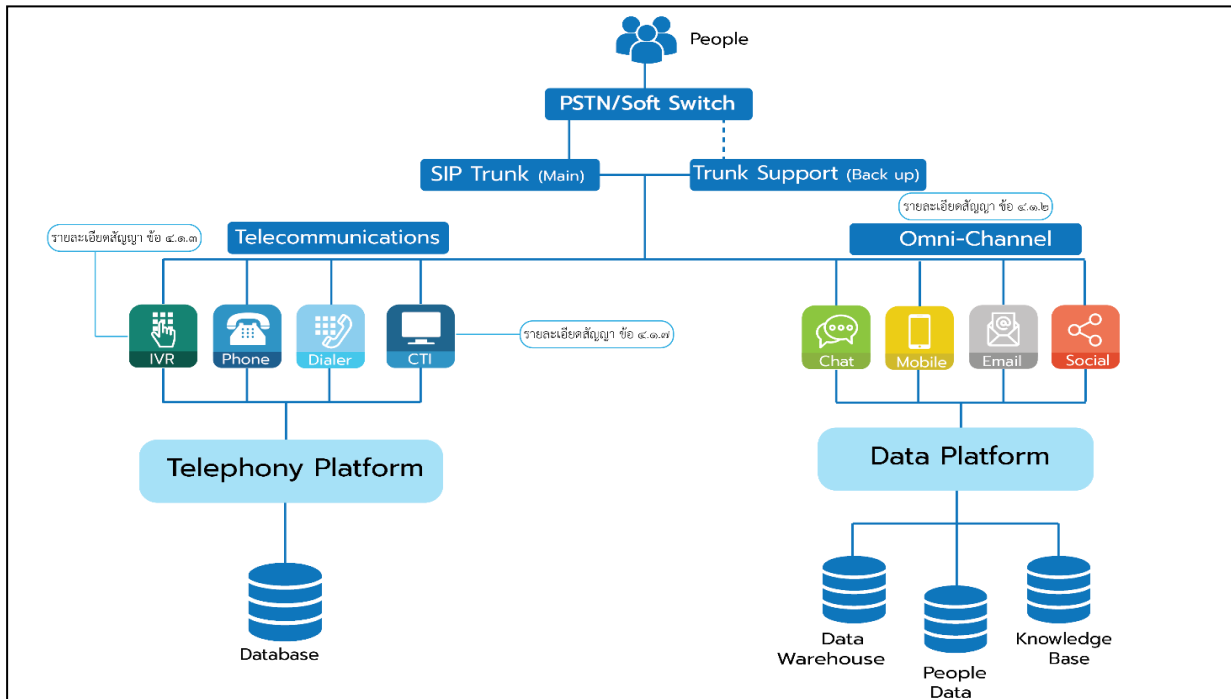


แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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

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

การดำเนินการ



แผนภาพการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

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

๓.๑.๘ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 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

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ดังมีตัวอย่าง ได้แก่ รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก กรณีหมดอายุ กรณีสูญหาย และกรณีชำรุด โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการเน็ตประชารัฐ การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และกองทุนการออมแห่งชาติ เป็นต้น โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๔)

๓.๒.๓ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัย และส่งมอบมาเพื่อการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ประกอบกับสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เข้าในระบบเพื่อใช้ในการให้บริการ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสายในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๙,๔๙๙ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เปิดให้บริการคลินิกนาร่องด้านการบำบัด ยาเสพติดด้วยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก โดยใช้ชื่อ “นับหนึ่งคลินิก” คลินิกนี้จะบำบัดรักษา ผู้ติดยาเสพติดกลุ่มฝิ่น เฮโรอีน และมอร์ฟีน โดยจะใช้ยาแผนไทยตำรับยาทำให้อดฝิ่นที่สามารถใช้ทดแทนอาการ อายากยาและลดอันตรายจากการติดยากลุ่มดังกล่าว ซึ่งใกล้เคียงกับยาเมทาดอนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สำหรับกลุ่มยาบ้า และยาไอซ์ มีการใช้ตำรับยากรณย์โอสถ ที่นำน้ำมันกัญชาตำรับที่มีสาร CBD เด่น ผลิตจากกองพัฒนา ยาแผนไทยและสมุนไพร เพื่อลดอันตรายจากการใช้ยาบ้าหรือยาไอซ์ และยังมีการใช้ตำรับยาแผนไทยและ ยาสมุนไพรอื่น ๆ ด้วย นอกจากการใช้กลุ่มยาสมุนไพรในการรักษาแล้ว กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ ทางเลือก ยังนำหัตถการทางการแพทย์แผนไทยมาประยุกต์ใช้ร่วม เช่น การนวดไทย การอบไอน้ำสมุนไพร การประคบสมุนไพร ช่วยลดอาการตึงของกล้ามเนื้อทำให้เพิ่มการไหลเวียนเลือดบรรเทาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ สำหรับ “นับหนึ่งคลินิก” เริ่มนำร่องให้บริการในโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน ผู้สนใจสามารถรับคำปรึกษาในงานมหกรรมสมุนไพรแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๐ ตั้งแต่วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๐-๒๐.๐๐ น. ณ ฮอลล์ ๑๑-๑๒ ศูนย์การแสดงสินค้าและการประชุม อิมแพ็ค เมืองทองธานี หรือไปรับบริการได้ที่ โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน (ยศเส) กรุงเทพมหานคร โทร. ๐๒ ๒๒๔ ๓๒๖๑-๒

- กรุงเทพมหานคร เร่งปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการประชาชน การทำบัตรประชาชนต้องใช้ เวลาไม่เกิน ๑๕ นาที ที่ผ่านมามีประชาชนร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue พบว่า สำนักงานเขต บางพื้นที่มีประชาชนรอคิวใช้บริการเป็นจำนวนมาก บางเขตมีประชาชนหนาแน่นกว่าปกติ เช่น เขตชายขอบที่มี ประชาชนต่างจังหวัดเข้ามาใช้บริการ เมื่อเกิดปัญหาดังกล่าว กทม. จึงมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดีและมี ประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น เช่น การจองออนไลน์ การทำ Line Alert เมื่อมีประชาชนรอคิวเกิน ๑๕ นาที จะทำการแจ้งเตือนไปยังผู้บริหารโดยตรงเพื่อแก้ปัญหาได้ทันที

- สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.) มีมติให้รักษาเสถียรภาพ ระดับราคาขายปลีก น้ำมันเชื้อเพลิง ประเภทก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) เพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบให้ภาคประชาชน โดยใช้กลไก กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีสภาพคล่องดีขึ้นช่วยสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติกองทุน น้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๖๒ ทำให้ราคาขายปลีก LPG สำหรับถัง ๑๕ กิโลกรัม ยังเป็นไปตามกรอบเป้าหมาย ราคาขายปลีกที่คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) กำหนดโดยยังคงราคาขายปลีกต่อถัง ๑๕ กิโลกรัม ต่อไปอีก ๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ โดยคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) จะบริหารจัดการด้านเสถียรภาพราคาให้อยู่ที่ ๔๒๓ บาท ต่อถัง ๑๕ กิโลกรัม ไปจนถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ ถือเป็นวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิงตามหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ยังต้องเข้าไปรักษา เสถียรภาพด้านราคาตามแผนรองรับวิกฤตอยู่

- กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ย้ำช่องทางแจ้งเหตุระบบฉุกเฉินทางสังคม ผ่านระบบไลน์ “ESS Help Me” เพื่อลดและยุติความรุนแรง ในครอบครัว ตามบทบัญญัติมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดความรุนแรงในครอบครัว ๓ ลำดับ ได้แก่ ๑) รายได้ลดลง รายได้ไม่เพียงพอ ไม่มีรายได้ ๒) ความเครียดจากการทำงาน ๓) ภาวะหนี้สิน ทั้งนี้ หากประชาชนพบเห็นเหตุการณ์ เหตุฉุกเฉิน หรือได้รับความเดือดร้อน ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี และความรุนแรงในครอบครัว สามารถร้องทุกข์หรือ แจ้งเบาะแสได้ที่ สายด่วน ๑๓๐๐ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประสานตำรวจ และทีมสหวิชาชีพของกระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เข้าช่วยเหลือเหยื่อได้ทันที

- การรถไฟแห่งประเทศไทย เปิดจองตั๋วขบวนรถพิเศษนำเที่ยวรถจักรไอน้ำ เส้นทาง ประวัติศาสตร์ กรุงเทพ-ฉะเชิงเทรา-กรุงเทพ ย้อนวันวานสู่เมืองแปดริ้ว เนื่องในโอกาสเฉลิมพระชนมพรรษา สมเด็จพระบรมราชินีพันปีหลวง และวันแม่แห่งชาติ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยเริ่มเปิดจำหน่ายตั๋วพร้อมกัน ทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. เป็นต้นไป อัตราค่าโดยสาร เที่ยวไป-กลับ รถธรรมดา ชั้น ๓ ผู้ใหญ่/เด็ก ราคา ๒๙๙ บาท ตู้อาหารปรับอากาศ (รถ OTOP) ผู้ใหญ่/เด็ก ราคา ๓๙๙ บาท ทั้งนี้ บริการอาหารว่างและน้ำดื่ม ทั้งเที่ยวไป-กลับ ทุกราคา ทุกที่นั่ง ผู้สนใจสามารถติดต่อซื้อตั๋วโดยสารและ สำรองที่นั่งล่วงหน้า (สูงสุด ๓๐ วัน) ด้วยระบบ D-Ticket หรือที่สถานีรถไฟทุกแห่งทั่วประเทศ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๙๐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือเฟซบุ๊ก แฟนเพจ ทีมพิอาร์ทการรถไฟแห่งประเทศไทย

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงการคลัง ดังนี้

- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) “กำกับดูแลให้รัฐวิสาหกิจเบิกจ่ายงบลงทุนได้สูงกว่าเป้าหมาย” นางปานทิพย์ ศรีพิมล ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เปิดเผยว่า ในปี ๒๕๖๖ รัฐวิสาหกิจมีการเบิกจ่ายงบลงทุนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๓๔,๘๒๓ ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๕ ของแผนการเบิกจ่าย ประกอบด้วย การเบิกจ่ายงบลงทุนของรัฐวิสาหกิจปีงบประมาณ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖) ๓๔ แห่ง จำนวน ๗๙,๑๓๗ ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๒ ของแผนการเบิกจ่าย และรัฐวิสาหกิจปีปฏิทิน (เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖) ๙ แห่ง จำนวน ๕๕,๖๘๖ ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๘ ของแผนการเบิกจ่าย

นางสาวสาวปิยวรรณ ล่ามกิจจา ที่ปรึกษาด้านพัฒนารัฐวิสาหกิจ กล่าวว่า โครงการลงทุนขนาดใหญ่ที่สำคัญยังสามารถเบิกจ่ายได้สูงกว่าแผน ได้แก่ โครงการรถไฟความเร็วสูงไทย-จีน ระยะที่ ๑ (ช่วงกรุงเทพมหานคร-นครราชสีมา) ของการรถไฟแห่งประเทศไทย โครงการรถไฟสายสีม่วง ช่วงเตาปูน-ราษฎร์บูรณะ ของการรถไฟฟ้ามหานครส่วนเมืองและชานเมืองแห่งประเทศไทย โครงการทางพิเศษสายพระราม ๓-ดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกตะวันตก ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โครงการปรับปรุงกิจการประปาแผนหลัก ครั้งที่ ๙ ของการประปานครหลวง และโครงการพัฒนาระบบส่งและจำหน่าย ระยะที่ ๒ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นางปานทิพย์ ศรีพิมล ผู้อำนวยการ สคร. กล่าวเพิ่มเติมว่า ผลการเบิกจ่ายงบลงทุน สิ้นเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ เป็นผลการเบิกจ่ายของรัฐวิสาหกิจปีงบประมาณ ๙ เดือน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๖๕ ของกรอบงบลงทุนทั้งปี และเป็นผลการเบิกจ่ายของรัฐวิสาหกิจปีปฏิทิน ๖ เดือน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ ของกรอบงบลงทุนทั้งปี ทั้งนี้ สคร. จะกำกับติดตามให้รัฐวิสาหกิจเบิกจ่ายงบลงทุนให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่องต่อไป

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณต.) เข้าพบกรรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย หวังส่งต่อประชาสัมพันธ์ แอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง” ผ่านไปยังกลุ่ม OTOP ทั่วประเทศ นาย ธนากร เลิศไพฑูริย์ธนา รองกรรมการผู้จัดการด้านตลาดและพัฒนาธุรกิจ บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณต.) และคณะเข้าพบตัวแทนจากกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วย นางสาวณัฐนิช อินทสระ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน นายอนุชิต โอชัยกุล ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมการตลาด นางสาวมานิภา ศรีสิทธิชัยสกุล นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ และนายสุภกิจจน์ หมุนขำ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ เพื่อประชาสัมพันธ์ แนะนำแอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง” ของ ปณต. ทั้งนี้ กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานดูแลผลิตภัณฑ์และมาตรฐานสินค้า OTOP จากผู้ผลิต ผู้ประกอบการและวิสาหกิจชุมชนทั่วประเทศ มุ่งเสริมสร้างให้เศรษฐกิจฐานรากทุกชุมชนมีความมั่นคงอย่างยั่งยืนซึ่งปัจจุบัน มีผู้ผลิตประกอบการมาลงทะเบียน OTOP แล้ว จำนวน ๙๙,๔๔๗ กลุ่ม/ราย แบ่งเป็นผู้ผลิตชุมชน ๕๔,๓๓๖ กลุ่ม/ราย ผู้ผลิตชุมชนที่เป็นเจ้าของรายเดียว ๔๓,๑๕๓ กลุ่ม/ราย และผู้ผลิตวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ๑,๙๕๘ กลุ่ม/ราย

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

การดำเนินการ

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

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๙๒,๑๖๑ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๑,๘๘๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐,๒๗๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๐ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	51,885	40,276	92,161
ร้อยละ	56.30	43.70	100

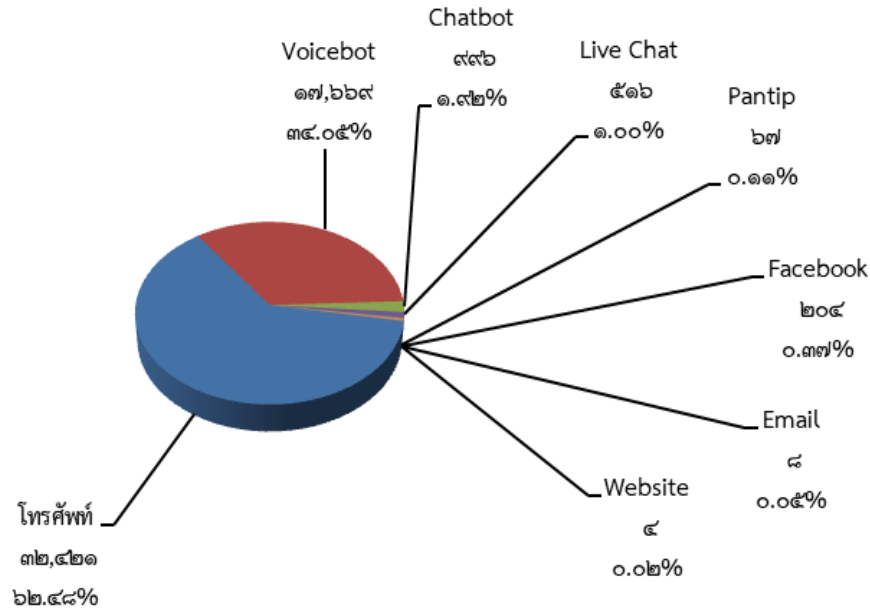
ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๕๑,๘๘๕ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๒,๔๒๑ ครั้ง Voicebot จำนวน ๑๗,๖๖๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๙๙๖ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๑๖ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๔ ครั้ง E-mail จำนวน ๘ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Twitter และ Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



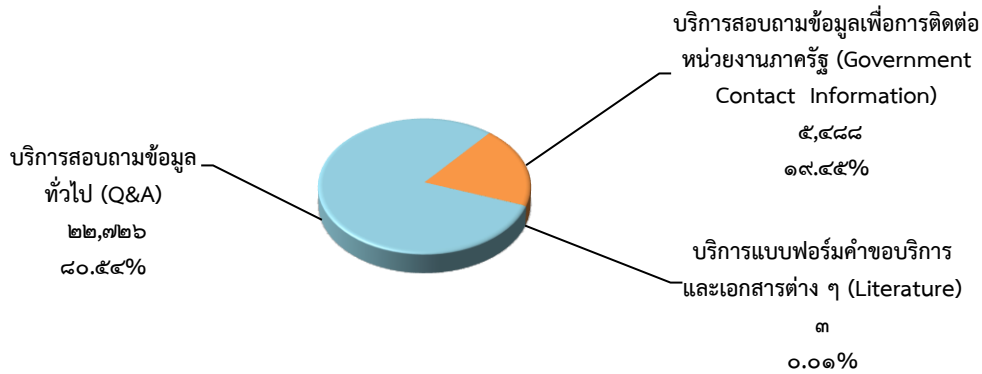
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	Twitter	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	32,421	17,669	196	106	7	204	8	4	0	0	51,505
ร้อยละ	62.48	34.05	1.92	1.00	0.11	0.37	0.05	0.02	0.00	0.00	100.00

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 50,090 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน 22,264 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 24,052 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 3,649 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 125 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 28,217 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 22,726 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 5,488 เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 3 เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	22,726	5,488	3	28,217
ร้อยละ	80.54	19.45	0.01	100

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๔ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๒,๕๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๕ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๕

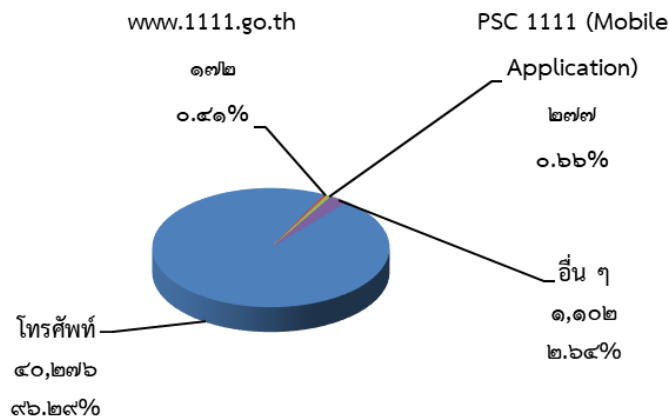
(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๔๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๕ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕,๔๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๔ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๖ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑
ทั้งนี้ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๘๒๗ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๐,๒๗๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๗๒ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๗๗ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๑๐๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



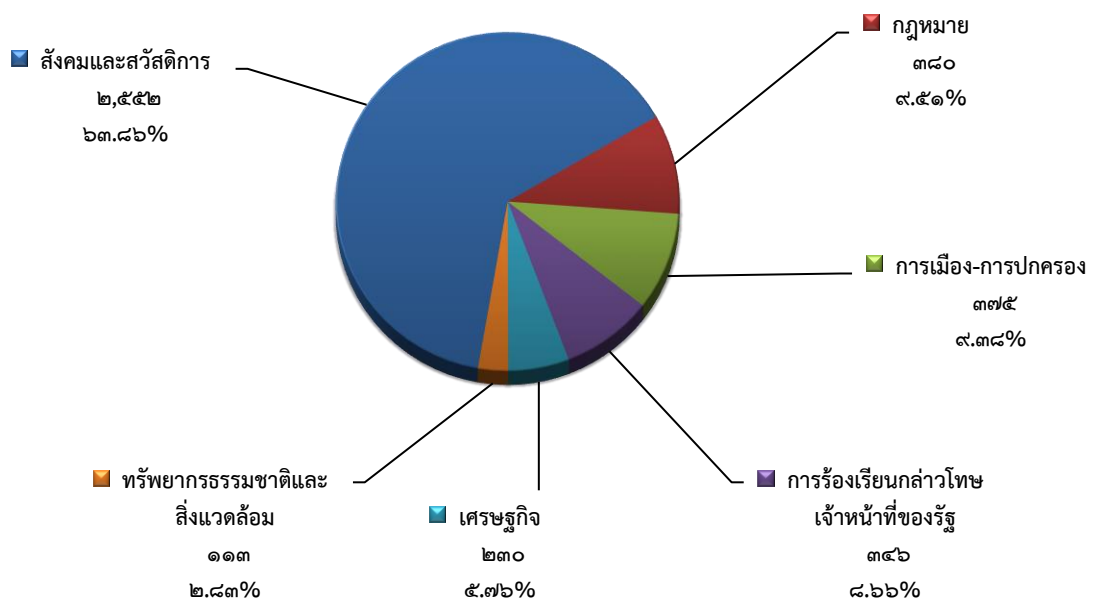
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๐,๒๗๖	๑๗๒	๒๗๗	๑,๑๐๒	๔๑,๘๒๗
ร้อยละ	๙๖.๒๔	๐.๔๑	๐.๖๖	๒.๖๔	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๒๗๖ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๗,๐๓๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๓,๑๔๕ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๙๙ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๗,๐๓๒ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๖๒๐ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๘๖๔ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๓๑ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๕๑๗ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๓,๙๙๖ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๕๕๒ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๘๐ เรื่อง ด้านการเมือง-การปกครอง จำนวน ๓๗๕ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๔๖ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๓๐ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๓ เรื่อง และไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



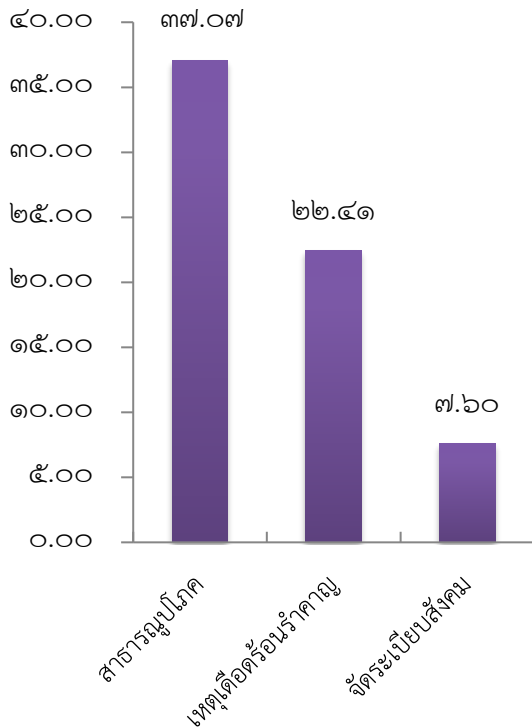
รายการ	สังคมและสวัสดิการ	กฎหมาย	การเมือง-การปกครอง	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	เศรษฐกิจ	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกฯ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๕๕๒	๓๘๐	๓๗๕	๓๔๖	๒๓๐	๑๑๓	๐	๓,๙๙๖
ร้อยละ	๖๓.๘๖	๙.๕๑	๙.๓๘	๘.๖๖	๕.๗๖	๒.๘๓	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๓๙ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร สำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร ฯลฯ จำนวน ๕๖๐ เรื่อง

สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

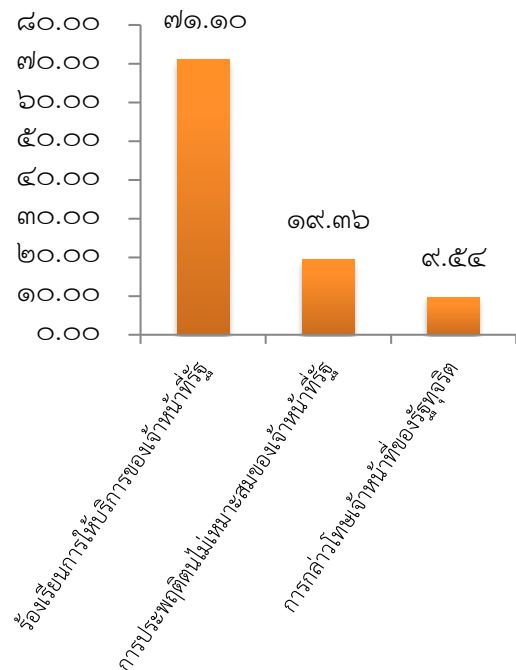


- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๗.๐๗ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานเขต และขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาหมู่บ้านไม่ไหล ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๒.๔๑ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง ขอให้แก้ไขปัญหาคารตั้งโต๊ะจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์บนบาทวิถี ฯลฯ
- จัดระเบียบสังคม** ร้อยละ ๗.๖๐ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหสถานบันเทิงส่งเสียงดังรบกวนและเปิดให้บริการเกินเวลา ขอให้ปรับปรุงระบบการปล่อยสัญญาณไฟจราจร ฯลฯ

การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

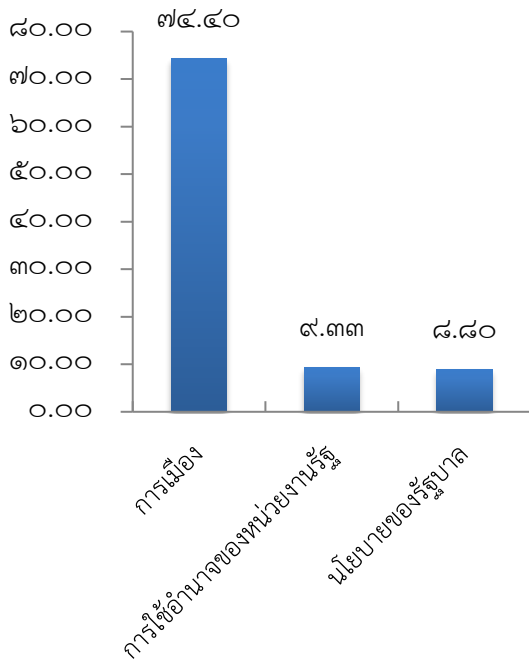
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๗๑.๑๐ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล และ ตำรวจภูธร ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าพนักงานที่ดิน ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๑๙.๓๖ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ทหาร ขอให้ตรวจสอบการนำรถยนต์ของหน่วยงานราชการไปใช้ส่วนบุคคล ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๙.๕๔ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตเรียกรับสินบนของผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ



การเมือง - การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

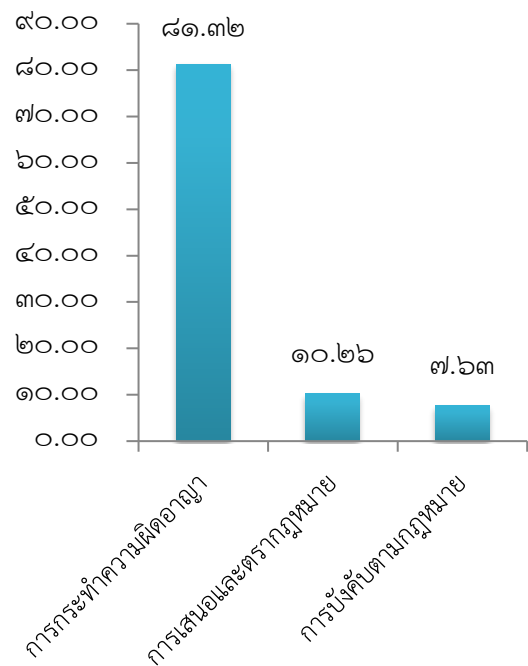


- การเมือง** ร้อยละ ๗๔.๔๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสมาชิกวุฒิสภาไทย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายการเลือกตั้ง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารประเทศ ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานรัฐ** ร้อยละ ๙.๓๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดสอบบรรจุข้าราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอให้ตรวจสอบการจ่ายเงินเดือน เบี้ยเลี้ยงของทหารกองประจำการ ฯลฯ
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๘.๘๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวันหยุดราชการเพิ่มเติม ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกำหนดเวลาทำงานของหน่วยงานราชการ ฯลฯ

กฎหมาย

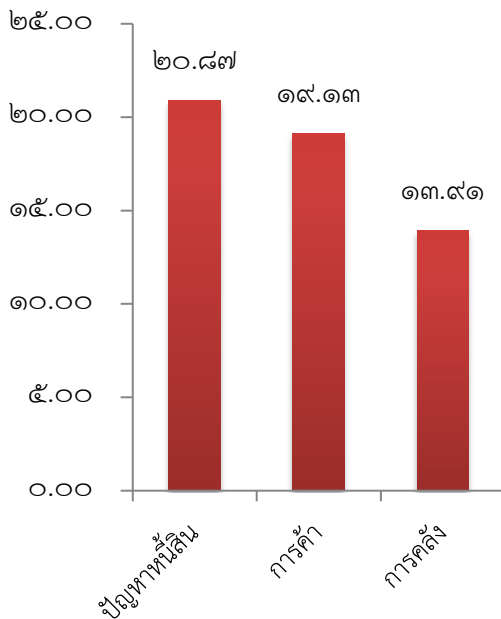
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๑.๓๒ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกทำร้ายร่างกาย ช่มชู้ คุกคาม ขอความช่วยเหลือกรณีสั่งซื้อสินค้าออนไลน์แล้วไม่ได้รับสินค้า ขอแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายยาเสพติดประเภทยาบ้า ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๐.๒๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับให้พิจารณายกเลิกพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่างกฎหมายสารสกัดกัญชา ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๗.๖๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกเลิกสัญญาจ้างเหมาของหน่วยงานราชการ ขอให้ตรวจสอบบรรทัดฐานน้ำหนักรถเกินกว่ากฎหมายกำหนด ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

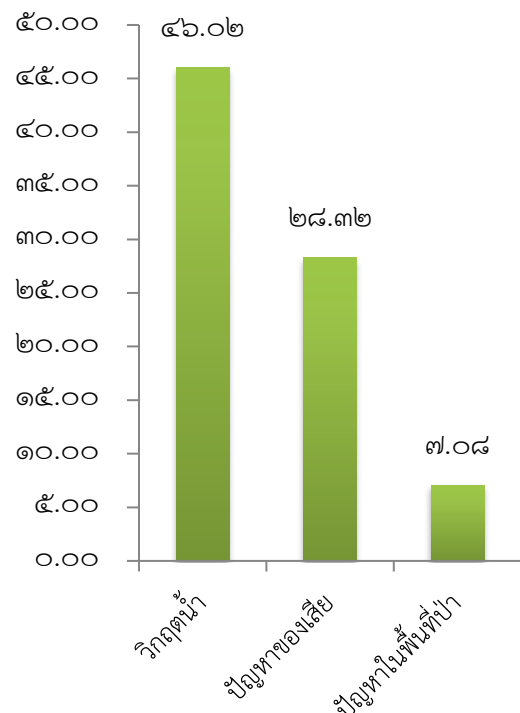


- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๐.๘๗ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือจัดสรรเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยต่ำ ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ในระบบกับธนาคารของรัฐ ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๙.๑๓ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการร้านธงฟ้าประชารัฐ ขอให้ตรวจสอบถึงแก๊สหุงต้มที่ไม่ได้มาตรฐาน ฯลฯ
- การคลัง** ร้อยละ ๑๓.๙๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระภาษีรถยนต์ประจำปี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางมายังส่วนภูมิภาค ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๔๖.๐๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาภัยแล้ง ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๒๘.๓๒ ได้แก่ ขอให้จัดสรรถังขยะเพื่อทิ้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขอให้แก้ปัญหาการลักลอบทิ้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ส่วนบุคคล ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๗.๐๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับให้ดำเนินการปลูกป่า และสร้างเขื่อนตามแนวพระราชดำริรัชกาลที่ ๙ ขอแจ้งเบาะแสการบุกรุกลักลอบตัดไม้ในเขตพื้นที่ป่าสงวน ฯลฯ



๒) ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑) การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑) บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กต ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๑๘๕ ครั้ง คิดเป็น อัตราร้อยละ ๒.๔๒ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๒) เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก (๑๑๑๑ กต ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวก มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กต ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๕,๓๙๔ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕.๙๗ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๓) การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

๒.๑.๓.๑) กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๕๗๐ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๖ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๐๒๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๘๘ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๔๓๑ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการ ตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๒๕๘ เรื่อง ได้แก่ การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจ ลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การแจ้งพำนักในที่ของคนต่างชาติดำเนินงาน

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

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒๕๔ เรื่อง ได้แก่ วิธีการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอคัดแบบแสดงรายการภาษี อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย และสถานที่ตั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๗ 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 กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๙๒ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๓๗ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕๒๙ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓) การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๑ เรื่อง เช่น การจัดงานวันอาสาฬหบูชา และวันเข้าพรรษา ณ พุทธมณฑล การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ และสถานที่ตั้งเว็บไซต์ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของพระภิกษุสงฆ์ใช้วาจาไม่สุภาพและพูดทำร้ายร่างกายฆราวาส ๒) ขอให้ตรวจสอบการโฆษณาชวนเชื่อ

เกี่ยวกับเครื่องรางวัลตุ้มมงคล และการรับดูดวง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีรายงานข้อเสนอนแนะ จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) ข้อเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดให้บริการ การจัดทำโครงการวัดสำนักปฏิบัติธรรมประจำจังหวัด ๒) ข้อเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองของพระภิกษุสงฆ์ เป็นต้น

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

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

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๙ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๓๙ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อยกเว้น สำหรับผู้ควบคุมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยไม่ต้องขอความยินยอม ข้อเสนอแนะ กรณีการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และกรณีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

๓.๒.๖ รวบรวมข้อมูลคำถาม - คำตอบ ที่ให้บริการแก่ประชาชน และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน รวมทั้งรวบรวมข้อมูลและส่งข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

การดำเนินการ

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

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



การเมือง-การปกครอง

- การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
- การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรหาย



เศรษฐกิจ

- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ
- กองทุนการออมแห่งชาติ



สังคมและสวัสดิการ

- โครงการเน็ตประชารัฐ
- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ



การศึกษาและเทคโนโลยี

- กองทุนให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา
- การย้ายสถานศึกษา
- การบริจาคร่างกายเพื่อศึกษาทางการแพทย์



อื่น ๆ

- สภากาชาดไทยออกหน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่
- การขอรับความช่วยเหลือจากทนายความอาสา

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

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๐,๓๖๖ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กต ๐	๑๑๑๑ กต ๒	๑๑๑๑ กต ๙	๑๑๑๑ กต ๕	๑๑๑๑ กต ๒๒	๑๑๑๑ กต ๗๗	๑๑๑๑ กต ๗๘	๑๑๑๑ กต ๗๙	๑๑๑๑ กต ๘๗	๑๑๑๑ กต ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูล สถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนาจ ความสะดวก	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุมประพฤติ	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้ามปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๓๓,๓๖๑	๔๐,๒๗๖	๒,๓๗๒	๒,๑๘๕	๕,๓๙๔	๑,๕๗๐	๕๖	๒,๐๒๓	๖๙๘	๒,๔๓๑

จากสถิติการให้บริการในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๐,๓๖๖ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๐,๐๙๐ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๒๒,๒๖๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๔,๐๕๒ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรม ที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๖๔๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๒๕ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๘,๒๑๗ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๔๘๘ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ สอบถามข้อมูล จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๕ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๒,๕๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๕ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๕

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๔๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๕ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕,๔๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๔ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๖ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถาม

เป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

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

๒) การใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๒๗๖ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๗,๐๓๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๓,๑๔๕ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๙๙ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๗,๐๓๒ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๖๒๐ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๘๖๔ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๓๑ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๕๑๗ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๙๙๖ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๕๕๒ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๘๐ เรื่อง ด้านการเมือง-การปกครอง จำนวน ๓๗๕ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๔๖ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๓๐ เรื่อง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๓ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๓๙ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ปราบปรามและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์เรนทร สำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร ฯลฯ จำนวน ๕๖๐ เรื่อง

๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้แจ้งจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนั้น GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการที่ประชาชนผู้ให้ข้อมูลนั้นโดยตรง และจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th

๓.๒.๙ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับแจ้งจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญาฯ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

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

๓.๒.๑๐ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

การดำเนินการ

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง โดยได้ประสานงานในการปรับปรุงข้อมูล และแจ้งช่องทางในการประสานงานสำหรับผู้ประสานงานหน่วยงานภาครัฐ (Contact point) ที่ประสงค์จะประสานงานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ ด้านบุคลากร

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

การดำเนินการ

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

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

๑) หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการงาน CallCenter สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน CallCenter มาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการ การใช้ระบบ รวมทั้งการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ จำนวน ๒๘ คน ในระหว่างวันที่ ๓-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖

๒) หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสาย สำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร “การทบทวนองค์ความรู้ภาครัฐ” อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๑๑๘ คน ในระหว่างวันที่ ๒๔-๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖

๓.๓.๒ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวนไม่น้อยกว่า ๓ คน ปฏิบัติงานในวันและเวลาทำการราชการ ณ สถานที่ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ตลอดระยะเวลาตามสัญญา ปฏิบัติหน้าที่ประสานงานโครงการ GCC 1111 และสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ จัดเตรียมและประสานงานการจัดประชุม และการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาภายในโครงการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

กรณีที่มีการกำหนดมาตรการให้ทำงานที่บ้าน ผู้รับจ้างจะต้องส่งแผนการปฏิบัติงานให้ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างทราบก่อน

การดำเนินการ

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

๓.๓.๓ จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับชั้นต่ำ ๘๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ในแต่ละวัน ดังนี้

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๒) พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อย ภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๒ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

ช่วงเวลาหลัก ๐๘.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. จำนวน ๔ จุดให้บริการ

ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ น. - ๐๐.๐๐ น. จำนวน ๔ จุดให้บริการ

ช่วงเวลา ๐๐.๐๐ น. - ๐๘.๐๐ น. จำนวน ๒ จุดให้บริการ

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

ช่วงเวลาหลัก ๐๘.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. จำนวน ๖ จุดให้บริการ

ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ น. - ๐๐.๐๐ น. จำนวน ๖ จุดให้บริการ

ช่วงเวลา ๐๐.๐๐ น. - ๐๘.๐๐ น. จำนวน ๓ จุดให้บริการ

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

ช่วงเวลาหลัก ๐๖.๐๐ น. - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๘ จุดสนับสนุน

ช่วงเวลา ๑๔.๐๐ น. - ๒๒.๐๐ น. จำนวน ๗ จุดสนับสนุน

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

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

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

การดำเนินการ

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๒ วินาที ซึ่งดีกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๗๕ 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 และรายงานให้ผู้อำนวยการทราบเป็นประจำทุกเดือนตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

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

- กรมควบคุมโรค เผยโรคฝีดาษวานรเป็นโรคติดต่ออุบัติใหม่ของประเทศไทย ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ พบจำนวน ๔๘ ราย ซึ่งสูงกว่าเดือนพฤษภาคมที่ได้รับรายงาน จำนวน ๒๑ ราย ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย โดยสามารถตรวจสอบอาการเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง หากมีผื่น/ตุ่มขึ้นบริเวณอวัยวะเพศ ทวารหนัก ปาก หรือตามร่างกาย และมีประวัติสัมผัสใกล้ชิด/แนบชิด หรือมีเพศสัมพันธ์กับผู้สงสัยโรคฝีดาษวานร หากมีอาการไข้ ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ หรือ ปวดหลัง ต่อมมน้ำเหลืองโต เช่น บริเวณหลังหู คอ ขาหนีบ เจ็บคอ คัดจมูก ไอ มีผื่นตุ่มน้ำ หรือตุ่มหนอง ขึ้นบริเวณอวัยวะเพศ หรือทวารหนัก หรือบริเวณรอบ ๆ ตามมือ เท้า หน้าอก ใบหน้า หรือบริเวณปาก ให้รีบเข้ารับการตรวจโดยแจ้งอาการและประวัติเสี่ยงทันที วิธีป้องกันการติดเชื้อโรคฝีดาษวานร เช่น หลีกเลี่ยงการมีเพศสัมพันธ์กับคนแปลกหน้าที่ไม่รู้จัก หลีกเลี่ยงการอยู่ในสถานที่

แออัด รวมถึงการหมั่นล้างมือบ่อย ๆ และไม่ใช่ของส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน กรมควบคุมโรค ๑๔๒๒

- สำนักงานมาย กรุงเทพมหานคร เชิญชวนประชาชนนำสุนัข และแมว สัตว์เลี้ยงแสนรัก เข้ารับบริการ ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทำหมัน และฉีดไมโครชิพฟรี ระหว่างวันที่ ๔-๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. โดยออกหน่วยสัตวแพทย์เคลื่อนที่ ให้บริการฟรี ดังนี้ ๑) การผ่าตัดทำหมันสุนัข และแมว จำนวนไม่เกิน ๓๐ ตัว ต่อครั้ง ๒) การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสัตว์เลี้ยง จำนวนไม่เกิน ๒๐๐ ตัว ต่อครั้ง ๓) การฉีดไมโครชิพสุนัข จำนวนไม่เกิน ๔๐ ตัว ต่อครั้ง สิ่งที่ต้องเตรียมมาในวันเข้ารับบริการ คือ บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของสัตว์เลี้ยง นอกจากนี้ยังมีคลินิกสัตวแพทย์ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๘ แห่งดังนี้ ๑) กรมควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง ๒) คลินิกสัตวแพทย์ กทม.๑ สีพระยา เขตบางรัก ๓) คลินิกสัตวแพทย์ กทม.๒ มีนบุรี เขตมีนบุรี ๔) คลินิกสัตวแพทย์ กทม.๓ วัดธาตุทอง เขตวัฒนา ๕) คลินิกสัตวแพทย์ กทม.๔ บางเขน เขตจตุจักร ๖) คลินิกสัตวแพทย์ กทม.๕ วัดหงส์รัตนาราม เขตบางกอกใหญ่ ๗) คลินิกสัตวแพทย์ กทม.๖ ช่วงนุชเนตร เขตจอมทอง ๘) คลินิกสัตวแพทย์ กทม.๗ บางกอกน้อย เขตบางกอกน้อย สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน สำนักงานมาย ๐๒ ๒๐๓ ๒๘๗๒

- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพจำกัด (มหาชน) หรือ BEM และบริษัท ทางด่วนกรุงเทพเหนือ จำกัด หรือบริษัท NECL ประกาศแจ้งยกเว้นค่าผ่านเส้นทาง ในวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๓ สายทาง ดังนี้ ๑) ทางพิเศษเฉลิมมหานคร ๒) ทางพิเศษศรีรัช ๓) ทางพิเศษอุดรรัถยา เพื่ออำนวยความสะดวกการจราจรบริการแก่ประชาชน จึงขอความร่วมมือผู้ใช้ทางโปรดตรวจสอบเส้นทางก่อนออกเดินทาง และขับรถตามกฎหมายจราจรอย่างเคร่งครัด ลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดการเดินทาง ขับปลอดภัยใส่ใจเพื่อนร่วมทาง สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ๑๕๔๓

- สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม เตือนประชาชน การเทน้ำมันหรือสิ่งปฏิกูลลงท่อระบายน้ำ มีโทษปรับสูงสุด ๑๐,๐๐๐ บาท โดยการเทน้ำมันหรือสิ่งปฏิกูลลงท่อระบายน้ำเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ท่อระบายน้ำอุดตัน ไม่สามารถระบายน้ำได้สะดวก และทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขังเมื่อฝนตกหนัก ผู้ที่เทน้ำมันหรือสิ่งปฏิกูลลงท่อระบายน้ำ จะมีความผิดตามพระราชบัญญัติการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๓๓ วรรค ๑ และมาตรา ๕๗ ที่กำหนดว่า “ห้ามมิให้ผู้ใดเทหรือทิ้งสิ่งปฏิกูลมูลฝอย น้ำโสโครก หรือสิ่งอื่นใด ลงบนถนนหรือในทางน้ำ” หากผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๓ วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท ในกรณีที่มีผู้แจ้งเบาะแสเมื่อพบเห็นผู้กระทำความผิด จะได้รับเงินส่วนแบ่งรางวัลนำจับครั้งหนึ่งของค่าปรับ

๓.๔ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ส่งมอบรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ ให้ผู้รับจ้าง เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามหนังสือเลขที่ เอ็นที ฐฐภ.๒.๓/๓๙๐ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขอนำส่งรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้งนี้ มีหน่วยงานภาครัฐตอบกลับโดยแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ จำนวน ๒๒๑ หน่วยงาน

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

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๒ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111 เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรมอัศวิน แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร โดยจัดส่งรายงานผลการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันฯ ดังกล่าว ในรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน 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 ให้มีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ อย่างน้อย ๑๐ คน ต่อครั้ง โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

- (๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๒ คน
- (๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา
- (๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย
- (๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์
- (๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่
- (๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก
- (๗) จัดเตรียมพิธีเปิดการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก หรือ ในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงจัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม
- (๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม
- (๙) รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางและที่พักของวิทยากร อย่างน้อย ๒ คน ผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย อย่างน้อย ๑๐ คน และผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวนไม่น้อยกว่า ๘๐ คน ตามระเบียบของทางราชการ สำหรับการจัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค (เดินทางล่วงหน้า ๑ วัน เพื่อไปเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรม) โดยจัดรถตู้พร้อมน้ำมันเชื้อเพลิงและพนักงานขับรถอย่างน้อย ๒ คัน และค่าโดยสารเครื่องบินให้เป็นชั้นประหยัด (ถ้ามี) เป็นอย่างน้อย

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

การดำเนินการ

คณะกรรมการเห็นชอบให้จัดกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” ประจำปี ๒๕๖๖ ในวันที่ ๒๔-๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรม KENSINGTON English Garden Resort Khaoyai จังหวัดนครราชสีมา และได้จัดส่งหนังสือเรียนเชิญ ผู้แทน ผู้ประสานงานหน่วยงานภาครัฐ เข้าร่วมการสัมมนาฯ เรียบร้อยแล้ว ตามบันทึกเลขที่ ดศ ๐๒๐๑.๕/ว ๑๔๘๔๙ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖

๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

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

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



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

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

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๒ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๓ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๑๐ เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

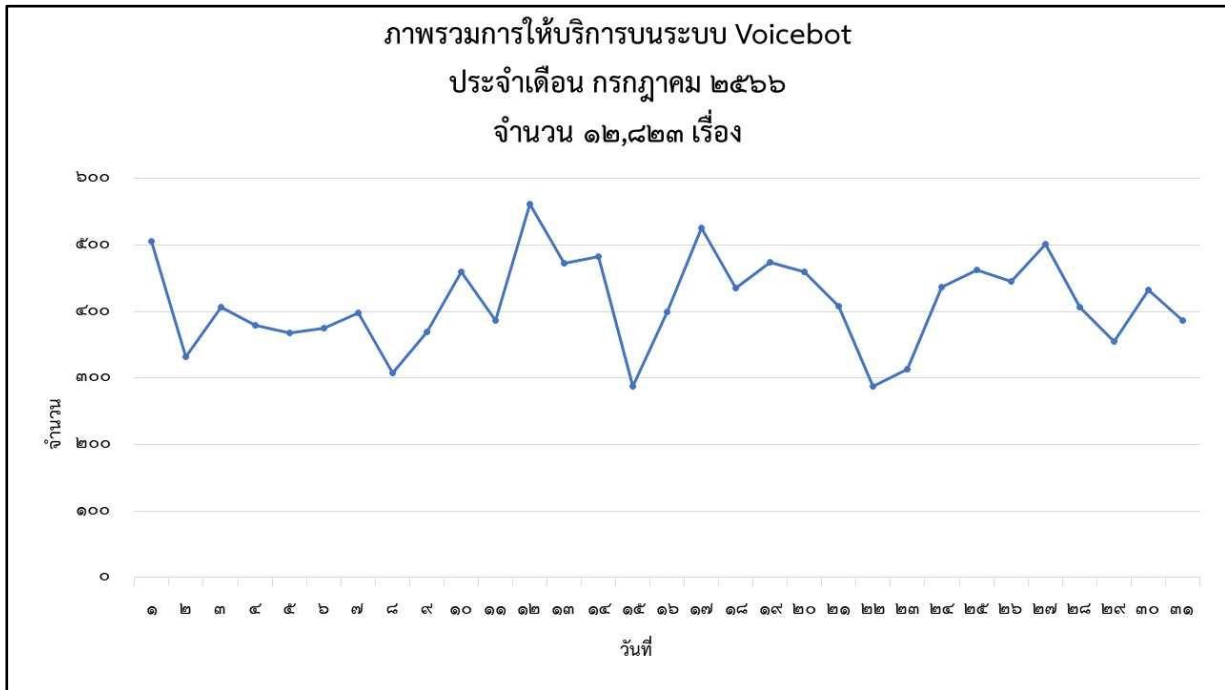
๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๒% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๐.๒๑% ลดลง ๐.๓๙%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๓๓ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๖ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๑๒๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

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

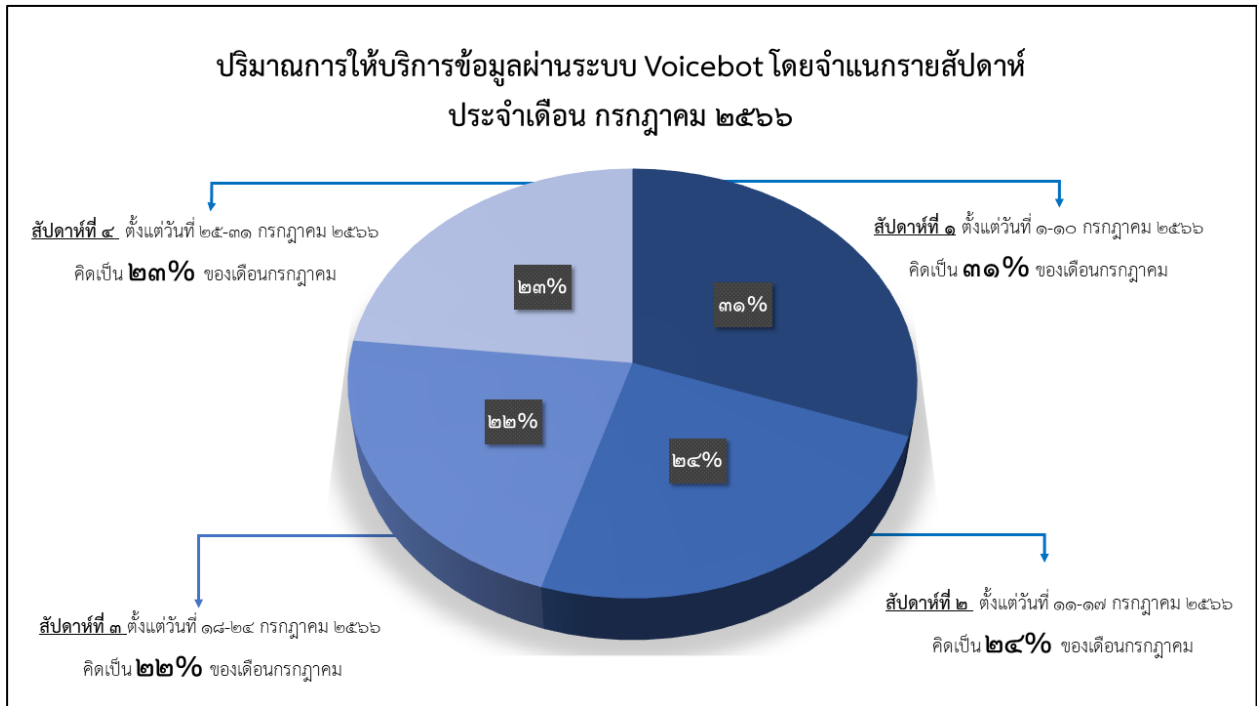
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑๒,๘๒๓ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๑๗,๖๖๙ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

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

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๓,๕๑๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒,๗๑๘
กระทรวงการคลัง	๒,๖๖๒
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑,๐๘๘
กระทรวงการต่างประเทศ	๘๘๑
กระทรวงวัฒนธรรม	๕๖๗
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๖๒
กระทรวงคมนาคม	๓๖๑
กระทรวงสาธารณสุข	๒๖๐
กระทรวงยุติธรรม	๑๐๘
กระทรวงพาณิชย์	๔๑
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๘
กระทรวงแรงงาน	๒๒
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๙
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๖
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๒
กระทรวงกลาโหม	๑๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๐
กระทรวงพลังงาน	๗
กระทรวงศึกษาธิการ	๗
ราชบัณฑิตยสถาน	๖
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒
รวมทั้งหมด	๑๒,๘๒๓

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑,๐๕๙
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๑,๐๔๘
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕๔๘
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๒๔๒
	การขอติดตั้งไฟฟ้า - น้ำประปา	๒๓๖
	ศูนย์บริการคลินิกสัตว์แพทย์กรุงเทพมหานคร	๑๓๒
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๓๐
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๒๒
	การจดทะเบียนสมรส	๑๘
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๑๘
	คำถามอื่นๆ	๑๖๔
รวม		๓,๕๑๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๐๖๗
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๙๓๔
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๕๐๖
	ข้อมูลที่ต้องเตรียมในการแจ้งร้องเรียนปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์	๒๐๔
	การรับ - ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พินันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา	๑
รวม		๒,๗๑๘
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๙๐๒
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๗๑๔
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๕๐๖
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๕๐๖
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๕
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๕
	ช่องทางการถ่ายทอดสดการออกสลากกินแบ่งรัฐบาล	๔
	ภาษีมรดก	๔
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๓
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๑
รวม		๒,๖๖๒
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	การขอรับบุตรบุญธรรม	๕๒๓
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๗๐
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๒๕๙
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๙
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๘
	การขอเป็นครอบครัวอุปถัมภ์	๖
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๓
	การจัดบริการผู้ช่วยคนพิการ ให้กับคนพิการที่มีความจำเป็นต้องมี ผู้ช่วยคนพิการ	๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	เบี่ยงชีพคนพิการ	๓
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๒
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		๑,๐๘๘
กระทรวงการต่างประเทศ	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๕๒๐
	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๒๑๑
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑๑๐
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ APEC	๙
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๗
	จุดผ่านแดนบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน	๔
	การขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๓
	รายชื่อประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน	๓
	การจัดการประชุมเอเปค (APEC)	๓
	การรับหนังสือเดินทาง	๓
	คำถามอื่นๆ	๘
รวม		๘๘๑
กระทรวงวัฒนธรรม	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๔๓๘
	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๖๙
	การโอนโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๕๕
	การส่งหรือนำโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุออกนอกราชอาณาจักร	๒
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของหอภาพยนตร์	๑
	การขอรับใบแทนใบอนุญาตในกรณีที่โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สูญหาย	๑
รวม		๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๒๑๘
	รายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก	๑๑๑
	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๖๑
	การขอรับกล้าไม้	๖๐
	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๙
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๓
รวม		๔๖๒
กระทรวงคมนาคม	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๒๒๒
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๖๒
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๕๘
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๕
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๕
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก	๓
	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๒
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑
รวม		๓๖๑
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๑๒๘
	การบริจาคโลหิต	๑๑๘
	การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล	๔
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๔
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๓
	สิทธิการรักษาพยาบาลสำหรับผู้บริจาคโลหิต	๒
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๑
รวม		๒๖๐

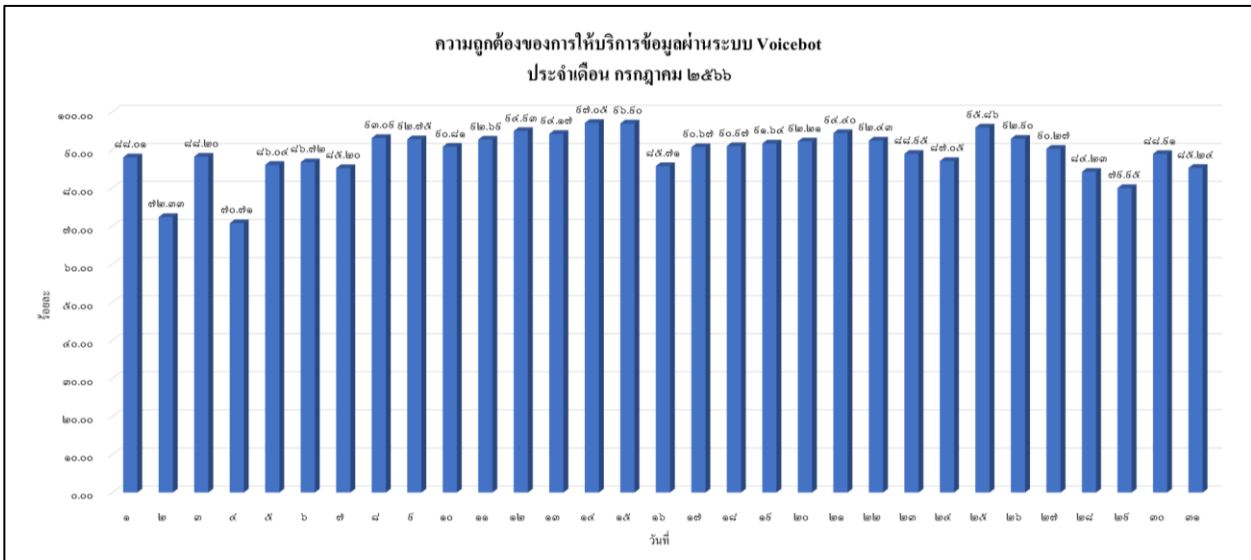
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงยุติธรรม	การประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๘๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๑๒
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๔
	การขอลปล่อยตัวชั่วคราว	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๑
รวม		๑๐๘
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๑๔
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๓
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๔
	การขอรับความคุ้มครองลิขสิทธิ์	๓
	ข้อมูลและความหมายของสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์	๒
	การจดลิขสิทธิ์	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	๑
	บทลงโทษการละเมิดเครื่องหมายการค้า	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์	๑
รวม		๔๑
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๖
	การจำหน่ายพันธบัตรน้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๕
	การตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๔
	การออกใบอนุญาตให้กระทำการเป็นผู้ขายทอดตลาดสินค้าสัตว์น้ำที่สะพานปลา	๔
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกสวนยางพารา	๒
	การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑
	เครื่องมือในการทำการประมงที่อนุญาตให้ประชาชนสามารถทำการประมงในฤดูสัตว์น้ำจืดมีไข่	๑
รวม		๒๘
กระทรวงแรงงาน	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๒๒
รวม		๒๒
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	การบริจากร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑๖
	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ	๑
รวม		๑๙
สำนักนายกรัฐมนตรี	สวัสดิการของข้าราชการ	๙
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงบประมาณ	๓
รวม		๑๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวภาคต่าง ๆ	๔
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๒
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๒
รวม		๑๖
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๗
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๓
	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๒
รวม		๑๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๔
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๓
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๒
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพอากาศ	๑
รวม		๑๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๙
	บริการเกี่ยวกับวัตถุดิบทราย	๑
รวม		๑๐
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๓
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๒
	การย้ายสถานศึกษา	๒
รวม		๗
กระทรวงพลังงาน	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๒
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๒
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
รวม		๗
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๖
รวม		๖
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๒
รวม		๒
รวมทั้งหมด		๑๒,๘๒๓

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๒% โดยการทดสอบเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสุ่มรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ รวมถึงเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจในระยะนี้สำหรับรองรับการตอบคำถามของประชาชน และให้ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

แนวทางการแก้ไข ประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหารบบ 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

การดำเนินการ

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

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทซ์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้ว ในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๗๒.๔๘% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๑๐ ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ คิดเป็น ๗๒.๔๘% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

ในเดือน กรกฎาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๓ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๑๐๘ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

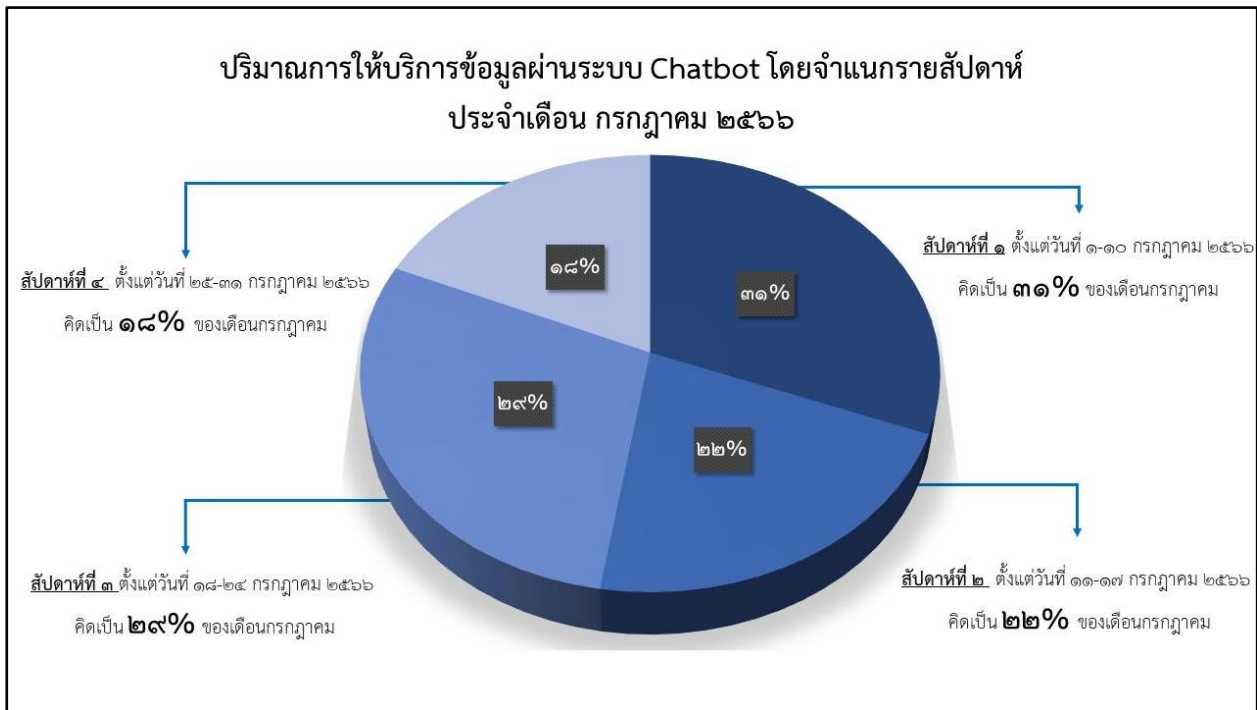
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๙๙๖ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๘ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๑ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ - ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ - ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๙ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ของเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๒๘๖
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๖๙
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๕๘
กระทรวงการต่างประเทศ	๗๑
สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๓
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๙
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๒๖
กระทรวงการคลัง	๒๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๑
กระทรวงแรงงาน	๑๙
กระทรวงสาธารณสุข	๑๙
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๙
กระทรวงพลังงาน	๑๙
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๘
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑๖
กระทรวงกลาโหม	๑๔
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๓
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๒
กระทรวงพาณิชย์	๑๒
สำนักงานอัยการสูงสุด	๖
กระทรวงคมนาคม	๓
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๓
กระทรวงยุติธรรม	๓

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
ราชบัณฑิตยสถาน	๑
รวมทั้งหมด	๓

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	โครงการพัฒนาระบบการเดินทางเร็วในคลองผดุงกรุงเกษม	๑๑๗
	แนวทางปฏิบัติการเล่นดอกไม้เพลิง จุดและปล่อยพลุ ตะไล โคมลอย โคมไฟ โคมควัน	๑๐๙
	การยกเลิกใช้สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน	๙
	ความรู้เกี่ยวกับสถานธนาภิบาล	๙
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๘
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๕
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนชำรุด	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๓
	กรุงเทพมหานคร ติดตั้ง AI จับรถขึ้นฟุตบาทนำร่อง ๕ จุด	๓
	คำถามอื่นๆ	๑๕
รวม	๒๘๖	
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๙๙
	ประกาศกรมอุตุนิยมวิทยา	๕๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	พยากรณ์อากาศ	๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่	๒
	ช่องทางร้องเรียนปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคม	๒
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐	๑
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑
	วิธีบล็อกรหัสโทรศัพท์ด้วยตัวเอง	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		๑๖๙
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๙๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๕๗
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๕
รวม		๑๕๘
กระทรวงการต่างประเทศ	การแปลและการรับรองเอกสาร	๓๗
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๗
	นิติกรณ์เอกสารภาษาอังกฤษ	๖
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๕
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๒
	รายชื่อประเทศที่ผู้เดินทางเข้าไทยโดยไม่ต้องขอวีซ่า	๒
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๒
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๒
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑
	คำถามอื่นๆ	๕
รวม		๗๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักนายกรัฐมนตรี	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท อสมท จำกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมประชาสัมพันธ์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักข่าวกรองแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงบประมาณ	๑
	คำถามอื่นๆ	๗
	รวม	
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร / ปรับปรุงทะเบียนเกษตรกรในช่วงสถานการณ์ COVID-19	๗
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๖
	การยกเลิกการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓
	การยกเลิกการขึ้นทะเบียนเกษตรกรที่ทำประมง	๓
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๒
	การเปลี่ยนหัวหน้าครัวเรือนในทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกพืช	๒
	การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๒
	ตรวจสอบสถานะทะเบียนเกษตรกรผู้ทำประมง	๑
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกรชาวสวนยาง	๑
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		๒๙

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมวิทยาศาสตร์บริการ	๒
	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	๑
คำถามอื่นๆ	๕	
รวม		๒๖
กระทรวงการคลัง	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๙
	การเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล	๒
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๒
	การเบิกจ่ายเงินการศึกษานูตราข้าราชการ	๒
	การเริ่มยื่นประเมิน และชำระภาษีที่ดิน	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๑
	บทกำหนดโทษเกี่ยวกับภาษี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	๑
	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๑
คำถามอื่นๆ	๓	
รวม		๒๔

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	หมายเลขฉุกเฉินที่ควรทราบในการเดินทาง	๑๒
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๔
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	๑
รวม		๒๑
กระทรวงแรงงาน	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๔
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตาม ข้อตกลง (MOU)	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	สวัสดิการการจ้างงาน	๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการจัดหางาน	๑
คำถามอื่นๆ	๕	
รวม		๑๙
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๓
	เอกสารรับรองการฉีดวัคซีนโควิด 19	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๑

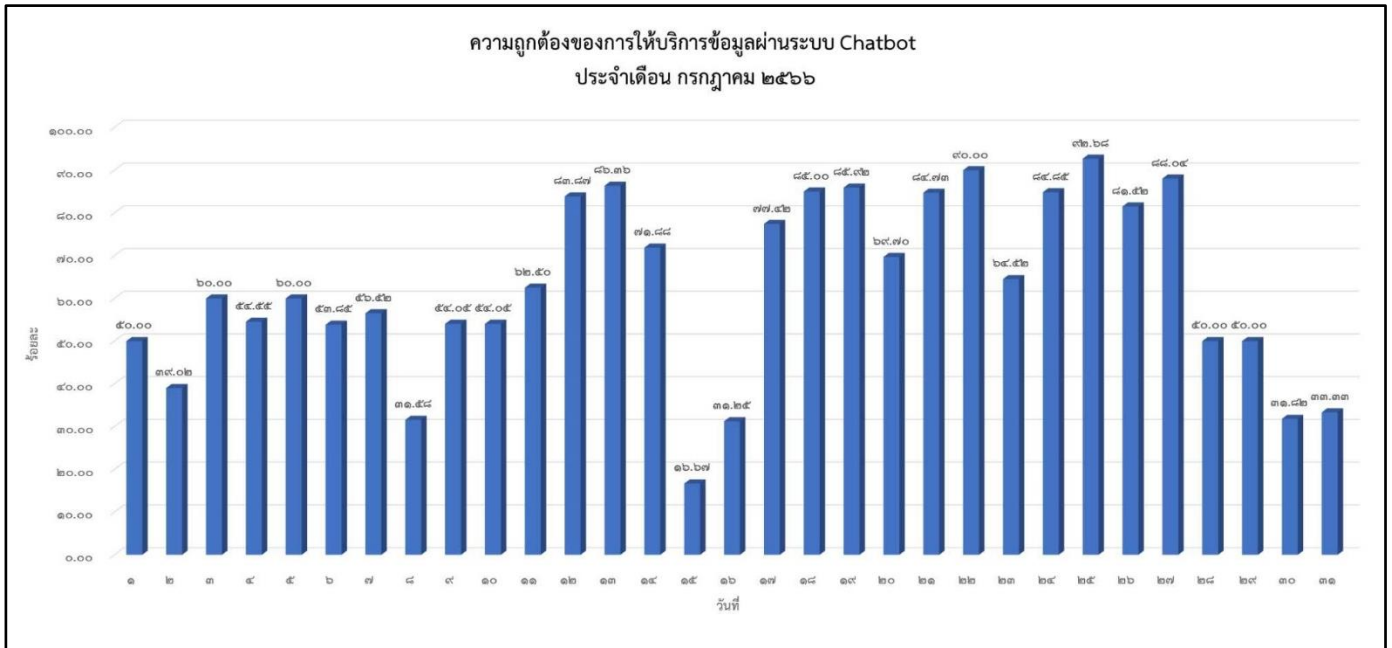
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการฉุกเฉินศูนย์เรนทร ๑๖๖๙	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการแพทย์	๑
	รวม	๑๙
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๗
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๑
	รวม	๑๙
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๘
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่างๆ	๔
	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก๊วมือหมุน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพลังงาน	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	รวม	๑๙
กระทรวงอุตสาหกรรม	ราคาแร่	๙
	พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๑๑	๖
	การขออนุญาตเกี่ยวกับแร่	๓
	รวม	๑๘
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	ผู้ที่สามารถกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำการทุจริตในภาครัฐ	๖
	ความหมายของการทุจริตในภาครัฐ	๕
	วิธีการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการกระทำการทุจริตในภาครัฐ	๔
	ความแตกต่างทางหน้าที่ของ ป.ป.ช. และ ป.ป.ท.	๑
	รวม	๑๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองบัญชาการกองทัพไทย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	๑
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม	๑
รวม		๑๔
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ ๖๐ ไร่	๑
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล	๑
	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๑
รวม		๑๓
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๕
	ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ	๓
	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑
รวม		๑๒
กระทรวงพาณิชย์	โครงการ Smart โซลช่วย	๔
	การนำเข้า - ส่งออกสินค้า	๓
	ชนิดของเครื่องวัด	๒
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๒
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๑
รวม		๑๒
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๕
	การขอตั้งผู้ปกครอง	๑
รวม		๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถแบบ Smart card	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวภาคต่างๆ	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๑
รวม		๓
สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑
รวม		๓
กระทรวงยุติธรรม	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑
	เวลาการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง	๑
	การประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑
รวม		๓
สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
รวม		๑
สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด	๑
รวม		๑
ราชบัณฑิตยสถาน	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๙๙๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

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

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๘% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๔๘% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบ บนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามา ผ่านระบบ 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 โดยวิเคราะห์ ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต พร้อมส่งมอบรายงานสรุปผล การดำเนินงาน และแผนผังสถาปัตยกรรม ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำทุกเดือนและรวบรวม ผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งให้ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย

การดำเนินงาน

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

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๕๐	๑๕.๖๓
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๘	๕.๖๓
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๔	๑๓.๗๕
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๔	๑๓.๗๕
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๘	๑๕.๐๐
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๘	๑๕.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๕	๑๔.๐๖
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๒๒	๖.๘๘
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		๓๒๐	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๓๓ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๖ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๑๒๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น เยาวชนขอปล่อยตัวชั่วคราว วุฒิกการศึกษาชำรุด ค่าธรรมเนียมในการทำใบอนุญาตขับรถสูญหาย เป็นต้น พร้อมทั้ง ปรับระบบ 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 กรกฎาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๓.๙๓
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๑
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๔	๑๓.๖๒

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๗	๑๔.๕๕
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๒๙	๘.๙๘
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	๔๕	๑๓.๙๓
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๔๕	๑๓.๙๓
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๑	๑๕.๗๙
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๔	๑.๒๔
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑๒	๓.๗๒
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๒๓	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กรกฎาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๓ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๑๐๘ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น เช็คนโยบายประชาชนกับเบอร์มือถือ ราคาแร่เงินของประเทศไทย เอกสารการยื่นคำขอกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

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

การดำเนินการ



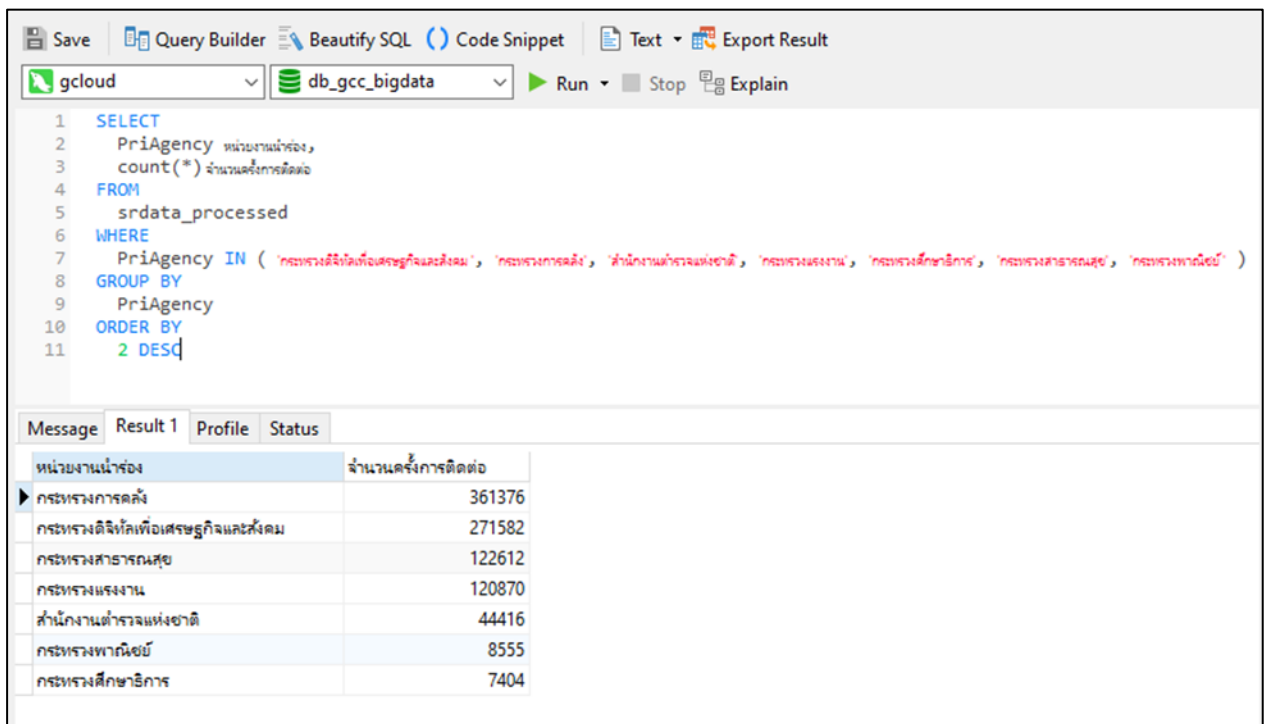
ภาพที่ ๑๐ แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

การดำเนินงานและความก้าวหน้าของเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ทีมงานได้มีการจัดประชุมเพื่อหารือร่วมกันกับทีมงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเริ่มดำเนินการตามแผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในระยะแรก (แผนการดำเนินงานระยะ ๑ ปี) โดยรวบรวม วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์ จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม โดยสามารถสรุปการดำเนินงานประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ได้ดังนี้

ทีมงานได้ปรับปรุงแบบการรายงานความก้าวหน้าแยกตามข้อมูลสมบัติของระบบ ๓.๑.๕ (๑) – ๓.๑.๕ (๗) ดังต่อไปนี้

๑. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา ข้อมูล วิเคราะห์กั้นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานนำร่อง ได้ เช่น ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

เพื่อให้ระบบเก็บรวบรวมเนื้อหา เป็นหมวดหมู่ NT ได้ดำเนินการนำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูล ภาครัฐของ ๗ หน่วยงานนำร่อง ดังแสดงในภาพที่ ๑๑ และทำกระบวนการทำความสะอาดข้อมูลและแปลงข้อมูล (Data transformation) ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูลผ่าน Dashboard



```
1 SELECT
2   PriAgency หน่วยงา้นำร่อง,
3   count(*) จำนวนครั้งการติดต่อ
4 FROM
5   srdata_processed
6 WHERE
7   PriAgency IN ( 'กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม', 'กระทรวงการคลัง', 'สำนักงานตำรวจแห่งชาติ', 'กระทรวงแรงงาน', 'กระทรวงศึกษาธิการ', 'กระทรวงสาธารณสุข', 'กระทรวงพาณิชย์' )
8 GROUP BY
9   PriAgency
10 ORDER BY
11  2 DESC
```

หน่วยงา้นำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ
กระทรวงการคลัง	361376
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	271582
กระทรวงสาธารณสุข	122612
กระทรวงแรงงาน	120870
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	44416
กระทรวงพาณิชย์	8555
กระทรวงศึกษาธิการ	7404

ภาพที่ ๑๑ แสดงการข้อมูลกระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงพาณิชย์

๒. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

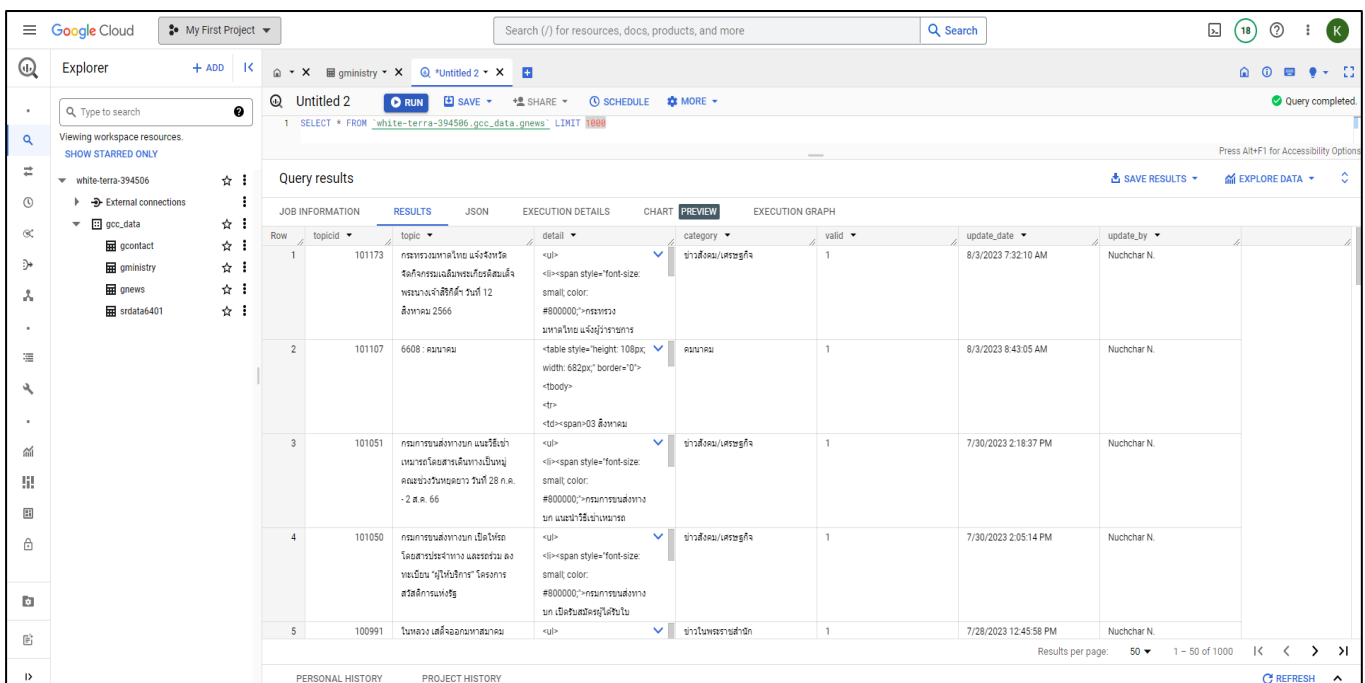
บริษัทฯ ดำเนินการติดตั้งฐานข้อมูล MySQL จำนวน ๒ ชุด ที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT และ Set Up ให้รองรับการทำงานในรูปแบบ High Availability (HA) ดำเนินการติดตั้งเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงโดยใช้เครื่องมือการจัดการฐานข้อมูล MySQL หรือ Dashboard ที่นำเสนอในข้อ ๓.๑.๕ (๔) ได้ตลอดเวลา

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

หลังจากการศึกษาการเชื่อมต่อ เข้าถึงข้อมูลในระบบ CMS ประกอบด้วย

- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

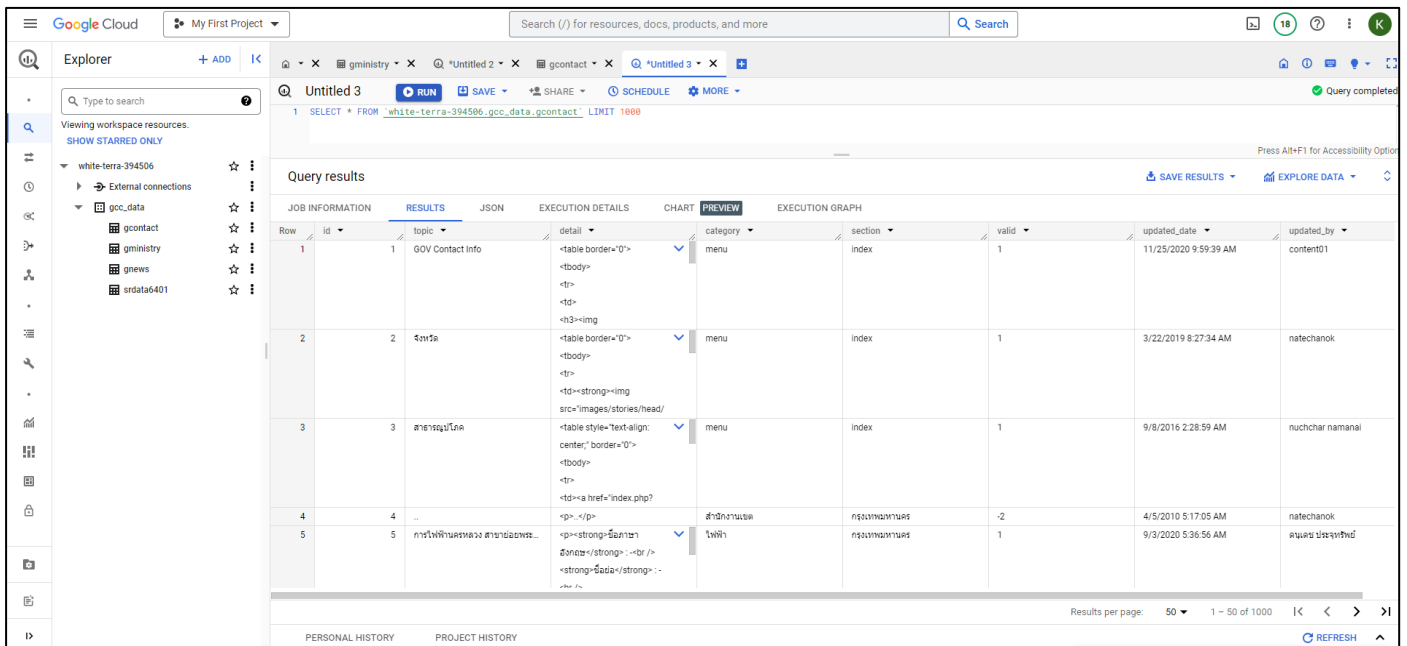
ในเดือนกรกฎาคมนี้ NT ดำเนินการนำเข้าข้อมูลของทั้ง ๓ หมวดข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลที่ Google Cloud Big Query ดังแสดงในภาพที่ ๑๒, ภาพที่ ๑๓ และ ภาพที่ ๑๔ และจะนำไปรวมไว้ในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ต่อไป



The screenshot shows a Google Cloud BigQuery query execution interface. The query executed is: `SELECT * FROM `white-terra-394586.gcc_data.gnews` LIMIT 1000`. The results table contains 5 rows of data, each representing a news item with columns for row number, topic ID, topic name, detail content, category, validity, update date, and update by.

Row	topicid	topic	detail	category	valid	update_date	update_by
1	101173	กระทรวงมหาดไทย แจ้งจังหวัด เชียงใหม่เตรียมพร้อมรับมือ พายุฤดูร้อนที่พัดถล่มวันที่ 12 สิงหาคม 2566	<div style="font-size: small; color: #800000;>กระทรวง มหาดไทย แจ้งผู้ราชการ เชียงใหม่	ข่าวสังคม/เศรษฐกิจ	1	8/3/2023 7:32:10 AM	Nuchchar N.
2	101107	6608 - คนขาดคน	<table style="height: 108px; width: 682px; border="0"> <tbody> <tr> <td style="width: 33%;>สิงหาคม	คนขาดคน	1	8/3/2023 8:43:05 AM	Nuchchar N.
3	101051	คณะกรรมการกึ่งกลาง แมริมีเจ้า หนาราชโศกเสนาบดีทางเบื้อง คณะช่างวิจิตรศิลป์ วันที่ 28 ก.ค. - 2 ส.ค. 66	<div style="font-size: small; color: #800000;>กรรมการกึ่งกลาง กึ่งกลางช่างวิจิตรศิลป์ นางเสนาบดี	ข่าวสังคม/เศรษฐกิจ	1	7/30/2023 2:18:37 PM	Nuchchar N.
4	101050	คณะกรรมการกึ่งกลาง เบ็ดเตล็ด โศกเสนาบดีทาง และพร้อม คณะช่างวิจิตรศิลป์ โครงการ สร้างเสริมศิลปกรรม	<div style="font-size: small; color: #800000;>กรรมการกึ่งกลาง กึ่งกลางช่างวิจิตรศิลป์	ข่าวสังคม/เศรษฐกิจ	1	7/30/2023 2:05:14 PM	Nuchchar N.
5	100991	ใบของ เสด็จออกทางคนขาด	<div style="font-size: small; color: #800000;>กรรมการกึ่งกลาง กึ่งกลางช่างวิจิตรศิลป์	ข่าวในพระราชสำนัก	1	7/28/2023 12:45:58 PM	Nuchchar N.

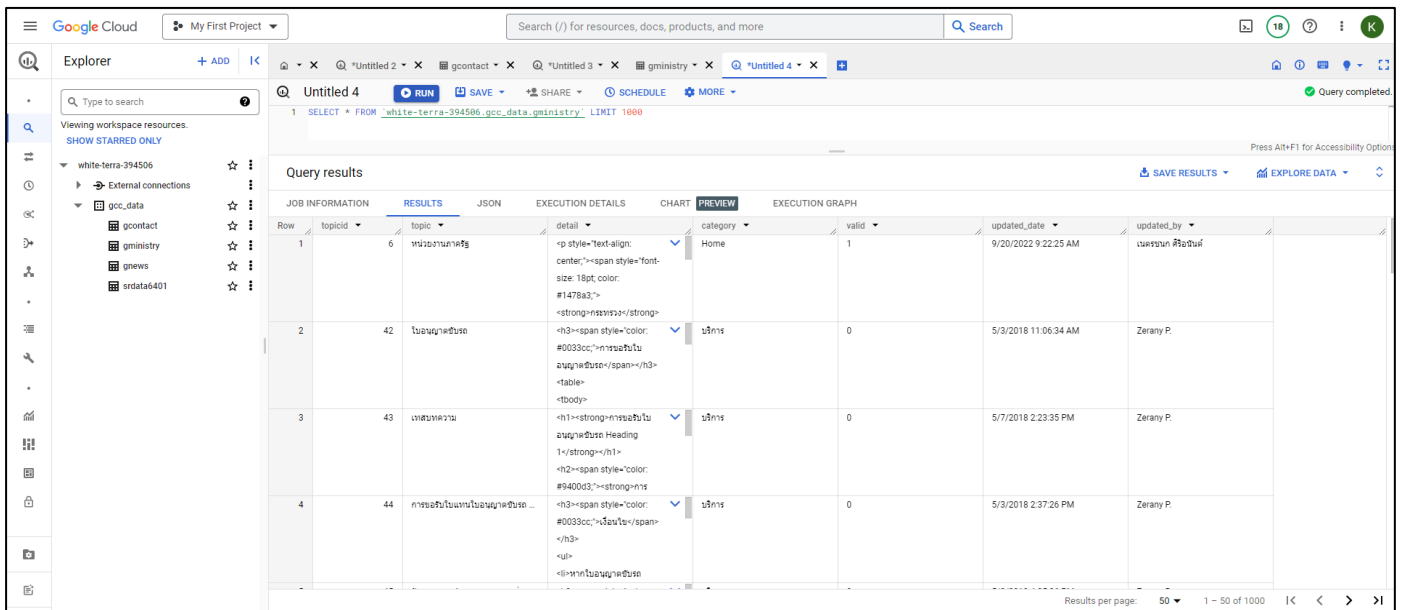
ภาพที่ ๑๒ ข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถามในระบบ G-News



Query: `SELECT * FROM `white-terra-394586.gcc_data.gcontact` LIMIT 1000`

Row	id	topic	detail	category	section	valid	updated_date	updated_by
1	1	GOV Contact Info	<table border="0"><tbody><tr><td><h3><img	menu	index	1	11/25/2020 9:59:39 AM	content01
2	2	จังหวัด	<table border="0"><tbody><tr><td><img	menu	index	1	3/22/2019 8:27:34 AM	natechanok
3	3	สาธารณสุขโลก	<table style="text-align:center;" border="0"><tbody><tr><td><a href="index.php?	menu	index	1	9/8/2016 2:28:59 AM	nuchchar namanal
4	4	...	<p>.</p>	สำนักงานเขต	กรุงเทพมหานคร	-2	4/5/2010 5:17:05 AM	natechanok
5	5	การไฟฟ้าในเขตของ สาขาฉะเชิงเทรา	<p>บริการ สังคม. บริการ.</p>	ไฟฟ้า	กรุงเทพมหานคร	1	9/3/2020 5:36:56 AM	คนแคช ประชาสัมพันธ์

ภาพที่ ๑๓ ข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถามในระบบ G-Contact



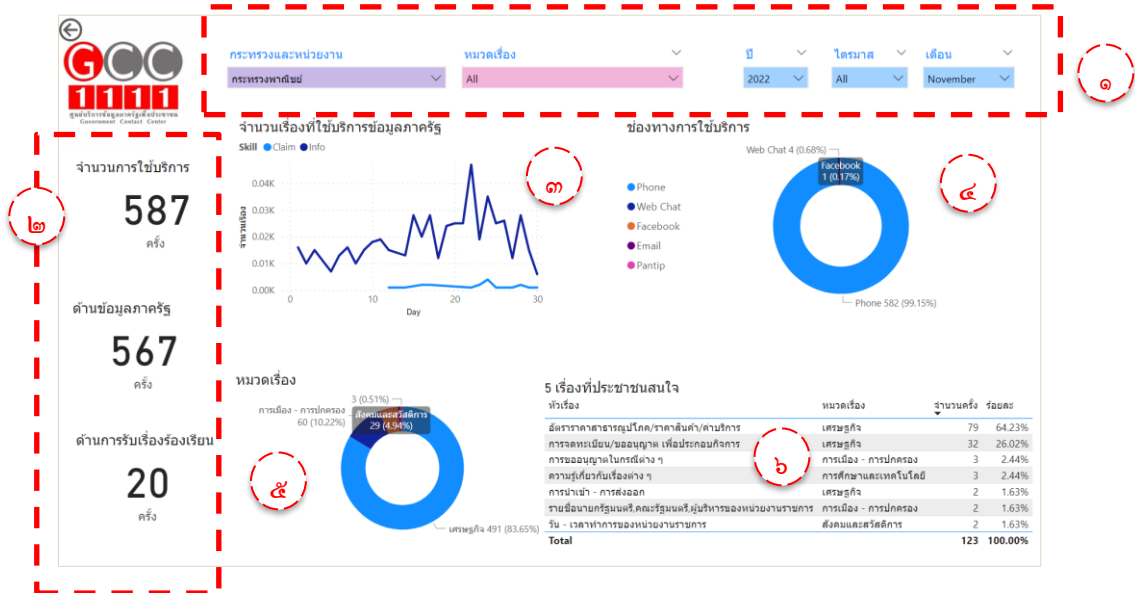
Query: `SELECT * FROM `white-terra-394586.gcc_data.gministry` LIMIT 1000`

Row	topicid	topic	detail	category	valid	updated_date	updated_by
1	6	หน่วยงานภาครัฐ	<p style="text-align:center;">กระทรวง</p>	Home	1	9/20/2022 9:22:25 AM	เนตรชนก ศรีอินทร์
2	42	ใบอนุญาตขับรถ	<h3>การขอรับใบอนุญาตขับรถ</h3><table><tbody>	บริการ	0	5/3/2018 11:06:34 AM	Zerany P.
3	43	แท็กซี่ความ	<h1>การขอรับใบอนุญาตขับรถ Heading 1</h1><h2>การ	บริการ	0	5/7/2018 2:23:35 PM	Zerany P.
4	44	การขอรับใบแทนใบอนุญาตขับรถ	<h3>ใบแทน</h3><p></p><h3>หากใบอนุญาตขับรถ	บริการ	0	5/3/2018 2:37:26 PM	Zerany P.

ภาพที่ ๑๔ ข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถามในระบบ G- Ministry

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

ในเดือนกรกฎาคมนี้ GCC1111 ได้นำเสนอรูปแบบแดชบอร์ดที่แสดงข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน นำร่องที่มีความพร้อมจำนวน ๗ หน่วยงานให้กรรมการฯ พิจารณา โดย Dashboard ดังกล่าวอนุญาตให้ผู้ใช้งานสามารถเลือก กระทรวง หมวดเรื่อง ใน ปี ไตรมาส หรือ เดือนที่ต้องการได้ เพื่อปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลได้ ดังแสดงใน ภาพที่ ๑๕ หมายเลข ๑



ภาพที่ ๑๕ รูปแบบแดชบอร์ด หน้าแรก

และได้กำหนดข้อมูลที่จะนำเสนอในแดชบอร์ด (Dashboard) ดังนี้

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ เฉพาะหน่วยงาน

- การติดต่อขอใช้บริการ GCC1111 ทั้งด้านบริการข้อมูลภาครัฐ และ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 1111) แสดงในส่วนหมายเลข ๒
- การติดต่อขอใช้บริการในแต่ละวันของด้านบริการข้อมูลภาครัฐ และ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน แสดงในส่วนหมายเลข ๓
- การติดต่อขอใช้บริการแยกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ โทรศัพท์, Bot, Live Chat, Pantip, Facebook, Twitter, Instagram, Email, Website แสดงในส่วนหมายเลข ๔
- การติดต่อขอใช้บริการ แยกตามหมวดเรื่องหลัก (Categories) ๔ หมวด ดังนี้ การเมือง-การปกครอง, เศรษฐกิจ, สังคมและสวัสดิการ และ การศึกษาและเทคโนโลยี แสดงในส่วนหมายเลข ๕
- ๕ หัวเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ ในแต่ละหมวดเรื่องหลัก (Categories) ๔ หมวด แสดงในส่วนหมายเลข ๖

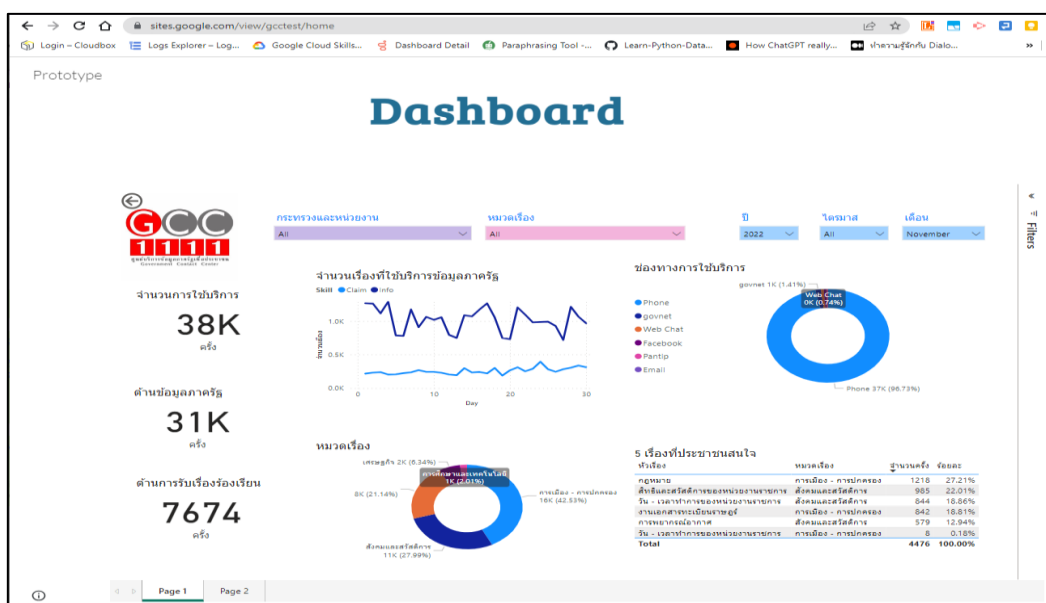
ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ เปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน

- จำนวนครั้งการติดต่อขอใช้บริการข้อมูลภาครัฐ และ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานที่กำหนด แสดงในส่วนหมายเลข ๗ พร้อมแสดงสัดส่วนร้อยละ ในส่วนหมายเลข ๘
- ร้อยละการติดต่อขอใช้บริการ GCC1111 ทั้งด้านบริการข้อมูลภาครัฐ และ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เปรียบเทียบในแต่ละเดือน สำหรับหน่วยงานที่กำหนดแสดงในส่วนหมายเลข ๙



ภาพที่ ๑๖ รูปแบบแดชบอร์ด หน้าสอง

สำหรับการเข้าถึง Dashboard ได้อย่างต่อเนื่อง สามารถนำไปเชื่อมต่อกับ Website GCC1111 ได้



ภาพที่ ๑๗ แสดงการนำ Dashboard ไปเชื่อมต่อกับ Website จำลอง

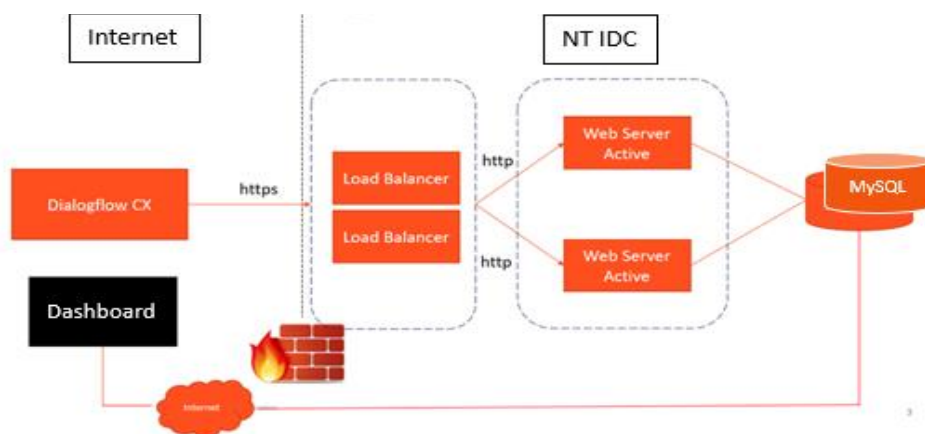
๕. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

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

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

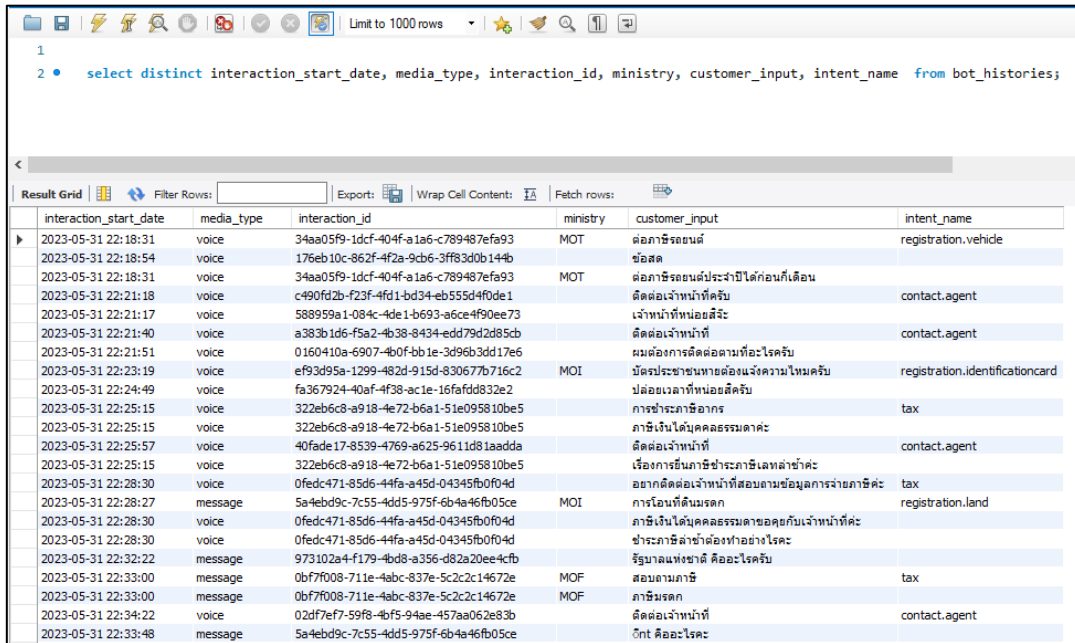
GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการที่ประชาชนผู้ให้ข้อมูลนั้นโดยตรง และจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น และนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th

๗. คุณสมบัติ ๓.๑.๕(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้
ในเดือนกรกฎาคมนี้ 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;
```

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		ขอผล	
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		เจ้าหน้าที่หน่อยสิคะ	
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		ผมต้องการติดตามที่จะใครครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	e193d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่น้อยสุดครับ	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะ	
2023-05-31 22:25:57	voice	40fade17-8539-4769-a625-9611d81aadda		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลขค่าใช้	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีจะ	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce	MOI	การโอนที่ดินรถ	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่จะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีค่าใช้ของทำอย่างไรคะ	
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		ันท์ คืออะไรคะ	

ภาพที่ ๑๙ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

๑. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลจำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data
๒. ความยุ่งยากทำความเข้าใจข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบ
๓. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลานาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีคุณภาพ
๔. การประมวลผลข้อมูลการติดต่อ การประมวลผลข้อมูลจากระบบ CMS และการนำเข้าข้อมูลการสนทนาจากระบบ Chatbot และ Voicebot ซึ่งเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องใช้ทรัพยากรประสิทธิภาพสูงในบางขั้นตอนของการทำกระบวนการ Extract-Transform-Load และอาจส่งผลกระทบต่อความเร็วในการเรียกดูข้อมูล Dashboard จึงต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างการจัดเก็บ เพิ่มขีดความสามารถของ Server เพื่อให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและอัปเดตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องต่อจากเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ เพื่อให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานโครงการ โดยทีมงานได้มีการออกแบบข้อมูลและรูปแบบแดชบอร์ดที่แสดงข้อมูลการติดต่อหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อมจำนวน ๗ หน่วยงานให้กรรมการฯ พิจารณา และเพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลได้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน

๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปรสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน
การดำเนินการ

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

๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามขอบเขตของงาน
ข้อ ๓.๕.๑ - ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต
การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

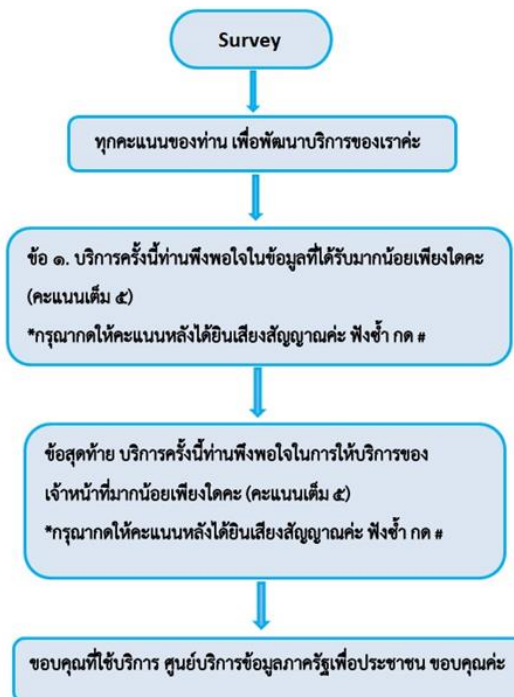
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้าง
รายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง
การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ ๒ ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และความพึงพอใจ

ด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยกำหนดให้แต่ละข้อ มีคะแนนเต็ม ๕ ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับของ Likert Rating Scale ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้ประเมินความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายปิดที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย 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 กรกฎาคม ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๔ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๗,๐๒๓ คน

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

๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการของชาวต่างชาติ

การดำเนินการ

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

สำหรับในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๘ เรื่อง ตัวอย่าง **คำถาม** - คำตอบ เช่น **สอบถาม การเปลี่ยนเล่มย้ายตราประทับ กรณีหนังสือเดินทางหมดอายุหรือหมดหน้าประทับ** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : เอกสารประกอบการยื่นคำร้องดังนี้ ๑) แบบฟอร์มคำขอ ๒) สำเนารับรองจากสถานทูต (ถ้ามี) ๓) สำเนาหนังสือเดินทางเล่มเก่าที่มีรูปถ่าย ๔) หนังสือเดินทางเล่มใหม่ ๕) สำเนตราประทับแสดงการเดินทางเข้าครั้งสุดท้าย ๖) สำเนาหน้าหนังสือเดินทางหน้าที่มีวีซ่า (ถ้ามี) ๗) สำเนตราประทับการอนุญาตให้อยู่ต่อครั้งสุดท้าย ๘) สำเนาบัตรตรวจคนเข้าเมือง ตม.๖ สถานที่ติดต่อ กรณีในเขตกรุงเทพมหานคร ติดต่อได้ที่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ อาคารบี ถนนแจ้งวัฒนะ กรณีต่างจังหวัด ติดต่อได้ที่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด กรณีภายใต้กฎหมายพิเศษ (BOI) ติดต่อได้ที่ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน สำนักงานอาคารจตุรัสจามจุรี

สอบถาม การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง www.immigration.go.th เลือกเมนูบริการออนไลน์ <https://bangkok.immigration.go.th> หรือสามารถสแกน QR Code ที่มีรูปภาพปรากฏ

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำรายงานฯ รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีกำหนดส่งรายงานฯ รายละเอียดดังนี้

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

สำหรับการจัดทำรายงานฯ รายไตรมาส ๑ รายไตรมาส ๒ และรายไตรมาส ๓ ได้ดำเนินการจัดทำเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายงานไตรมาส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖)

๓.๖ จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์

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

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

การดำเนินการ

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

๑. ช่องทางเว็บไซต์ Website

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๖๗ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๑๑๓,๔๖๘ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปี ๒๕๖๕-๒๕๖๖ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗) โครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยางระยะที่ ๔ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗) และเงินช่วยเหลือจัดการศพผู้สูงอายุ จำนวน ๓,๐๐๐ บาท เป็นต้น

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก Facebook

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๗๓๔ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๑๕๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๘ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๗๕,๙๐๖ ครั้ง มีผู้แชร์ ๒๗๓ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๕๙๙ ครั้ง รวมทั้งตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๒,๖๗๖ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ธนากรกรุงไทย เปิดเผย ตัองรู้ทัน ๔ กลวงใหม่ของมิจฉาชีพ ๒) กรมการปกครอง เตือนประชาชน อย่าหลงเชื่อจากมิจฉาชีพว่าสามารถช่วยทำบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารอื่นใดของทางราชการ โดยมีพฤติกรรมเสนอผลประโยชน์ที่มีขอบ ๓) ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล ประจำงวดวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ๔) การยางแห่งประเทศไทย ขยายระยะเวลาส่งผลงาน ร่วมประกวดออกแบบชื่อและตราสัญลักษณ์เครื่องหมายการค้า ๕) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี แจ้งเตือนภัย หลอกยกเลิกสัญญาซื้อขาย บ้าน ที่ดิน ยอมโดนยึดมัดจำลวงผู้เสียหายผิคนัด หวังเรียกค่าปรับสูง



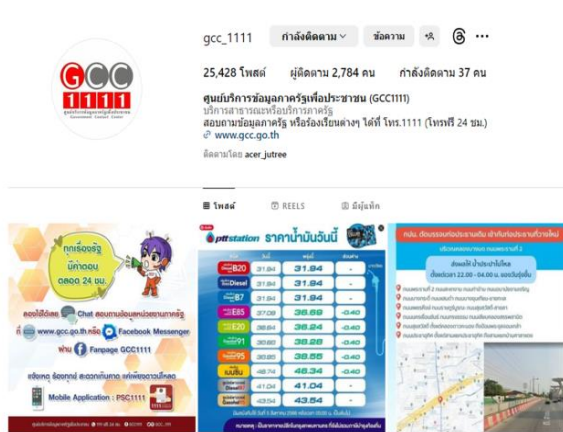
ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทางอินสตาแกรม Instagram

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙๕๔ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๗๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๓ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๓๔,๔๗๑ ครั้ง มีผู้แชร์ ๒๖ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๖๔๗ ครั้ง ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๗๘๓ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กระบวนการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จ่ายค่าทำศพให้ทายาท จำนวน ๓,๐๐๐ บาท ๒) กองทัพเรือ สั่งตั้งกรรมการสอบสวน กรณีกระสุนหายจากคลังสรรพาวุธนาวิกโยธินสัตหีบ ย้ำลงโทษให้ถึงที่สุด ๓) นายพิเชษฐ เชื้อเมืองพาน ส.ส. เชียงราย ตัวแทนจากพรรคเพื่อไทย ได้รับการลงคะแนนเสียงให้ดำรงตำแหน่งรองประธานสภาผู้แทนราษฎร คนที่ ๒ ๔) กรมการ จัดหางาน เปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อไปทำงานในประเทศสิงคโปร์ จำนวน ๑๕๐ อัตรา เงินเดือน ๓๖,๙๕๖ บาท (ไม่รวมค่าล่วงเวลา) รับสมัครตั้งแต่บัดนี้ ถึง ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ๕) ผลการลงมติเห็นชอบบุคคลที่สมควรได้รับการแต่งตั้งเป็นนายกรัฐมนตรี ที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภา มีมติ เห็นชอบ ๓๒๔ เสียง ไม่เห็นชอบ ๑๘๒ เสียงงดออกเสียง ๑๙๙ เสียง ผลสรุป นายพิธา ลิ้มเจริญรัตน์ยังไม่ได้เป็นนายกรัฐมนตรี เนื่องจากคะแนนเห็นชอบไม่ถึงกึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกรัฐสภาทั้งหมด



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๔. ช่องทางทวิตเตอร์ Twitter

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๑๗๑ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๑๑๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๑ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๔๐๖,๖๗๑ ครั้ง มีผู้แชร์ ๘๒๖ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๙๓๔ ครั้ง รวมถึงแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทาง Twitter รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๑๗๐ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.) แจ้งเตือนระวัง SMS ปลอม แอบอ้างเป็นธนาคาร ๒) ปตท. ปรับขึ้นราคาน้ำมันในกลุ่มเบนซิน ๐.๓๐ บาท ต่อลิตร ส่วนน้ำมันในกลุ่มดีเซลราคาคงเดิม มีผลวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ๓) นายกรัฐมนตรี ขอบคุณทุกภาคส่วนร่วมขับเคลื่อนประเทศ นำประเทศไทยรับการโหวตอันดับ ๖ ประเทศน่าอยู่และเหมาะสมทำงานมากที่สุดในโลก สะท้อนต่างชาติเชื่อมั่นในศักยภาพของประเทศไทย ๔) สวนสัตว์ขอนแก่น ประสบความสำเร็จเพาะขยายพันธุ์ "นกฟลามิงโก้แคริเบียน" ตัวแรก ผลิตครบรอบ ๑ ทศวรรษ ๕) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) แจ้งวิธีเปลี่ยนสิทธิรักษาพยาบาลจากประกันสังคมมาเป็นสิทธิบัตรทอง



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Twitter GCC_1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการออกแบบ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีรูปแบบดังนี้ ๑. เสื้อยืดคอกกลม จำนวน ๑,๐๐๐ ตัว ๒. เสื้อกั๊ก จำนวน ๑๐๐ ตัว ๓. กระเป๋าผ้าดิบ จำนวน ๑,๐๐๐ ใบ ตามที่คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาคัดเลือก ปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง



