



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
(Government Contact Center : GCC 1111)



ประจำเดือน สิงหาคม 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	๗๐
๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๘๓
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	๘๗
๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน	๙๘
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูลตามข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต	๙๘
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง	๙๘

๓.๕.๘	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง	๙๘
๓.๕.๙	ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ	๑๐๐
๓.๕.๑๐	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๑๐๐
๓.๖.	จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์	
๓.๖.๑	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๑๐๑
๓.๖.๒	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๑๐๓

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

บทสรุปผู้บริหาร

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

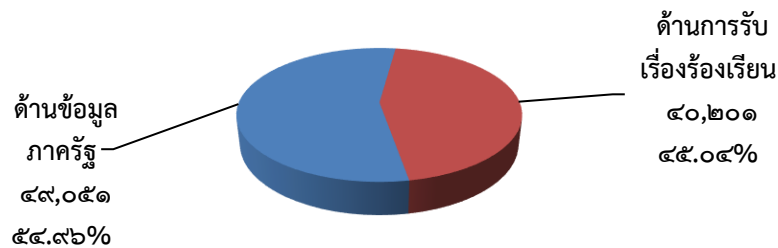
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา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

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

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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๘๙,๒๕๒ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๔๙,๐๕๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๖ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐,๒๐๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๔ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๙,๐๕๑	๔๐,๒๐๑	๘๙,๒๕๒
ร้อยละ	๕๔.๙๖	๔๕.๐๔	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

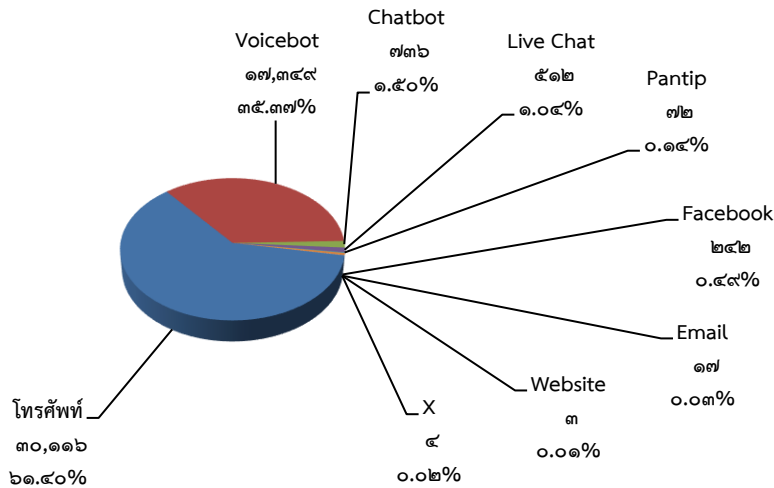
๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111

ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๔๙,๐๕๑ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๐,๑๑๖ ครั้ง Voicebot จำนวน ๑๗,๓๔๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๗๓๖ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๑๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๒ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๔๒ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๗ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง Twitter หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

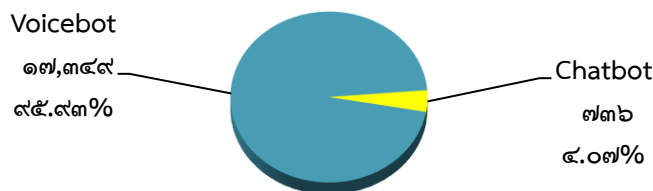


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	30,116	17,349	736	512	72	242	17	3	4	0	49,051
ร้อยละ	61.40	35.37	1.50	1.04	0.14	0.49	0.03	0.01	0.02	0.00	100.00

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๑๘,๐๘๕ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๑๗,๓๔๙ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๗๓๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	17,349	736	18,085
ร้อยละ	95.93	4.07	100

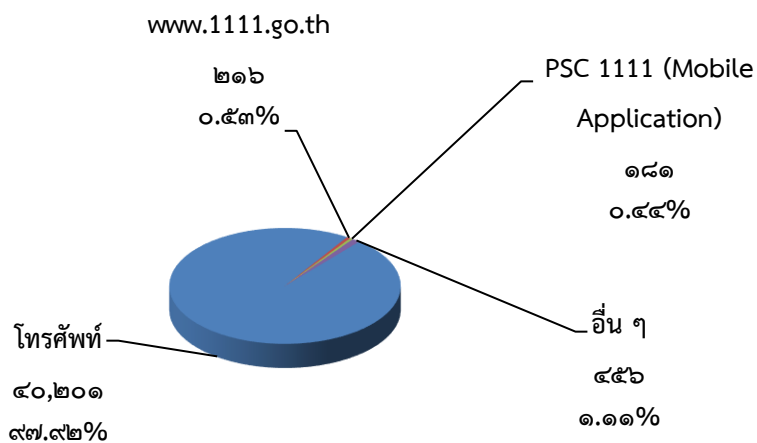
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง และกระทรวงมหาดไทย ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย และข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงพาณิชย์ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การติดตั้ง AI ตรวจจับรถจักรยานยนต์ขับขึ้นทางเท้านำร่อง ๕ จุด หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน และการทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๐๕๔ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๐,๒๐๑ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๑๖ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๘๑ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๔๕๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๐,๒๐๑	๒๑๖	๑๘๑	๔๕๖	๔๑,๐๕๔
ร้อยละ	๙๗.๙๒	๐.๕๓	๐.๔๔	๑.๑๑	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๓๕๖ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๑ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๑๒ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากรับการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ระดับ ๔.๘๖ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางเฟซบุ๊ก ช่องทางอินสตาแกรม และช่องทางทวิตเตอร์ หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๙ เรื่อง ชมเชยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๔ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๐ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๒ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๗๙ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

การรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ประจำเดือน สิงหาคม 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 ได้จัดให้มีพนักงานรับสายประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

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

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

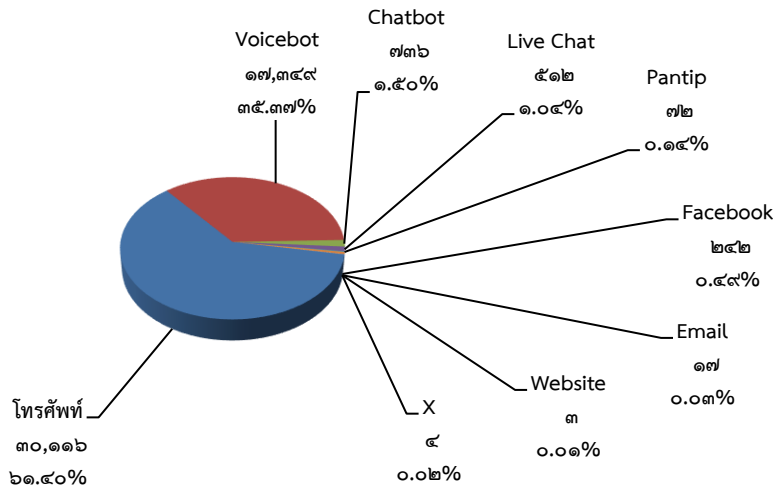
ทั้งนี้ จากแผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

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 หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน Twitter : GCC_1111
(https://twitter.com/GCC_1111)
๕. พันทิป Pantip : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑
๖. เว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th
๗. อินสตาแกรม Instagram (https://instagram.com/GCC_1111)

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

ทั้งนี้ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจากทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๔๙,๐๕๑ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๐,๑๑๖ ครั้ง Voicebot จำนวน ๑๗,๓๔๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๗๓๖ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๑๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๒ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๔๒ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๗ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง Twitter หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ให้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	30,116	17,349	736	512	72	242	17	3	4	0	49,051
ร้อยละ	61.40	35.37	1.50	1.04	0.14	0.49	0.03	0.01	0.02	0.00	100.00

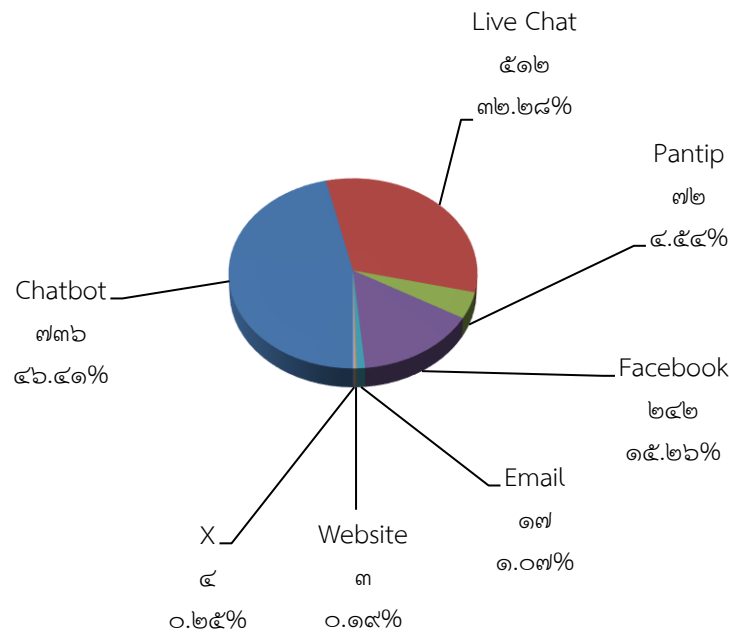
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ แสดงถึงการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 47,465 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน 28,283 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 15,080 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวง ยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 4,095 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 87 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 28,785 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 23,259 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 5,522 เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 4 เรื่อง

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 1,556 ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน 736 ครั้ง LiveChat จำนวน 512 ครั้ง Pantip จำนวน 72 ครั้ง Facebook จำนวน 242 ครั้ง E-mail จำนวน 17 ครั้ง Website จำนวน 3 ครั้ง Twitter หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน จำนวน 4 ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๓๖	๕๑๒	๗๒	๒๔๒	๑๗	๓	๔	๐	๑,๕๘๖
ร้อยละ	๔๖.๔๑	๓๒.๒๘	๔.๕๔	๑๕.๒๖	๑.๐๗	๐.๑๙	๐.๒๕	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๔๗ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๐๒ เรื่อง Live Chat จำนวน ๓๗๐ เรื่อง Pantip จำนวน ๗๒ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๗๑ เรื่อง E-mail จำนวน ๑๘ เรื่อง Website จำนวน ๓ เรื่อง Twitter หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน จำนวน ๖ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram

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

ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



กระทรวงมหาดไทย

- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การติดตั้ง AI ตรวจสอบรถจักรยานยนต์ขับขี่บนทางเท้านำร่อง ๕ จุด
- จุดบริการด่วนมหานคร BMA Express Service
- การแสดงมาน้ำและน้ำพุดนตรี เฉลิมพระเกียรติแม่แห่งแผ่นดิน



กระทรวงคมนาคม

- การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี
- การโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์
- การขอใบแทนใบอนุญาตขับรถและรถจักรยานยนต์ กรณีสูญหาย
- ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)
- เส้นทางรถไฟฟ้าและจุดที่ตั้งสถานี



กระทรวงการคลัง

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- กรมสรรพากร ขอเชิญร่วมสัมมนา “ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย”
- การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล
- การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ
- อัตราการจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง



กระทรวงการต่างประเทศ

- การทำหนังสือเดินทาง ประเภทบุคคลทั่วไป
- การช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ
- การให้บริการหนังสือเดินทางเคลื่อนที่
- การทำหนังสือเดินทางผ่านเครื่อง KIOSK
- สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- ช่องทางการรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ
- สถานการณ์แผ่นดินไหว
- วิธีบล็อกหมายเลขโทรศัพท์ด้วยตนเอง

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๐ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ สอบถามการเปิดลงทะเบียนค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กรณีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สอบถามการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน และสอบถามการทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรเดิมหมดอายุ เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ลงทะเบียนรับชำระค่าโดยสาร

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 1 สิงหาคม เวลา 08:29:43 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 7032414 1 ส.ค.

ขนส่งทางบกเปิดลงทะเบียนรับชำระค่าโดยสารจากผู้ถือบัตรสวัสดิการหรือยัง เราต้องไปติดต่อที่ไหน เตรียมเอกสารอะไรบ้างคะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 1 ส.ค.

เรียน สมาชิกหมายเลข 7032414

สามารถลงทะเบียนได้แล้วครับ โดยจะแบ่งรอบการลงทะเบียนออกเป็น 4 รอบ ดังนี้

- รอบที่ 1 วันลงทะเบียน วันที่ 1 - 7 สิงหาคม 2566 คาดว่าสามารถเปิดให้บริการแก่ผู้มีบัตรสวัสดิการฯ วันที่ 1 ตุลาคม 2566
- รอบที่ 2 วันลงทะเบียน วันที่ 8 - 31 สิงหาคม 2566 คาดว่าสามารถเปิดให้บริการแก่ผู้มีบัตรสวัสดิการฯ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566
- รอบที่ 3 วันลงทะเบียน วันที่ 1 - 30 กันยายน 2566 คาดว่าสามารถเปิดให้บริการแก่ผู้มีบัตรสวัสดิการฯ วันที่ 1 ธันวาคม 2566
- รอบที่ 4 วันลงทะเบียน วันที่ 1 - 31 ตุลาคม 2566 คาดว่าสามารถเปิดให้บริการแก่ผู้มีบัตรสวัสดิการฯ วันที่ 1 มกราคม 2567

ผู้สนใจสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มสมัครเข้าร่วมโครงการฯ แบบฟอร์ม File Excel, แบบฟอร์ม Check list (สำหรับรับชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเงินหรือผ่านเครื่อง EDC) และเอกสารสำหรับขอรับรายชื่อ ผู้ให้บริการเครื่อง EDC ได้ที่

- ลิงค์หรือ QR code ดังแนบ
- หรือมาขอรับได้ที่ อาคาร 3 สำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบกและสำนักงานขนส่งจังหวัดทั่วประเทศ

สำหรับเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ในการสมัคร ได้แก่

- บัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนา(รับรองสำเนาถูกต้อง)
- สำเนาทะเบียนรถ (คันที่นำมาเข้าร่วมโครงการทุกคัน)
- กรณีนี้ติดบุคคล ใช้สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลอายุไม่เกิน 90 วัน และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนพร้อมลงนามรับรองของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม
- สำเนาสัญญาเข้าร่วมบริการ ขสมก./บขส. หรือสำเนาสัญญาร่วมเดินรถกับผู้ร่วมบริการ ขสมก./บขส. หรือทั้ง 2 ฉบับ หรือสำเนาสัญญาเข้าร่วมบริการกับเอกชนซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบการฯ

ยื่นแบบฟอร์มเข้าร่วมโครงการฯ พร้อมหลักฐานตามสถานที่ ดังนี้

- ผู้ประกอบการที่เดินรถเส้นทางหมวด 1 ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดที่มีเส้นทางต่อเนื่อง และเส้นทางหมวด 4 กรุงเทพมหานคร ยื่นที่สำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก
- ผู้ประกอบการที่เดินรถเส้นทางหมวด 2 และ หมวด 3 ยื่นที่ส่วนการขนส่งผู้โดยสารประจำทาง 1 - 4 สำนักการขนส่งผู้โดยสาร กรมการขนส่งทางบก หรือสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางหรือปลายทาง
- ผู้ประกอบการที่เดินรถเส้นทางหมวด 1 และหมวด 4 ในส่วนภูมิภาค ยื่นที่สำนักงานขนส่งจังหวัดที่เส้นทางอยู่ในความรับผิดชอบ

Surasak



สมาชิกหมายเลข 7032414 1 ส.ค.

ตอบละเอียดชัดเจนดีมาก (=๐=👍)

ขอบคุณที่ยังมีหน่วยงานดีๆมาให้ความรู้ประชาชน (๐๐๐👍)

สอบถามการเปิดลงทะเบียนค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กรณีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ราคาประเมินที่ดิน

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 24 สิงหาคม เวลา 15:45:18 น.

ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 7032414 · 24 ส.ค.

ขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดินต้องเตรียมเอกสารอะไรไปบ้าง ขอคำปรึกษาหน่อย



สมาชิกหมายเลข 7032414 · 24 ส.ค.

รบกวนตอบหน่อยค่ะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 24 ส.ค.

สวัสดิ์ศรับ คุณ สมาชิกหมายเลข 7032414

การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน

เอกสาร/หลักฐาน กรณีเจ้าของที่ดินติดต่อเอง

- บัตรประจำตัวประชาชน
- ทะเบียนบ้าน
- โฉนดที่ดิน

หมายเหตุ ตัวจริงพร้อมสำเนา

เอกสาร/หลักฐาน กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

- บัตรประจำตัวประชาชน (ผู้มอบ)
- ทะเบียนบ้าน (ผู้มอบ)
- โฉนดที่ดิน
- หนังสือมอบอำนาจ
- บัตรประจำตัวประชาชน(ผู้รับมอบ)
- ทะเบียนบ้าน (ผู้รับมอบ)

หมายเหตุ ตัวจริงพร้อมสำเนา

สถานที่ในการติดต่อ

- กรณี ติดต่อ สำนักงานที่ดินในเขตพื้นที่ที่ดินตั้งอยู่ จะได้รับเอกสารในวันที่ยื่นเรื่อง
- กรณี ติดต่อ สำนักงานที่ดินต่างสาขา จะไม่สามารถรับเอกสารได้ภายในวันที่ยื่นเรื่อง เนื่องจากจะต้องมีการประสานงานไปยัง สนง.ที่ดิน ดันทางเพื่อขอข้อมูล ครับ

Sittiporn




สมาชิกหมายเลข 7032414 · 24 ส.ค.




สอบถามการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน


บัตรประชาชน ...


สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 1739185 1 กันยายน เวลา 14:58:28 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 1739185, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111


 สมาชิกหมายเลข 1739185 24 ส.ค.
รบกวนสอบถามค่ะ สามารถทำบัตรก่อนจะหมดอายุได้หรือไม่?
ขอบคุณค่ะ

 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 24 ส.ค.
เรียน สมาชิกหมายเลข 1739185
หลักเกณฑ์ / เงื่อนไข
1. ขอมีบัตรใหม่ก่อนบัตรเดิมหมดอายุ ให้ยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ก่อนบัตรหมดอายุ ภายใน 60 วัน
บัตรเดิมหมดอายุให้ยื่นคำร้องขอมีบัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่บัตรเดิมหมดอายุ
2. หากพ้นกำหนดต้องวางโทษปรับไม่เกิน 100 บาท


lakkhana


 สมาชิกหมายเลข 1739185 25 ส.ค.
ขอบคุณค่ะ

 สมาชิกหมายเลข 1739185 วันศุกร์
สอบถามเพิ่มเติมค่ะ หากกรณีทำบัตรหายมีขั้นตอนอย่างไรบ้างคะ?
ขอบคุณค่ะ


 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 วันศุกร์
เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 1739185
หลักเกณฑ์ / เงื่อนไข กรณีบัตรประชาชนหายให้แจ้งบัตรประจำตัวประชาชนหาย ต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน พื้นที่ที่บัตรหายให้ยื่นคำร้องขอมี
บัตรประจำตัวประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่บัตรหาย หากพ้นกำหนดต้องวางโทษปรับไม่เกิน 100 บาท หมายเหตุ กรณีที่ยื่นทำบัตร
ประชาชน กรณีสูญหาย ต่างเขตพื้นที่ ที่ตนเองมีชื่ออยู่ ทางนายทะเบียนอาจร้องขอพยานบุคคล เพิ่มเติมค่ะ

PAKINEE

 สมาชิกหมายเลข 1739185 วันศุกร์
หลักฐานในการต่ออายุหรือบัตรหาย ใช้อะไรบ้างคะ?
ขอบคุณค่ะ

 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 วันศุกร์
เรียน สมาชิกหมายเลข 1739185
เอกสารทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรหมดอายุ
- บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่หมดอายุ
เอกสารทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรหาย
- เอกสารที่มีรูปถ่าย ซึ่งทางราชการเป็นผู้ออกให้ เช่น ใบอนุญาตขับรถ สำเนาทะเบียนนักเรียน หรือหนังสือเดินทาง เป็นต้น
- ถ้าหากไม่มีเอกสารที่ทางราชการออกให้ ให้นำเจ้าบ้านหรือผู้ที่นำเชื่อถือ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ไปให้การรับรอง ("บุคคลผู้นำเชื่อถือ" หมายความว่า
บุคคลใด ๆ ซึ่งมีภูมิสำเนาที่อยู่แน่นอน มีอาชีพมั่นคง และมีความรู้จักคุ้นเคยกับผู้ขอมีบัตรเป็นอย่างดี อาจเกี่ยวข้องเป็นญาติกันหรือไม่ก็ได้ อ้างอิง ระเบียบ
กรมการปกครองว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2554 ข้อ 4)

Chutima

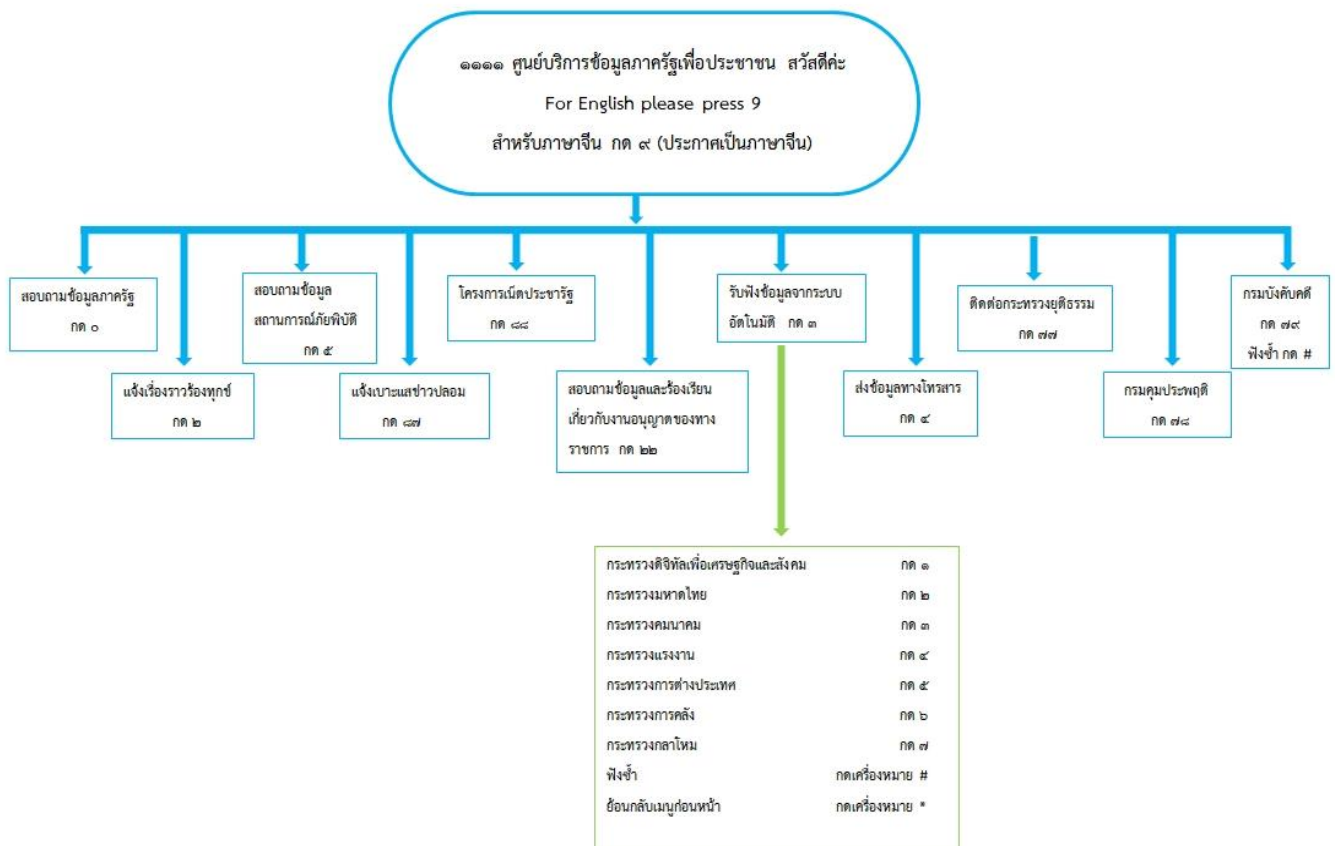
 สมาชิกหมายเลข 1739185 วันศุกร์
ขอบคุณค่ะ

สอบถามการทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรเดิมหมดอายุ

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 โดยแบ่งระยะการดำเนินงานออกเป็น ๓ ระยะ และกำหนดขอบเขตการดำเนินงานในแต่ละระยะ ดังแสดงในภาพ

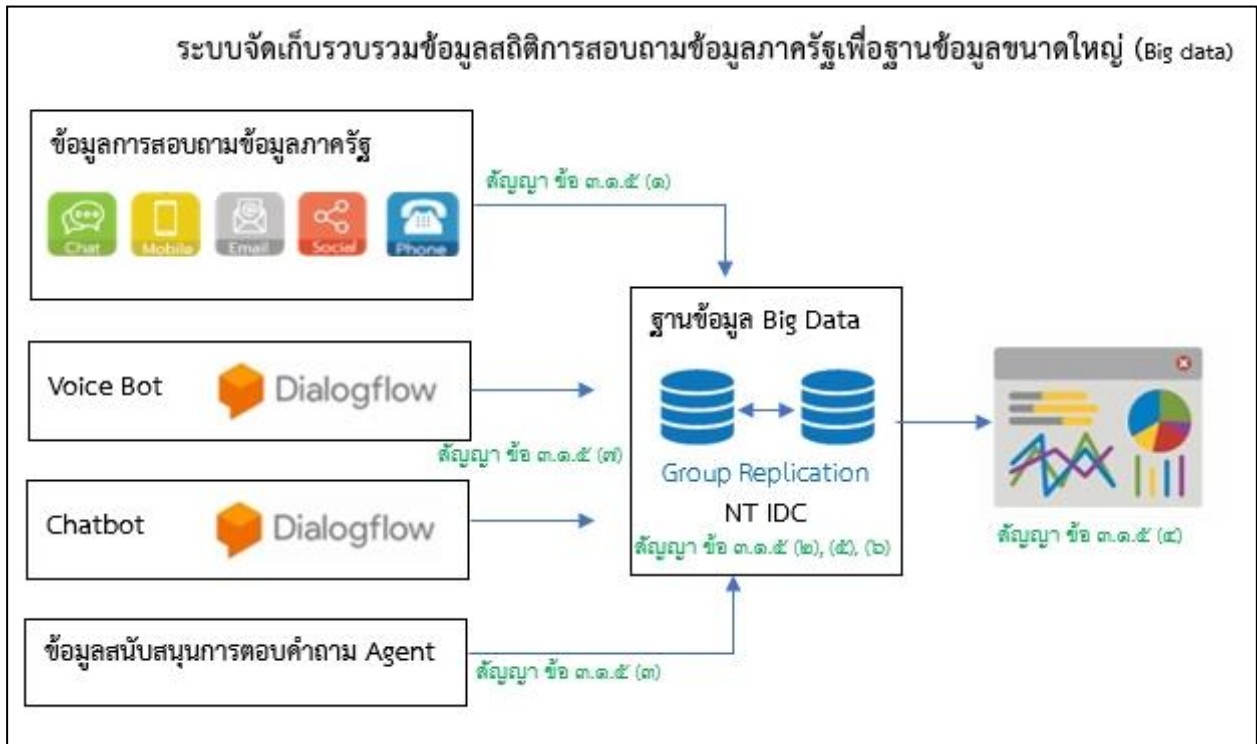


แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

เพื่อรองรับการดำเนินการทั้ง ๓ ระยะ GCC 1111 ได้ออกแบบและจัดให้มีระบบนำร่องเพื่อให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เรียกว่า “ระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)” หรือ ระบบจัดเก็บฯ และจะนำเสนอภาพรวมของระบบจัดเก็บฯ ในด้านโครงสร้างสถาปัตยกรรม และ ด้านโครงสร้างข้อมูล

ด้านโครงสร้างสถาปัตยกรรม GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อดังปรากฏตามแผนภาพด้านล่าง พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในสัญญาการให้บริการ ข้อ ๓.๑.๕ (๑) – ๓.๑.๕ (๗) ระบบจัดเก็บฯ จะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก GCC Contact Center รวบรวมข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และ เชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot นำข้อมูลมาจัดเก็บที่ระบบฐานข้อมูล MySQL Database Server จำนวน ๒ ชุด

รองรับ High Availability (HA) ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT เพื่อรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง มีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy)



แผนภาพระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

ด้านโครงสร้างข้อมูล GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่จัดเก็บ โดยได้รวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งาน ออกแบบ Data Dictionary ของชุดข้อมูลดังกล่าว วางแผนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวง ที่มีความพร้อม โดยข้อมูลที่นำเข้ามาจัดเก็บที่ ฐานข้อมูลเพื่อ 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	๔ 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
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

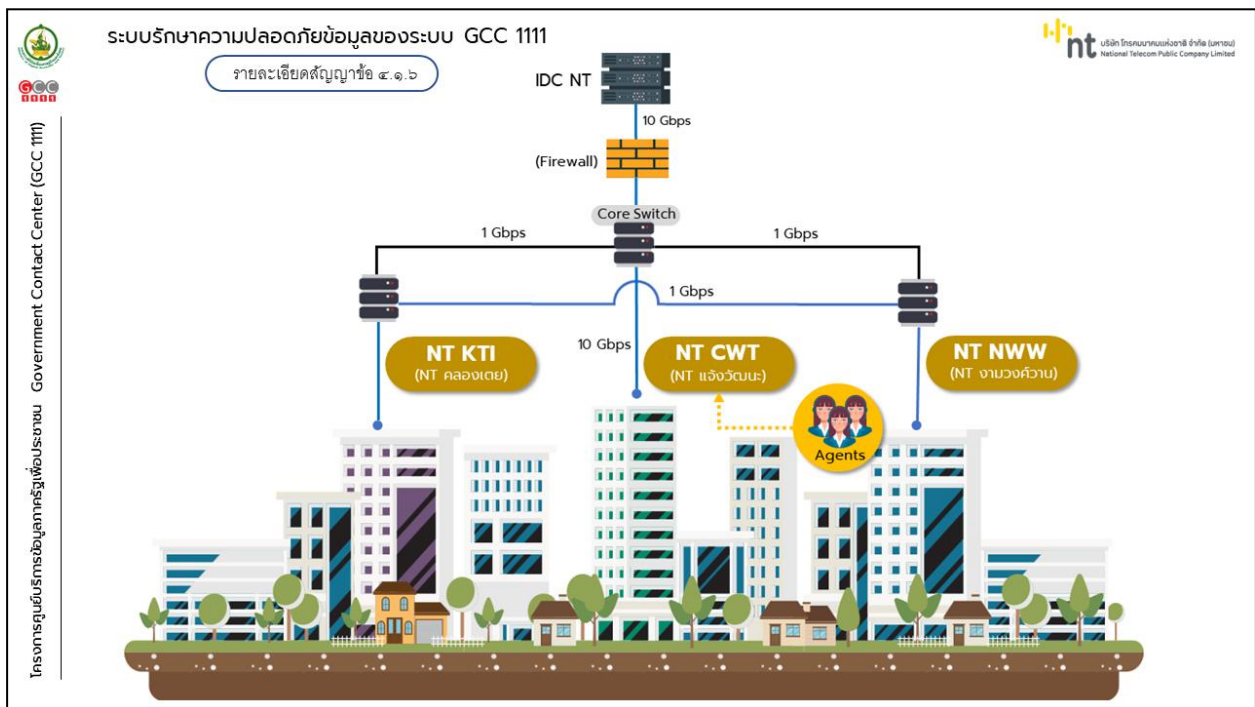
และมีโครงสร้างเหมือนกันทั้งสามหมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent	
Fields	รายละเอียด
Topic ID	รหัสเรื่อง
Topic	ชื่อเรื่อง
Detail	รายละเอียดเรื่อง
Category	หมวดเรื่อง
Valid	True/False โดย True คือ ยังใช้งาน และ False คือ ยกเลิกการใช้งาน
Hits	จำนวนการเข้าชม
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

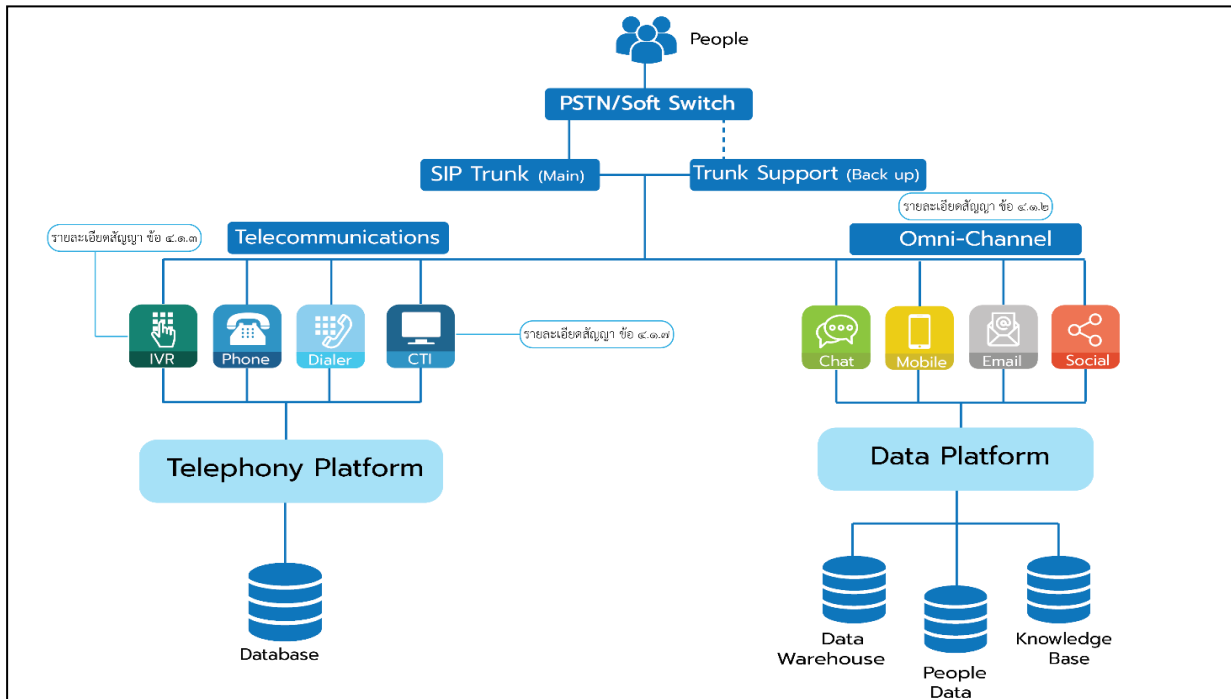


แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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) หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน เว็บไซต์ www.pantip.com การสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th ในรูปแบบเว็บไซต์ (Website) ที่รองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และช่องทางข้อความของเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger) ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ GCC 1111 พร้อมทั้งให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) และระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) เพื่อขยายและรองรับการบริการแก่ประชาชนที่สนใจใช้บริการที่มากยิ่งขึ้นในอนาคต

๓.๑.๘ 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

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ดังมีตัวอย่าง ได้แก่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก กรณีหมดอายุ กรณีสูญหาย และกรณีชำรุด การทำหนังสือเดินทางบุคคลทั่วไป การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคล การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ 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 สิงหาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๙,๓๕๖ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- สำนักงานศาลยุติธรรม เตรียมจัดกิจกรรมให้บริการ “ศาลแรงงานเคลื่อนที่” โครงการบูรณาการศาลแรงงานเคลื่อนที่เป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างผู้พิพากษาศาลแรงงานภาค ๙ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และคณะกรรมการอุทธรณ์ สำนักงานประกันสังคม เพื่อช่วยเหลือประชาชนด้วยความเป็นธรรม และมีมาตรฐานเดียวกัน โครงการนี้ได้ดำเนินการโดยศาลแรงงานกลาง เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจถึงสิทธิสวัสดิการของนายจ้าง ลูกจ้างตามกฎหมายแรงงาน การให้ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ก่อนฟ้องคดี การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง การรับฟ้อง และการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนในเขตอำนาจของศาลแรงงานกลาง และได้ขอความร่วมมือกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ดำเนินการโครงการดังกล่าวร่วมกับศาลแรงงานกลางในการพิจารณาคดีอันเกิดแต่มูลละเมิดระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง สืบเนื่องจากข้อพิพาทแรงงาน หรือเกี่ยวกับการทำงานตามสัญญาจ้างแรงงาน ทั้งนี้ ให้รวมถึงมูลละเมิดระหว่างลูกจ้างกับลูกจ้างที่เกิดจากการทำงานในทางการที่จ้างด้วย ข้อพิพาทแรงงานตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ หรือกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองแรงงาน รวมทั้งคดีที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลแรงงาน

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แนะนำวิธีเช็คใบสั่งจราจรด้วยตนเอง โดยสามารถลงทะเบียนใช้งานและตรวจสอบได้ที่เว็บไซต์ <https://ptm.police.go.th> หรือตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ ประชาชนสามารถชำระค่าปรับตามใบสั่งหรือใบสั่งค้างชำระได้ที่ สถานีตำรวจทุกแห่ง ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา สำนักงานไปรษณีย์ทุกสาขา จุดรับชำระเงินในเครื่องห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ตู้เอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทย ตู้บุญเติม แอปพลิเคชันกรุงไทย next แอปพลิเคชันเป่าตั้ง ชำระผ่านบัตรเครดิต ผ่านเว็บไซต์ E-Ticket PTM <https://ptm.police.go.th/eticket> ชำระที่เคาน์เตอร์บริการที่มีสัญลักษณ์ PTM เช่น FamilyMart Tops Supermarket ทั่วไทย ชำระผ่านระบบ Mobile Banking หรือ Internet Banking ของทุกธนาคาร พร้อมเตือนผู้ขับขี่ยานพาหนะที่ได้รับใบสั่งให้เสียค่าปรับจราจรอย่าปล่อยให้ค้างชำระ มิฉะนั้นจะไม่ได้รับเครื่องหมาย

แสดงภาษี และหากฝ่าฝืนอาจมีโทษปรับเพิ่มเติมในอัตราค่าปรับที่สูง ทั้งนี้ หากผู้ขับขี่ยานพาหนะไม่มีใบสั่งคงค้าง หรือชำระค่าปรับเสร็จสิ้นแล้วก่อนการต่อภาษีประจำปี ก็จะสามารถได้รับป้ายภาษีทันทีที่ต่อภาษี สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ Call Center สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑๕๕๙ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ ได้อนุมัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ งบกลาง รายการค่าใช้จ่ายในการบรรเทา แก้ไขปัญหา และเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) วงเงิน ๒,๙๙๕.๙๕ ล้านบาท เพื่อเป็นค่าตอบแทนเสี่ยงภัยแก่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานระหว่างเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ของหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุข และนอกสาธารณสุข รวม ๘ หน่วยงาน ดังนี้ ๑) กระทรวงสาธารณสุข ๑,๓๖๒.๗๗ ล้านบาท ๒) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ๕๖๑.๔๖ ล้านบาท ๓) กระทรวงกลาโหม ๓๘๕.๑๐ ล้านบาท ๔) กระทรวงมหาดไทย ๔๒๐.๓๙ ล้านบาท ๕) กระทรวงยุติธรรม ๙๒.๑๖ ล้านบาท ๖) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๕๒.๑๖ ล้านบาท ๗) สภากาชาดไทย ๑๑๑.๗๘ ล้านบาท ๘) โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ๑๐.๑๓ ล้านบาท ซึ่งจะเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อไป อย่างไรก็ตาม การจัดสรรงบกลางให้ในวงเงิน ๒,๙๙๕.๙๕ ล้านบาท ในครั้งนี้ เป็นกรณีค่าเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานช่วงเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ จะมีส่วนของค่าเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานช่วงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ อีกจำนวน ๓,๗๔๕.๖๔ ล้านบาท โดยกระทรวงสาธารณสุขจะขอจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี ในลำดับต่อไป

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) แนะนำวิธีการขอรับ ผ้าอ้อมผู้ใหญ่-แผ่นรองขับ สำหรับคนไทย ทุกสิทธิการรักษาพยาบาล ที่มีภาวะติดเตียงหรือมีปัญหากลั้นขับถ่าย คุณสมบัติของผู้ที่มีสิทธิ ๑) เป็นผู้ป่วยติดเตียง คะแนนความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวัน (ADL) ไม่เกิน ๖ คะแนน ๒) ผู้มีปัญหากลั้นปัสสาวะหรืออุจจาระไม่ได้ ตามการประเมินโดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรือแพทย์ออกใบรับรองแพทย์ให้ ไม่จำกัดอายุ ไร้พรี ไม่เกิน ๓ ชั้น ต่อคน ต่อวัน ขั้นตอนการขอรับผ้าอ้อมผู้ใหญ่-แผ่นรองขับ สามารถติดต่อลงทะเบียนได้ที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพสต.) ศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน (ไม่จำเป็นต้องเป็นที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล หลังจากลงทะเบียนเรียบร้อยแล้วจะมีผู้จัดการดูแล (Care Manager) รวบรวมข้อมูลเข้าระบบเพื่อทำโครงการขอรับงบจากกองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น (กปท.) ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือแจ้งสายด่วนสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โทร ๑๓๓๐ เจ้าหน้าที่จะรับเรื่อง และส่งให้พื้นที่เพื่อดำเนินการต่อไป สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่สายด่วน ๑๓๓๐ Facebook สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ Line ID @nhso

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แจ็ง Google ปิดกั้นแอป Digital Wallet รับเงินดิจิทัล โดยขณะนี้มิฉฉาชีพได้มีการโฆษณาชวนเชื่อและหลอกลวงให้ประชาชนดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Digital wallet เพื่อรับเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ทำการตรวจสอบแอปพลิเคชันดังกล่าวแล้ว พบว่า เป็นแอปพลิเคชันปลอมที่มิฉฉาชีพหลอกให้ประชาชนเข้าไปโหลดแอปพลิเคชัน จากนั้นจะใช้

แอปพลิเคชันที่สามารถเข้าถึงมือถือจากภายนอกเข้ามาขโมยถอนเงินจากบัญชีของท่าน ซึ่งขณะนี้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้แจ้ง Google ให้ปิดกั้นแอป Digital Wallet โดยจะติดตามตรวจสอบต่อไป ขอให้ประชาชนงดเว้นการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Digital Wallet ทุกกรณี หากมีข้อมูลที่ต้องการสอบถาม หรือมีเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมที่น่าสงสัย หรือได้รับการแจ้งข้อมูลที่มีความผิดปกติ ผ่านระบบเอสเอ็มเอส หรือผ่านทางโทรศัพท์ สามารถแจ้งได้ที่ศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม ประเทศไทย ทางไลน์ @antifakenewscenter ทางเว็บไซต์ www.antifakenewscenter.com ทางทวิตเตอร์ หรือ เอ็กซ์ ในปัจจุบัน @AFNCThailand.com หรือสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๘๗ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงอุตสาหกรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เปิดตัวแคมเปญ “จ่ายหนึ่งหมื่น คืนเก้าพัน” ภายใต้มาตรการ DBS นายวิระพงศ์ มาลัย ผู้อำนวยการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ให้เกียรติเป็นประธานในการแถลงข่าวเปิดตัวแคมเปญ “จ่ายหนึ่งหมื่น คืนเก้าพัน” ภายใต้มาตรการ SME ปัง ตังได้คืน โครงการส่งเสริมผู้ประกอบการผ่านระบบ BDS ร่วมด้วย นายอุดมธิปก ไพรเกษตร รองประธานสมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย และนางอัญชลี มณีท่าโพธิ์ นายกสมาคมสำนักงานบัญชีไทย รวมทั้งผู้บริหารจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยตั้งเป้าให้ MSME ทุกกลุ่มได้รับการช่วยเหลืออุดหนุนงบประมาณในการพัฒนาธุรกิจผ่านโครงการ BDS ในสัดส่วนที่เพิ่มมากขึ้น โดย สสว. จะอุดหนุนงบประมาณในสัดส่วน ๙๐% วงเงินไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท ซึ่งตั้งวงเงินงบประมาณอุดหนุนไว้ที่ ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท สำหรับผู้ประกอบการ MSME ๕,๐๐ รายแรก สำหรับบริการในแคมเปญดังกล่าวนี้ จะเน้นในด้านการพัฒนาธุรกิจ และเพิ่มประสิทธิภาพทางธุรกิจ เช่น บริการด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบธุรกิจ เช่น Cloud, AI, ER, POS และบริการด้านบัญชีการเงิน เช่น ระบบบัญชี และการจัดทำบัญชีสำหรับ MSME เป็นต้น

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดีสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด.) จับมือ TSC Trade ของสภาหอการค้าไทย นำระบบบริหารจัดการขนส่งร่วมพัฒนาตลาดการค้าไทย-จีน นายพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท ไปรษณีย์ไทยดีสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด.) ให้การต้อนรับ นายเซวี่ซัย เจียมวิจิตร ประธานคณะกรรมการการค้าชายแดนและข้ามแดนด้านจีนตอนใต้ หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยและคณะ พร้อมทั้งรับฟังบรรยายสรุปงานบริการด้านโลจิสติกส์แบบครบวงจรและงานบริการใหม่ผ่านระบบออนไลน์ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง พร้อมส่ง” ที่นำมาใช้เพิ่มศักยภาพบริหารจัดการขนส่งของ ปณด. รองรับตลาดการค้าแบบไร้พรมแดนของโลกยุคใหม่ ในอนาคตและเพื่อพัฒนาความร่วมมือให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ทาง ปณด. จะมีการลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) ด้านการขนส่งกับคณะกรรมการการค้าชายแดนและข้ามแดน ด้านจีนตอนใต้ หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย พร้อมทั้งร่วมออกบูธแนะนำบริการในงาน China South Asia Expo ระหว่างวันที่ ๑๖-๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ ณ ประเทศจีน

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 สิงหาคม ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

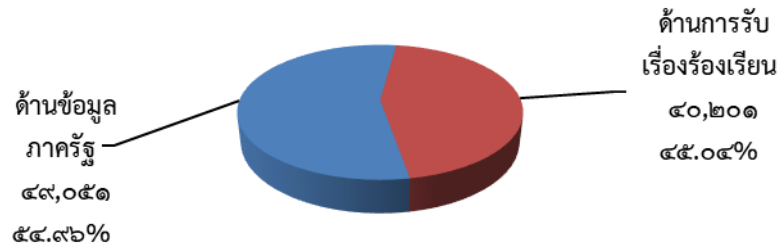
การดำเนินการ

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๘๙,๒๕๒ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๔๙,๕๐๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๖ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐,๒๐๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๔ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๙,๐๕๑	๔๐,๒๐๑	๘๙,๒๕๒
ร้อยละ	๕๔.๙๖	๔๕.๐๔	๑๐๐

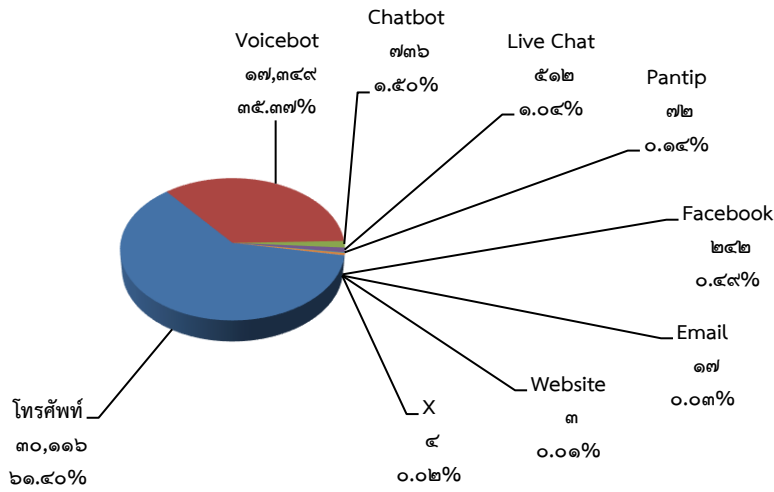
ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๔๙,๐๕๑ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๐,๑๑๖ ครั้ง Voicebot จำนวน ๑๗,๓๔๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๗๓๖ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๑๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๒ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๔๒ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๗ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง Twitter หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



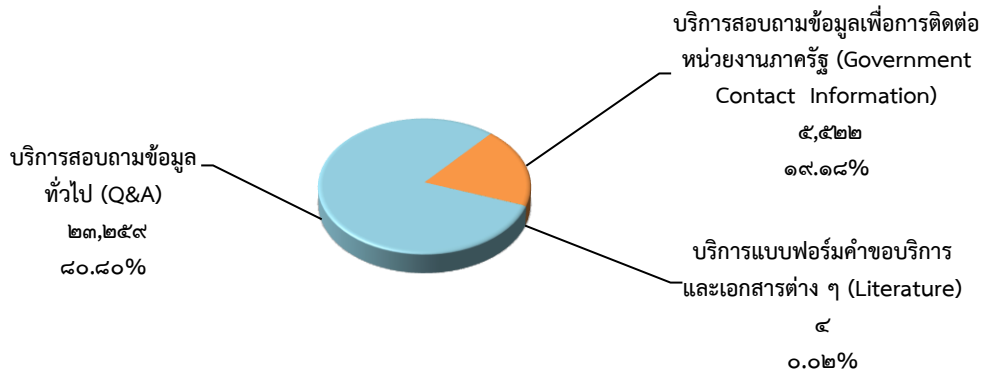
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	30,116	17,349	736	512	72	242	17	3	4	0	49,051
ร้อยละ	61.40	35.37	1.50	1.04	0.14	0.49	0.03	0.01	0.02	0.00	100.00

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 47,465 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน 28,253 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 15,080 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 4,015 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 87 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 28,755 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 23,255 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 5,522 เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 4 เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๓,๒๕๙	๕,๕๒๒	๔	๒๘,๗๘๕
ร้อยละ	๘๐.๘๐	๑๙.๑๘	๐.๐๒	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๓,๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๓,๐๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖

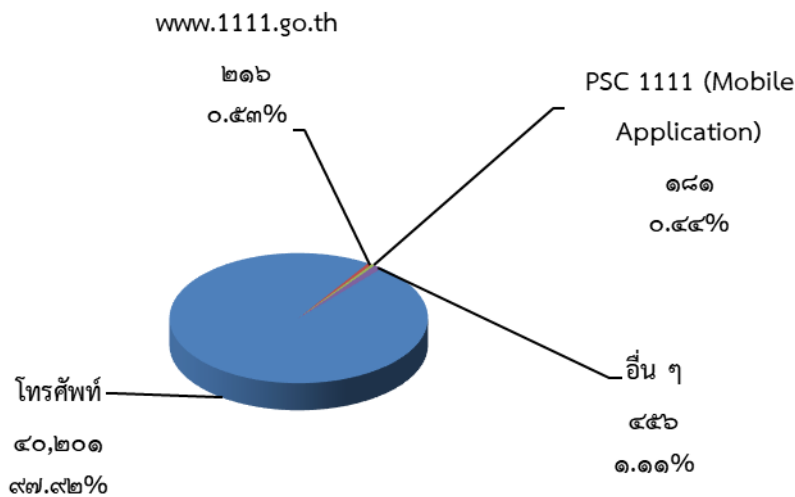
(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๕๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๘ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕,๔๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๔ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๖ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒ ทั้งนี้ ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๐๕๔ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๐,๒๐๑ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๑๖ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๘๑ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๔๕๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



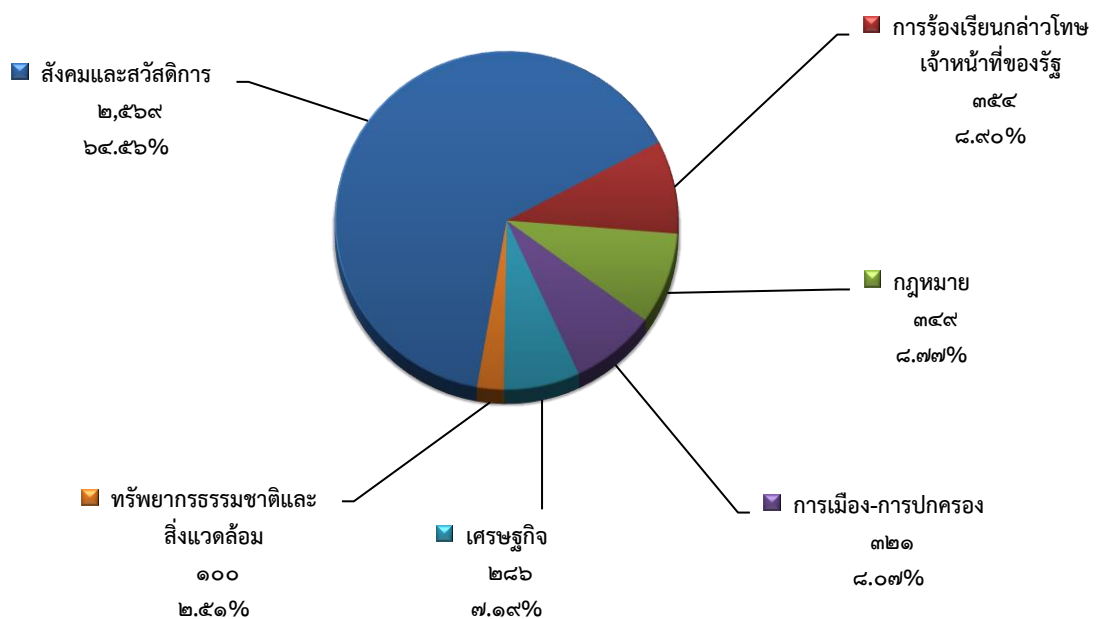
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๐,๒๐๑	๒๑๖	๑๘๑	๔๕๖	๔๑,๐๕๔
ร้อยละ	๙๗.๙๒	๐.๕๓	๐.๔๔	๑.๑๑	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๒๐๑ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๖,๓๘๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๓,๗๑๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๐๑ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๖,๓๘๓ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๕๘๗ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๕๙๖ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๓ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๑๕๗ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๓,๙๗๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๕๖๙ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๕๔ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๔๙ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๓๒๑ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๘๖ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๐๐ เรื่อง และไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



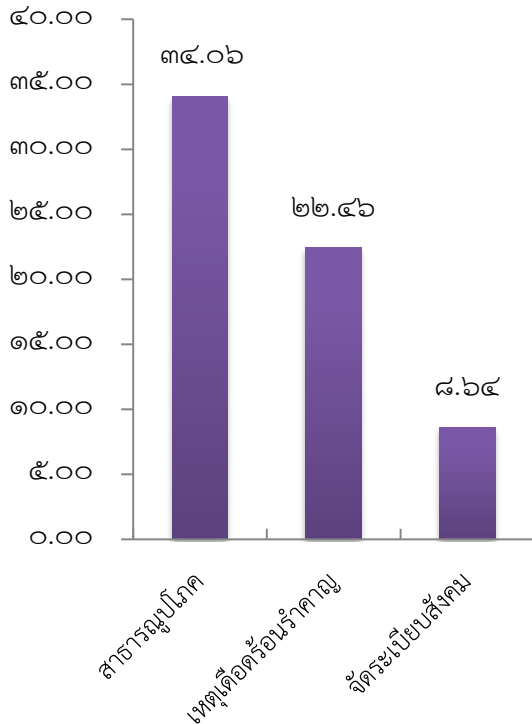
รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	การเมือง-การปกครอง	เศรษฐกิจ	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกฯ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๕๖๙	๓๕๔	๓๔๙	๓๒๑	๒๘๖	๑๐๐	๐	๓,๙๗๙
ร้อยละ	๖๔.๕๖	๘.๙๐	๘.๗๗	๘.๐๗	๗.๑๙	๒.๕๑	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๐๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร สำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร ฯลฯ จำนวน ๕๓๘ เรื่อง

สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

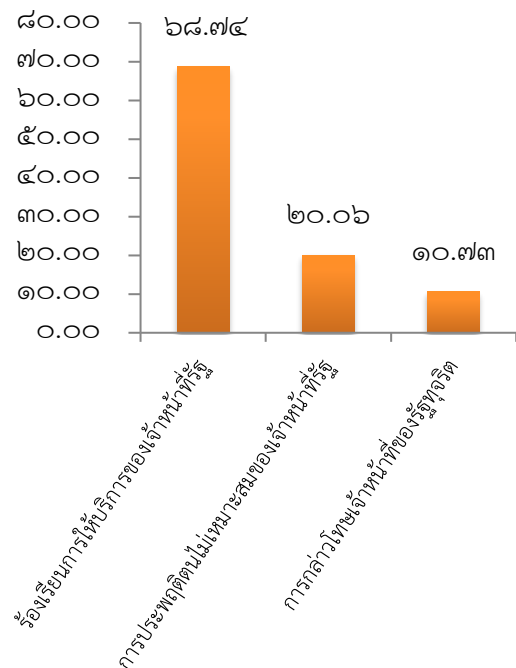


- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๔.๐๖ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม และขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาหมู่บ้านไม่ได้คุณภาพ ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๒.๔๖ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากการก่อสร้าง ขอให้แก้ไขปัญหาย้ายสินค้าบนบาทวิถี ฯลฯ
- จัดระเบียบสังคม** ร้อยละ ๘.๖๔ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงระบบปล่อยสัญญาณไฟจราจร ขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง ขอให้พิจารณาการปรับเพิ่มรถโดยสารประจำทาง ฯลฯ

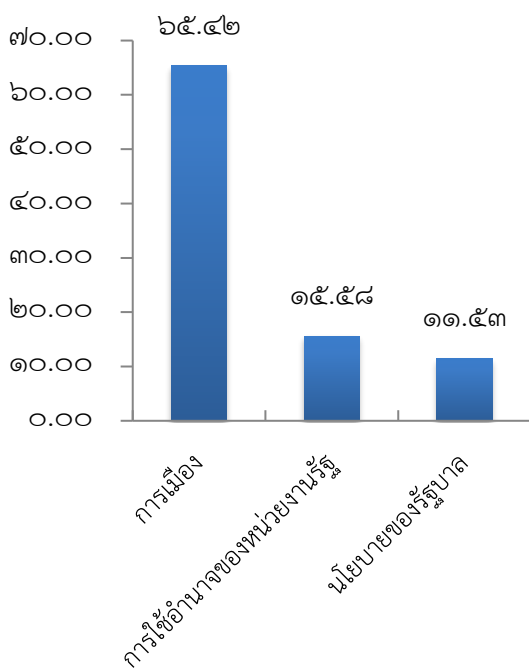
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๘.๗๔ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่ง จังหวัดต่าง ๆ ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรม การให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๒๐.๐๖ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตั้งด่านจราจร ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่เรือนจำ ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๐.๗๓ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่เทศบาล ขอให้ตรวจสอบการใช้งานประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ



การเมือง - การปกครอง



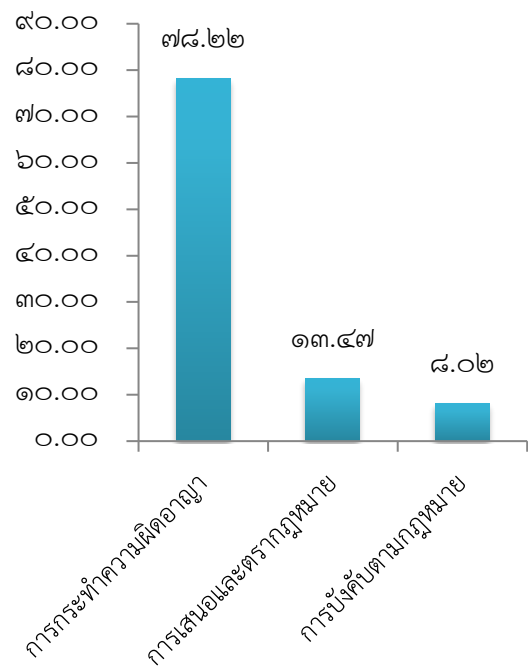
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การเมือง** ร้อยละ ๖๕.๔๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งรัฐบาลชุดใหม่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับอดีตนายกรัฐมนตรีเดินทางกลับประเทศ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานรัฐ** ร้อยละ ๑๕.๕๘ ได้แก่ ขอให้เร่งดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งผลให้ทราบโดยเร็ว ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงานราชการเพิ่ม ฯลฯ
- นโยบายของรัฐ** ร้อยละ ๑๑.๕๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกระเป๋าเงินดิจิทัลจำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาปฏิบัติงาน และวันหยุดของข้าราชการ ฯลฯ

กฎหมาย

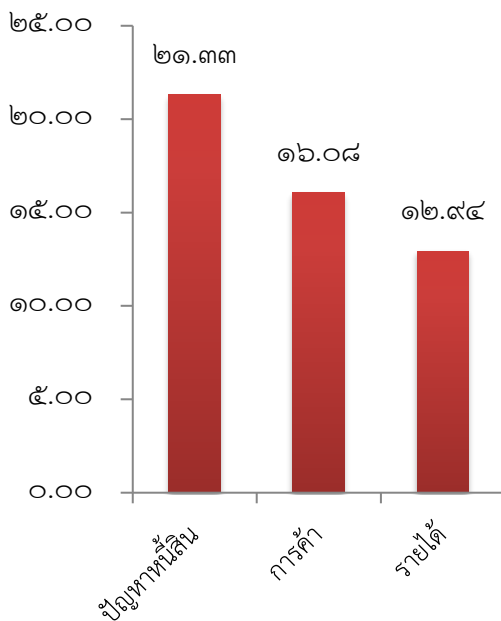
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๗๘.๒๒ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาแก๊งมิจฉาชีพทางโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๓.๔๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราโทษค่าปรับกฎหมายจราจรฉบับใหม่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๘.๐๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาเพิ่มบทลงโทษตามกฎหมาย กรณี คดีทำร้ายร่างกาย คดีฆาตกรรม ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

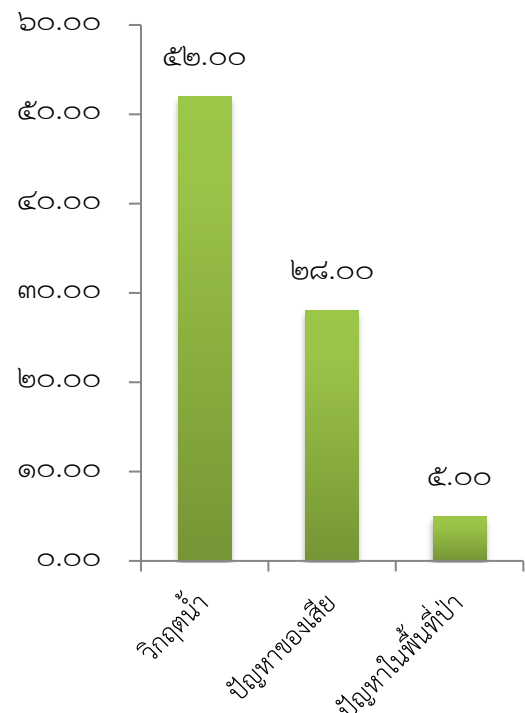


- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๑.๓๓ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้ นอกระบบ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการพักชำระหนี้ของเกษตรกร ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๖.๐๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับลดราคา ผัก ผลไม้ สินค้าอุปโภคบริโภค ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ ฯลฯ
- รายได้** ร้อยละ ๑๒.๕๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มอัตราเงินข้าราชการบำนาญให้กับทหาร ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๕๒.๐๐ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือในการจัดทำฝนมเทียมในพื้นที่ภัยแล้ง ขอความช่วยเหลือระบายน้ำท่วมขังภายในหมู่บ้าน ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๒๘.๐๐ ได้แก่ ขอให้จัดสรรถังขยะเพื่อทิ้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขอให้แก้ปัญหาการฉีดพ่นสารเคมีกำจัดวัชพืช ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๕.๐๐ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปลูกป่าทดแทนในพื้นที่เสื่อมโทรม 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 ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๗๗๔ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๐๒ 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 ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๔,๖๑๖ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕.๒๗ 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 สิงหาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๖๖๘ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓๗ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๓๑๐ 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 สิงหาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๗๙๐ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๖๑๗ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการ ตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๒๙๓ เรื่อง ได้แก่ การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจ ลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การแจ้งพำนักในที่ของคนต่างชาติดำเนินงาน

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

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒๗๒ เรื่อง ได้แก่ วิธีการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอคัดแบบแสดงรายการภาษี อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย และสถานที่ตั้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๔ 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 สิงหาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๘๖ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๕๔ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕๔๐ 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 สิงหาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๔ เรื่อง เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุสามเณร ความหมายของชั้น ๕ และรายชื่อวัดในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของคณะแม่ชี ณ สำนักสงฆ์แห่งหนึ่ง ประพฤติตนไม่เหมาะสมกับฆราวาส ๒) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของพระภิกษุสงฆ์

ในการยื่นรื้อรับข้อมติขบตบประจําที่ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีรายงานข้อเสนอแนะ จํานวน ๒ เรื่อง ได้แก่ ๑) ข้อเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคดีข้อพิพาทหวัดหนึ่ง ๒) ข้อเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพระภิกษุสงฆ์ เป็นต้น

๒.๒.๔) เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) เป็นกฎหมายว่าด้วยการให้สิทธิกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล สร้างมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย และนำไปใช้ให้ถูกต้องประสงคตามคํายินยอมที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอนุญาต โดยได้ประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒ และได้ถูกเลื่อนให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จํานวน ๔๘ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูลจํานวน ๔๘ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อยกเว้น สำหรับผู้ควบคุมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยไม่ต้องขอความยินยอม ข้อเสนอแนะ กรณิการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และกรณิการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

๓.๒.๖ รวบรวมข้อมูลคําถาม - คําตอบ ที่ให้บริการแก่ประชาชน และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน รวมทั้งรวบรวมข้อมูลและสงข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

การดำเนินการ

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

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



การเมือง-การปกครอง

- การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร
- การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
- การลงทะเบียนสิ่งแทนเอกลักษณ์ดิจิทัล (Digital ID)



เศรษฐกิจ

- หลักเกณฑ์การรับสมัครและคัดเลือกร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ
- การจดทะเบียนพาณิชย์
- การประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี



สังคมและสวัสดิการ

- เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและผู้ยากไร้
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ



การศึกษาและเทคโนโลยี

- การขอวุฒิการศึกษาใหม่ กรณีสูญหาย
- การเทียบโอนผลการเรียน
- การจัดงานมหกรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๖



อื่น ๆ

- การขอรับความช่วยเหลือจากนายความอาสา
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

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

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๘๗,๖๖๖ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กต ๐	๑๑๑๑ กต ๒	๑๑๑๑ กต ๙	๑๑๑๑ กต ๕	๑๑๑๑ กต ๒๒	๑๑๑๑ กต ๗๗	๑๑๑๑ กต ๗๘	๑๑๑๑ กต ๗๙	๑๑๑๑ กต ๘๗	๑๑๑๑ กต ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูล ด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูล สถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนาจ ความสะดวก	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุมประพฤติ	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้ามปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๓๑,๙๕๑	๔๐,๒๐๑	๑,๗๐๒	๑,๗๗๔	๔,๖๑๖	๑,๖๖๘	๓๗	๒,๓๑๐	๗๙๐	๒,๖๑๗

จากสถิติการให้บริการในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๘๗,๖๖๖ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๗,๔๖๕ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๒๘,๒๘๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๕,๐๘๐ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรม ที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๐๑๕ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘๗ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๘,๗๘๕ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๓,๒๕๙ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๕๒๒ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๔ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๓,๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๓,๐๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๕๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๘ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕,๔๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๔ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๖ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถาม

เป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒

๒) การใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๒๐๑ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๖,๓๘๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๓,๗๑๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๐๑ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๖,๓๘๓ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๕๘๗ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๕๙๖ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๓ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๑๕๗ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๙๗๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๕๖๙ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๕๔ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๔๙ เรื่อง ด้านการเมือง-การปกครอง จำนวน ๓๒๑ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๘๖ เรื่อง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๐๐ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๐๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์เรนทร สำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร ฯลฯ จำนวน ๕๓๘ เรื่อง

๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

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

๓.๒.๙ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับแจ้งจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญาฯ นี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

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

๓.๒.๑๐ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

การดำเนินการ

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

๓.๓ ด้านบุคลากร

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

การดำเนินการ

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

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

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 สิงหาคม ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๑) หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการงาน CallCenter สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน CallCenter มาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการ การใช้ระบบ รวมทั้งการให้อำนาจความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ จำนวน ๒๓ คน ในระหว่างวันที่ ๓-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

๒) หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสาย สำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร “สาระนำรู้เกี่ยวกับงานตรวจคนเข้าเมือง” อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๑๑๑ คน ในระหว่างวันที่ ๒๘-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

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

กรณีที่มีการกำหนดมาตรการให้ทำงานที่บ้าน ผู้รับจ้างจะต้องส่งแผนการปฏิบัติงานให้ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างทราบก่อน

การดำเนินการ

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

๓.๓.๓ จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ในแต่ละวัน ดังนี้

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๒) พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ 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 สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

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

การดำเนินการ

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๒ วินาที ซึ่งดีกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๗๙ สูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสายอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

การดำเนินการ

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

๓.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์ และรายงานให้ผู้ว่าจ้างทราบเป็นประจำทุกเดือนตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

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

- การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) แจ้งขั้นตอนการยกเว้นตัดกระแสไฟฟ้าบ้านผู้ป่วยที่ใช้ไฟฟ้าในการเดินเครื่องมือทางการแพทย์เพื่อการรักษาพยาบาล (ผู้ป่วยติดเตียง) ดังนี้ ๑) ยื่นขอสิทธิได้ที่การไฟฟ้านครหลวงเขตใกล้บ้าน พร้อมเตรียมเอกสารหลักฐาน เช่น ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า สัญญาซื้อขายไฟฟ้า หรือสำเนาทะเบียนบ้านสถานที่ใช้ไฟฟ้า ใบรับรองแพทย์จากโรงพยาบาล (มีอายุไม่เกิน ๑ เดือน) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ขอใช้ไฟฟ้า หรือผู้ป่วย (ถ้ามี) กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนต้องมีหลักฐานแสดงตัวของผู้อนุมัติและผู้อนุมัติมอบอำนาจ ๒) การไฟฟ้านครหลวง เข้าตรวจสอบสถานที่ใช้ไฟฟ้า ๓) กรณีผู้ที่ได้รับสิทธิแล้ว ต้องใช้ไฟฟ้าต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ให้ยื่นลงทะเบียนเพื่อรักษาสิทธิการได้รับการยกเว้นการงดจ่ายไฟฟ้าภายในวันที่ ๑ มกราคม ถึง ๓๑ มกราคม ของทุกปี การไฟฟ้านครหลวงจะยกเลิกสิทธิในกรณี ดังนี้ ๑) ค้างชำระ

ค่าไฟฟ้ารวมกัน ๓ เดือน ๒) แจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จ ๓) ตรวจพบผู้ป่วยยกเลิกการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ แต่ไม่มีการแจ้งยกเลิกกับการไฟฟ้านครหลวง ตรวจพบการกระทำโดยมิชอบ หรือละเมิดการใช้ไฟฟ้า

- กรุงเทพมหานคร จัดแสดงม่านน้ำจัดงานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง เนื่องในโอกาสทรงเจริญพระชนมพรรษา ๙๑ พรรษา โดยจัดการแสดงม่านน้ำ “แม่แห่งแผ่นดิน ผู้ทรงพระมหากรุณาธิคุณ” และน้ำพุดนตรี ประกอบแสง สี เสียง ที่งดงาม ตระการตา ด้วยบทเพลง พระราชนิพนธ์ เพื่อน้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณที่มีต่อพสกนิกรไทยมากกว่า ๗๐ ปี ระหว่างวันที่ ๑๑-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ ผู้ที่สนใจสามารถเข้าชมการแสดงม่านน้ำได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทำการแสดงวันละ ๓ รอบ เวลา ๑๙.๐๐ น. ๒๐.๐๐ น. และ ๒๑.๐๐ น. ณ อุทยานเบญจสิริ ถนนสุขุมวิท เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แจ้งเตือน จงใจปกปิด ปิดบัง อำพราง แผ่นป้ายทะเบียนรถ มีความผิดตามกฎหมาย ดังนี้ ๑) การปกปิดป้ายทะเบียนรถ มีโทษปรับสูงสุดไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท ๒) ใช้แผ่นป้ายทะเบียนรถปลอม มีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ฐานปลอมแปลงเอกสารราชการ มีโทษจำคุก ๖ เดือน ถึง ๕ ปี มีโทษปรับตั้งแต่ ๑,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท นอกจากนี้ ความผิดเปลี่ยนแปลง ปิดบัง ป้ายทะเบียนรถ ถูกตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ ๑ คะแนน สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑๕๙๙

- กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เปิดเผย ผู้มีสิทธิในโครงการลงทะเบียน เพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ จะสามารถใช้สิทธิผ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบสมาร์ทการ์ด ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ จะได้รับวงเงิน ดังนี้ ๑) วงเงินซื้อสินค้า ๓๐๐ บาท ต่อคน ต่อเดือน ๒) วงเงินส่วนลดซื้อค่าก๊าซหุงต้ม ๘๐ บาท ต่อคน ระยะเวลา ๓ เดือน (ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖) ๓) วงเงินค่าเดินทางผ่านระบบรถสาธารณะ ๗๕๐ บาท ต่อคน ต่อเดือน ประกอบด้วย บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และรถไฟฟ้า BTS MRT ARL ๔) เงินเพิ่มเบี้ยความพิการ จ่าย ๒๐๐ บาท ต่อเดือน เริ่มจ่ายวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๖ สำหรับผู้มีสิทธิที่เป็นคนพิการ และมีบัตรประจำตัวคนพิการได้รับเงินเบี้ยความพิการ ๘๐๐ บาท ต่อเดือน สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ๐๒ ๑๐๙ ๒๓๔๕ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐ น.

๓.๔ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

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

การดำเนินการ

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

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๒ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ GCC 1111 เมื่อวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรมอควิน 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 พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก
- (๗) จัดเตรียมพิธีเปิดการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก หรือ ในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงจัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม
- (๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม
- (๙) รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางและที่พักของวิทยากร อย่างน้อย ๒ คน ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย อย่างน้อย ๑๐ คน และผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวนไม่น้อยกว่า ๘๐ คน ตามระเบียบของทางราชการ สำหรับการจัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค (เดินทางล่วงหน้า ๑ วัน เพื่อไปเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรม) โดยจัดรถตู้พร้อมน้ำมันเชื้อเพลิงและพนักงานขับรถ อย่างน้อย ๒ คัน และค่าโดยสารเครื่องบินให้เป็นชั้นประหยัด (ถ้ามี) เป็นอย่างน้อย

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” ประจำปี ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๔-๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรม KENSINGTON English Garden Resort Khaoyai จังหวัดนครราชสีมา โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๖)

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 โดยเป็นการให้บริการข้อมูลในความสนใจของประชาชน 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) โดยนำข้อมูลที่วิเคราะห์และรวบรวมจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาออกแบบและจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) สำหรับหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม													
(๓) ทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งานสำหรับต่อยอดประสิทธิภาพของระบบในระยะถัดไป													
๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน													กำหนดส่งภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามข้อ ๕.๑ - ๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต													
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมีผู้ใช้ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง													
๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง													
๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการของชาวต่างชาติ													
๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ ๒๕๖๖													กำหนดส่ง ๔ ครั้ง ภายใน ๑๕ วัน ของเดือนถัดไป ไตรมาสที่ ๑ ส่งเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ ส่งเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๓ ส่งเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๔ ส่งเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

หมายเหตุ : ██████████ แผนการดำเนินกิจกรรม ██████████ ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๓ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๑๑ เดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

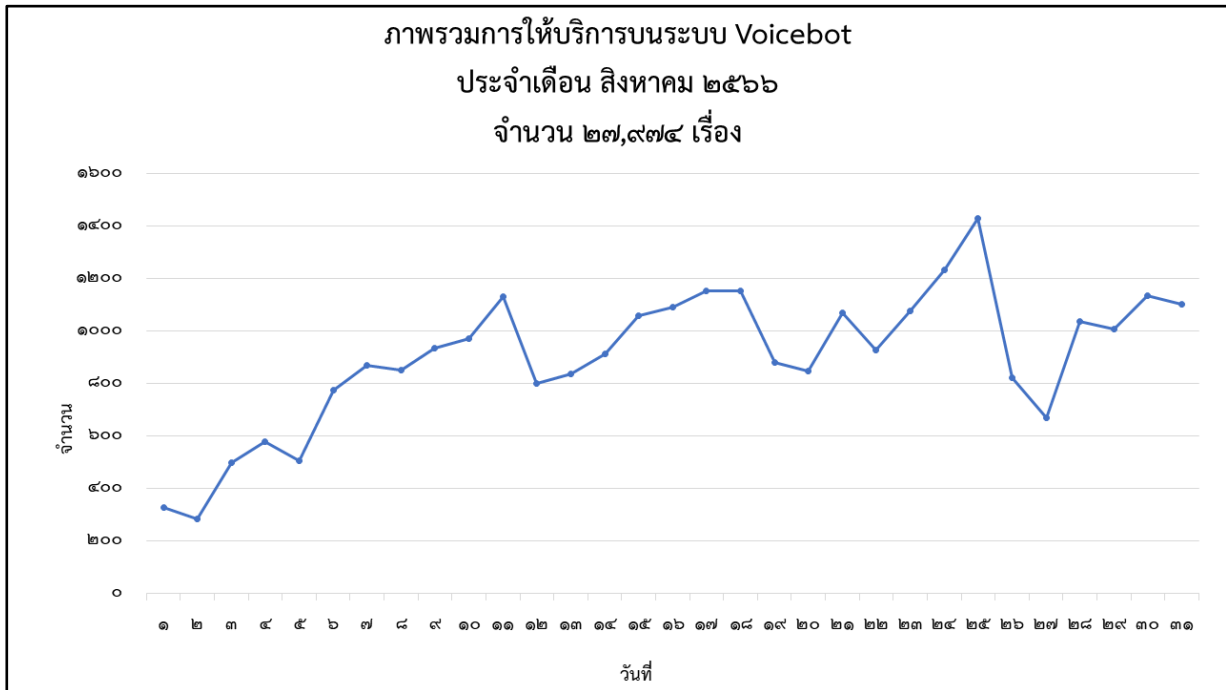
๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๕% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ร้อยละ ๘๙.๘๒% เพิ่มขึ้น ๐.๒๓%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๙ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๔๓๘ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

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

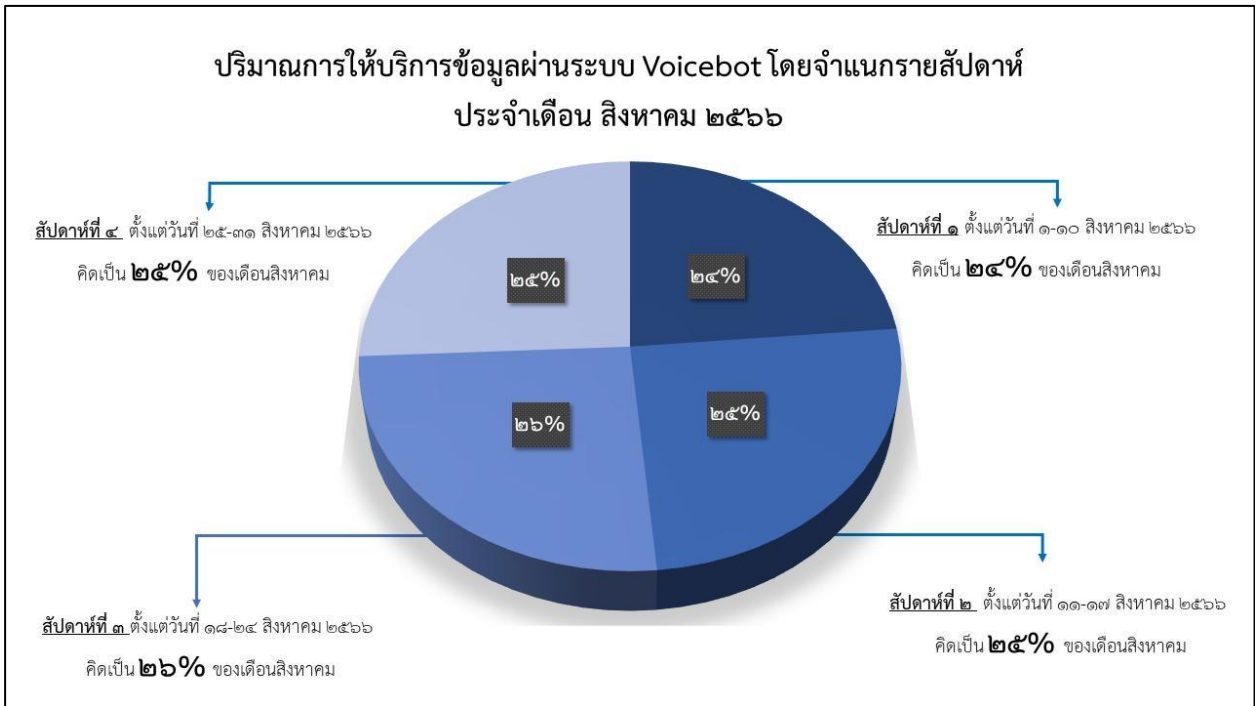
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการทั้งหมด ๒๗,๙๗๔ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๑๗,๓๔๙ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ - ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ - ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ของเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๖,๔๙๒
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕,๒๙๓
กระทรวงการคลัง	๔,๒๐๕
กระทรวงยุติธรรม	๓,๑๑๐
กระทรวงการต่างประเทศ	๒,๐๘๗
กระทรวงศึกษาธิการ	๑,๐๗๔
กระทรวงคมนาคม	๑,๐๗๒
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑,๐๖๐
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๙๕๘
กระทรวงสาธารณสุข	๘๕๔
กระทรวงแรงงาน	๖๔๒
กระทรวงกลาโหม	๔๒๖
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๒๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๑๕
กระทรวงพาณิชย์	๑๑๕
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๑๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	๙๓
กระทรวงพลังงาน	๑๔
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๐
ราชบัณฑิตยสถาน	๘
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
รวมทั้งหมด	๒๗,๙๗๔

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๓,๐๕๙
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๒,๐๕๓
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๕๓๗
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๕๓๓
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๓๓
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๖
	การขอติดตั้งไฟฟ้า - น้ำประปา	๒๔
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๒๓
	แบบแปลนก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง	๒๒
	ขั้นตอนการขอข้อมูลจากกล้อง CCTV ของกรุงเทพมหานคร	๑๕
	คำถามอื่นๆ	๑๖๗
รวม	๖,๔๙๒	
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒,๒๐๓
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๒,๐๔๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	๔๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๐๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตุนิยมหาวิทยาลัย	๒๐๗
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑๐๖
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๔
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๓
	รายชื่อหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒
	คำถามอื่นๆ	๖
รวม		๕,๒๙๓
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑๑๒๓
	การติดต่อการแสดมภ์และสถานที่จำหน่าย	๑๐๒๐
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๕๑๔
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๕๐๖
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๔๐๖
	การขอและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรารายาสูบและไฟ	๔๐๕
	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒๐๕
	การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	๔
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสรรพสามิต	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๖
รวม		๔,๒๐๕
กระทรวงยุติธรรม	การประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๙๔๕
	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกลเกลี่ย แก้นี้คร้วเรือน	๘๓๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๕๒๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจัดกิจกรรม พร้อมใจใกล้เกลี่ย แก้หนี้ครัวเรือน	๔๐๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๓๐๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมราชทัณฑ์	๑๐๑
	การขอลปล่อยตัวชั่วคราว	๑
รวม		๓,๑๑๐
กระทรวงการต่างประเทศ	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๖๒๑
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๕๑๙
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๓๑๓
	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๒๐๗
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๑๐๖
	การขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๑๐๕
	จุดผ่านแดนบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน	๑๐๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสัญชาติและนิติกรณ์ เชียงใหม่	๕๒
	รายชื่อประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน	๕๒
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๒
	คำถามอื่นๆ	๕
รวม		๒,๐๘๗
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)	๕๕๗
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๒๕๘
	การย้ายสถานศึกษา	๒๕๔
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๒
	การขอทดสอบความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพครู	๑
รวม		๑,๐๗๔
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๕๓๖
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๒๑๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๒๐๗
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๑๐๖
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเจ้าท่า	๑
	งานทะเบียนรถแท็กซี่	๑
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑
รวม		๑,๐๗๒
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๔๒๔
	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๓๑๖
	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๒๑๑
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๑๐๔
	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเลื่อยโซ่ยนต์	๔
	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๑
รวม		๑,๐๖๐
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓๑๙
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๒๐๘
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๒๐๘
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๐๖
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑๐๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๒
	เบี้ยยังชีพคนพิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑
รวม		๙๕๘
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๓๒๖
	การบริจาคโลหิต	๑๖๓
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑๕๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข	๑๐๒
	การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล	๕๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๕๑
	สิทธิการรักษาพยาบาลสำหรับผู้บริจาคโลหิต	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๑
รวม		๘๕๔
กระทรวงแรงงาน	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๒๖๘
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๒๐๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๑๐๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๕๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๓
	ช่องทางการติดต่อสำนักงานประกันสังคม	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๑

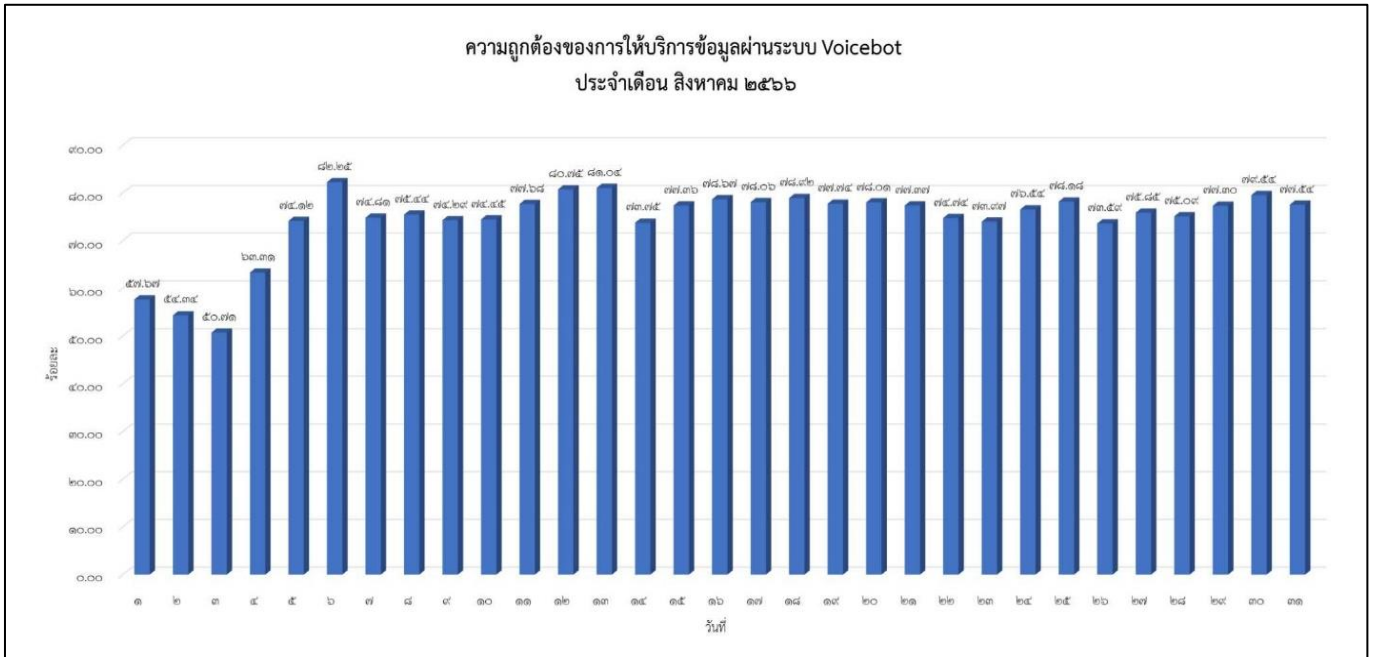
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
	รวม	๖๔๒
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๒๒๑
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๑๐๔
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑๐๑
	รวม	๔๒๖
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การจำหน่ายพันธุ์สัตว์น้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๑๐๘
	มาตรการปิดอ่าวไทย และฝั่งทะเลอันดามัน	๕๖
	เครื่องมือในการทำการประมงที่อนุญาตให้ประชาชนสามารถทำการประมงในฤดูสัตว์น้ำจืดมีไข่	๒๙
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกรผู้ปลูกสวนยางพารา	๒๘
	การตรวจสอบผลการรับบริการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๒
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑
	รวม	๒๒๔
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๕๕
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๓๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ	๒๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑
	รวม	๑๑๕
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๕๕
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๒๕
	การขอรับความคุ้มครองลิขสิทธิ์	๒๓
	การจดลิขสิทธิ์	๑๒
	รวม	๑๑๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑๑๔
รวม		๑๑๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๔๓
	สวัสดิการของข้าราชการ	๓๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓
	สิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการคุ้มครอง ๕ ประการ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)	๑
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๑
รวม		๙๓
กระทรวงพลังงาน	รายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรา๑๒	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	๒
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๑๔
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๕
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของหอภาพยนตร์	๑
รวม		๑๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๘
รวม		๘
สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๒
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๑
รวม		๔
สำนักงาน คณะกรรมการการ เลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๒
รวม		๒
สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๑
รวม		๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๒๗,๙๗๔

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๕% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสุ่มปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ รวมถึงเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจในระยะนี้สำหรับรองรับการตอบคำถามของประชาชน และให้ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

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

๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจ
ของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุป
การดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕
โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มา
วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase
ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดี
ยิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูล
ผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ
Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๗๑.๙๘% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent
หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

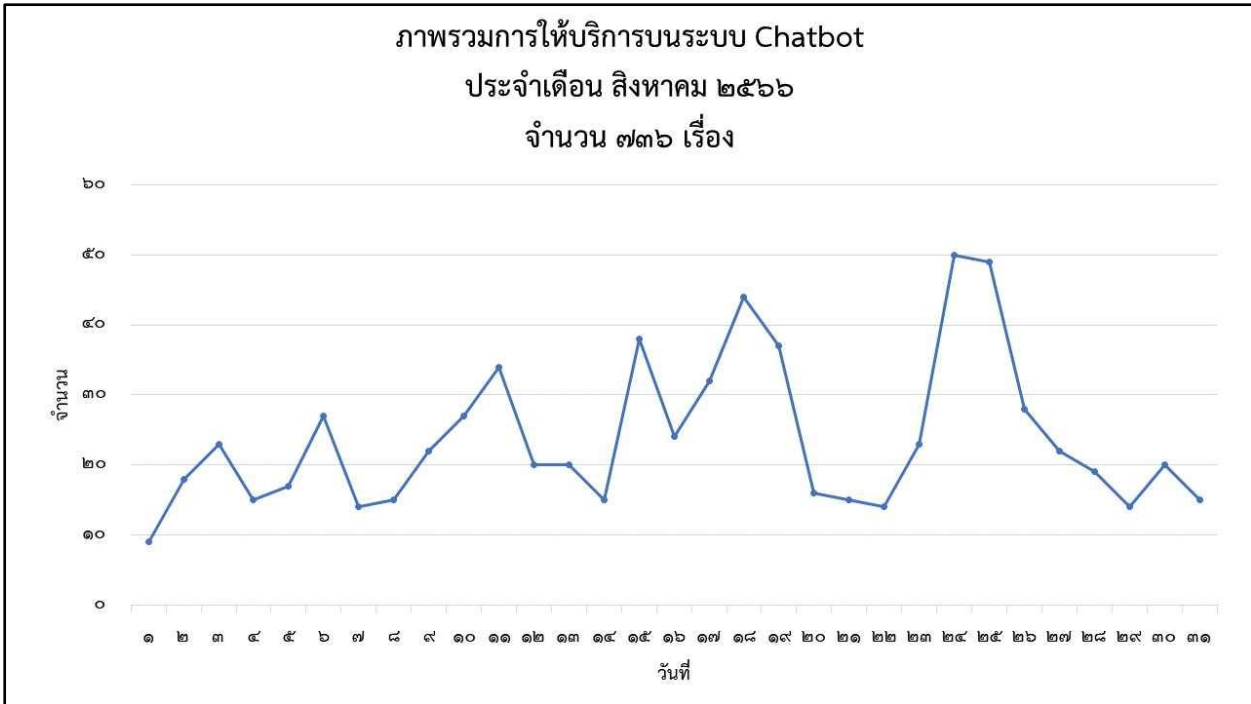
๒. ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหา
การให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชน
จาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) อย่างต่อเนื่อง สำหรับรองรับการให้บริการประชาชน
ในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ให้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง
และเข้าถึงข้อมูลที่ตรงประเด็นได้มากยิ่งขึ้น

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๑๑ ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ คิดเป็น
๗๑.๙๘% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent
& Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล
ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชน
ในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔. ในเดือน สิงหาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๓๙ รายการ Response จำนวน
๓ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๗๔ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๖ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้า
และปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด
๓,๔๒๔ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม - คำตอบ เพื่อต่อยอด
เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

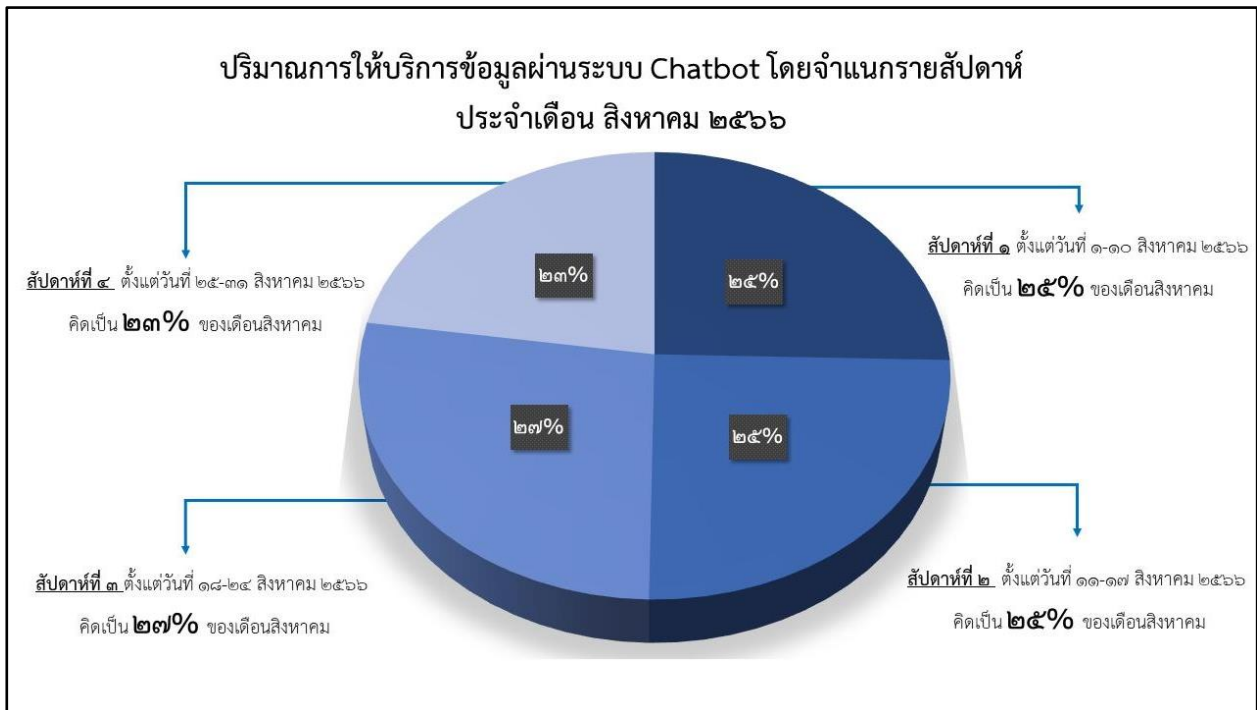
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๗๓๖ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๘ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ - ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ - ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๓ ของเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๑๖๐
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๐๕
กระทรวงพาณิชย์	๑๐๑
กระทรวงยุติธรรม	๗๖
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๙
กระทรวงการคลัง	๓๘
กระทรวงแรงงาน	๒๙
กระทรวงการต่างประเทศ	๒๖
กระทรวงสาธารณสุข	๒๕
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๐
กระทรวงคมนาคม	๑๘
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๗
กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา	๑๖
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๒
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๒
กระทรวงพลังงาน	๑๑
กระทรวงกลาโหม	๑๐
กระทรวงอุตสาหกรรม	๙
ราชบัณฑิตยสถาน	๖
สำนักนายกรัฐมนตรี	๔
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒
รวมทั้งหมด	๗๓๖

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การติดตั้ง AI ตรวจสอบรถจักรยานยนต์ซัซซึบนทางเท้านำร่อง ๕ จุด	๖๐
	BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร	๕๕
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๕
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๔
	ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๓
	โครงการเซฟไทย	๓
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติภายใต้กฎหมายไทย	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	โครงการจอบีออนไลน์เพื่อขอรับบริการงานทะเบียน	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๙
รวม		๑๖๐
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)	๖๘
	ช่องทางการเข้าศึกษามหาวิทยาลัย	๓๐
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๓
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๒
	รายละเอียดโครงการเรียนดีอย่างมีคุณภาพ	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๑๐๕
กระทรวงพาณิชย์	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๓๘
	หลักเกณฑ์การรับสมัครและคัดเลือกร้านค้าธงฟ้าประชารัฐที่รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๓๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพาณิชย์	การยื่นขอประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องวัด	๘
	การยื่นขอประกอบธุรกิจชั่งตวงวัด	๖
	การสมัครร้านสมาร์ทโซวช่วย	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสาขาชั่งตวงวัดเขตต่าง ๆ	๔
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๒
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์ชั่งตวงวัดภาคต่าง ๆ	๑
	ชนิดของเครื่องวัด	๑
รวม		๑๐๑
กระทรวงยุติธรรม	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๓๐
	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกลเกลี่ย แก้นี้คร้วเรือน	๒๖
	การประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๑
	การขอลปล่อยตัวชั่วคราว	๖
	การช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน	๒
	เวลาการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง	๑
รวม		๗๖
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๕
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๘
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๕
	สถานการณ์แผ่นดินไหว	๔
	วิธีบล็อกหมายเลขโทรศัพท์ด้วยตัวเอง	๔
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ สามกอนาจาร	๑
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๑
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑
	รวม	

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๕
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๔
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๔
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๔
	อัตราการจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔
	ภาษีมรดก	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	ช่องทางการถ่ายทอดสดการออกสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒
	สิทธิการรักษาพยาบาลของข้าราชการ	๒
	การเบิกจ่ายเงินการศึกษาบุตรข้าราชการ	๑
คำถามอื่นๆ	๘	
รวม		๓๘
กระทรวงแรงงาน	สวัสดิการการจ้างงาน	๗
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๔
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๔
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๔
	ไปทำงานที่ญี่ปุ่นแบบถูกกฎหมาย	๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๒
	พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑
	วิธีรับเงินประโยชน์ทดแทน	๑
	การทำงานของคนต่างด้าวภายในประเทศ กรณีคนต่างด้าวไม่มีนายจ้าง	๑
คำถามอื่นๆ	๒	
รวม		๒๙

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการต่างประเทศ	การช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ	๖
	การเขียนศัพท์ภาษาอังกฤษจังหวัดในภาคต่าง ๆ	๔
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๓
	การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate - E.C.)	๒
	การสำรองคิวล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์เพื่อยื่นคำร้องทำหนังสือเดินทาง	๑
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการกงสุล	๑
	ข้อควรระวังก่อนเดินทาง	๑
	ประเทศและเขตปกครองที่ผู้ถือหนังสือเดินทางไทยเดินทางไปได้โดยไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา	๑
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		๒๖
กระทรวงสาธารณสุข	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๕
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๔
	การบริจาคโลหิต	๔
	เอกสารรับรองการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	๒
	วัคซีนพาสปอร์ต	๒
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๒
	สิทธิการรักษาพยาบาลสำหรับผู้บริจาคโลหิต	๑
	การบริจาค Stem Cell	๑
	สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ติดเชื้อ HIV	๑
	การดำเนินการกรณีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูญหาย	๑
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		๒๕

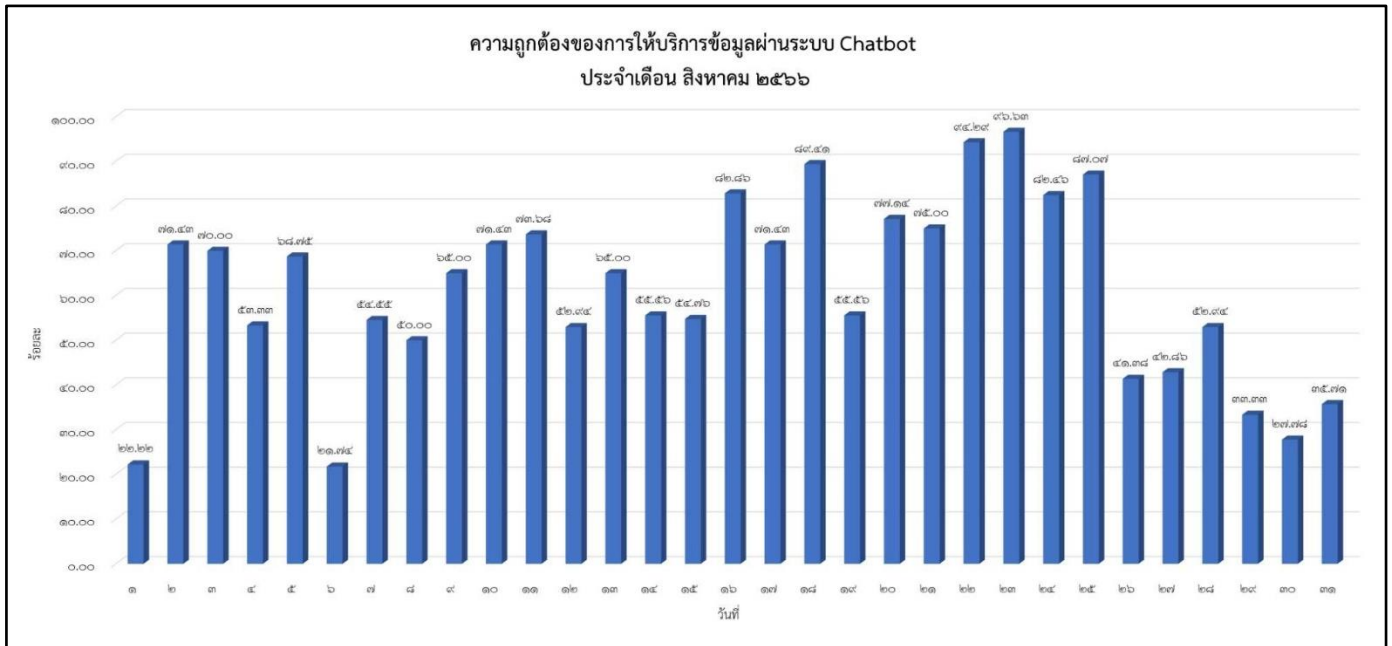
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๕
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๕
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๒
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๒
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๒
	ความหมาย ผู้ช่วยคนพิการ	๑
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธรรมาภิบาล	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๒๐
กระทรวงคมนาคม	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๗
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๗
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๔
รวม		๑๘
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเลี้ยงชีพยนต์	๑๑
	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๖
รวม		๑๗
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๗
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๕
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	หมายเลขฉุกเฉินที่ควรทราบในการเดินทาง	๒
รวม		๑๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การจัดที่ดินทำกินให้เกษตรกรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๙
	การอบรมหลักสูตรผู้ควบคุมการขายวัตถุดิบอันตรายทางการเกษตร ปี ๒๕๖๖	๑
	โครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี	๑
	การยกเลิกทะเบียนเกษตรกรชาวสวนยาง	๑
รวม		๑๒
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	การบริจากร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑๒
รวม		๑๒
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๕
	ความหมาย Smart grid	๑
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๑
	กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	การผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา Solar Roof	๑
	การสมัครเป็นผู้แทนโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม	๑
รวม		๑๑
กระทรวงกลาโหม	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๕
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๔
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๑
รวม		๑๐
กระทรวงอุตสาหกรรม	ราคาแร่	๖
	รายละเอียดแคมเปญ จ่ายหนึ่งหมื่น คืนเก้าพัน	๓
รวม		๙

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
ราชบัณฑิตยสถาน	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๖
รวม		๖
สำนักนายกรัฐมนตรี	การขึ้นทะเบียนสมาชิกสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	๓
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ (สำนักงาน ก.พ.)	๑
รวม		๔
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๑
	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๑
รวม		๒
รวมทั้งหมด		๗๓๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

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

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๘% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๘% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบ บนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามา ผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค

ข้อเสนอแนะ GCC 1111 ได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้อง เข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ และ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงยังคงมีการปรับปรุง Intent และทำการเพิ่ม Training Phrase อื่นๆ บนระบบ Chatbot อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

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

การดำเนินงาน

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๔.๑๕
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๑
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๔๕	๑๔.๑๕
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๔	๑๓.๘๔
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๕	๑๔.๑๕
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๗	๑๔.๗๘
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๔.๑๕
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๖	๑๔.๔๗

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	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
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		๓๑๘	๑๐๐.๐๐

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๙ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๘ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๔๓๘ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การขออนุญาตขุดดินถมดิน ขอบเขตแนวภูมิการศึกษา การขอคืนภาษีสำหรับนักท่องเที่ยว 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 สิงหาคม ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๔.๒๔
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๒	๐.๖๔
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๗	๑๔.๘๗
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๔	๑๐.๗๖
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๔	๑๓.๙๒
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๔.๒๔
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	๑๔.๒๔
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๔๓	๑๓.๖๑
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๑	๓.๔๘
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐


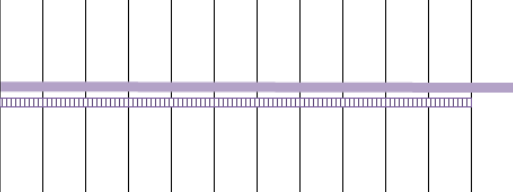

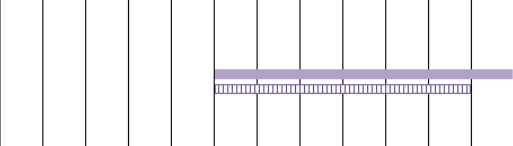

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๑๖	๑๐๐.๐๐



ในเดือน สิงหาคม 2566 มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๓๙ รายการ Response จำนวน ๓ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๗๔ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๖ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๔๒๔ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ใบขับขี่รถยนต์สูญหาย จะทำใหม่ใช้หลักฐานอะไรบ้าง กู้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง หลักประกันสุขภาพรักษามะเร็ง ไม่เสียค่าใช้จ่าย 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

GCC 1111 ได้กำหนดแผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือ AI สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในระยะแรก (แผนการดำเนินงานระยะ ๑ ปี) ไว้ดังตาราง

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)											 บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) National Telecom Public Company Limited	
ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน												
(Government Contact Center : GCC 1111)												
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖												
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน										หมายเหตุ	
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕		ปี พ.ศ. ๒๕๖๖									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)												
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์												
(๑) รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ 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												

หมายเหตุ :  แผนการดำเนินกิจกรรม  ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๑๐ ตารางแสดงการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) หัวข้อคุณสมบัติ ๓.๕.๔

กิจกรรมในเดือนสิงหาคม 2566 และกันยายน 2566 นี้จะเป็นกิจกรรม ทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งานโดยการดำเนินงาน โดยมีความความก้าวหน้าของเดือน สิงหาคม 2566 สรุปได้ดังนี้

๑. นำเสนอการทำงานของแดชบอร์ด (Dashboard) ในการประชุมคณะกรรมการตรวจรับพัสดุการจ้างดำเนินโครงการฯ งวดเดือนกรกฎาคม 2566

๒. ปรับปรุงแดชบอร์ด (Dashboard) เพื่อให้สามารถแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม แบบเชิงลึกมากขึ้น โดยเพิ่มหน้าจำนวน ๓ หน้า รวมเป็น ๔ หน้า ซึ่งการดำเนินการยังเป็นไปตามแผนการดำเนินการที่ได้วางแผนไว้ข้างต้น (ขอบเขตงานตามคุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๔))

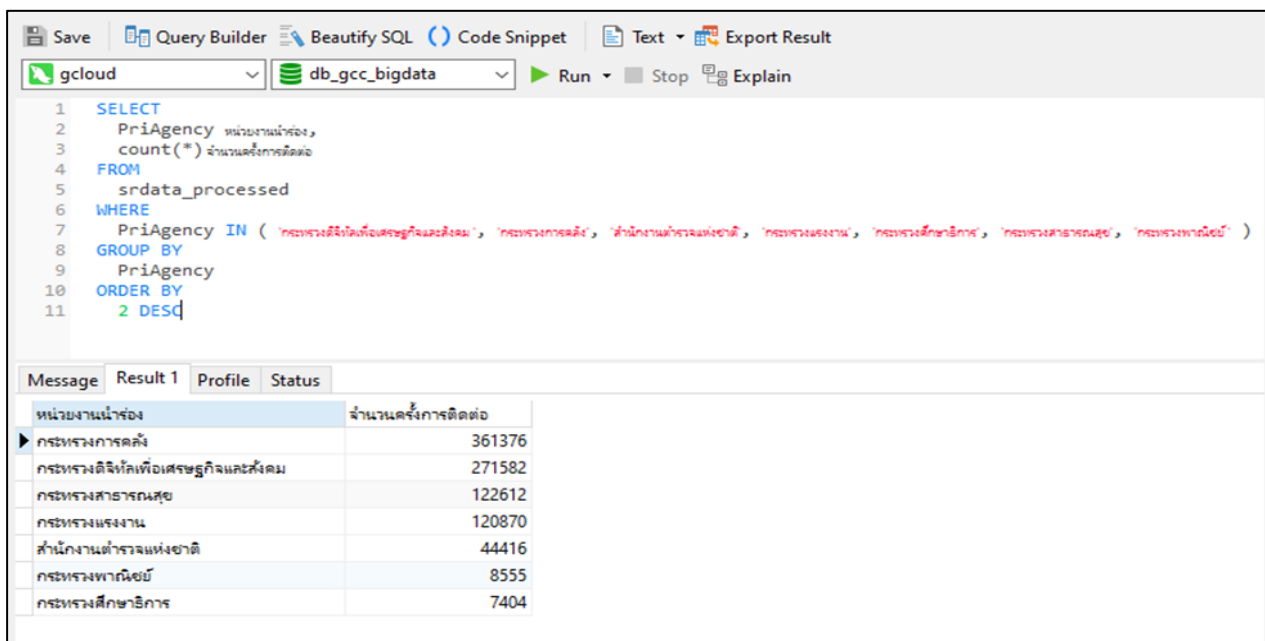
๓. ปรับปรุงแดชบอร์ด (Dashboard) ให้สามารถเชื่อมโยงและแสดงข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จำนวน ๑ หน้า (ขอบเขตงานตามคุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๓))

ทั้งนี้รายละเอียดการดำเนินงาน จะอธิบายแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๓.๑.๕ (๑) – ๓.๑.๕ (๗) พร้อมระบุสถานะงานปัจจุบัน และการดำเนินการต่อไป

๑. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา ข้อมูล วิเคราะห์ถ่วงถ่วง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานนำร่องได้ เช่น ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการแล้วเสร็จ ๘๘%

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของ ๗ หน่วยงานนำร่อง ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ภาพที่ ๑๑ แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงานนำร่อง พบว่า กระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับ ๗ หน่วยงานนำร่องอื่น ซึ่งสูงถึง ๓๖๑,๓๗๖ ครั้ง รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๒๗๑,๕๘๒ ครั้ง



```

1 SELECT
2   PriAgency หน่วยงานนำร่อง,
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

```

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

ภาพที่ ๑๑ แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของ ๗ หน่วยงานนำร่องเพื่อฐานข้อมูล Big Data ระหว่าง วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

การดำเนินการถัดไป จะดำเนินการนำเข้าข้อมูลการสอบถามฯ ของ ๗ หน่วยงานนำร่อง ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ เป็นลำดับถัดไป

๒. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

GCC1111 ได้ติดตั้งฐานข้อมูล MySQL จำนวน ๒ ชุด รองรับการทำงานในรูปแบบ High Availability (HA) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือ Dashboard ที่นำเสนอในข้อ ๓.๑.๕ (๔) หรือเครื่องมือการจัดการฐานข้อมูล MySQL และทำการเชื่อมต่อกับ MySQL Server ที่ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT

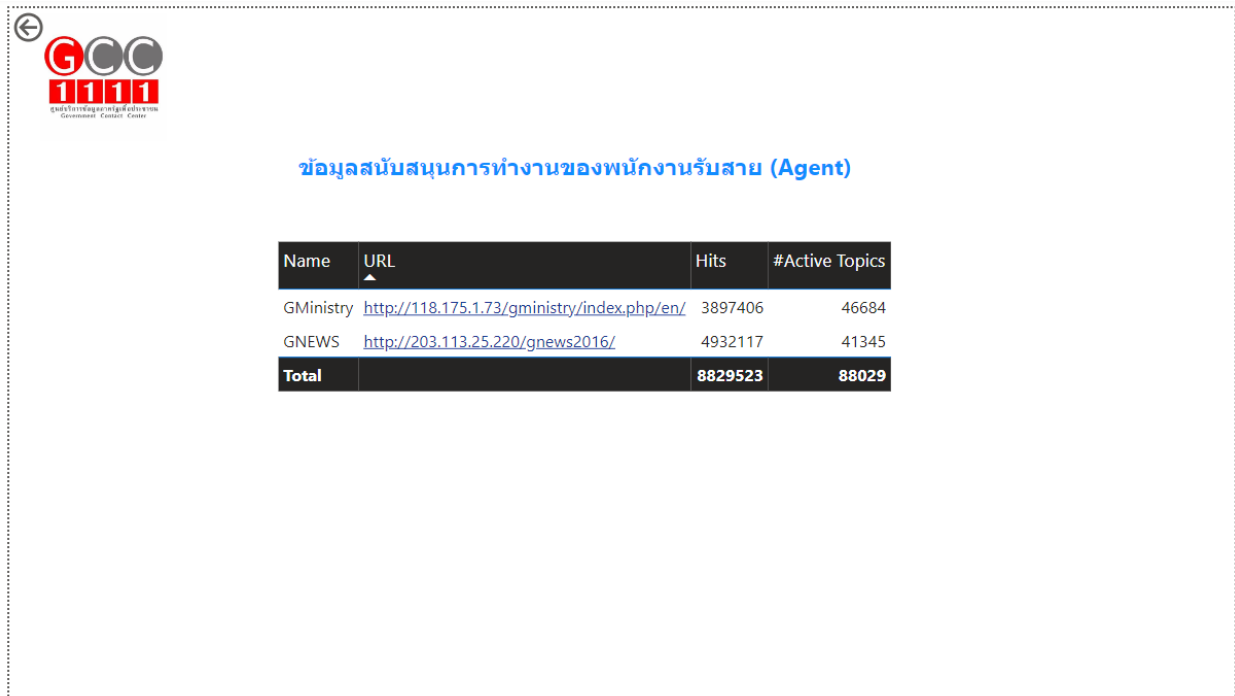
๓. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการแล้วเสร็จ ๙๐%

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

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

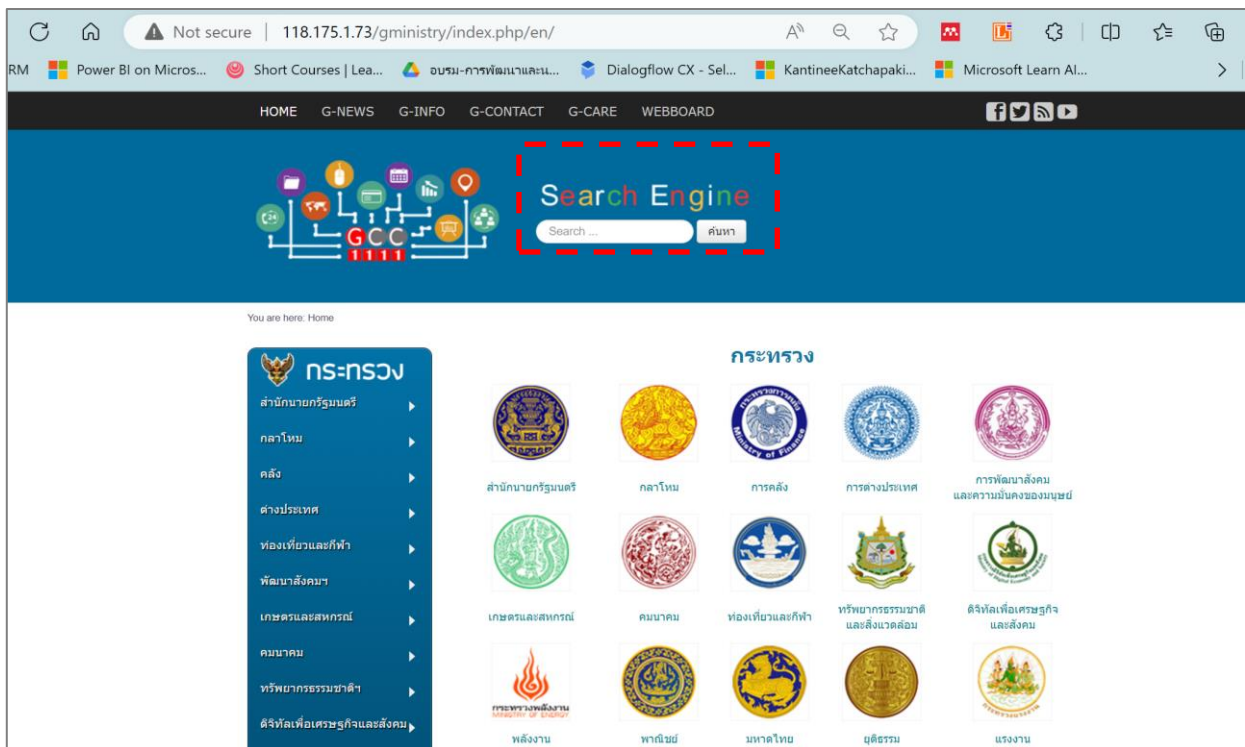
GCC 1111 ได้เชื่อมโยงข้อมูล และนำจำนวนหัวข้อทั้งหมด, จำนวนครั้งการเข้าใช้งาน และ URL การเข้าถึงระบบ CMS ทั้ง ๓ ระบบ มาแสดงในระบบ Dashboard ดังภาพที่ ๑๒ เมื่อคลิกที่ URL ระบบจะเปิดหน้า CMS ขึ้นมาดังภาพที่ ๑๓ และ ภาพที่ ๑๔ ผู้ใช้สามารถระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหาในช่อง Search ได้



ข้อมูลสนับสนุนการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent)

Name	URL	Hits	#Active Topics
GMinistry	http://118.175.1.73/gministry/index.php/en/	3897406	46684
GNEWS	http://203.113.25.220/gnews2016/	4932117	41345
Total		8829523	88029

ภาพที่ ๑๒ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents



Not secure | 118.175.1.73/gministry/index.php/en/

HOME G-NEWS G-INFO G-CONTACT G-CARE WEBBOARD

Search Engine

You are here: Home

ns-ทรวง

- สำนักนายกรัฐมนตรี
- กลาโหม
- คลัง
- ต่างประเทศ
- ท่องเที่ยวและกีฬา
- พัฒนาสังคมฯ
- เกษตรและสหกรณ์
- คมนาคม
- ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

กระทรวง

- สำนักนายกรัฐมนตรี
- กลาโหม
- การคลัง
- การต่างประเทศ
- การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- เกษตรและสหกรณ์
- คมนาคม
- ท่องเที่ยวและกีฬา
- ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- พลังงาน
- พาณิชย์
- มหาดไทย
- ยุติธรรม
- แรงงาน

ภาพที่ ๑๓ ระบบ CMS Gministry



ภาพที่ ๑๔ ระบบ CMS GNews

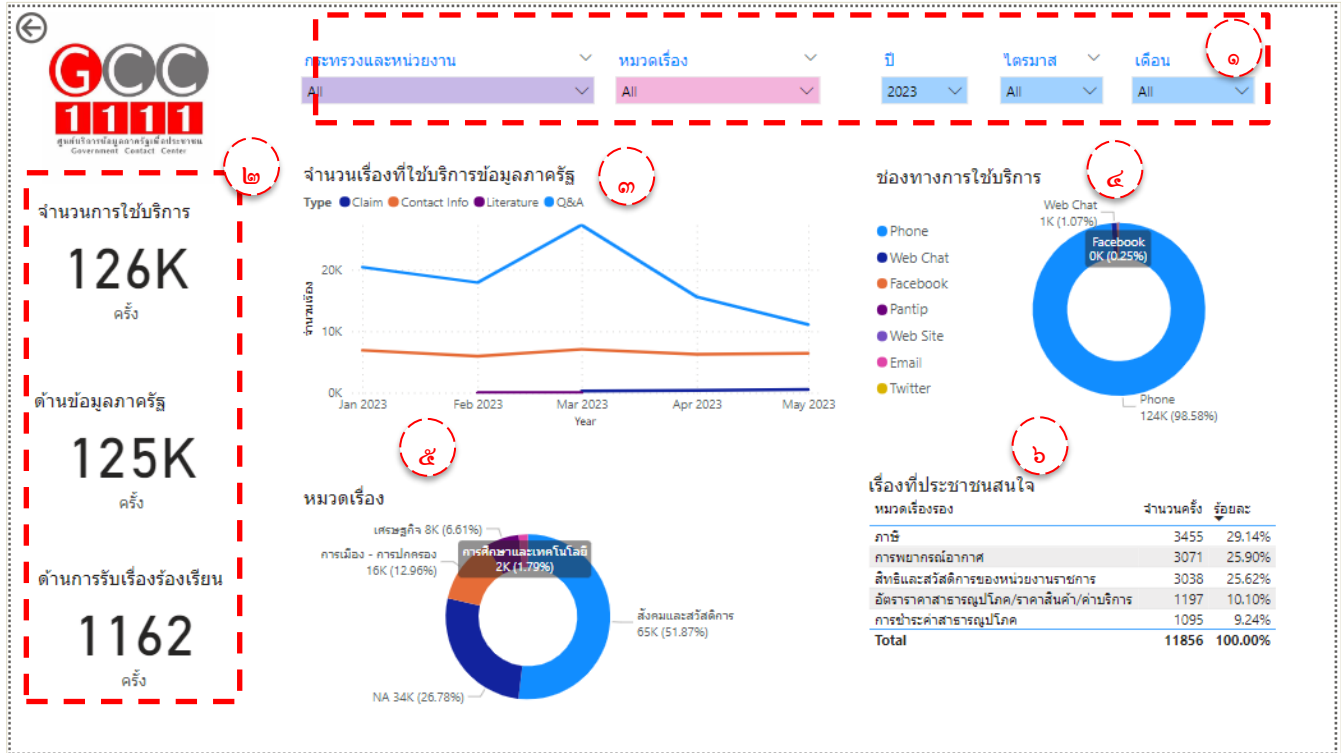
การดำเนินการถัดไป GCC 1111 จะดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS GContact

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

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

GCC 1111 ได้นำเสนอรูปแบบแดชบอร์ดจำนวน ๔ หน้า ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อมจำนวน ๗ หน่วยงาน ในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวงหรือหมวดหมู่ที่ต้องการ และกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้แดชบอร์ด (Dashboard) ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผล รูปแบบการเลือกแสดงตั้ง หมายเลข ๑ ในภาพที่ ๑๕

Dashboard Overview (หน้าที่ ๑) จะแสดงสถิติภาพรวมของการสอบถามข้อมูลภาครัฐ แสดงในภาพที่ ๑๕ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ เฉพาะปี ๒๕๖๖ เป็นต้น

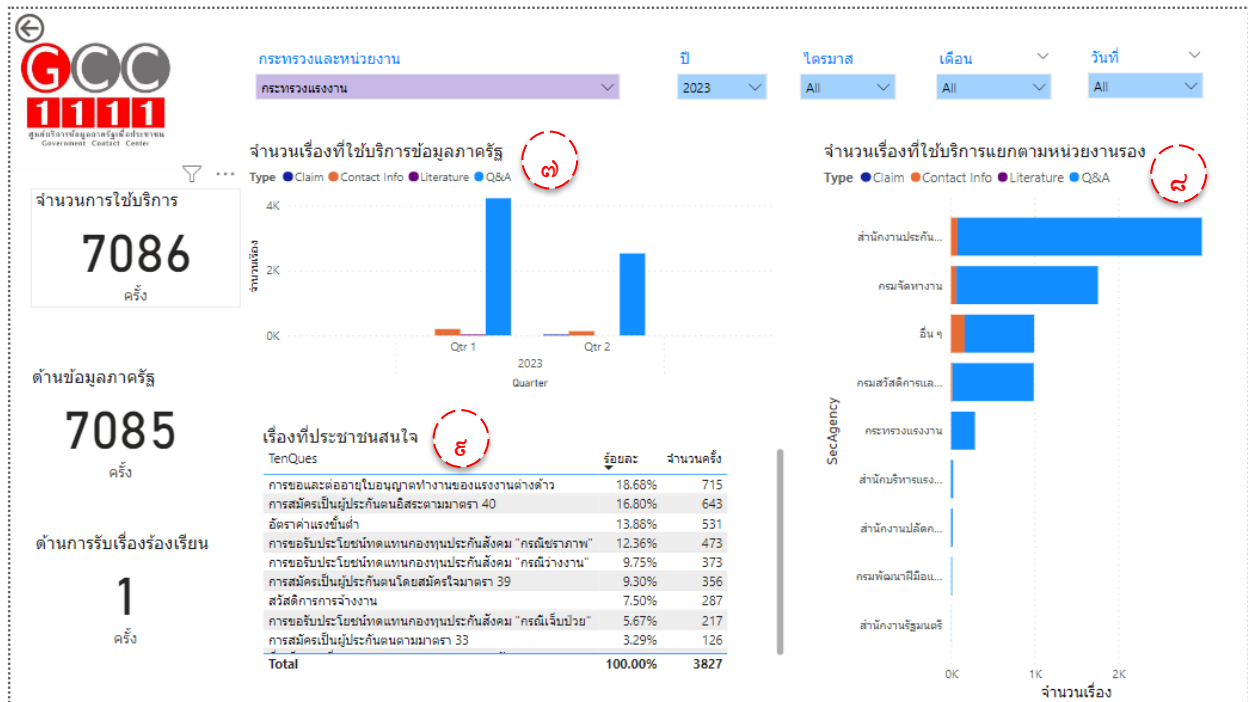


ภาพที่ ๑๕ รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

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

Dashboard ByMinistry (หน้าที่ ๒) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายการกระทรวง แสดงในภาพที่ ๑๖ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของกระทรวงแรงงาน ในปี ๒๕๖๖ เป็นต้น

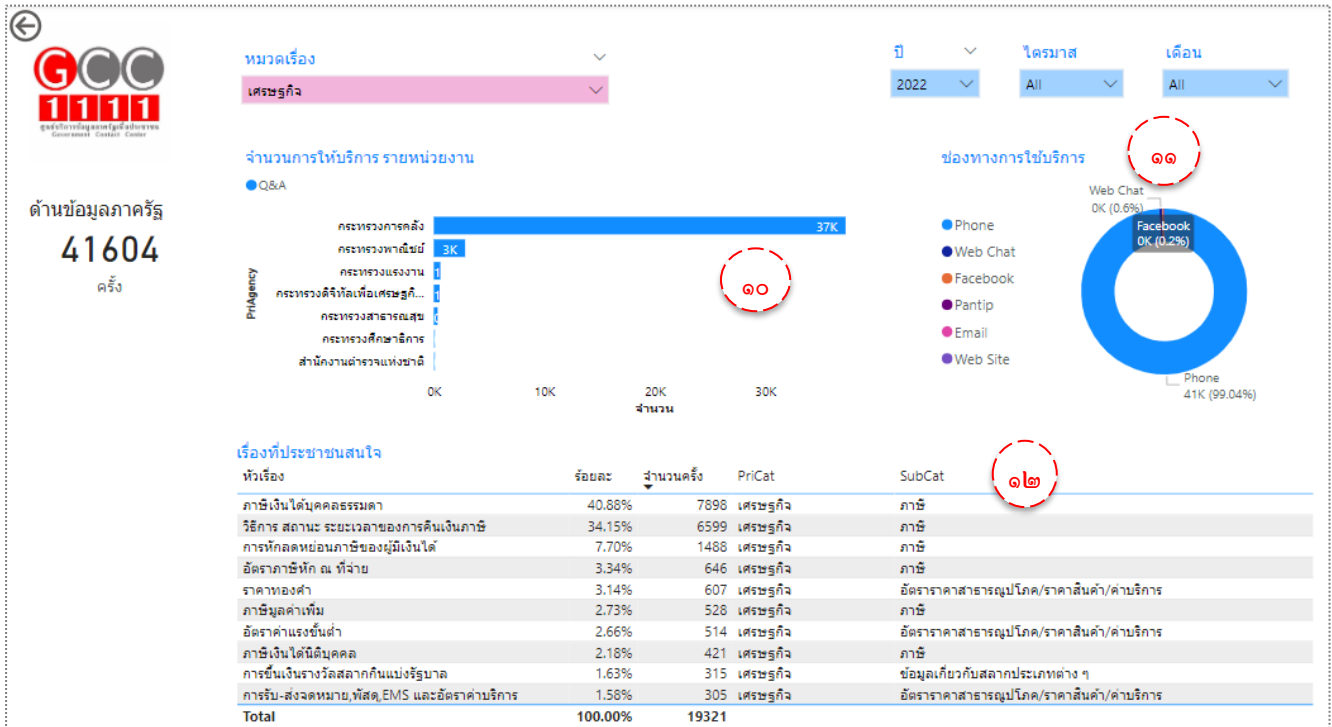


ภาพที่ ๑๖ รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

- สถิติการติดต่อขอรับบริการในแต่ละประเภท ประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลทั่วไป (Q&A), การให้ข้อมูลติดต่อ (Contact Info), การรับเรื่องร้องเรียน (Claim), การขอเอกสาร (Literature) แสดงในส่วนหมายเลข ๗
- สถิติการติดต่อขอรับบริการในแต่ละหน่วยงานภายใต้กระทรวงที่ระบุ แสดงในส่วนหมายเลข ๘
- เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสูงสุด ๑๐ อันดับแรก แสดงในส่วนหมายเลข ๙

Dashboard By Primary Category (หน้าที่ ๓) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายหมวดเรื่อง แสดงในภาพที่ ๑๗ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของหมวดเรื่องเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๕ เป็นต้น

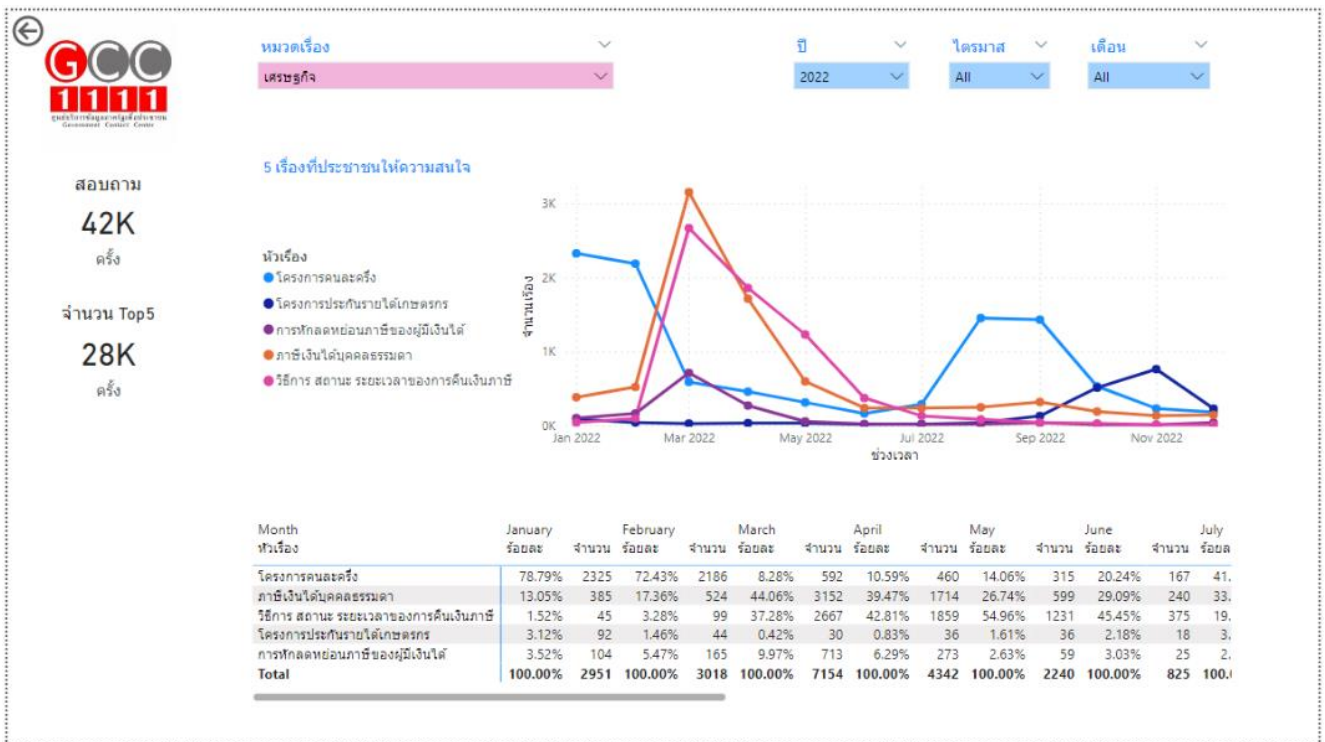


ภาพที่ ๑๗ รูปแบบแดชบอร์ด By Primary Category (หน้าที่ ๓)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

- สถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ที่เกี่ยวข้องกับ หมวดเรื่องที่กำหนด สรุปลงเป็นรายกระทรวง แสดงในส่วนหมายเลข ๑๐
- สถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ที่เกี่ยวข้องกับ หมวดเรื่องที่กำหนด ในแต่ละช่องทาง แสดงในส่วนหมายเลข ๑๑
- เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสูงสุด ๑๐ อันดับแรกในหมวดเรื่องที่กำหนด แสดงในส่วนหมายเลข ๑๒

Dashboard By Topic (หน้าที่ ๔) จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) ดังภาพที่ ๑๘ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๕ จะเห็นได้ว่าในเดือนมกราคม มีแนวโน้มการสอบถามเรื่องภาษีบุคคลธรรมดาสูงขึ้น และในเดือนกันยายน จะเห็นแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของการสอบถามข้อมูลโครงการประกันรายได้เกษตรกร ซึ่งข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนกำลังให้ความสนใจในเรื่องนั้นๆ เพิ่มขึ้น GCC 1111 ควรประชาสัมพันธ์เรื่องนั้นๆ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ และวางแผนเตรียมการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ



ภาพที่ ๑๘ รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

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

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

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

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

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

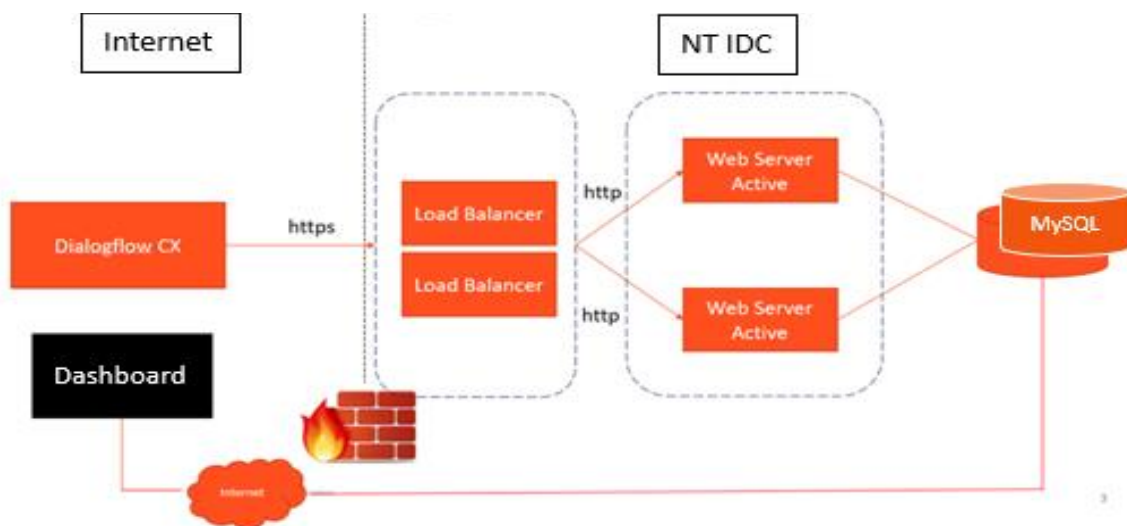
GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวม

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

คุณสมบัติ ๓.๑.๕(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

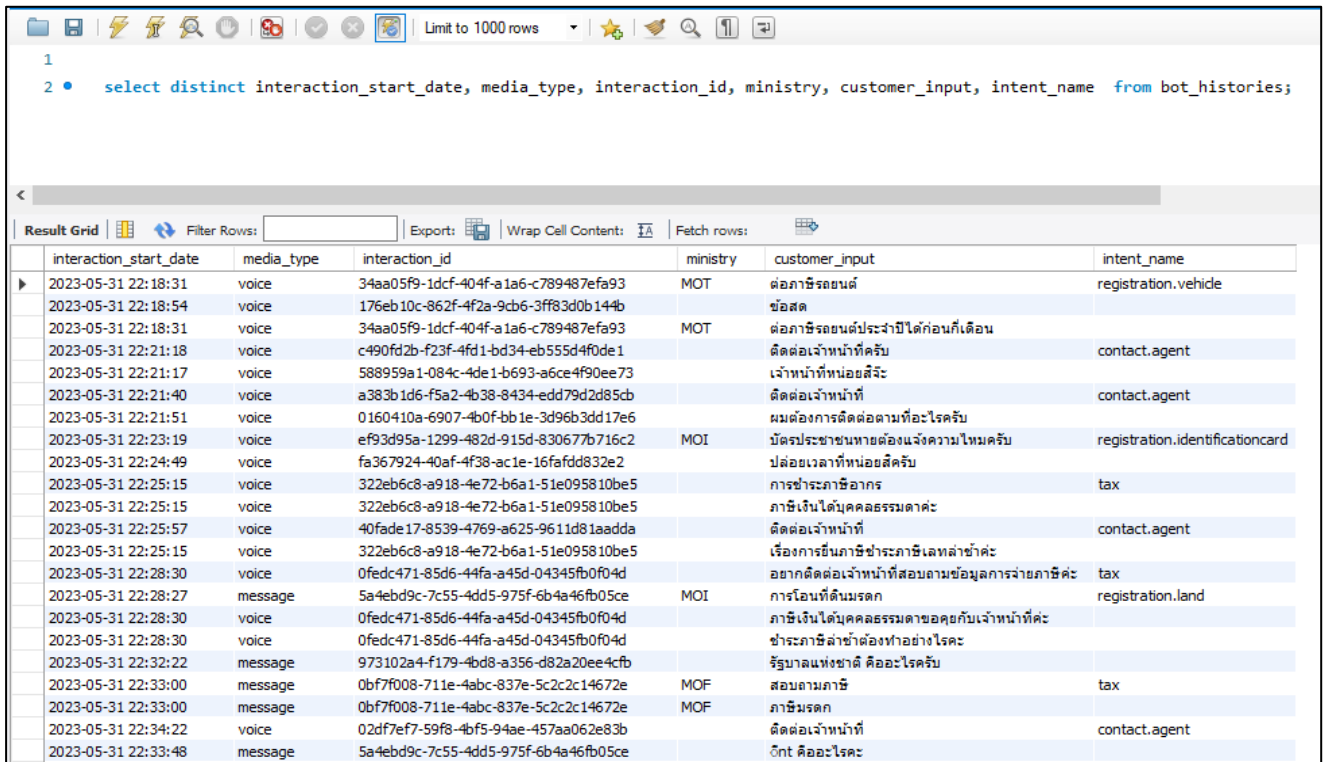
สถานะปัจจุบัน ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ในเดือนสิงหาคมนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



ภาพที่ ๑๘ เชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป



The screenshot shows a MySQL database interface with a query window and a results grid. The query is: `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		ขอสด	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิจ๊ะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		ผมต้องการติดต่อตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	e93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่หน่อยสิครับ	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		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		เรื่องกรยื่นภาษีชำระภาษีเลขที่ข้าคะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีคะ	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce	MOI	การโอนที่ดินมรดก	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่คะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีข้าต้องทำอย่างไรคะ	
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		ก๊ท คืออะไรคะ	

ภาพที่ ๑๙ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนสิงหาคม 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 ต้องใช้ทรัพยากรประสิทธิภาพสูง ในบางขั้นตอนของการทำกระบวนการ Extract-Transform-Load และอาจส่งผลกระทบต่อความเร็วในการเรียกดูข้อมูล Dashboard จึงต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างการจัดเก็บ เพิ่มขีดความสามารถของ Server เพื่อให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้รวดเร็ว

๕. การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบต่างๆ ที่อยู่ต่างที่กัน ทำให้เกิดความซับซ้อนในการปรับปรุงข้อมูล

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและอัปเดตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องต่อจากเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ เพื่อให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานโครงการ โดยทีมงานได้ทำการทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งาน Dashboard เพื่อให้สามารถแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม แบบเชิงลึกมากขึ้น สามารถเชื่อมโยงและแสดงข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลได้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชน

๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน
การดำเนินการ

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

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

การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC 1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้าง
รายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

การดำเนินการ

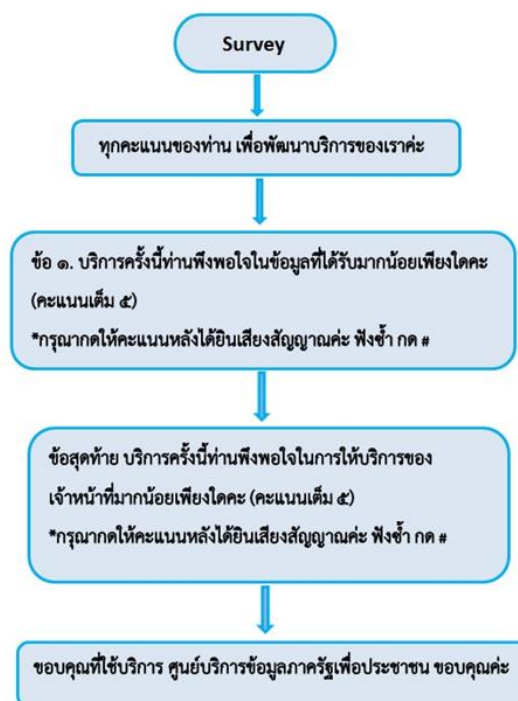
รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถาม

ผู้ให้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ให้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ ๒ ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย 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 สิงหาคม ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๖ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๖,๗๗๖ คน

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

๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการของชาวต่างชาติ

การดำเนินการ

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

สำหรับในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๓๐ เรื่อง ตัวอย่าง **คำถาม** - คำตอบ เช่น **สอบถาม การรับแจ้งอยู่ในราชอาณาจักร เกิน ๙๐ วัน กรณีผ่านทางอินเทอร์เน็ต** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : กรณีรายงานตัวผ่านทางอินเทอร์เน็ตเรียบร้อยแล้ว ให้รอรระยะเวลาการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการอนุมัติรับแจ้งรายงานตัวผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยมีกำหนดระยะเวลารอ ๙๐ วัน หากเกินระยะเวลาดังกล่าว สถานะระบบ แจ้งว่า “Pending หรือ Applications Status is in progress” ให้เตรียมเอกสารประกอบคำร้องไปดำเนินการติดต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในพื้นที่ด้วยตนเอง เนื่องจากรายงานตัวด้วยตนเองสามารถทำย้อนหลังจากวันครบกำหนดได้อีก ภายใน ๗ วัน

สอบถาม การขอยุ่ต่อ กรณีเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : การขอยุ่ต่อ กรณีเพื่อการท่องเที่ยว ให้อนุญาตครั้งเดียว ไม่เกิน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันอนุญาตสิ้นสุด (เฉพาะประเทศศรีลังกา บังกลาเทศ อินเดีย ปากีสถาน เนปาล อิหร่าน ไนจีเรีย โตโก ยูกันดา สามารถขอยุ่ต่อได้เพียง ๗ วัน) เอกสารประกอบคำขอ มีดังนี้ ๑) แบบคำขอ ตม.๗ ๒) รูปถ่ายขนาด ๔x๖ ซม. จำนวน ๑ รูป ๓) หนังสือเดินทาง และสำเนาหนังสือเดินทาง ให้ถ่ายหน้าที่มีข้อมูลส่วนตัว หน้าที่มีวีซ่าที่ได้รับจากสถานทูต (ถ้ามี) หน้าที่มีรอยตราประทับขาเข้าของ ตม. หน้าที่มีตราประทับอนุญาตให้อยู่ต่อ (ถ้ามี) หน้าที่มี Re-Entry Permit (ถ้ามี) และหน้าที่มีบัตรขาออก ตม.๖ ๔) ค่าธรรมเนียม ๑,๙๐๐ บาท

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 (Website) ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) และช่องทางทวิตเตอร์ (Twitter) หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ดังนี้

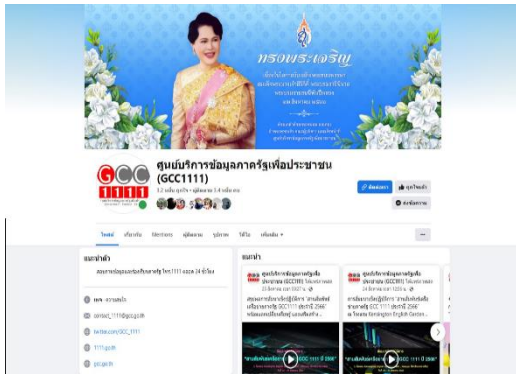
๑. ช่องทางเว็บไซต์ (Website)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๑๓ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๑๖๔,๐๖๑ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แนะนำการต้มน้ำที่เพียงพอช่วยลดความอยากอาหาร การลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปี ๒๕๖๕-๒๕๖๖ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗) และเงินช่วยเหลือจัดการศพผู้สูงอายุ จำนวน ๓,๐๐๐ บาท เป็นต้น

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๑๑ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๒๗๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๔ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๙๗,๒๓๙ ครั้ง มีผู้แชร์ ๓๖๐ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๔๐๑ ครั้ง รวมทั้งเริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๒,๗๐๗ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เดือนได้รับหมายเรียกอย่าตกใจ เช็กก่อนจริงหรือปลอม ๒) กรมบัญชีกลาง เตือนภัยมิจฉาชีพออนไลน์ อย่าหลงเชื่อมิจฉาชีพที่แอบอ้างเป็นผู้บริหารเจ้าหน้าที่กรมบัญชีกลาง

- ๓) บริษัท ปตท. น้ำมัน และการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) ปรับขึ้นราคาน้ำมันในกลุ่มเบนซิน และ ซูเปอร์พาวเวอร์ ดีเซล
๔) กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี แนะนำ ๖ เทคนิค จับเพจปลอม รู้ไว้ไม่โดนหลอก
๕) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เตือนภัยประชาชน อย่าตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพที่แอบอ้างปลอมเพจเฟซบุ๊กของ กฟภ.



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram)

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๗๖๔ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๑๙๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๒ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๒๗,๔๓๒ ครั้ง มีผู้แชร์ ๒๓ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๖๕๕ ครั้ง ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๗๙๐ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมบัญชีกลาง เตือนภัยข้าราชการ ผู้รับบำนาญ อย่าหลงเชื่อโทรศัพท์แอบอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่กรมบัญชีกลาง ๒) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เตือนประชาชน อย่าหลงเชื่อเปิดอีเมลปลอมแอบอ้างเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๓) ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จัดสรรงบประมาณให้ตำรวจจราจรทั่วประเทศ ๒๐,๐๐๐ นาย ๔) พระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ เปลี่ยนชื่อ “กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม” เป็น “กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม” ๕) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แนะนำวิธีเช็คใบสั่งจราจรด้วยตัวเอง พร้อมเตือนผู้ขับขี่ยานพาหนะที่ได้รับใบสั่งให้เสียค่าปรับจราจรอย่าปล่อยให้ค้างชำระ มิฉะนั้นจะมีได้รับเครื่องหมายแสดงภาษี



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๔. ช่องทางทวิตเตอร์ (Twitter) หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๑๓ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๑๕๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๙ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๓๐๓,๕๘๓ ครั้ง มีผู้แชร์ ๗๖๕ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๘๗๕ ครั้ง รวมทั้งเริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทางทวิตเตอร์ (Twitter) หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๒๗๒ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) คณะรัฐมนตรี มีมติอนุมัติหลักการร่างกฎกระทรวง สร้างความปลอดภัย ระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับอค์คิภัย การสร้างอาคาร หอ้งน้ำให้ได้มาตรฐานสากล ลดภาระประชาชน ระบบแจ้งเหตุเตือนภัยซ้ำซ้อน ๒) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เปิดเบอร์พิเศษ ๑๗๙ เลขบัตรประจำตัวประชาชน เครื่องหมาย # แล้วกดโทรออก เพื่ออำนวยความสะดวกให้สถาบันการเงินตรวจสอบชื่อผู้จดทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์ ๓) กรมทรัพย์สินทางปัญญา ประกาศขึ้นทะเบียน “ทุเรียนทองผาภูมิ” เป็นสินค้า (GI) หรือสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (Geographical Indication) ให้เป็นสินค้าตัวใหม่ของจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจและเพิ่มรายได้สู่เกษตรกรในพื้นที่กว่า ๓๐๐ ล้านบาท ต่อปี ๔) วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๖ ตรงกับวันเข้าพรรษา (แรม ๑ ค่ำ เดือน ๘) เป็นวันที่พระสงฆ์เถรวาทอธิษฐานว่าจะพักประจำอยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่ง ตลอดระยะเวลาฤดูฝนมีกำหนดระยะเวลา ๓ เดือน ตามที่พระธรรมวินัยบัญญัติไว้ โดยไม่ไปค้างแรมที่อื่น ๕) กรมราชทัณฑ์ เปิดเรือนจำอุตสาหกรรมสำเร็จแห่งแรกในประเทศ (Prison industry) ประจำเขต ๒ เรือนจำกลางชลบุรี



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก ทวิตเตอร์ (Twitter) หรือ เอ็กซ์ (X) ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน (Twitter) หรือ เอ็กซ์ (X)

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการออกแบบ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีรูปแบบดังนี้ ๑. เสื้อยืดคอกลม จำนวน ๑,๐๐๐ ตัว ๒. เสื้อกั๊ก จำนวน ๑๐๐ ตัว ๓. กระเป๋าผ้าดิบ จำนวน ๑,๐๐๐ ใบ ตามที่คณะกรรมการฯ ได้พิจารณา คัดเลือก ปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง



