



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
(Government Contact Center : GCC 1111)



ประจำเดือน กันยายน 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	๙๙
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูลตามข้อ ๓.๕.๑ – ๓.๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต	๙๙
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง	๙๙

๓.๕.๘	ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง	๙๙
๓.๕.๙	ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ	๑๐๑
๓.๕.๑๐	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๑๐๑
๓.๖.	จัดทำสื่อด้านการประชาสัมพันธ์	
๓.๖.๑	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๑๐๒
๓.๖.๒	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	๑๐๕

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

บทสรุปผู้บริหาร

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

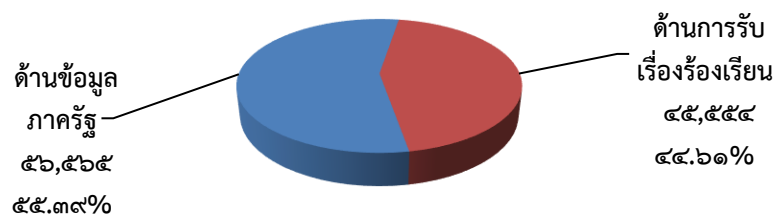
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา 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 ยังเป็นช่องทางในการติดต่อของศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (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 กันยายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๐๒,๑๑๙ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๖,๕๖๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๙ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๕,๕๕๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๑ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๖,๕๖๕	๔๕,๕๕๔	๑๐๒,๑๑๙
ร้อยละ	๕๕.๓๙	๔๔.๖๑	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

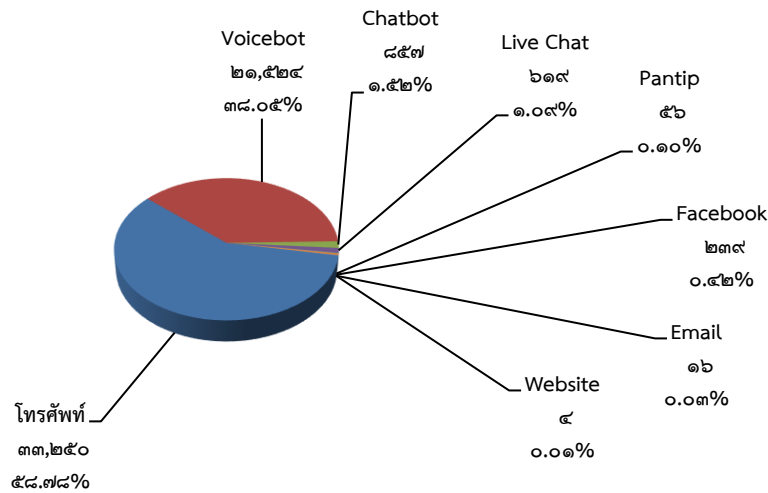
หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๖,๕๖๕ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๓,๒๕๐ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๑,๕๒๔ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๕๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๑๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๓๙ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๖ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Twitter หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน และ Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

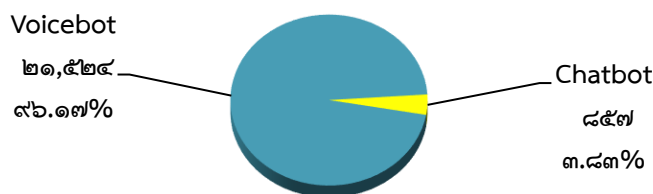


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	33,250	21,524	857	619	56	239	16	4	0	0	56,565
ร้อยละ	58.78	38.05	1.52	1.09	0.10	0.42	0.03	0.01	0.00	0.00	100.00

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๒,๓๘๑ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๑,๕๒๔ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๘๕๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	21,524	857	22,381
ร้อยละ	96.17	3.83	100

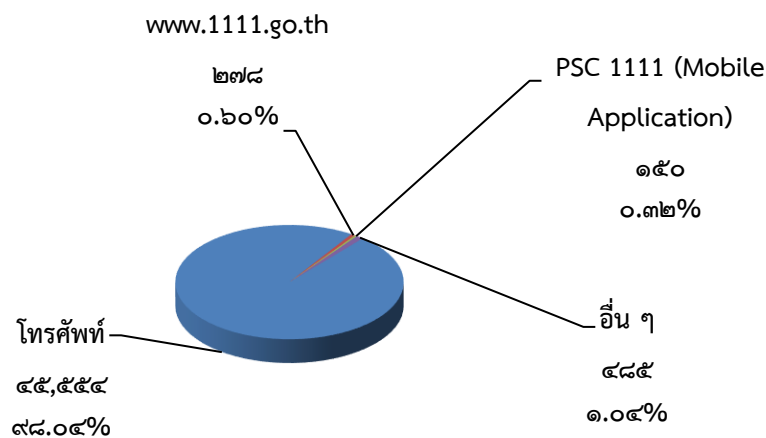
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการคลัง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ กองทุนการออมแห่งชาติ และข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงคมนาคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ อัตราค่าบริการ การรับ - ส่งจดหมายพัสดุ EMS การทำพินัยกรรม การชำระค่าไฟฟ้า - ค่าน้ำประปา และการทำใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคล เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๖,๔๖๗ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ ของ GCC 1111 จำนวน ๔๕,๕๕๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๗๘ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๐ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๔๘๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๕๕๔	๒๗๘	๑๕๐	๔๘๕	๔๖,๔๖๗
ร้อยละ	๙๘.๐๔	๐.๖๐	๐.๓๒	๑.๐๔	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพ ทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสาย ในการให้บริการ จำนวน ๙,๓๒๖ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๓๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๗ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการ แก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่ อัตราร้อยละ ๘๗.๓๑ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ระดับ ๔.๘๕ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการ ของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางเฟซบุ๊ก ช่องทางอินสตาแกรม และช่องทางทวิตเตอร์ หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐ ผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๕

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขมေးการให้บริการ ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขมေးการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๒๓ เรื่อง ขมေးการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๒ เรื่อง และขอบุคณาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๔ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๒ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๙๙.๗๘ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

การรายงานผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)
ประจำเดือน กันยายน 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 ได้จัดให้มีพนักงานรับสายประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

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

หมายเหตุ จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด (Skill_GCC_Total) เกินกว่า ๙๕ จุดให้บริการ

๓.๑.๒ พัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) พร้อมทั้งจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเชื่อมโยงกันแก่ผู้รับบริการอย่างน้อย โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

(๑) โทรศัพท์ GCC1111 และเว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th บริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย และสามารถใช้บริการได้ตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

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

(๓) เฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/GCC1111> และมีการบริการรับเรื่อง ตอบคำถาม ช่องทางข้อความของเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger) เป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ GCC 1111 และจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

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

(๕) เว็บไซต์ www.pantip.com

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

การดำเนินการ

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



แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111

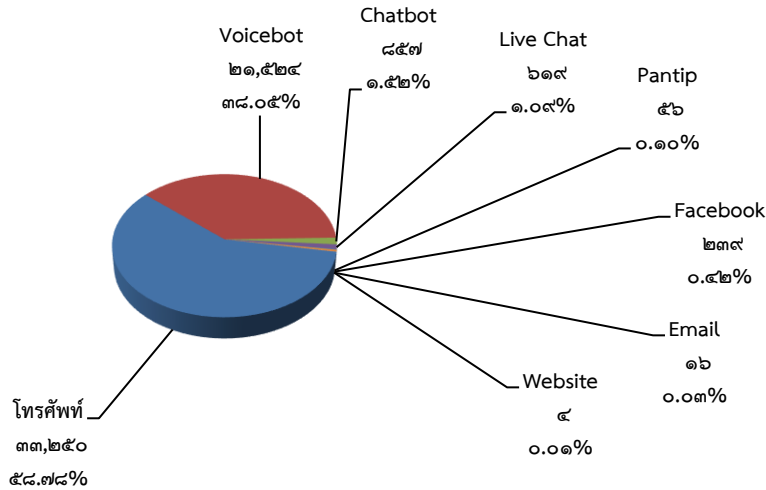
ทั้งนี้ จากแผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

๑. โทรศัพท์ GCC 1111 โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ และ เว็บไซต์ (Website) www.gcc.go.th
๒. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) contact_1111@gcc.go.th
๓. เฟซบุ๊ก Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)
(<https://www.facebook.com/GCC1111>) บริการรับเรื่อง และตอบคำถามผ่านข้อความเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger)
๔. ทวิตเตอร์ หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน Twitter : [GCC_1111](https://twitter.com/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 ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจากทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๕๖,๕๖๕ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๓,๒๕๐ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๑,๕๒๔ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๕๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๑๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๓๙ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๖ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Twitter หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน และ Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	33,250	21,524	8,571	6,191	56	2,339	16	4	0	0	59,861
ร้อยละ	54.78	34.05	13.22	9.54	0.10	3.62	0.03	0.01	0.00	0.00	100.00

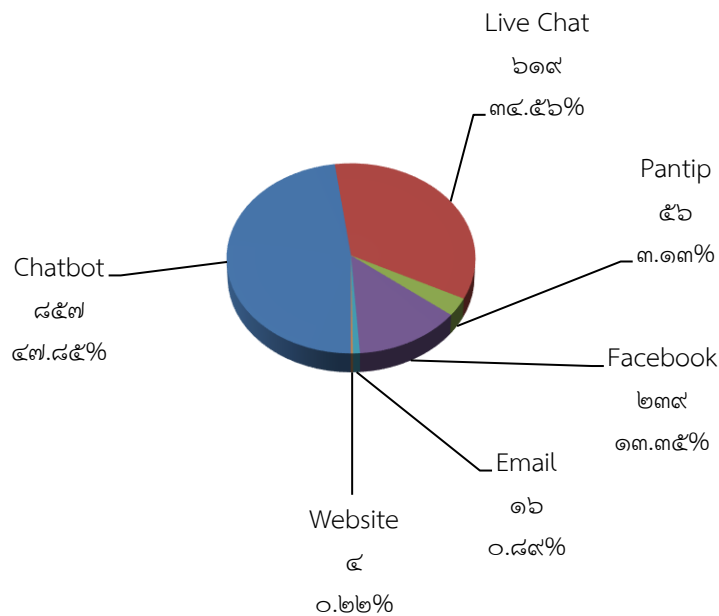
ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ แสดงถึงการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 54,784 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน 34,122 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 16,845 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 3,733 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 74 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 34,579 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 29,015 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 5,558 เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 6 เรื่อง

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๙๑ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๘๕๗ ครั้ง LiveChat จำนวน ๖๑๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๓๙ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๖ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Twitter หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน และ Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล จำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๕๗	๖๑๙	๕๖	๒๓๙	๑๖	๔	๐	๐	๑,๗๙๑
ร้อยละ	๔๗.๘๕	๓๔.๕๖	๓.๑๓	๑๓.๓๕	๐.๘๙	๐.๒๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๕๔ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๕๗ เรื่อง Live Chat จำนวน ๔๕๔ เรื่อง Pantip จำนวน ๖๕ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๕๘ เรื่อง E-mail จำนวน ๑๖ เรื่อง Website จำนวน ๔ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Twitter หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน และ Instagram

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

ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



กระทรวงมหาดไทย

- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรสูญหาย
- การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- จุดบริการด่วนมหานคร BMA Express Service
- การทำพินัยกรรม



กระทรวงคมนาคม

- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ส่วนบุคคล
- ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)
- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- กำหนดการเปิดให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายสีชมพู
- โปรแกรมการท่องเที่ยว จัดโดย การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)



กระทรวงการคลัง

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงิน Digital Wallet ๑๐,๐๐๐ บาท
- ข้อมูลเกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาลหกหลัก (Lottery 6 : L6)
- การทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ
- การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา



กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- อัตราค่าบริการไปรษณีย์ไทยส่งพัสดุธรรมดา และพัสดุลงทะเบียน
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ
- ประเภทของตราไปรษณียากร



สำนักนายกรัฐมนตรี

- วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี
- พระบรมราชโองการประกาศแต่งตั้งคณะรัฐมนตรี
- นายกรัฐมนตรี เปิดเผยความคืบหน้าการแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต (Digital Wallet) ๑๐,๐๐๐ บาท
- สวัสดิการของข้าราชการพลเรือนสามัญ
- สิทธิ คุ้มครองผู้บริโภค ๕ ประการ

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๕ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๔ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ สอบถามการทำบัตรประจำตัวคนพิการ กรณีบัตรสูญหาย สอบถามการแจ้งย้ายเข้าทะเบียนบ้าน และสอบถามการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

บัตรคนพิการ

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 5 กันยายน เวลา 08:33:52 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7032414 - 5 ก.ย.
คนพิการทำบัตรหายจะไปขอใบใหม่ต้องแจ้งความก่อนไหม แล้วต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 - 5 ก.ย.
เรียน สมาชิกหมายเลข 7032414
หากสมุดประจำตัวคนพิการสูญหาย ให้แจ้งความที่สถานีตำรวจและนำไปแจ้งความยื่นขอมีสมุดประจำตัวคนพิการเล่มใหม่พร้อมเอกสารหลักฐาน
- ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (เฉพาะกรณี สูญหาย)
- บัตรประจำตัวประชาชนของคนพิการหรือผู้พิการ (กรณีผู้เยาว์) พร้อมสำเนา 1 ชุด
- ทะเบียนบ้านฉบับจริงพร้อมสำเนา 1 ชุด
- รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป (กรณีคนพิการไม่ได้ดำเนินการด้วยตนเอง)
กรณี มอบอำนาจ ทำได้ 2 วิธี
1. มอบอำนาจให้ผู้ดูแล ดำเนินการแทน เพิ่มเติม เอกสาร/หลักฐาน
- บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ดูแล พร้อมสำเนา 1 ชุด
- ทะเบียนบ้านของผู้ดูแล พร้อมสำเนา 1 ชุด
2. มอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการ เพิ่มเติม เอกสาร/หลักฐาน
- บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจพร้อมสำเนา 1 ชุด
- ทะเบียนบ้านของผู้รับมอบอำนาจพร้อมสำเนา 1 ชุด
- หนังสือมอบอำนาจหรือหนังสือรับรองการเป็นผู้ดูแลคนพิการ (หนังสือรับรองราชการ จะใช้ในกรณีที่ ผู้ดูแล มีชื่อคนละทะเบียนบ้านกับคนพิการ โดยจะต้องให้ข้าราชการระดับซี 3 ขึ้นไปรับรอง)

Chutima

สมาชิกหมายเลข 7032414 - 5 ก.ย.
ตอบข้อมูลดีมากเลยค่าาา (๕^๕^๕) ละเยียดี้ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อหลายรอบ (๕_๕) / (๕^๕^๕)

สอบถามการทำบัตรประจำตัวคนพิการ กรณีบัตรสูญหาย

รบกวนสอบถามเอกสารการย้ายเข้าบ้านค่ะ

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 1936166 21 กันยายน เวลา 16:04:06 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 1936166, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 1936166 · 21 ก.ย.

สวัสดิ์ค่ะพอดีซื้อบ้านมา 1 ปีแล้ว แต่ยังไม่ได้เข้าทะเบียนบ้าน - บ้านเป็นบ้านใหม่ของโครงการ ทะเบียนบ้านยังเป็นเล่มเปล่า - แต่ทางเราได้กู้ร่วมกับคุณเป่า ค่ะ เลยอยากทราบข้อมูลว่า

1. กรณีซื้อมาแล้ว 1 ปี แต่ไม่ได้ย้ายเข้าจะต้องจ่ายค่าปรับอะไรไหม
2. กรณีกู้ร่วม แต่เป่าไม่สะดวกไปที่เขตด้วย ส่วนนี้เวลาย้ายชื่อเข้าทะเบียนบ้านต้องไขเอกสารอะไรบ้างคะ (ไม่ทราบว่าส่วนนี้เข้าใจถูกไหมนะคะ ถ้าหากว่าย้ายเข้าทะเบียนบ้านเฉยๆไม่ต้องใช้หนังสือยินยอมจากเป่า ยกเว้นว่าย้ายไปเป็นเจ้าบ้านที่ต้องใช้หนังสือยินยอม ไขใหม่คะ) หรือหากว่าต้องใช้หนังสือยินยอม พอดีจะมีแบบฟอร์มไหนคะ

ขอบคุณค่ะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 21 ก.ย.

เรียน สมาชิกหมายเลข 1936166

1. การแจ้งย้ายเข้าทะเบียนบ้าน กรณีที่ซื้อบ้านใหม่ ไม่จำเป็นต้องย้ายเข้าทะเบียนบ้านก็ได้ค่ะ เนื่องจากบุคคลคนหนึ่งจะมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านหลังเดียวเท่านั้น ไม่ว่าสถานะเจ้าบ้านหรือผู้อาศัยก็ตาม
2. การย้ายเข้าทะเบียนบ้านเปล่า กรณีเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ร่วม จะต้องได้รับการยินยอมจากเจ้าของกรรมสิทธิ์ทุกคนถึงจะสามารถดำเนินการแจ้งย้ายเข้าได้ หากเจ้าของกรรมสิทธิ์คนใดไม่สะดวกดำเนินการ สามารถทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นหรือให้บุคคลแจ้งย้ายไปดำเนินการแทนได้ โดยหนังสือมอบอำนาจสามารถเขียนขึ้นเองได้หรือใช้แบบฟอร์มมอบอำนาจทั่วไปค่ะ

สำหรับเอกสารดำเนินการแจ้งย้ายเข้า อาจจะต้องตรวจสอบก่อนว่าเป็นการแจ้งย้ายในเสาเอกเดียวกันหรือย้ายคนละเสาเอกคนละจังหวัดกัน เนื่องจากเอกสารดำเนินการแตกต่างกันค่ะ
Chutima



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 21 ก.ย.

เรียน สมาชิกหมายเลข 1936166

ขออนุญาตแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมนะคะ หนังสือมอบอำนาจที่ใช้ จะเป็นหนังสือยินยอมและมอบหมายหมายเจ้าของกรรมสิทธิ์ค่ะ หนังสือยินยอมและมอบหมาย คือ ยินยอมให้ผู้ย้ายเข้ามาขึ้นชื่อในทะเบียนบ้านได้ ส่วนมอบหมายเป็นกรณีที่ไม่สามารถไปดำเนินการได้ จึงมอบหมายให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทนซึ่งหนังสือยินยอมและมอบหมายสามารถทำเป็นฉบับเดียวกันระบุรายละเอียดที่สำคัญลงไป
Chutima



สมาชิกหมายเลข 1936166 · 21 ก.ย.

ขอบคุณสำหรับคำตอบนะคะ

ขอสอบถามอีกเรื่องนะคะ พอดียังค่อนข้าง งง

กรณีที่เราย้ายเข้าทะเบียนบ้านเปล่า เล่มใหม่ แล้วกู้ร่วมกับคุณเป่า (ทะเบียนบ้านยังฉบับเป็นที่อยู่ชั่วคราว เป็นแค่ผู้อาศัยค่ะ) >>>> แต่ทางเราจะย้ายเข้าไปเป็นเจ้าบ้าน แต่เป่าไม่ได้อยู่ที่เขตเนื่องจากอยู่ต่างจังหวัด. กรณีแบบนี้ไม่ว่าจะย้ายไปเป็นเจ้าบ้าน หรืออยู่ผู้อาศัย ก็จำเป็นต้อง มีใบยินยอมและมอบอำนาจ จากเจ้าบ้านอีกคนคือคุณเป่า ไปด้วยตลอดเลยใช่ไหมคะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 · 21 ก.ย.

เรียน สมาชิกหมายเลข 1936166

การย้ายเข้าไปเป็นเจ้าบ้านหรือผู้อาศัยหากเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ร่วมกันจะต้องมีหนังสือยินยอมและมอบหมายหมายเจ้าของกรรมสิทธิ์ร่วมคนอื่นด้วยค่ะ

Yaowaluk.



สมาชิกหมายเลข 1936166 · 21 ก.ย.

ขอบคุณมากค่ะ 🙏🙏

สอบถามการแจ้งย้ายเข้าทะเบียนบ้าน

★ คนที่เกิด พ.ศ.2507 ต้องไปยื่นเรื่องขอเงินเบี้ยผู้สูงอายุ ปี ไหน

สิทธิ์ผู้สูงอายุ กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานราชการ กฎหมายชาวบ้าน

? กระพุ่มคำถาม

ติดตาม ▾

คนที่เกิด พ.ศ.2507 ต้องไปยื่นเรื่องขอเงิน

เบี้ยผู้สูงอายุ ปี ไหน ครับ เกิด เดือน กันยายน

2507 เพิ่งอายุ 59 ปี อะครับ ต้องไปทำเรื่องยื่นขอ

เงินเบี้ยผู้สูงอายุ เดือนไหน ปีไหน ที่ไหน ที่

สำนักงานเทศบาลเมือง หรือ ที่ไหน อะครับ คือ หา

อ่านในเว็บก็ ยัง งงๆ อยู่

ใครพอทราบบ้างครับ ขอบคุณครับ 🙏

0 + 0 | 😊 สมาชิกหมายเลข 7745526
28 กันยายน เวลา 00:00 น.

ความคิดเห็นที่ 3

เรียน สมาชิกหมายเลข 7745526

สำหรับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามหลักเกณฑ์ใหม่ (มีผลวันที่ 12 ส.ค.2566 เป็นต้นไป)

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์จะได้รับเงินเบี้ยยังชีพ

- มีสัญชาติไทย
- ใช้อาศัยในทะเบียนบ้านในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ยื่นยืนยันสิทธิ์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- เป็นผู้ไม่มีรายได้หรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพตามที่คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุกำหนด (รอลดคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุประกาศเพิ่มเติม) ดังนั้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้คุณสมบัติผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติมไปพลางก่อน

เอกสารหลักฐานการยืนยันสิทธิ์

บุคคลใดที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ให้ยื่นยืนยันสิทธิ์รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยไม่ต้องลงทะเบียน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกโดยแจ้งไปยังผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์ หากผู้สูงอายุมีความประสงค์ที่จะรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้แนบเอกสารหลักฐานเพื่อยืนยันสิทธิ์ตนเองไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

- แบบยืนยันสิทธิ์การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร สำหรับกรณีที่ผู้ประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร (รายชื่อบัญชีต้องขึ้นอยู่กับการดำเนินการของแต่ละพื้นที่ ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง)
- หากผู้สูงอายุไม่สามารถแจ้งความประสงค์การรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองได้ อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคคลอื่นเป็นผู้ไปแจ้งความประสงค์การรับเงินเบี้ยยังชีพแทนผู้สูงอายุก็ได้

สถานที่การยืนยันสิทธิ์

องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หรือ เมืองพัทยา ที่ผู้สูงอายุมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน
กรณี กรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต ที่ผู้สูงอายุมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

Chutima

0 + 0 | 🗨️ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 🌞
28 กันยายน เวลา 07:00 น.

👤 ตอบกลับ

สมาชิกหมายเลข 7745526 ถูกใจ

2 ความคิดเห็นที่ 3-1

ขอบคุณครับ 🙏

0 + 0 | 😊 สมาชิกหมายเลข 7745526
28 กันยายน เวลา 15:43 น.

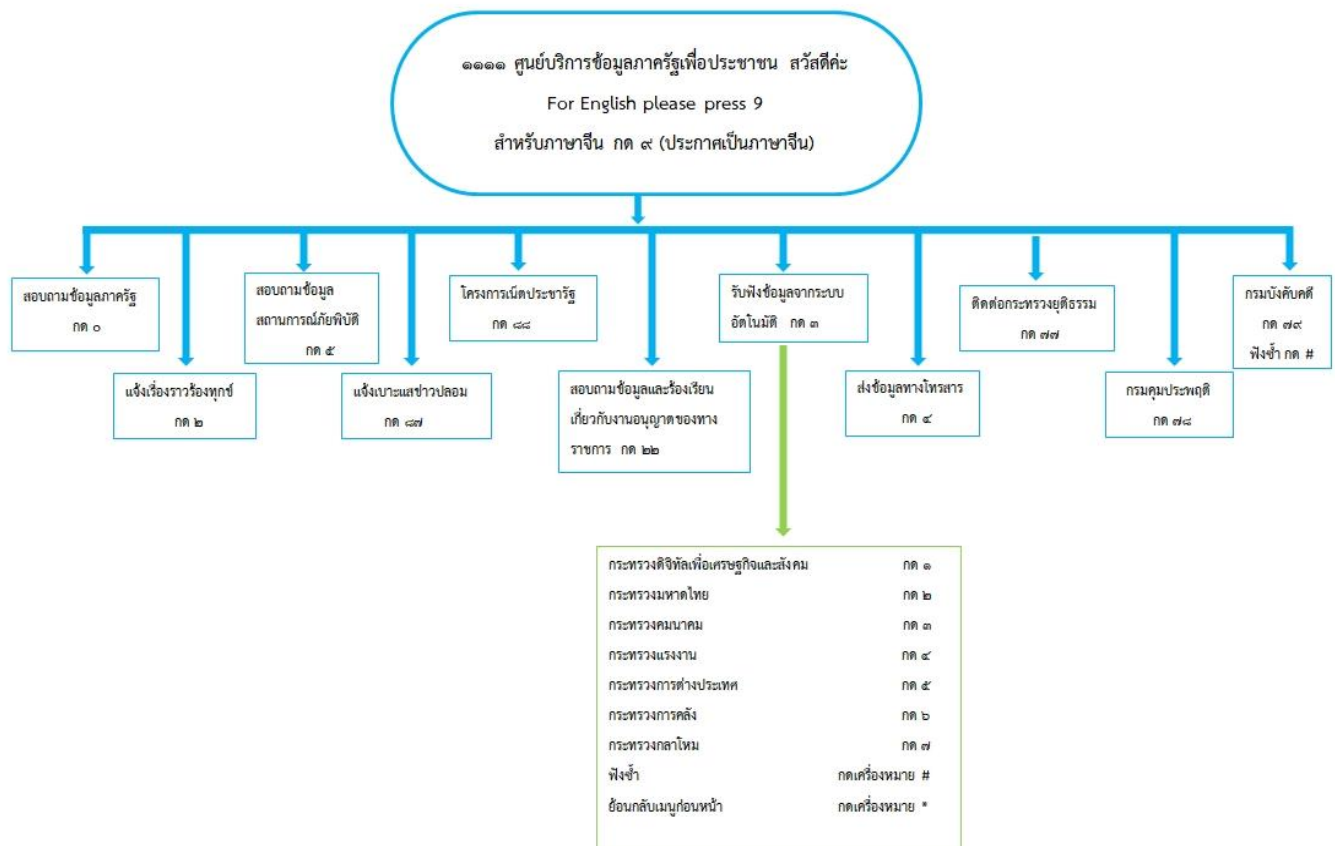
👤 ตอบกลับ

สอบถามการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

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 วิเคราะห์กลั่นกรอง 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

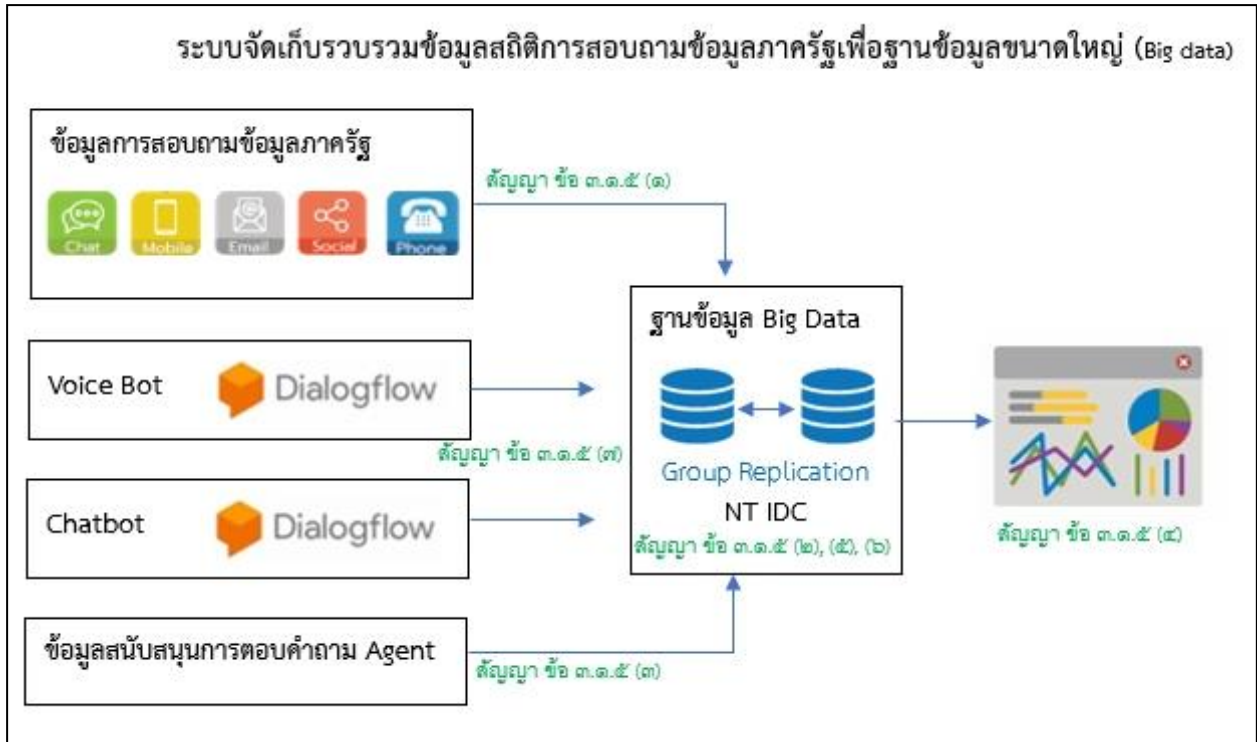


แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

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

ด้านโครงสร้างสถาปัตยกรรม GCC1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อดังปรากฏตามแผนภาพด้านล่าง พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในสัญญาการให้บริการ ข้อ ๓.๑.๕ (๑) – ๓.๑.๕ (๗) ระบบจัดเก็บฯ จะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก GCC Contact Center, รวบรวมข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และเชื่อมโยงกับระบบ 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 GCC1111 ได้ออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่จัดเก็บ โดยได้รวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งาน ออกแบบ Data Dictionary ของชุดข้อมูลดังกล่าว วางแผนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๗ กระทรวง ที่มีความพร้อม โดยข้อมูลที่น่าเข้ามาจัดเก็บที่ 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'

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
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

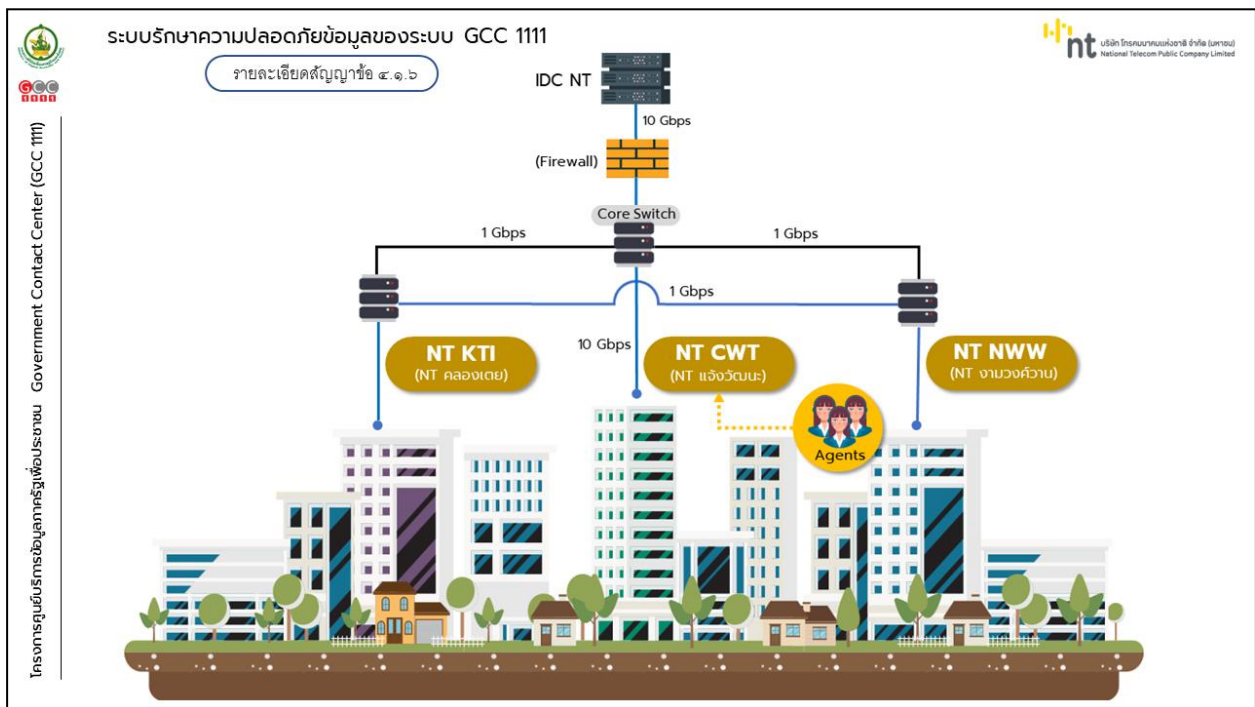
และมีโครงสร้างเหมือนกันทั้งสามหมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

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

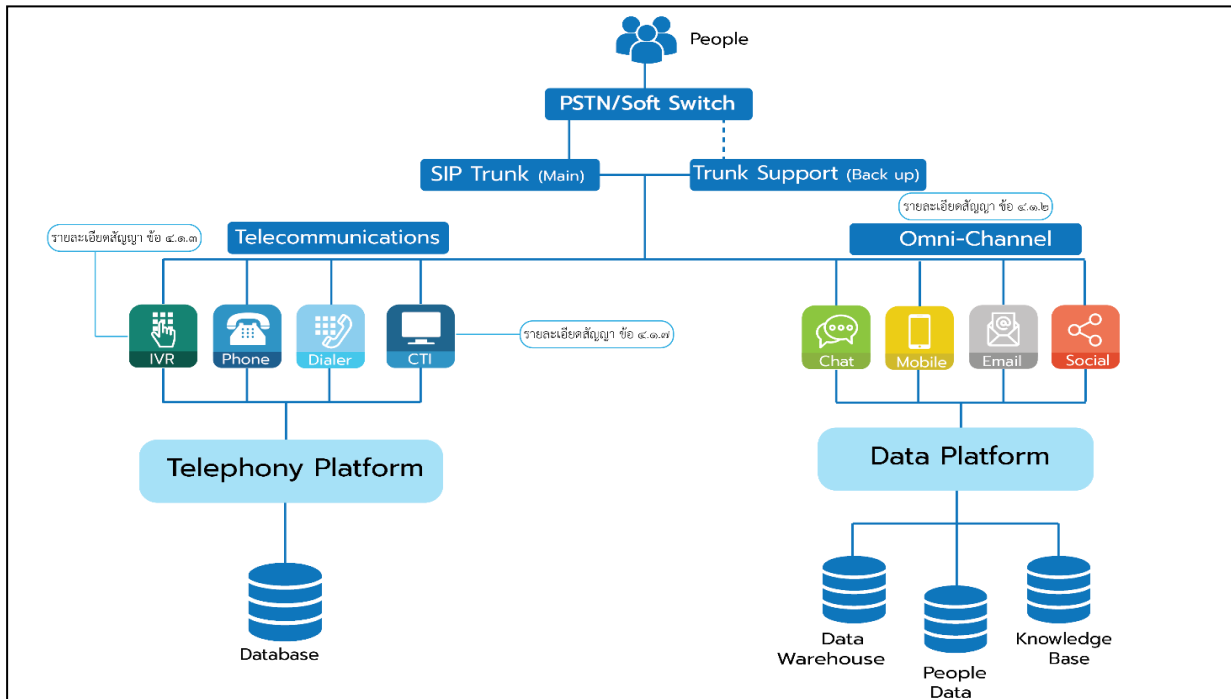


แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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

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

การดำเนินการ

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

๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

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

การดำเนินการ

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

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

การดำเนินการ

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ GCC 1111 ได้จัดทำคำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ดังมีตัวอย่าง ได้แก่ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ การทำหนังสือเดินทางบุคคลทั่วไป บริการเกี่ยวกับวัตถุล้นทราย การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และการจดทะเบียนพาณิชย์ 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 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๙,๓๒๖ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กรมกิจการเด็กและเยาวชน ประกาศแจ้งการจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด เดือนกันยายน ๒๕๖๖ โดยสามารถจ่ายเงินเข้าบัญชีผู้มีสิทธิ ภายในวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๖ สามารถตรวจสอบ ได้ ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ผ่านเว็บไซต์กรมกิจการเด็กและเยาวชน <http://www.dcy.go.th> ๒) ผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ๓) ผ่านแอปพลิเคชัน “เงินเด็ก” โดยมีข้อแนะนำ ดังนี้ ๑) หมั่นตรวจสอบข้อมูลของท่านในระบบ ตรวจสอบสิทธิ เป็นประจำ ๒) หากมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่แก้ไข ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการติดตามของเจ้าหน้าที่จะได้รวดเร็ว ๓) หมั่นตรวจสอบบัญชีธนาคารที่ใช้รับเงิน อุดหนุนว่ายังใช้งานได้ปกติ หากมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์ปฏิบัติการโครงการเงิน อุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด หมายเลข ๐๘ ๒๐๙๑ ๗๒๔๕ และหมายเลข ๐๘ ๒๐๓๗ ๙๗๖๗ ในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้พัฒนาแอปพลิเคชัน THAI DISASTER ALERT หรือ แอป TDA ซึ่งเป็น Mobile Application แจ้งเตือนภัยผ่านระบบโทรศัพท์มือถือแบบเจาะลึกเข้าถึงพื้นที่ที่คาดว่าจะเกิดภัยสาธารณภัย เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยสามารถเตรียมพร้อมรับมือป้องกันภัยก่อนที่ภัยจะมาถึง ได้อย่างทันท่วงที และขณะนี้ได้ต่อยอดการแจ้งเตือนสาธารณภัยผ่านระบบออนไลน์ โดยเปิดเว็บไซต์แจ้งเตือน สาธารณภัย Thai Disaster Alert Web (<https://tdaweb.disaster.go.th/tda/AlertHome>) โดย มีจุดเด่น ในการแจ้งเตือนสาธารณภัยไปยังอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในรูปแบบสัญญาณเสียงเตือนภัย (Alarm) แบบอัตโนมัติ โดยระบบจะทำการแจ้งเตือนสาธารณภัยร้ายแรง (สาธารณภัย ระดับ ๓ และระดับ ๔) ในทุกประเภทภัย อาทิ อุทกภัย แผ่นดินไหว สึนามิ เป็นต้น รวมถึงยังให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภัย สภาพอากาศ และประกาศแจ้งเตือน ภัยในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย ซึ่งได้มีการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูล ได้ตลอดเวลา โดยสามารถกดเข้าไปดูรายละเอียดของประกาศแจ้งเตือนสาธารณภัยของแต่ละพื้นที่ได้ตลอด

๒๔ ชั่วโมง ถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการบริการด้านข้อมูลข่าวสารสาธารณสุข และการแจ้งเตือนสาธารณสุขแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง ทัวถึง และทันต่อสถานการณ์

- กรมการค้าภายใน จัดทำระบบค้นหาและเปรียบเทียบราคาภายในโรงพยาบาลเอกชน โดย รายการยาในระบบดังกล่าวอยู่ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้ ๑) เป็นรายการยาที่โรงพยาบาลเอกชนแจ้งกับ กรมการค้าภายใน ตามประกาศคณะกรรมการ ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ ๘๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง การแจ้งราคา การกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขเกี่ยวกับการจำหน่ายยารักษาโรค เวชภัณฑ์ ค่าบริการ รักษาพยาบาล บริการทางการแพทย์ และบริการอื่นของสถานพยาบาล ๒) รายการยาครอบคลุมรายการที่อยู่ในบัญชีเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤติ มีสิทธิทุกที่ (Universal Coverage Emergency Patients : UCEP) และที่มีปริมาณ การจำหน่ายสูงสุด ๑๐๐ รายการแรก ของแต่ละโรงพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลแต่ละแห่งมีการใช้ยารักษาคนไข้ แตกต่างกันไป ดังนั้น ยาบางรายการอาจไม่ได้อยู่ในภายใต้ระบบค้นหาและเปรียบเทียบนี้ วิธีตรวจสอบราคา ยาของโรงพยาบาลเอกชนผ่านออนไลน์ โดยเข้าไปที่ <http://hospitals.dit.go.th/app/portal.pHp> ทำการเลือกรายการที่ต้องการตรวจสอบราคา ดังนี้ ๑) ตรวจสอบราคา ระบุชื่อยาในช่องค้นหา และกดปุ่มตรวจสอบราคา ระบบจะแสดงรายการที่ค้นหา ๒) ตรวจสอบค่าบริการทางการแพทย์ ระบุชื่อบริการทางการแพทย์ในช่องค้นหา และกดปุ่มตรวจสอบค่าบริการทางการแพทย์ ระบบจะแสดงรายการที่ค้นหา

- อธิบดีกรมการปกครอง มีหนังสือด่วนที่สุด ถึงผู้ว่าราชการจังหวัดทั่วประเทศ เรื่อง มาตรการควบคุม กำกับดูแลปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ใจความว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีเกียรติ และศักดิ์ศรี ขอให้ยึดมั่น และยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง มีความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ ต้องรักษาชื่อเสียงของตน และรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ มิให้เสื่อมเสีย เป็นแบบอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่รัฐ และบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติราชการในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ แต่ปัจจุบัน ยังปรากฏข่าวทางสื่อมวลชนหรือสื่อสังคมออนไลน์เกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติตนของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ไม่เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย นโยบายของรัฐบาล กระทำตนเป็นผู้มีอิทธิพล จึงขอให้ จังหวัด แจ้งอำเภอ กำชับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการประพฤติตน และการใช้อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ หากปรากฏว่ากำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประพฤติตนไม่ถูกต้องเหมาะสม ไม่เป็นไปตามระเบียบกฎหมายนโยบายของ รัฐบาลหรือกระทำตนเป็นผู้มีอิทธิพล ให้นายอำเภอ พิจารณาตามมาตรการ ๑) ตั้งคณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริง หากพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ แต่ยังไม่เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง นายอำเภอ สามารถสั่งลงโทษทางวินัยอย่างไม่ร้ายแรง ได้แก่ ภาคทัณฑ์ ตัดค่าตอบแทน และลดอันดับเงินเดือน ไม่เกินหนึ่งอันดับ ๒) หากเกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ให้นายอำเภอ รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง หากผลการสอบสวนมีมูลความผิดจริง สามารถลงโทษ ปลดออก หรือไล่ออกจากตำแหน่ง ๓) หากนายอำเภอพิจารณาแล้วเห็นว่าพฤติการณ์ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ เป็นการบกพร่องในหน้าที่หรือประพฤติตนไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง ให้นายอำเภอแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบข้อเท็จจริง เพื่อสอบสวนให้ได้ความว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ มีพฤติกรรมบกพร่องในหน้าที่หรือประพฤติตน

ไม่เหมาะสมกับตำแหน่งแล้วรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อมีคำสั่งให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ พ้นจากตำแหน่ง ๔) หากพบว่า กรณียังไม่มีมูลให้ดำเนินการทางวินัย ให้นายอำเภอกล่าวตักเตือนให้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ เกิดผลดีต่อราชการ ๕) กรณีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ผู้ใดประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เอาใจใส่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้มแข็ง ให้จังหวัดดำเนินการยกย่องชมเชยให้ปรากฏเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณด.) ออกบูชาระชาสัมพันธ์แนะนำแอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง พร้อมส่ง” บริการออนไลน์ ในงาน “OTOP Midyear 2023” ระหว่างวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๖ ถึง วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ที่ อาคารชาเลนเจอร์ ๒ - ๓ ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพค เมืองทองธานี ทั้งนี้ แอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง พร้อมส่ง” บริการออนไลน์ที่ ปณด. จัดทำขึ้น เพื่อรองรับ Marketplace โดยแอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง” ในรูปแบบ Online Shopping และแอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง” ในรูปแบบ Online Delivery หวังให้เป็นช่องทางใหม่ของคนไทยในรูปแบบ “สินค้าพร้อมส่ง สินค้าพร้อมขาย” เพื่อเพิ่มศักยภาพช่วยเหลือเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการรายย่อยทั่วทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เสริมสร้างความมั่นคงให้กับเศรษฐกิจฐานรากที่เป็นฟันเฟืองสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยการจัดงาน “OTOP Midyear 2023” ในครั้งนี้ กรมการพัฒนาชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาด และสร้างรายได้ให้กับชุมชน มีผู้ผลิต และผู้ประกอบการ OTOP จาก ๗๖ จังหวัด และกรุงเทพมหานคร เข้าร่วมจำหน่ายไม่น้อยกว่า ๑,๔๐๐ กลุ่ม และสามารถสร้างงาน สร้างรายได้ไม่น้อยกว่า ๓๐๐ ล้านบาท ช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศไทย มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณด.) ผู้เชี่ยวชาญด้านการขนส่ง ที่มีคลังเก็บสินค้าที่ควบคุม อุณหภูมิเตรียมเปิดตัว “Healthcare Solutions” บริการขนส่งด้านยาและเวชภัณฑ์ เพื่อบริการด้านสาธารณสุขให้กับคนไทยในแบบ “เท่าเทียม ทั่วถึง ทันเวลา เพื่อสุขภาวะของคนไทย” ด้วยระบบเทคโนโลยี API (Application Programming Interface) ที่ทันสมัยมาใช้เชื่อมโยงกับระบบบริหารจัดการส่งยาและเวชภัณฑ์ถึงบ้านผู้ป่วย เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง โดยมี คุณพีระ อดุมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด (ปณด.) ทพ.อรรถพร ลิ้มปัญญาเลิศ รองเลขาธิการสำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ รศ.ดร.ดวงพรรณ กริชชาญชัย หัวหน้าศูนย์จัดการโลจิสติกส์และโซลูชันสุขภาพ (LogHealth) มหาวิทยาลัยมหิดล ภาณุ.ลลนา เสดสุขบรรณ นายกษมาคมไทย อุตสาหกรรมผลิตยาแผนปัจจุบัน คุณหรรษา ไทยศรี กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และคุณธนพล ดอกแก้ว นายกษมาคม เพื่อนโรคไตแห่งประเทศไทย ร่วมพูดคุย ในวันพุธที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ แกรนด์ฮอลล์ ชั้น ๑ และลานจัตุรัส ไปรษณีย์กลางบางรัก

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 กันยายน ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๓.๒.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

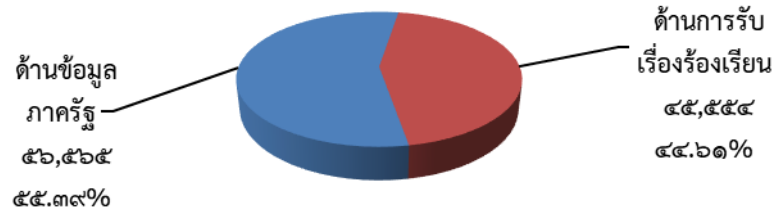
การดำเนินการ

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

๑) การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๑๐๒,๑๑๙ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๖,๕๖๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๙ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๕,๕๕๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๑ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๖,๕๖๕	๔๕,๕๕๔	๑๐๒,๑๑๙
ร้อยละ	๕๕.๓๓	๔๕.๖๑	๑๐๐

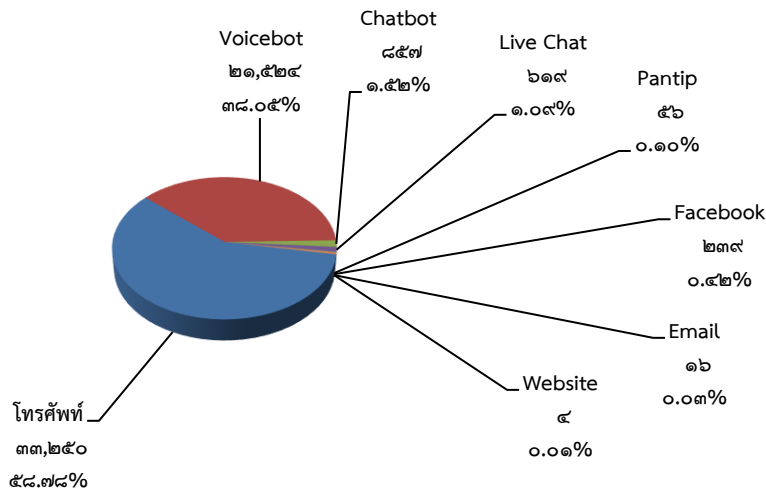
ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๕๖,๕๖๕ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๓,๒๕๐ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๑,๕๒๔ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๕๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๑๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๓๙ ครั้ง E-mail จำนวน ๑๖ ครั้ง Website จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Twitter หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน และ Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



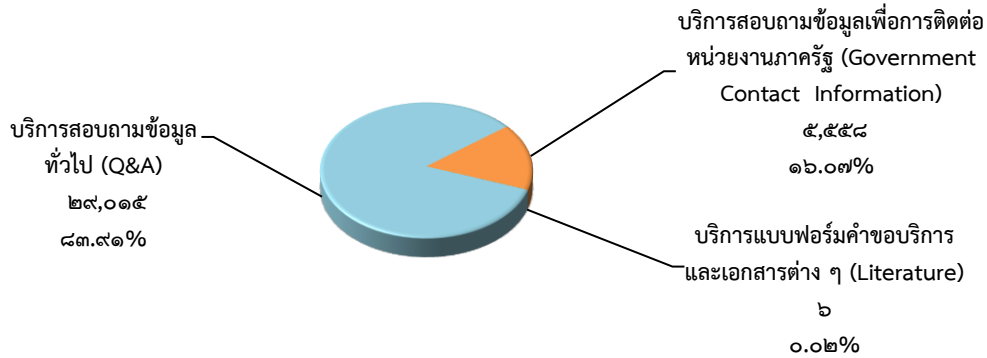
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	X	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	33,250	21,524	857	615	56	235	16	4	0	0	56,565
ร้อยละ	58.72	38.05	1.52	1.05	0.10	0.42	0.03	0.01	0.00	0.00	100.00

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 54,774 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน 34,122 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 16,652 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 3,733 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 74 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 34,575 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 25,015 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 5,558 เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 6 เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๙,๐๑๕	๕,๕๕๘	๖	๓๔,๕๗๙
ร้อยละ	๘๓.๙๑	๑๖.๐๗	๐.๐๒	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน กันยายน ๒๕๖๖ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๙,๐๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๑ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๘,๘๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๙

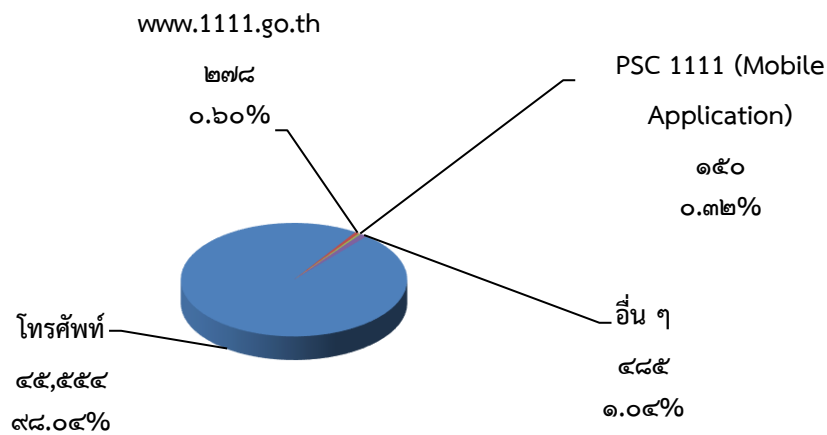
(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๕๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๗ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕,๕๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๔ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒ ทั้งนี้ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๑.๒) บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๖,๔๖๗ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๕,๕๕๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๗๘ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๐ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๔๘๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



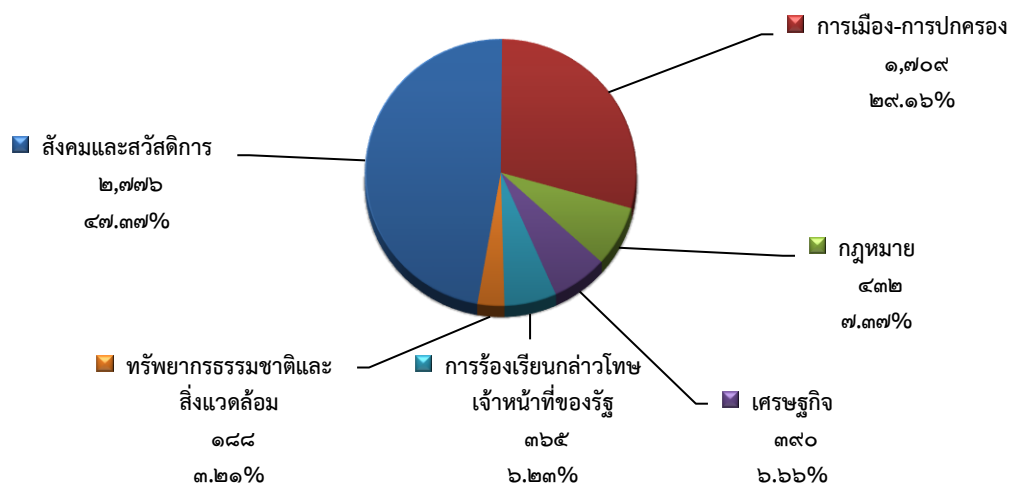
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๕๕๔	๒๗๘	๑๕๐	๔๘๕	๔๖,๔๖๗
ร้อยละ	๙๘.๐๔	๐.๖๐	๐.๓๒	๑.๐๔	๑๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๕๕๔ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๙,๓๙๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๖,๐๑๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับการบริการ จำนวน ๑๔๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๙,๓๙๒ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๕,๔๑๔ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๙,๔๕๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๓๓ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๔๘๗ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๕,๘๖๐ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๗๗๖ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๑,๗๐๙ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๓๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๙๐ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๖๕ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๘๘ เรื่อง และไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



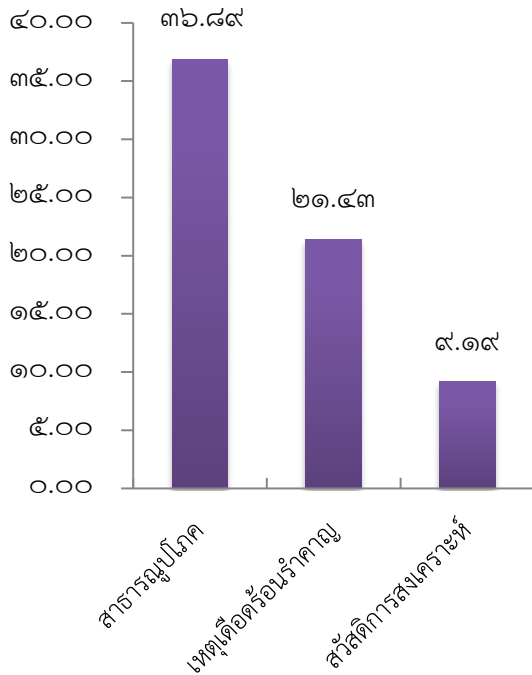
รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การเมือง-การปกครอง	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๗๗๖	๑,๗๐๙	๔๓๒	๓๙๐	๓๖๕	๑๘๘	๐	๕,๘๖๐
ร้อยละ	๔๗.๓๗	๒๙.๑๖	๗.๓๗	๖.๖๖	๖.๒๓	๓.๒๑	๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๒๑ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร สำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร ฯลฯ จำนวน ๕๕๒ เรื่อง

สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

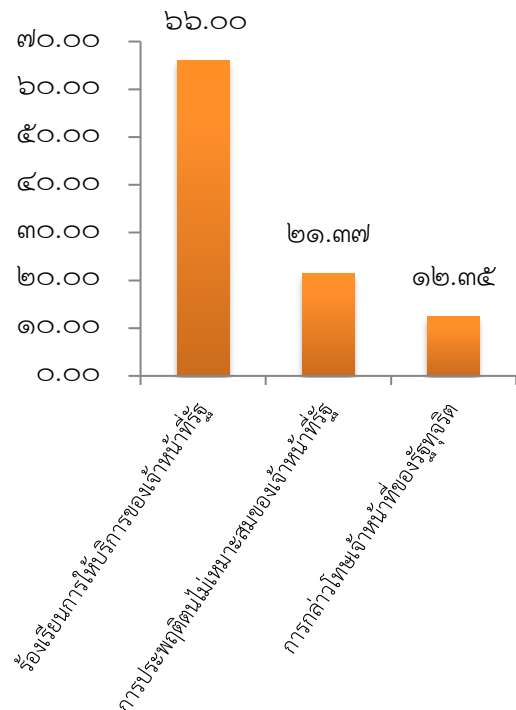


- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๖.๘๙ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก และขอให้แก้ไขปัญหานอนชำรุด ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๑.๔๓ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางทางจราจร ฯลฯ
- สวัสดิการสงเคราะห์** ร้อยละ ๙.๑๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเบี้ยยังชีพผู้พิการ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายขยายสลากกินแบ่งรัฐบาลเพื่อช่วยผู้พิการของรัฐบาล ฯลฯ

การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

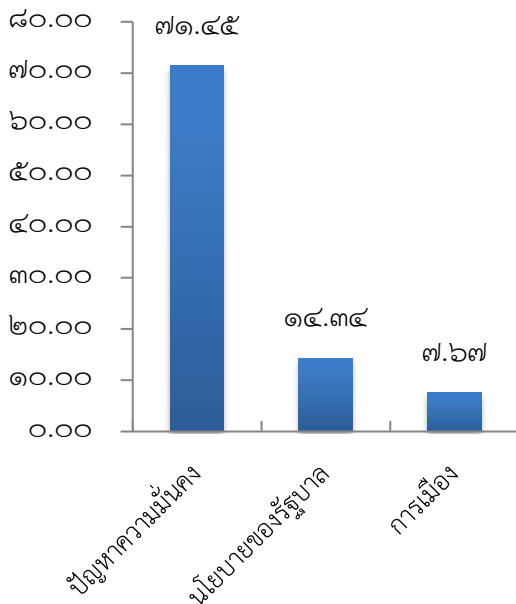
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๖.๐๐ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานี ตำรวจนครบาล ตำรวจภูธร ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรม การให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๒๑.๓๗ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของกำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๒.๓๕ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการจัดสรรงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ขอให้ตรวจสอบการเรียกรับเงินจากการบรรทุกน้ำหนักเกินของรถสิบล้อ ฯลฯ



การเมือง - การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

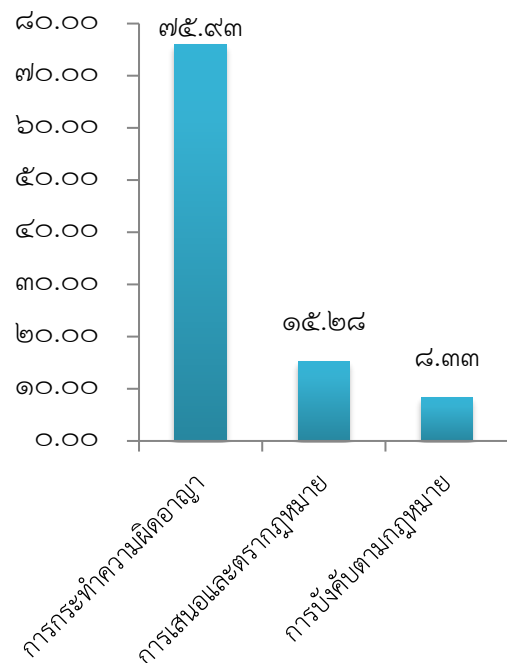


- ปัญหาความมั่นคง** ร้อยละ ๗๑.๔๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเตรียมความพร้อมของกำลังพลทหารของกระทรวงกลาโหม ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำช่างพลายประตู่ผาและพลายศรีณรงค์กลับสู่ประเทศไทย ที่ถูกส่งไปเป็นทาสในอินเดียที่ประเทศศรีลังกา ฯลฯ
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๑๔.๓๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาลกระตุ้นเศรษฐกิจ การแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคณะรัฐมนตรีชุดใหม่ ฯลฯ
- การเมือง** ร้อยละ ๗.๖๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูประบบข้าราชการตำรวจ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารระบบราชการในกระทรวงยุติธรรม ฯลฯ

กฎหมาย

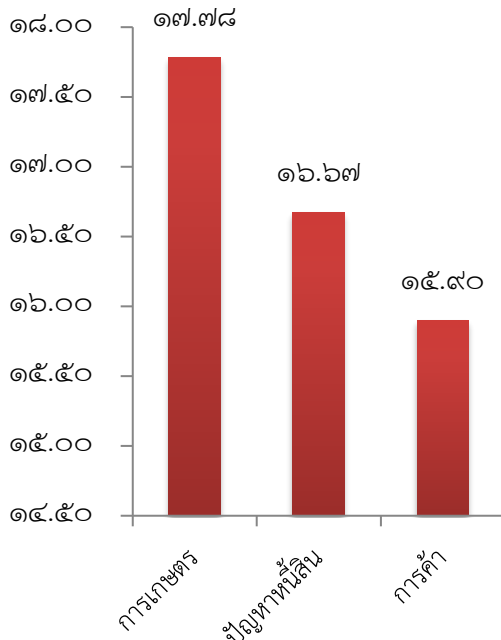
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๗๕.๙๓ ได้แก่ ขอให้เร่งแก้ไขปัญหาแก๊งมิจฉาชีพทางโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกก่อกรวน ช่มชู้ คุกคาม และทำร้ายร่างกาย ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๕.๒๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๘.๓๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการผ่อนผันการบังคับใช้กฎหมายจราจร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อำนาจของเจ้าพนักงานในการเข้าและค้นเคหสถาน ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

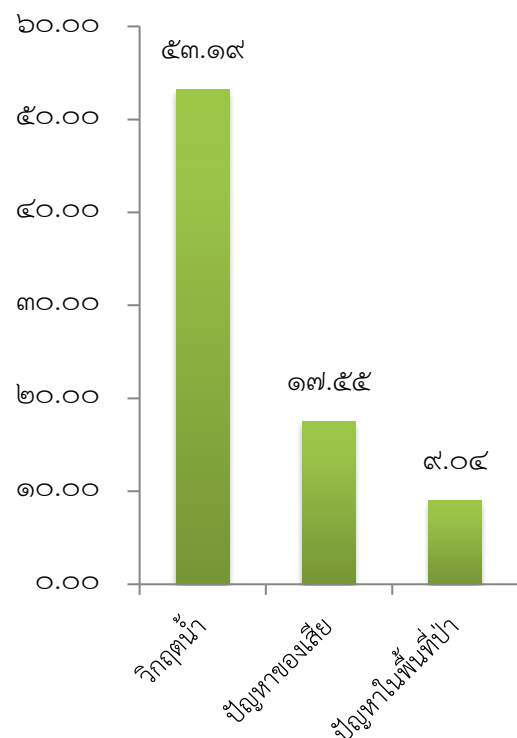


- การเกษตร** ร้อยละ ๑๗.๗๘ ได้แก่
ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยาง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาควบคุมราคาปุ๋ยเคมีและสารเคมีกำจัดวัชพืช ฯลฯ
- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๑๖.๖๗ ได้แก่
ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพักชำระหนี้เกษตรกร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมชำระหนี้ข้าราชการครู ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๕.๕๐ ได้แก่
ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมราคาสินค้าอุปโภคบริโภค ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจสอบผู้จำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๕๓.๑๙ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือระบายน้ำท่วมขังภายในหมู่บ้าน ขอความช่วยเหลือจัดสรรถุงยังชีพเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากอุทกภัย ขอความช่วยเหลือจัดทำฝนเทียมช่วยเหลือเกษตรกรในพื้นที่ ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๑๗.๕๕ ได้แก่ ขอให้จัดสรรถังขยะเพื่อทิ้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขอให้แก้ปัญหาปล่อยของเสียลงสู่คลองสาธารณะ ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๙.๐๔ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการบุกรุกที่ดินและใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน 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 ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๗๖๔ 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 ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๕,๐๑๑ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔.๙๙ 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) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข 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 กันยายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๗๔๖ ครั้ง

๒.๑.๓.๒) กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๘ ครั้ง

๒.๑.๓.๓) กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๙๒๙ ครั้ง

๒.๑.๓.๔) ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๗๖๔ ครั้ง

๒.๑.๓.๕) โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๕๓๐ ครั้ง

๒.๒) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑) การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๒๙๑ เรื่อง ได้แก่ การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การแจ้งพำนักในที่ของคนต่างชาติดำเนินงาน

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

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๓๐๑ 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 กันยายน ๒๕๖๖ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๕๐ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๓๑ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕๘๑ 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 กันยายน ๒๕๖๖ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๒๐ เรื่อง ได้แก่ การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุสามเณร การตรวจสอบชื่อสำนักสงฆ์ และรายชื่อวัดในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๗ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอให้ตรวจสอบการตั้งโต๊ะรับตรวจดวงชะตาภายในบริเวณวัด โดยหมอดูไม่มีใบอนุญาตจากสมาคมโหราแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์

๒) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของพระภิกษุสงฆ์กับฆราวาส เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับให้มีการอนุมัติงบประมาณในการจัดทำแอปพลิเคชันสำหรับพระสงฆ์ สามเณร และแม่ชีทั่วประเทศ ๒) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดต้นไม้ใหญ่ในบริเวณพื้นที่พุทธมณฑล เป็นต้น

๒.๒.๔) เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

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

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๙ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๒๙ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อยกเว้น สำหรับผู้ควบคุมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลฯ โดยไม่ต้องขอความยินยอม ข้อเสนอแนะ กรณีกារถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และกรณีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

๓.๒.๖ รวบรวมข้อมูลคำถาม - คำตอบ ที่ให้บริการแก่ประชาชน และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน รวมทั้งรวบรวมข้อมูลและส่งข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

การดำเนินการ

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

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



การเมือง-การปกครอง

- การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- การแจ้งย้ายที่อยู่เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
- นายกรัฐมนตรี เปิดเผยความคืบหน้าการจ่ายเงิน Digital Wallet



เศรษฐกิจ

- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจการจ่ายเงิน Digital Wallet
- ข้อมูลสลากกินแบ่งรัฐบาล ๖ หลัก (Lottery 6 : L6)
- กองทุนการออมแห่งชาติ



สังคมและสวัสดิการ

- โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ



การศึกษาและเทคโนโลยี

- กองทุนให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา
- ตารางการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ ๑๙
- การบริจาคร่างกายเพื่อศึกษาทางการแพทย์



อื่น ๆ

- สภากาชาดไทยออกหน่วยรับบริจาคโลหิตเคลื่อนที่
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

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

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๐๐,๓๒๘ 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
สอบถาม ข้อมูล ภาครัฐ	รับเรื่อง ร้องเรียน	สอบถาม ข้อมูล ด้วยภาษา ต่างประเทศ	สอบถาม ข้อมูล สถานการณ์ ภัยพิบัติ	สอบถาม ข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนาจ ความสะดวกฯ	กรม คุ้มครอง สิทธิและ เสรีภาพ (สายด่วน ยุติธรรม)	กรมคุม ประพฤติ	กรม บังคับคดี	ศูนย์ ประสาน งานและ แก้ไข ปัญหา ข้ามพรมแดน	โครงการ เน็ต ประชารัฐ
๓๙,๓๓๓	๔๕,๕๕๔	๑,๖๓๙	๑,๗๖๔	๕,๐๑๑	๑,๗๔๖	๕๘	๑,๙๒๙	๗๖๔	๒,๕๓๐

จากสถิติการให้บริการในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๐๐,๓๒๘ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๔,๗๗๔ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๔,๑๒๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๖,๘๔๕ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรม ที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๗๓๓ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๗๔ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๔,๕๗๙ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๙,๐๑๕ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๕๕๘ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๙,๐๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๑ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๘,๘๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๙

๑.๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๕๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๗ เรื่อง ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕,๕๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๔ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถาม

เป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒

๒) การใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๕๕๔ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๙,๓๙๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๖,๐๑๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๔๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๙,๓๙๒ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๕,๔๑๔ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๙,๔๕๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๓๓ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๔๘๗ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๕,๘๖๐ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๗๗๖ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๑,๗๐๙ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๓๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๙๐ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๖๕ เรื่อง และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๘๘ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๒๒๑ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ปราบติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร สำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร ฯลฯ จำนวน ๕๕๒ เรื่อง

๓.๒.๘ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

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

๓.๒.๙ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับแจ้งจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญาฯ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

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

๓.๒.๑๐ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

การดำเนินการ

ในเดือน กันยายน 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 กันยายน ๒๕๖๖ ดังนี้

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

หมายเหตุ จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด (Skill_GCC_Total) เกินกว่า ๙๕ จุดให้บริการ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

นอกจากนี้ GCC 1111 มีการพัฒนาคุณภาพบุคลากร โดยการจัดอบรมพนักงานรับสายเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้ง จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน เป็นประจำทุกวัน

ทั้งนี้ ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๑) หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการ Call Center สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน Call Center มาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการ การใช้ระบบ รวมทั้งการให้อंकความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ จำนวน ๒๐ คน ในระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

๒) หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสาย สำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร “สาระนารู้เกี่ยวกับกัญชา” อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๑๓๑ คน ในระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๘ กันยายน 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 ที่เกี่ยวข้อง ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

กรณีที่มีการกำหนดมาตรการให้ทำงานที่บ้าน ผู้รับจ้างจะต้องส่งแผนการปฏิบัติงานให้ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างทราบก่อน

การดำเนินการ

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

๓.๓.๓ จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับชั้นต่ำ ๘๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ในแต่ละวัน ดังนี้

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

ช่วงเวลาหลัก ๐๘.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. จำนวน ๔ จุดให้บริการ

ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ น. - ๐๐.๐๐ น. จำนวน ๔ จุดให้บริการ

ช่วงเวลา ๐๐.๐๐ น. - ๐๘.๐๐ น. จำนวน ๒ จุดให้บริการ

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

ช่วงเวลาหลัก ๐๘.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. จำนวน ๖ จุดให้บริการ

ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ น. - ๐๐.๐๐ น. จำนวน ๖ จุดให้บริการ

ช่วงเวลา ๐๐.๐๐ น. - ๐๘.๐๐ น. จำนวน ๓ จุดให้บริการ

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

ช่วงเวลาหลัก ๐๖.๐๐ น. - ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๘ จุดสนับสนุน

ช่วงเวลา ๑๔.๐๐ น. - ๒๒.๐๐ น. จำนวน ๗ จุดสนับสนุน

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

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

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

การดำเนินการ

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๒ วินาที ซึ่งดีกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๗๘ สูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสายอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

การดำเนินการ

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

๓.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์ และรายงานให้ผู้อำนวยการทราบเป็นประจำทุกเดือนตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

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

- กระทรวงยุติธรรม แนะนำ “บินโดรน” ต้องศึกษาก่อนใช้งาน ปัจจุบัน “โดรน” (Drone) เป็นอุปกรณ์ที่นิยมใช้และยังมีผู้กระทำความผิดอยู่ไม่น้อย เพราะคิดว่าอุปกรณ์ชิ้นนี้ซื้อมาแล้วสามารถใช้งานได้ทันที แต่ก่อนที่จะใช้งานหรือขึ้นบินนั้น มีสิ่งที่ต้องรู้เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนผู้บังคับหรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบินประเภทอากาศยานที่ควบคุมการบินจากภายนอกนี้ คือ ต้องขอขึ้นทะเบียน ทั้ง ๒ หน่วยงาน ดังนี้ ๑) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) เป็นการขึ้นทะเบียนผู้บังคับอากาศยานโดรน เปรียบเสมือนการทำใบขับขี่โดรน ๒) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นการขึ้นทะเบียนขออนุญาตใช้คลื่นความถี่ จึงจะสามารถบินโดรนได้ โดยหนังสือการขึ้นทะเบียนโดรน มีอายุการใช้งาน ๒ ปี นับตั้งแต่วันที่ออกหนังสือ ทั้งนี้ ถ้าหากไม่ได้ขึ้นทะเบียนผู้บังคับอากาศยานโดรน ย่อมมีความผิดตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

มาตรา ๒๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๔๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

- นายกรัฐมนตรี เปิดเผยความคืบหน้าการแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ต (Digital Wallet) ๑๐,๐๐๐ บาท ขณะนี้เร่งประสานกับหน่วยงานราชการทุกหน่วยงานเพื่อให้สามารถออกมาได้โดยเร็ว โดยจะเป็นการจ่ายเงินหนเดียว คาดว่าจะดำเนินการได้ภายในวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ทั้งนี้ โครงการดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นการแจกเงินให้กับประชาชนที่มีอายุ ๑๖ ปี ขึ้นไปทุกคน เบื้องต้นวางแผนวางไว้ว่า จะดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ของธนาคารกรุงไทย โดยจะมีการเพิ่มฟังก์ชันของโครงการแจกเงินดิจิทัลวอลเล็ตเข้าไปในแอปเป๋าตัง คล้ายกับโครงการ “คนละครึ่ง” ในช่วงที่ผ่านมา กำหนดให้ใช้จ่ายภายใน ๖ เดือน คาดว่าจะเป็นรูปแบบ e-Money ไม่สามารถเบิกเป็นเงินสดได้ โดยมีเงื่อนไขว่า จะต้องใช้จ่ายกับร้านที่อยู่ในรัศมี ๔ กิโลเมตร ตามทะเบียนบ้านของบัตรประจำตัวประชาชน ยกเว้นบางจังหวัดและบางเขตอาจต้องพิจารณาขยายเพิ่มหวังประชาชนกลับภูมิลำเนาไปใช้กับครอบครัว

- สำนักงานประกันสังคม แนะนำ พ่อแม่มือใหม่ มาตรา ๓๓ และ ๓๔ ใช้สิทธิเบิกเงินประกันสังคมได้ ดังนี้ ๑) อายุครรภ์ ไม่เกิน ๑๒ สัปดาห์ จ่ายตามจริงแต่ไม่เกิน ๕๐๐ บาท ๒) อายุครรภ์ ๑๒-๒๐ สัปดาห์ จ่ายตามจริงแต่ไม่เกิน ๓๐๐ บาท ๓) อายุครรภ์ ๒๐-๒๘ สัปดาห์ จ่ายตามจริงแต่ไม่เกิน ๓๐๐ บาท ๔) อายุครรภ์ ๒๘-๓๒ สัปดาห์ จ่ายตามจริงแต่ไม่เกิน ๒๐๐ บาท ๕) อายุครรภ์ ๓๒-๔๐ สัปดาห์ จ่ายตามจริงแต่ไม่เกิน ๒๐๐ บาท ๖) ค่าคลอดบุตร ๑๕,๐๐๐ บาท ต่อครั้ง ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ๗) เงินสงเคราะห์การหยุดงานให้คุณแม่ ร้อยละ ๕๐ ของค่าจ้าง เฉลี่ยเป็นระยะเวลา ๙๐ วัน ใช้สิทธิได้ ๒ ครั้ง สามารถยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทน ภายในระยะเวลา ๒ ปี นับตั้งแต่วันที่คลอดบุตร ที่สำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วนประกันสังคม ๑๕๐๖ หรือ <http://www.sso.go.th>

- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) กำหนดอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้า MRT สายสีม่วง ๒๐ บาท ตลอดสาย เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ ที่ประชุมบอร์ด รฟม. มีมติเห็นชอบแนวทางการกำหนดอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้า MRT สายสีม่วง ประกอบด้วย ๑) กำหนดอัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้า MRT สายสีม่วง เป็นสูงสุดไม่เกิน ๒๐ บาท จากอัตราโดยสารปัจจุบันสูงสุด ๔๒ บาท เปิดให้บริการ ๐๕.๓๐-๒๔.๐๐ น. ๒) การเดินทางเชื่อมต่อระหว่างรถไฟฟ้า MRT สายสีม่วง และรถไฟฟ้า MRT สายสีน้ำเงิน ผู้โดยสารยังคงได้รับส่วนลดการเปลี่ยนถ่ายระบบในอัตราปัจจุบัน ๓) การเดินทางเชื่อมต่อระหว่างรถไฟฟ้า MRT สายสีม่วง และรถไฟฟ้าชานเมืองสายนครวิถี (สายสีแดง) ของการรถไฟแห่งประเทศไทย หรือ รฟท. กำหนดอัตราค่าโดยสาร ทั้ง ๒ สาย สูงสุดไม่เกิน ๒๐ บาท โดยจะต้องเปลี่ยนถ่ายระบบ ณ สถานีบางซื่อ ภายในระยะเวลา ๓๐ นาที และใช้บัตรโดยสารใบเดียวกัน ๔) การเดินทางเชื่อมต่อระหว่างรถไฟฟ้า MRT สายสีม่วง และรถไฟฟ้า MRT สายสีชมพู ผู้โดยสารจะได้รับส่วนลด เมื่อเปลี่ยนถ่ายระบบ ณ สถานีศูนย์ราชการนนทบุรี ภายในระยะเวลา ๓๐ นาที และใช้บัตรโดยสารใบเดียวกัน ทั้งนี้ เด็ก ผู้สูงอายุ ได้รับส่วนลด ร้อยละ ๕๐ นักเรียน นักศึกษา ได้รับส่วนลด ร้อยละ ๑๐ จากอัตราค่าโดยสารใหม่ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน รฟม. ๐๒ ๗๑๖ ๔๐๔๔

๓.๔ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

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

การดำเนินการ

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

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

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๒ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่

การดำเนินการ

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

๓.๔.๓ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” จัดในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง ระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๒ วัน โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบออนไลน์ (On line) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ คน และออนไซต์ (On site) จำนวนไม่น้อยกว่า ๘๐ คน โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้แทนผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) อย่างน้อยหน่วยงานละ ๒ คน ทั้งนี้ ให้มีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ อย่างน้อย ๑๐ คน ต่อครั้ง โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

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

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” ประจำปี ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๔-๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ ณ โรงแรม KENSINGTON English Garden Resort Khaoyai จังหวัดนครราชสีมา โดยจัดส่งรายงานผลการจัดกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ ดังกล่าว ในรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว

๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

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

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



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

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

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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

หมายเหตุ : แผนการดำเนินงาน ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๒ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

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

หมายเหตุ :  แผนการดำเนินงาน  ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๓ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมที่มในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๑๒ เดือน กันยายน ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๑% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๐.๐๕% เพิ่มขึ้น ๐.๑๖%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๕ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๗ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๗๕๕ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

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

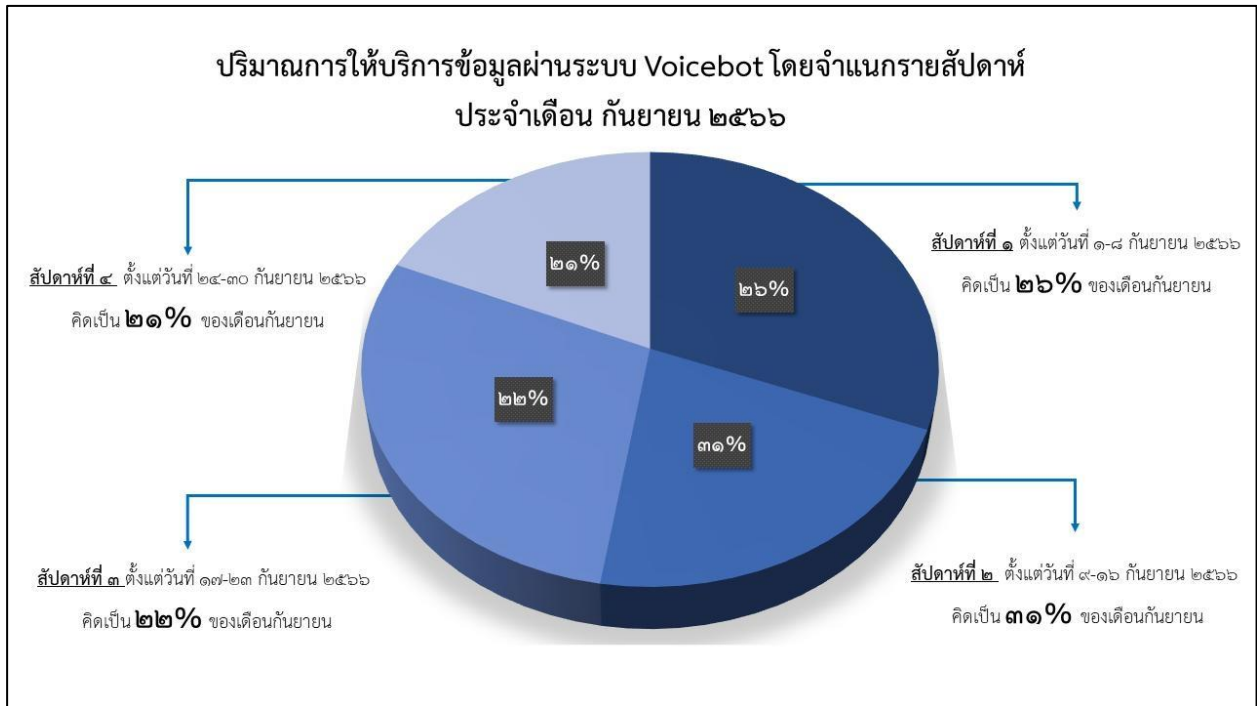
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๑๒,๘๗๑ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๑,๕๒๔ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ กันยายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๖ กันยายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๑ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ - ๒๓ กันยายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ของเดือน กันยายน ๒๕๖๖ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๔,๑๒๒
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒,๒๘๓
กระทรวงการคลัง	๑,๗๗๖
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑,๑๘๐
กระทรวงยุติธรรม	๕๙๗
กระทรวงการต่างประเทศ	๕๖๙
กระทรวงแรงงาน	๔๖๘
กระทรวงสาธารณสุข	๔๐๕
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๙๘
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๔๖
กระทรวงคมนาคม	๑๙๕
กระทรวงพาณิชย์	๑๙๔
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๓๖
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๘๑
สำนักนายกรัฐมนตรี	๘๑
กระทรวงกลาโหม	๓๖
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๓๖
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๒๕
กระทรวงพลังงาน	๑๒
ราชบัณฑิตยสถาน	๑๑
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๑
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๕
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔
รวมทั้งหมด	๑๒,๘๗๑

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๒,๑๕๗
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๑,๐๕๘
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๒๘๑
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๒๗๗
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๕
	การขอติดตั้งไฟฟ้า - น้ำประปา	๒๓
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๒๒
	ศูนย์บริการคลินิกสัตว์แพทย์กรุงเทพมหานคร	๒๑
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๑๘
	ข้อมูลการปกครองทั่วประเทศ	๑๖
	คำถามอื่นๆ	๒๒๔
รวม		๔,๑๒๒
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๒๐๖
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๕๓๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา	๒๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	๒๐๖
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๑๐๕
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๕
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๓
	การรับ - ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๓
	คำถามอื่นๆ	๔
รวม		๒,๒๘๓
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๖๘๔
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๕๒๐
	การขอและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรารายาสูบและไฟ	๒๑๐
	การขอคืนภาษีของนักท่องเที่ยว	๑๐๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	๕๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ธนาคารต่าง ๆ	๕๕
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๓๕
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๓๕
	การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	๒๔
	ระยะเวลาและสถานที่ยื่นชำระภาษี	๑๔
	คำถามอื่นๆ	๓๖
รวม		๑,๗๗๖
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความ มั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓๗๘
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๒๖๑
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๒๐๙
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๕๗
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑๐๕
	สวัสดิการผู้พิการ	๒๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๙
	การขอรับเงินกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการผู้สูงอายุ	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๑
	คำถามอื่นๆ	๗
	รวม	๑,๑๘๐
กระทรวงยุติธรรม	การประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๒๓๘
	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้นั้นคร้วเรือน	๑๗๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๑๒๔
	การขอปล่อยตัวชั่วคราว	๒๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๑๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุมประพฤติ	๑๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๑
	รวม	๕๙๗
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๓๒๔
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑๑๓
	การจัดการประชุมเอเปค (APEC)	๕๘
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒๘
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๒๓
	จุดผ่านแดนบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน	๑๓
	การขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๓
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๒
	คำขวัญของอาเซียน	๒
	ความร่วมมือของอาเซียน	๒
	คำถามอื่นๆ	๑
	รวม	๕๖๙
กระทรวงแรงงาน	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๖๔
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๑๑๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๖๐
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๕๙
	สถานที่ติดต่อประกันสังคม - สำนักงานประกันสังคมจังหวัด	๓๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๓๐
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	๑
	คำถามอื่นๆ	๓
รวม		๔๖๘
กระทรวง สาธารณสุข	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีเจ็บป่วย	๒๑๘
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๑๑๖
	การบริจาคโลหิต	๓๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๓๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมควบคุมโรค	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๑
	การดำเนินการกรณีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูญหาย	๑
	คำถามอื่นๆ	๓
รวม		๔๐๕
	ช่องทางแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๑๒๒
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๑๐๙

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๑๐๘
	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๓๐
	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๒๘
	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเรือไฮยอนด์	๑
รวม		๓๙๘
กระทรวง อุตสาหกรรม	บริการเกี่ยวกับวัตถุดิบทราย	๑๔๓
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑๐๓
รวม		๒๔๖
กระทรวงคมนาคม	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๘๓
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๖๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก	๑๖
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๑๕
	การทำใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๑๓
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๓
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเจ้าท่า	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ	๑
รวม		๑๙๕
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๖๕
	ชนิดของเครื่องวัด	๕๖
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๓๐
	การขอรับความคุ้มครองลิขสิทธิ์	๑๔
	การยื่นขอประกอบธุรกิจขังตวงวัด	๑๔
	ความรู้เบื้องต้นเรื่องเครื่องหมายการค้า	๘

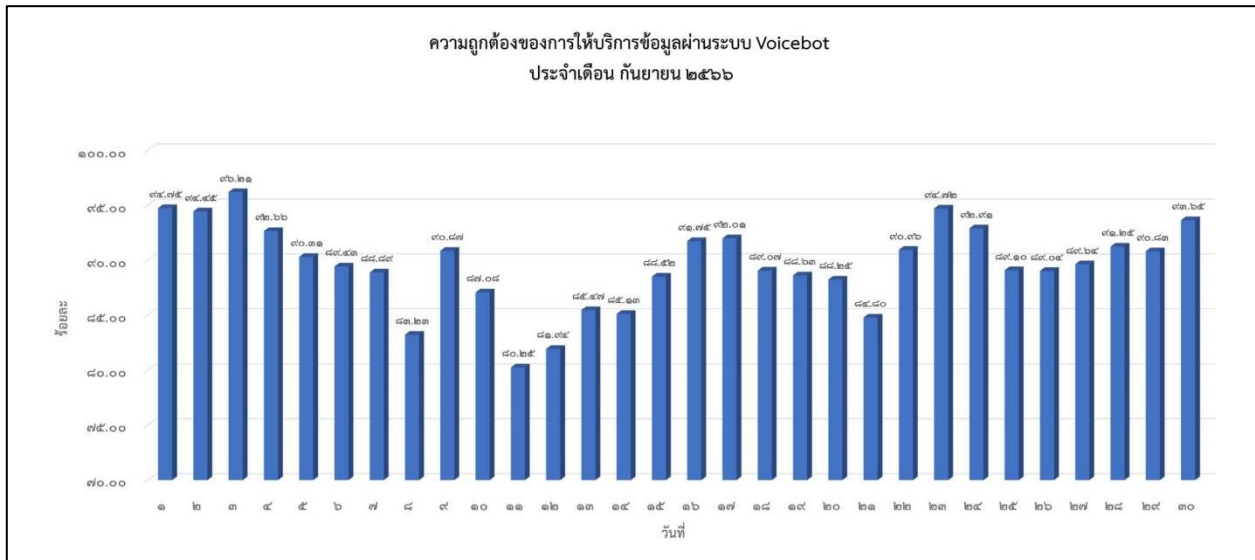
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	๓
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสาขาจังหวัดต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์จังหวัดต่าง ๆ	๑
รวม		๑๙๔
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๘๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์หอภาพยนตร์	๒๘
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๒๖
รวม		๑๓๖
กระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๘
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑๕
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑๔
	การตรวจสอบประวัติผู้ขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑๓
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพลศึกษา	๑
รวม		๘๑
สำนักนายกรัฐมนตรี	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๒๐
	สวัสดิการของข้าราชการ	๑๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท อสมท จำกัด	๑๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๔
	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี	๑
รวม		๘๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๒๔
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๘
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๓
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๑
รวม		๓๖
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	การจำหน่ายพันธุ์สัตว์น้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๑๖
	การตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๑๒
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๒
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑
	อายุของหนังสือรับรองคนประจำเรือแรงงาน	๑
	ตรวจสอบสถานะการขึ้นทะเบียนเกษตรกรชาวสวนยาง	๑
	การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑
	เครื่องมือในการทำการประมงที่อนุญาตให้ประชาชนสามารถทำการประมงในฤดูสัตว์น้ำจืดมีไข่	๑
	การอบรมหลักสูตร ผู้ควบคุมการขายวัตถุดิบอันตรายทางการเกษตร ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	๑
รวม		๓๖
กระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	การบริจากร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑๔
	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ แห่งชาติ	๓
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๒๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาตและจดทะเบียน สถานีบริการตามมาตรา ๑๑	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๒
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมธุรกิจพลังงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
รวม		๑๒
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๑๑
รวม		๑๑
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)	๕
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑
	การย้ายสถานศึกษา	๑
รวม		๑๑
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๕
รวม		๕
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๒
	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๒
รวม		๔
รวมทั้งหมด		๑๒,๘๗๑

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๑% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการ สอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนกันยายน ๒๕๖๖

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

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

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

การดำเนินการ

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

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๗๓.๑๑% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๑๒ ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ คิดเป็น ๗๓.๑๑% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔. ในเดือน กันยายน มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๓ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๒ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๗๔๖ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

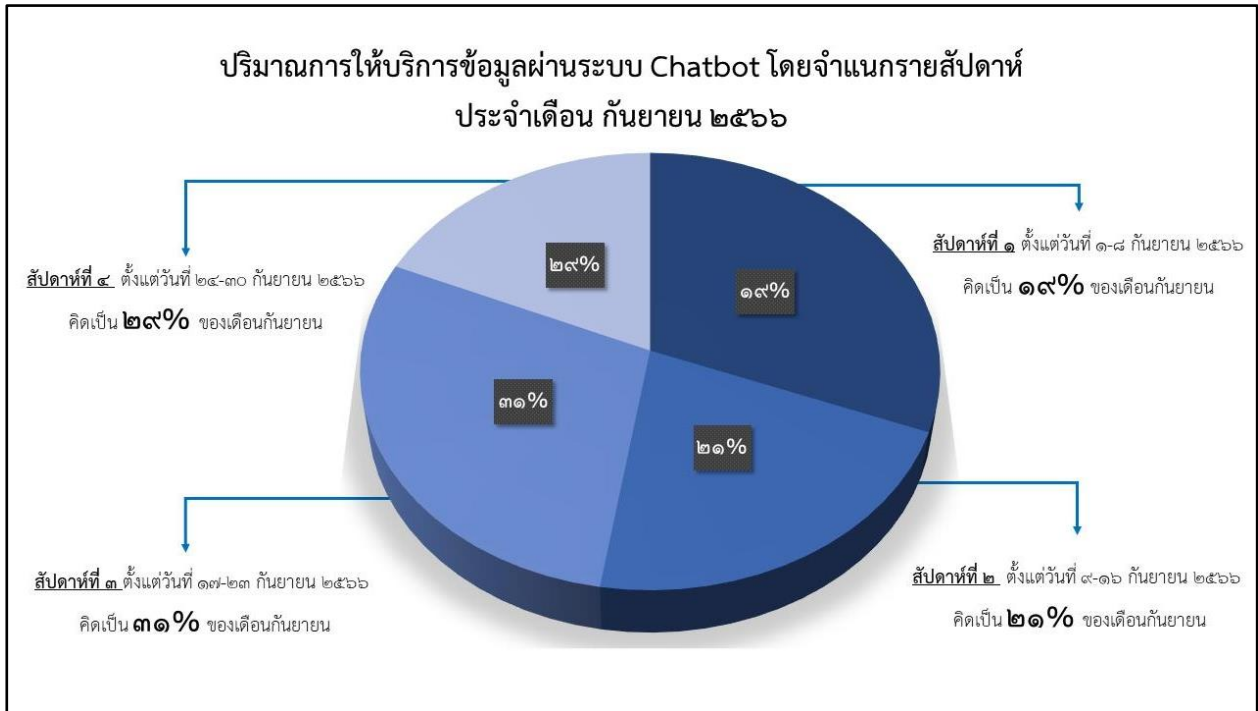
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๘๕๗ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๘ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ กันยายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๙ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๖ กันยายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๑ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๗ - ๒๓ กันยายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๑ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๙ ของเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๗๒
กระทรวงมหาดไทย	๑๕๘
กระทรวงคมนาคม	๑๐๓
กระทรวงอุตสาหกรรม	๕๙
กระทรวงการคลัง	๕๕
กระทรวงการต่างประเทศ	๒๘
กระทรวงแรงงาน	๒๕
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๒
กระทรวงพลังงาน	๑๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๗
กระทรวงยุติธรรม	๑๕
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๓
กระทรวงสาธารณสุข	๑๓
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๑
กระทรวงกลาโหม	๗
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๗
สำนักนายกรัฐมนตรี	๖
สำนักงานอัยการสูงสุด	๖
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๕
ราชบัณฑิตยสถาน	๕
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๔
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๒
กระทรวงศึกษาธิการ	๒
กระทรวงพาณิชย์	๒

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑
รวมทั้งหมด	๘๕๗

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจ และสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๗๙
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๖๕
	การรับ - ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๓๕
	การเกิดคลื่นสึนามิและการซ้อมแผนเตือนภัยสึนามิ	๓๐
	สถานการณ์แผ่นดินไหว	๒๔
	ประเภทของตราไปรษณียากร	๒๓
	จุดให้บริการไปรษณีย์ไทย	๑๒
	พยากรณ์อากาศ	๒
	รหัสไปรษณีย์พื้นที่ต่าง ๆ	๑
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์ สาธารณะ	๑
รวม		๒๗๒
กระทรวงมหาดไทย	การชำระค่าไฟฟ้า - น้ำประปา	๕๘
	การทำพินัยกรรม	๑๗
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑๖
	โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์	๑๕
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๑๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการ บกคติน ๓	๑๕
	การขอติดตั้งไฟฟ้า - น้ำประปา	๔
	ตลาดนัด ๕๐ ปี กทม. ออนไลน์	๔
	ศูนย์บริการคลินิกสัตว์แพทย์กรุงเทพมหานคร	๓
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๒
	คำถามอื่นๆ	๙
รวม		๑๕๘
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๓๖
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๒๑
	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๑๒
	การทดสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถ	๑๐
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๑๐
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๙
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๓
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๑
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๑
รวม		๑๐๓
กระทรวง อุตสาหกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑
	พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑
	คำถามอื่นๆ	๔
รวม		๕๙
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑๓
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๑
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๘
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๗
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๗
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล บนแอปพลิเคชัน เป๋าตัง	๒
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑
	ภาษีมรดก	๑
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		๕๕
กระทรวงการต่างประเทศ	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๔
	คำศัพท์ภาษาอังกฤษในนิติกรณ์เอกสาร	๓
	การแปลและการรับรองเอกสาร	๓
	การเขียนศัพท์ภาษาอังกฤษจังหวัดในภาคต่าง ๆ	๒
	การรับหนังสือเดินทาง	๒
	การช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ	๒
	ข้อควรระวังก่อนเดินทาง	๒
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๒
	คำถามอื่นๆ	๔
รวม		๒๘
กระทรวงแรงงาน	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๓	๗
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๓
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๒
	สวัสดิการการจ้างงาน	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	อาชีพที่สามารถจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว	๑
	บทกำหนดโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	๑
	การจ้างแรงงานเด็กและแรงงานสตรี	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑
	การเปลี่ยนนายจ้างและสถานที่ทำงานของแรงงานต่างด้าว	๑
	คำถามอื่นๆ	๔
รวม		๒๕
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความ มั่นคงของมนุษย์	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๓
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๓
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๒
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	๑
	การจดทะเบียนคนพิการ	๑
	อายุบัตรประจำตัวคนพิการ	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๑
	คำถามอื่นๆ	๕
	รวม	๒๒
กระทรวงพลังงาน	การผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์แสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา Solar Roof	๔
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๔
	ความหมาย Smart grid	๒
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๒
	การขออนุญาตเปิดบิ๊มหลอดแก้วมือหมุน	๒
	การแจ้งเลิกประกอบกิจการผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๑
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	รวม	๑๘
กระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๗
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	หมายเลขฉุกเฉินที่ควรทราบในการเดินทาง	๑
	หลักเกณฑ์การตรวจประเมินพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือชุมชน	๑
	ประเภทของใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	รวม	๑๗
กระทรวงยุติธรรม	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน	๑๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกลเกลี่ย แก้นี้คร้าวเรือน	๒
	รวม	๑๕

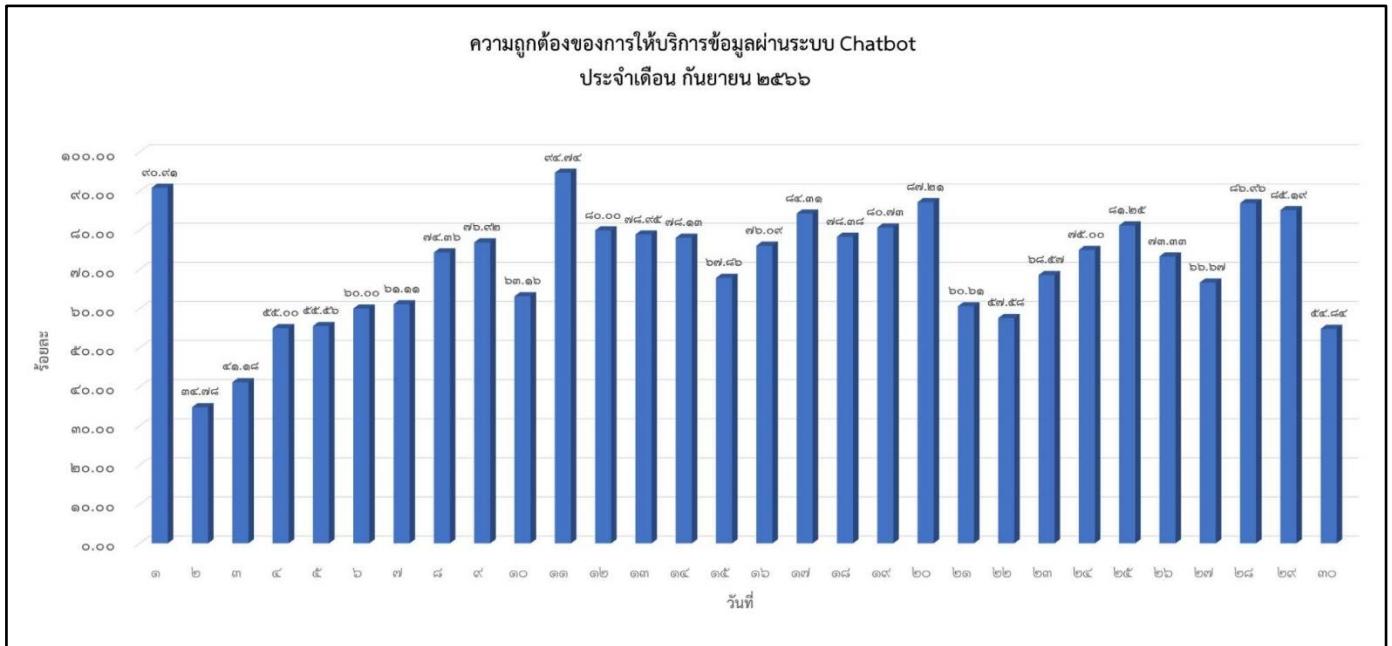
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร	๑
	ต้นไม้และดอกไม้ประจำจังหวัดต่าง ๆ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์หอภาพยนตร์	๑
	ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม	๑
รวม		๑๓
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การบริจาคโลหิต	๒
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสุขภาพจิต	๑
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอนามัย	๑
	การตรวจสอบสิทธิ์การรักษาพยาบาล	๑
	ขั้นตอนการใช้งาน กระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑
รวม		๑๓
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๕
	ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ	๓
	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อนำเข้าสู่ระบบเพื่อปิดกั้นการใช้งาน	๒
	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๑
รวม		๑๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๓
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๒
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑
	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๑
รวม		๗
สำนักงาน คณะกรรมการ ป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริตใน ภาครัฐ	การเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ของประชาชน	๔
	การคุ้มครองพยานในการกระทำการทุจริตในภาครัฐ	๓
รวม		๗
สำนักนายกรัฐมนตรี	สวัสดิการของข้าราชการ	๒
	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๒
	สิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการคุ้มครอง ๕ ประการ	๒
รวม		๖
สำนักงานอัยการ สูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๖
รวม		๖
สำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติ	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๕
รวม		๕
ราชบัณฑิตยสถาน	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๕
รวม		๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานป้องกัน และปราบปรามการ ฟอกเงิน	ความหมายการฟอกเงิน	๔
รวม		๔
กระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
รวม		๒
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๑
รวม		๒
กระทรวงพาณิชย์	บทลงโทษการละเมิดเครื่องหมายการค้า	๒
รวม		๒
สำนักงาน เลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	จำนวนและที่มาของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑
รวม		๑
กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๘๕๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

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

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๑% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนกันยายน ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๑% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ โดยเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้งประเมินผลการทดสอบ บนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมิน เข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค

ข้อเสนอแนะ ทีมงานได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปใน เงื่อนไขต่างๆ และ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงยังคงมีการ ปรับปรุง Intent และทำการเพิ่ม Training Phrase อื่นๆ บนระบบ Chatbot อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

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

การดำเนินงาน

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

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๑๐	๓.๑๕
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๑
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๐	๙.๔๖
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๔๕	๑๔.๒๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๔	๑๓.๘๘
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๔.๒๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๗	๑๔.๘๓
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	๒๐	๖.๓๑
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๕	๗.๘๙
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๕	๑๑.๐๔
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๑๕	๔.๗๓
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๑๗	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๕ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๗ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๗๕๕ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การขึ้นทะเบียนการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ วุฒิการศึกษาชำระ การเข้าร่วมโครงการธงฟ้ามีหลักเกณฑ์อย่างไร 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 กันยายน ๒๕๖๖ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๔๕	๑๓.๙๘
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๔๕	๑๓.๙๘
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๙	๒.๘๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๔๘	๑๔.๙๑
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๔	๑๓.๖๖
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๓.๙๘
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๓	๑๓.๓๕
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๖	๑.๘๖
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๒	๓.๗๓
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๔	๗.๔๕
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐



ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๒๒	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กันยายน มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๓ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๒ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๖ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓,๗๔๖ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ระบบสืบค้นข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน หลักฐานการยื่นคำขอกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. ปัญหาการละเมิดสิทธิทางด้านร่างกายของเด็ก 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

GCC1111 ได้กำหนดแผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในระยะแรก (แผนการดำเนินงานระยะ ๑ ปี) ไว้ดังตาราง

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.	
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)											
๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือร้องทุกข์จาก 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) โดยนำข้อมูลที่ถูวิเคราะห์และรวบรวมจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาออกแบบและจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) สำหรับหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม											
(๓) ทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งานสำหรับต่อยอดประสิทธิภาพของระบบในระยะถัดไป											

หมายเหตุ :  แผนการดำเนินกิจกรรม  ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๑๐ ตารางแสดงการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) หัวข้อคุณสมบัติ ๓.๕.๔

ในเดือนสิงหาคมที่ผ่านมา ได้ดำเนินกิจกรรมนำเสนอระบบ Dashboard เพื่อปรับปรุงและประเมินผลการนำไปใช้งาน โดยการดำเนินงานและความก้าวหน้าของเดือน กันยายน สรุปได้ดังนี้

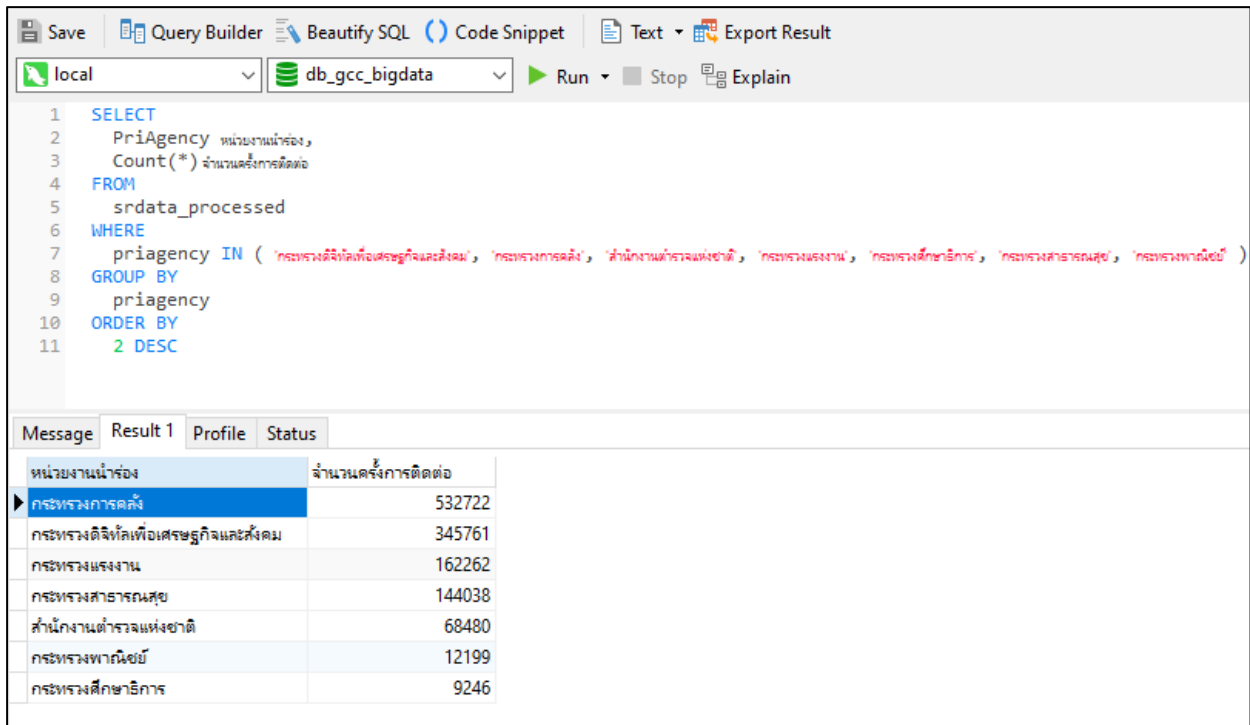
- ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน คือ ดำเนินการนำเข้าข้อมูลการสอบถามฯ ของ ๗ หน่วยงาน นำร่อง ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
- ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS Gcontact เพื่อแสดงข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงาน จะอธิบายแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๓.๑.๕ (๑) – ๓.๑.๕ (๗) พร้อมระบุสถานะงานปัจจุบันและการดำเนินการต่อไป

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

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๐๐%

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของ ๗ หน่วยงานนำร่อง ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ไว้ในฐานข้อมูล MySQL ดังภาพที่ ๑๑ ที่แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ที่ได้รวบรวมและจัดหมวดหมู่ไว้ เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานนำร่อง



```
1 SELECT
2   PriAgency หน่วยงานนำร่อง,
3   Count(*) จำนวนครั้งการติดต่อ
4 FROM
5   srdata_processed
6 WHERE
7   priagency IN ( 'กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ', 'กรมการคลัง', 'สำนักงานตำรวจแห่งชาติ', 'กรมแรงงาน', 'กรมส่งเสริมการค้า', 'กรมสาธารณสุข', 'กรมพาณิชย์' )
8 GROUP BY
9   priagency
10 ORDER BY
11   2 DESC
```

หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ
กรมการคลัง	532722
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	345761
กรมแรงงาน	162262
กรมสาธารณสุข	144038
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	68480
กรมพาณิชย์	12199
กรมส่งเสริมการค้า	9246

ภาพที่ ๑๑ แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของ ๗ หน่วยงานนำร่องเพื่อฐานข้อมูล Big Data ระหว่าง วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

๒. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๐๐%

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

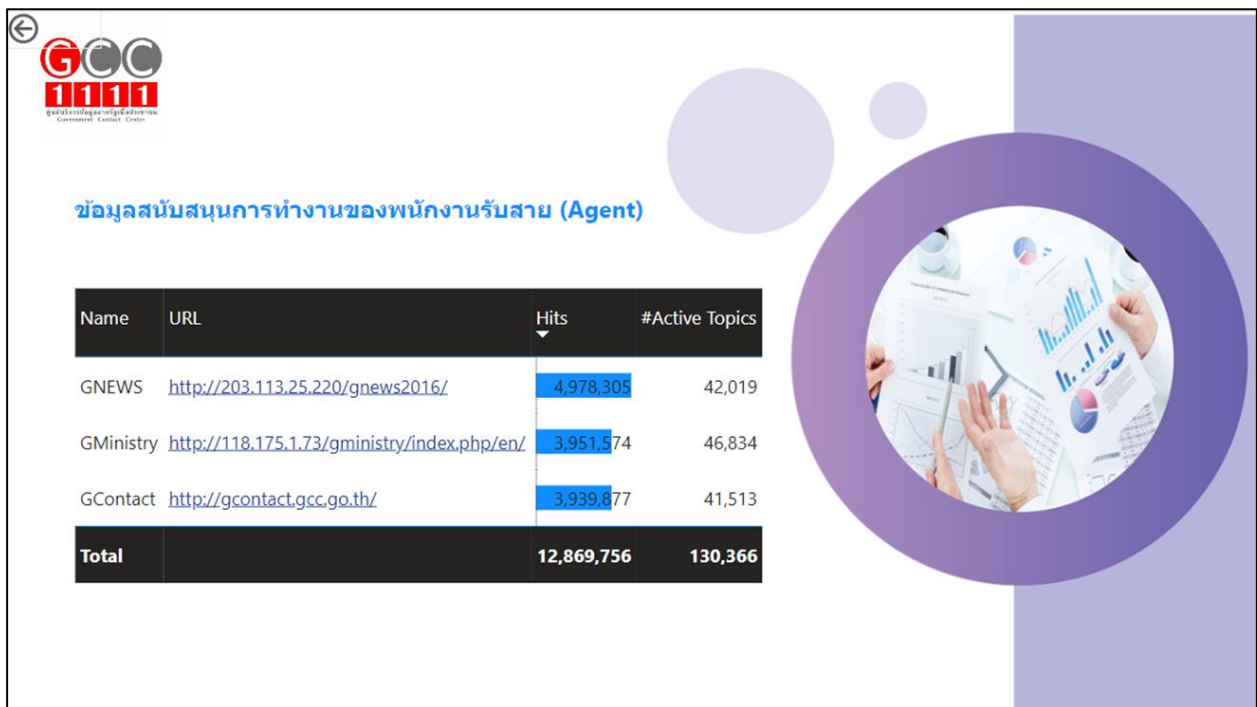
๓. คุณสมบัติ ๓.๑.๕ (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๐๐%

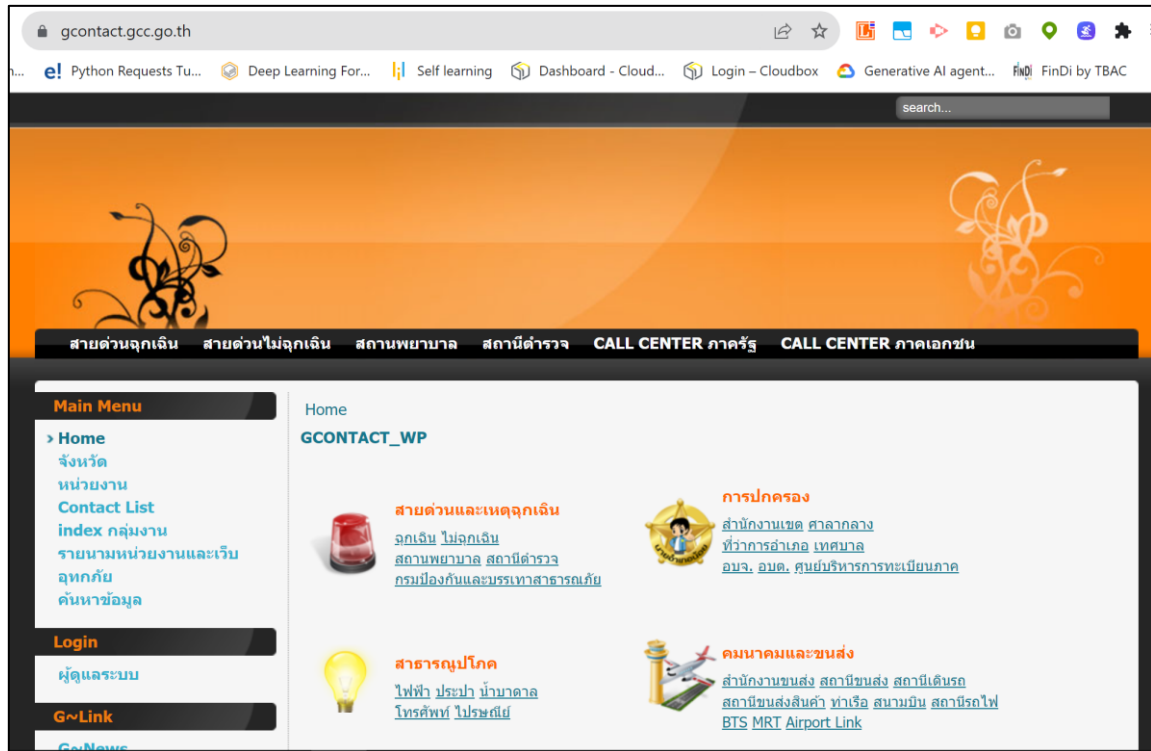
ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

- 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 - ๑๕ ผู้ใช้สามารถระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหาในช่อง Search ได้



ภาพที่ ๑๒ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents



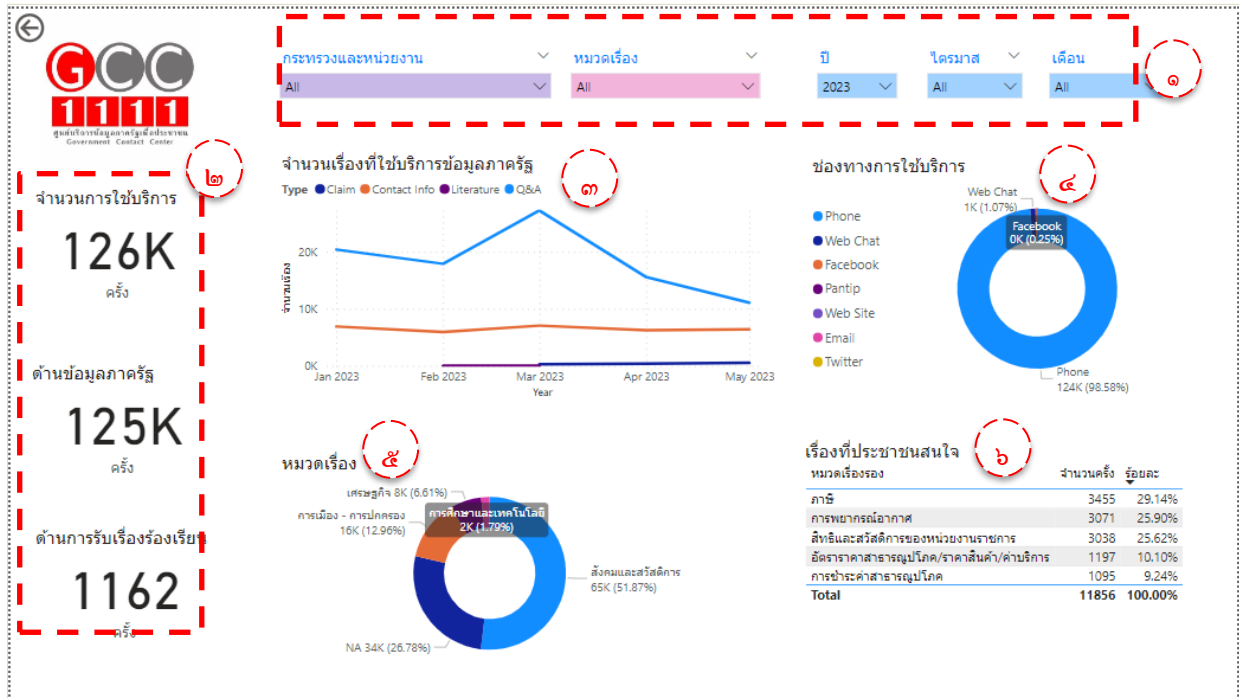
ภาพที่ ๑๕ ระบบ CMS GContact

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

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

GCC 1111 ได้นำเสนอรูปแบบแดชบอร์ดจำนวน ๔ หน้า ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อมจำนวน ๗ หน่วยงาน ในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทบวงหรือหมวดหมู่ที่ต้องการ และกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลรูปแบบการเลือกแสดงดัง หมายเลข ๑ ในภาพที่ ๑๖

Dashboard Overview (หน้าที่ ๑) จะแสดงสถิติภาพรวมของการสอบถามข้อมูลภาครัฐ แสดงในภาพที่ ๑๖ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ เฉพาะปี ๒๕๖๖ เป็นต้น

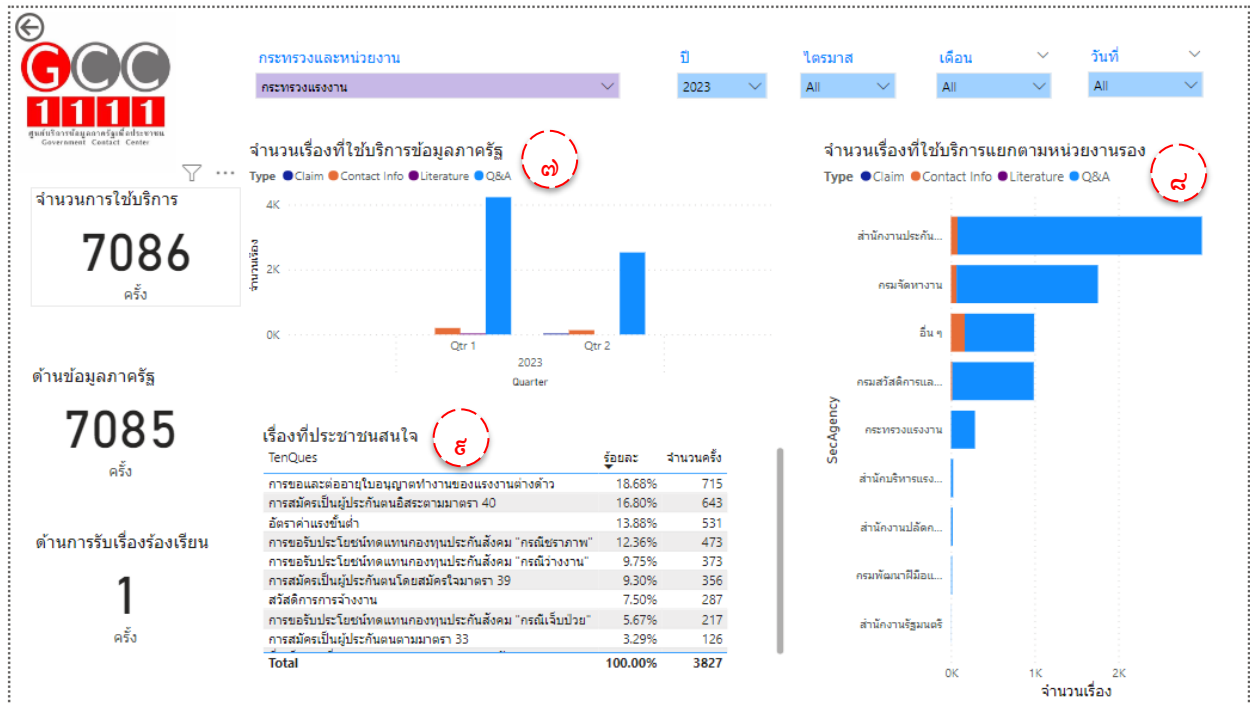


ภาพที่ ๑๖ รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

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

Dashboard ByMinistry (หน้าที่ ๒) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดจำแนกรายกระทรวง แสดงในภาพที่ ๑๗ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของกระทรวงแรงงาน ในปี ๒๕๖๖ เป็นต้น

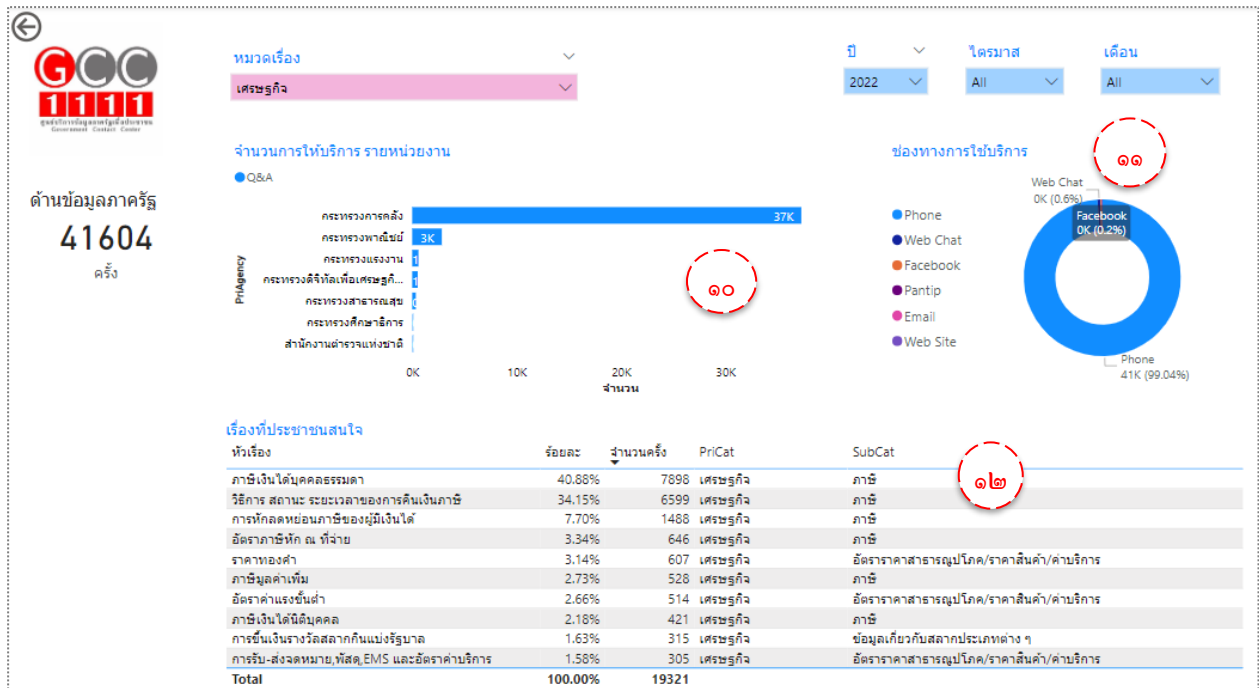


ภาพที่ ๑๗ รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

- สถิติการติดต่อขอรับบริการในแต่ละประเภท ประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลทั่วไป (Q&A), การให้ข้อมูลติดต่อ (Contact Info), การรับเรื่องร้องเรียน (Claim), การขอเอกสาร (Literature) แสดงในส่วนหมายเลข ๓
- สถิติการติดต่อขอรับบริการในแต่ละหน่วยงานภายใต้กระทรวงที่ระบุ แสดงในส่วนหมายเลข ๔
- เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสูงสุด ๑๐ อันดับแรก แสดงในส่วนหมายเลข ๕

Dashboard ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายหมวดเรื่อง แสดงในภาพที่ ๑๘ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของหมวดเรื่องเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๕ เป็นต้น

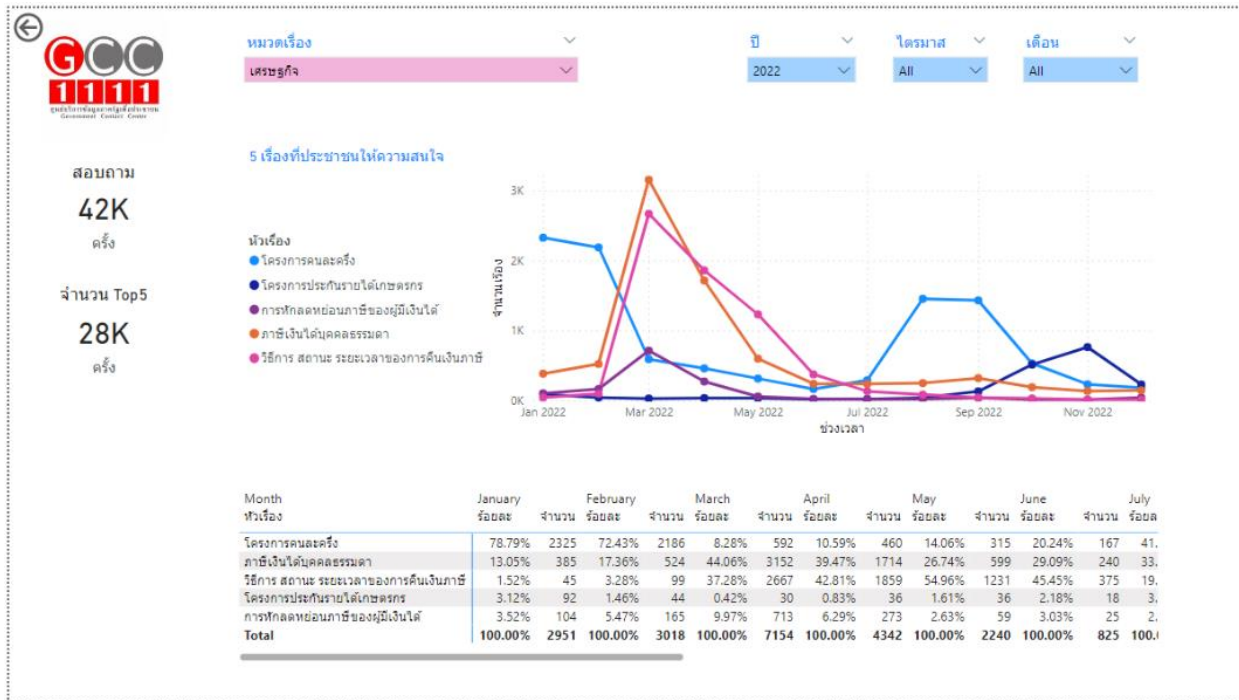


ภาพที่ ๑๘ รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

Dashboard ByTopic (หน้าที่ ๔) จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) ดังภาพที่ ๑๙ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๕ จะเห็นได้ว่าในเดือนมกราคม มีแนวโน้มการสอบถามเรื่องภาษีบุคคลธรรมดาสูงขึ้น และในเดือนกันยายน จะเห็นแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของการสอบถามข้อมูลโครงการประกันรายได้เกษตรกร ซึ่งข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนกำลังให้ความสนใจในเรื่องนั้นๆ เพิ่มขึ้น GCC1111 ควรประชาสัมพันธ์เรื่องนั้นๆ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ และวางแผนเตรียมการอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ



ภาพที่ ๑๙ 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 เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๒)

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

สถานะปัจจุบัน ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

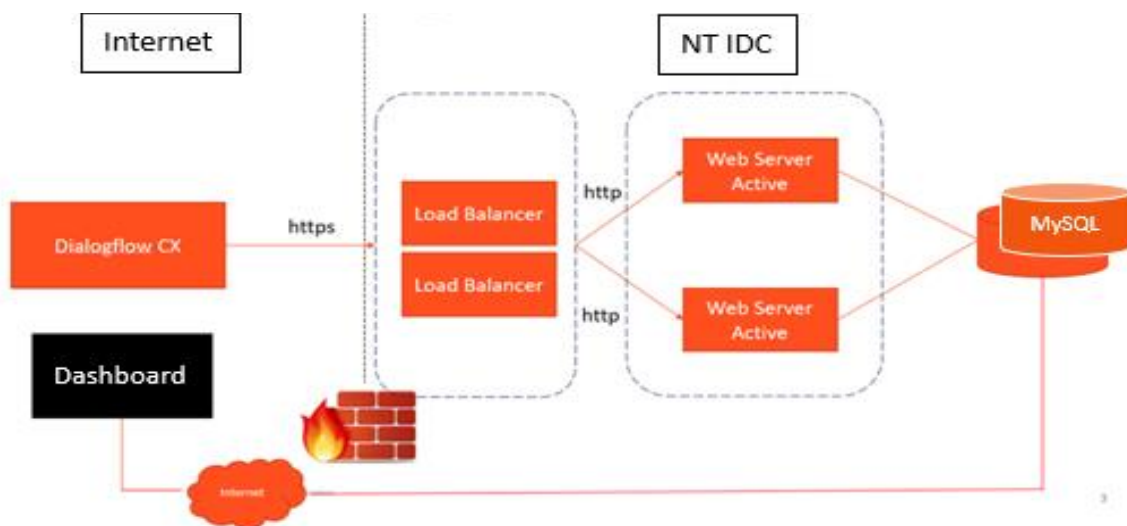
GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวม

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

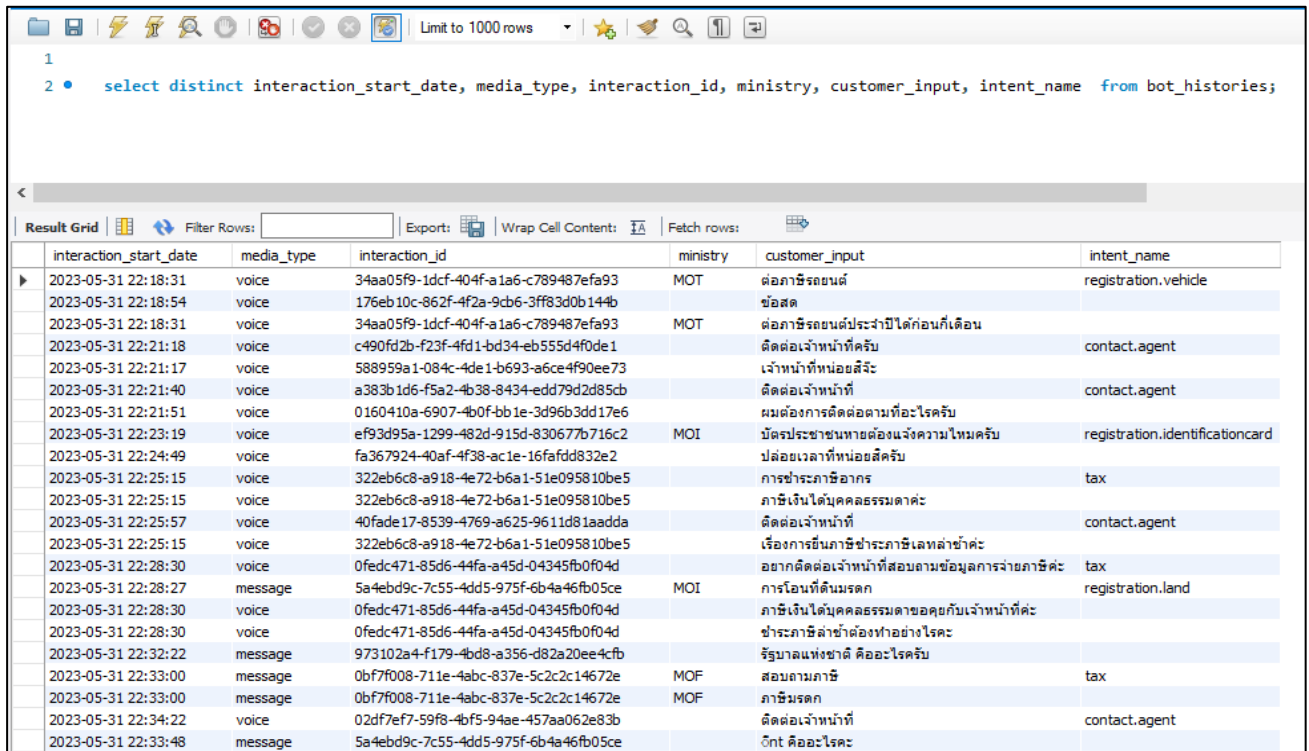
สถานะปัจจุบัน ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ในเดือนกันยายนนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



ภาพที่ ๑๙ เชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป



```

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

```

interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3f83d0b144b		ข้อสด	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิจ๊ะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		ผมต้องการติดต่อตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	ef93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความใหม่ครับ	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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอะ	
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		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลขหลายค่าอะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีอะ	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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่อะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีล่าช้าต้องทำอย่างไรอะ	
2023-05-31 22:32:22	message	973102a4-f179-4bd8-a356-d82a20ee4cfd		รัฐบาลแห่งชาติ คืออะไรครับ	
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	สอบถามภาษี	tax
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	ภาษีมรดก	
2023-05-31 22:34:22	voice	02df7ef7-59f8-4bf5-94ae-457aa062e83b		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:33:48	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce		int คืออะไรอะ	

ภาพที่ ๒๐ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

๑. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลจำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน และกระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูล Big data
๒. ความยุ่งยากทำความเข้าใจข้อมูลที่หลากหลายรูปแบบ
๓. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลามาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีคุณภาพ
๔. การประมวลผลข้อมูลการติดต่อ การประมวลผลข้อมูลจากระบบ CMS และการนำเข้าข้อมูลการสนทนาจากระบบ Chatbot และ Voicebot ซึ่งเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องใช้ทรัพยากรประสิทธิภาพสูง ในบางขั้นตอนของการทำกระบวนการ Extract-Transform-Load และอาจส่งผลกระทบต่อความเร็วในการเรียกดูข้อมูล Dashboard จึงต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างการเก็บ เพิ่มขีดความสามารถของ Server เพื่อให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้รวดเร็ว

๕. การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบต่างๆ ที่อยู่ต่างที่กัน ทำให้เกิดความซับซ้อนในการปรับปรุงข้อมูล

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและอัปเดตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องต่อจากเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ เพื่อให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานโครงการ โดยทีมงานได้ทำการทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งาน Dashboard เพื่อให้สามารถแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม สามารถเชื่อมโยง และแสดงข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับต่อยอดการดำเนินงานในระยะถัดไป

๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน
การดำเนินการ

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

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

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

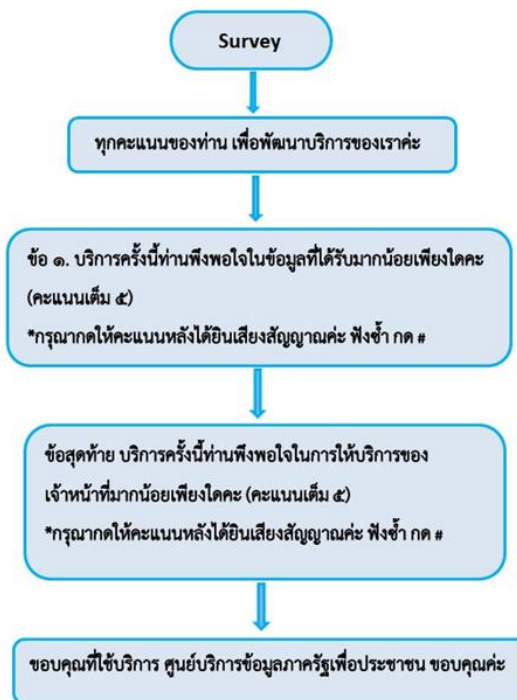
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC 1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้าง
รายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง
การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญาฯ กำหนด

๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ให้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ให้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจ

ความพึงพอใจ 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 กันยายน ๒๕๖๖ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๕ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๘,๕๓๐ คน

ทั้งนี้ GCC1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ใช้บริการแก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสายและให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการของชาวต่างชาติ

การดำเนินการ

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

สำหรับในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๐๐ เรื่อง ตัวอย่าง *คำถาม* - คำตอบ เช่น *สอบถาม การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑* ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง <https://www.immigration.go.th> แล้วเลือกเมนูบริการออนไลน์ <https://bangkok.immigration.go.th> หรือสามารถสแกน QR Code ที่มีรูปภาพปรากฏ *สอบถาม การขอรับบริการตรวจสุขภาพของคนต่างด้าวในโรงพยาบาลของรัฐ* ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ในกรณีที่คนต่างด้าวถือวีซ่าทำงานในประเทศไทย และต้องการรับบริการสุขภาพกับทางโรงพยาบาลรัฐ ให้สอบถามกับทางนายจ้างของตนว่ามีสวัสดิการในส่วนนี้หรือไม่ หากในกรณีที่เจ็บป่วยหรือต้องการรับบริการสุขภาพให้กับครอบครัวคนต่างด้าวสามารถขอรับบริการสุขภาพของรัฐได้ตามปกติ แต่หากต้องการรับบริการประเภทแพ็กเกจสุขภาพต้องติดต่อกับทางโรงพยาบาลเอกชน หรือประกันสุขภาพได้โดยตรง

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 ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และผ่านการตรวจสอบจากคณะกรรมการฯ เรียบร้อยแล้ว สำหรับรายไตรมาส ๔ GCC 1111 ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว อยู่ระหว่างเสนอคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณา 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>
- อิน스타그램 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) ช่องทางอิน스타그램 (Instagram) และช่องทางทวิตเตอร์ (Twitter) หรือเอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น ดังนี้

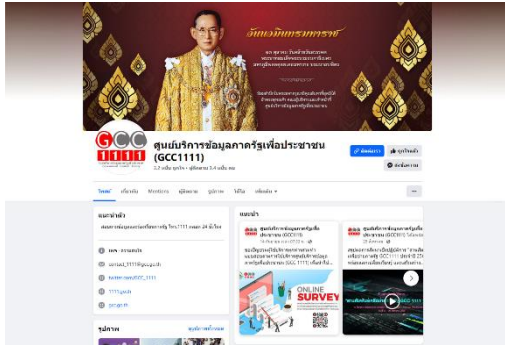
๑. ช่องทางเว็บไซต์ (Website)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ซึ่งในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๑๑ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๒๑๐,๕๗๒ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แนะนำการเลือกรับประทานไขมันประเภทดีที่ถูกต้อง สถานเสาวภา ชวนหญิงไทยอายุ ๑๒ - ๑๖ ปี ลงทะเบียนฉีดวัคซีนป้องกันโรคเมะเร็งปากมดลูกฟรี ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ และเงินช่วยเหลือจัดการศพ ผู้สูงอายุ จำนวน ๓,๐๐๐ บาท เป็นต้น

๒. ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook)

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙๗๐ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๑๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๕ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๘๐,๐๒๑ ครั้ง มีผู้แชร์ ๓๘๘ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๘๙๔ ครั้ง รวมทั้งเริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ขึ้นชอหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๒,๘๖๖ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ขอเชิญชวนผู้ใช้บริการทุกท่านร่วมทำแบบสอบถามการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ๒) ธนาคารกรุงไทย เตือนภัย มิจฉาชีพส่ง SMS หลอกหลวง แอบอ้าง M-PASS แจ้งว่า ถึงกำหนดชำระและให้กดลิงค์เพื่อทำรายการ หากได้รับ SMS ดังกล่าว อย่าหลงเชื่อ ๓) ทำอากาศยานดอนเมือง ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือผู้โดยสาร ตรวจสอบเส้นทางและตารางเวลาเที่ยวบินเดินทางอีกครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเดินทาง ๔) กรมบัญชีกลาง จ่ายเงิน

สงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ในอัตรา ๑๐๐ บาท ต่อเดือน (๕) โรงพยาบาลราชวิถี ร่วมกับ สถาบันร่วมผลิตแพทย์ กรมการแพทย์ มหาวิทยาลัยรังสิต "ขอเชิญผู้มีจิตศรัทธา ร่วมบริจาคร่างกายเพื่อการเรียนการสอนทางการแพทย์" ณ งานถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการแพทย์ ชั้น M อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลราชวิถี



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓. ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram)

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘๒๒ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๕๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๙ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๓๐,๕๘๐ ครั้ง มีผู้แชร์ ๑๑ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๔๖๓ ครั้ง ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๗๙๕ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมควบคุมโรค เปิดเผย ขณะนี้พบผู้ติดเชื้อโรคฝีดาษลิงต่อเนื่อง กว่าครึ่งเป็นผู้ที่มีเชื้อ HIV ร่วมด้วย ย้ำโรคนี้ป้องกันได้ ๒) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เตือนนักท่องเที่ยว พบเจอ “หากเปลือย” ห้ามสัมผัสเด็ดขาด อาจได้รับอันตราย ๓) กรมควบคุมโรค ห่วงเยาวชนไทยเสี่ยงติดเชื้อฝีดาษลิง หลังพบกลุ่มเยาวชนติดเชื้อเพิ่มขึ้น ๔) กรมการจัดหางาน เปิดรับสมัครคัดเลือกผู้ฝึกงานเทคนิคในประเทศญี่ปุ่น ผ่านองค์กร IM Japan ปี ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๖ สมัครทางออนไลน์ ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย ตั้งแต่บัดนี้ ถึง วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๖ ไม่เว้นวันหยุดราชการ ๕) คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) มีมติแต่งตั้ง พล.ต.อ.ต่อศักดิ์ สุขวิมล เป็นผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ คนที่ ๑๔



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

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

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙๗๘ ครั้ง ลดลงจากเดือนก่อน ๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๒๔๒,๘๔๕ ครั้ง มีผู้แชร์ ๕๙๑ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๕๕๘ ครั้ง รวมถึงตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทางทวิตเตอร์ (Twitter) หรือ เอ็กซ์ (X) ในปัจจุบัน รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๔๐๖ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แนะนำสุขภาพดีด้วยการออกกำลังกาย ๓ รูปแบบ ๒) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เชิญชวนเที่ยวงาน Trat Go Green วันที่ ๒๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ณ บ้านไร่เขียวขจี ภาสกรฟาร์ม ๓) ราคาทองคำ ประจำวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๖ ๔) สถานเสาวภา สภากาชาดไทย เชิญชวนหญิงชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ ๑๒ ปี บริบูรณ์ จนถึงอายุ ๒๖ ปี ลงทะเบียนฉีดวัคซีนป้องกันมะเร็งปากมดลูก ชนิด ๔ สายพันธุ์ ฟรี จำกัด จำนวน ๑,๗๐๐ สิทธิ ๕) ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล งวดประจำวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๖



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

ในเดือนกันยายน GGG 1111 ได้ร่วมจัดนิทรรศการในงาน "MDES FutureScape 2023" ในวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖ ณ อาคารสโมสร บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยมี นายประเสริฐ จันทรวงศ์ทอง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นประธานเปิดงาน “ MDES FutureScape 2023” โครงการสัมมนาการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัลของประเทศไทย พร้อมแสดงวิสัยทัศน์อนาคตกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม งานนี้จัดขึ้นเนื่องในโอกาสวันคล้ายวันสถาปนากระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปี ๒๕๖๖ ครบรอบ ๗ ปี ทั้งนี้ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้เข้าร่วมออกบูธนิทรรศการแสดงผลงานเพื่อสร้างการรับรู้ และมีส่วนร่วมสนับสนุนข้อมูลข่าวสารในรัฐบาลดิจิทัลอันเป็นปัจจัยความสำเร็จต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของ GCC 1111 เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและผู้ใช้บริการ



ภาพตัวอย่าง GCC 1111 ออกบูธนิทรรศการงาน "MDES FutureScape 2023"

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) โดยมีรูปแบบดังนี้ ๑) เสื้อยืดคอกกลม จำนวน ๑,๐๐๐ ตัว ๒) เสื้อกั๊ก จำนวน ๑๐๐ ตัว ๓) กระเป๋าผ้าดิบ จำนวน ๑,๐๐๐ ใบ เสร็จเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้ง ดำเนินการแจกจ่ายสื่อประชาสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมของโครงการ เรียบร้อยแล้ว และส่งมอบสื่อประชาสัมพันธ์ โดยได้จัดทำรายละเอียดการดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และรายงานการแจกจ่ายสื่อประชาสัมพันธ์ ให้คณะกรรมการฯ เพื่อประกอบการพิจารณาตรวจรับการจ้าง รายละเอียดตามบันทึกเลขที่ เอ็นที ฐฐฎ.๒.๓/๑๒๗๕ ลงวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖



