



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗



เอกสาร

ประกอบรายงานผลการดำเนินงาน



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
Government Contact Center

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๒
ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)	๑๐
ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)	๓๑
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)	๕๘
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๖๔
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๑๘
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนา รูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๒๐
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๒๖
ส่วนที่ ๙ ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๒๙

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๑

รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม

(บทสรุปผู้บริหาร)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๑ : บทสรุปผู้บริหาร

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ อนุมัติให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC 1111) ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบัน เป็นบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) เสนอ

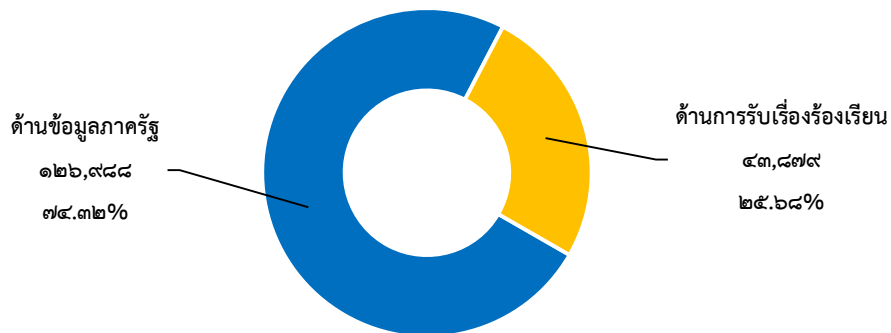
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการข้อมูลข่าวสาร ให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อเป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลาง บริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงานและดำเนินการ ร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนัก นายกรัฐมนตรี ในการเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแล ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนอีกด้วย

นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังได้รับ มอบหมายภารกิจพิเศษเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลรวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาครัฐต่าง ๆ เช่น การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) การให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกของทางราชการ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อน เศรษฐกิจของประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ) เป็นต้น รวมทั้ง ยังเป็นช่องทางในการติดต่อศูนย์ประสานงาน และแก้ไขปัญหาลวงปลอม (Anti Fake News Center) และการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) อีกด้วย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้จัดให้มีจุดให้บริการจำนวน ๙๕ จุดให้บริการต่อเดือน ให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยมีช่องทางการติดต่อผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางระบบโทรศัพท์ (Call Center) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เว็บไซต์ (Website) และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, X, Instagram, Pantip, Webchat, TikTok) รวมทั้งการบริการผ่านทาง Voicebot และ Chatbot เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๗๐,๘๖๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๑๒๖,๙๘๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๒ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๓,๘๗๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๘ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๒๖,๙๘๘	๔๓,๘๗๙	๑๗๐,๘๖๗
ร้อยละ	๗๔.๓๒	๒๕.๖๘	๑๐๐

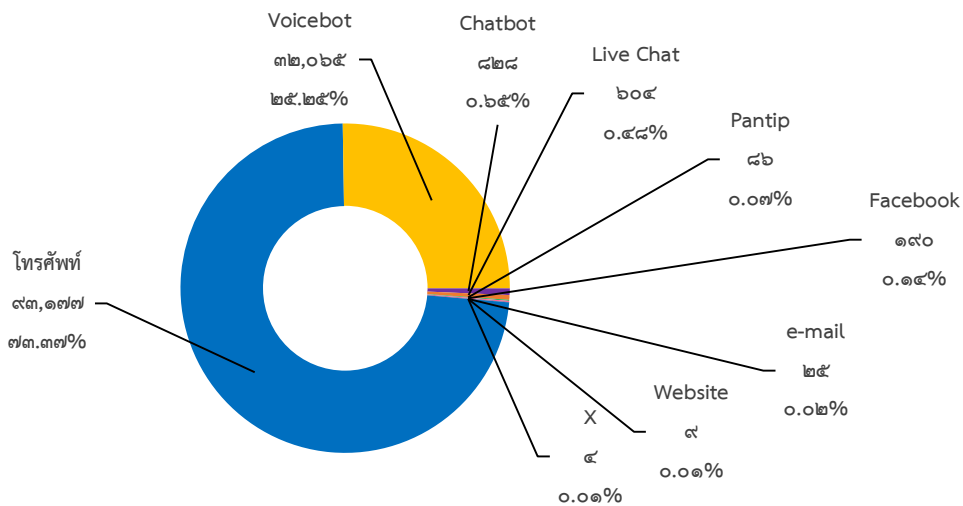
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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

โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๑๒๖,๙๘๘ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๙๓,๑๗๗ ครั้ง Voicebot จำนวน ๓๒,๐๖๕ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๒๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๐๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๙๐ ครั้ง e-mail จำนวน ๒๕ ครั้ง Website จำนวน ๙ ครั้ง X จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

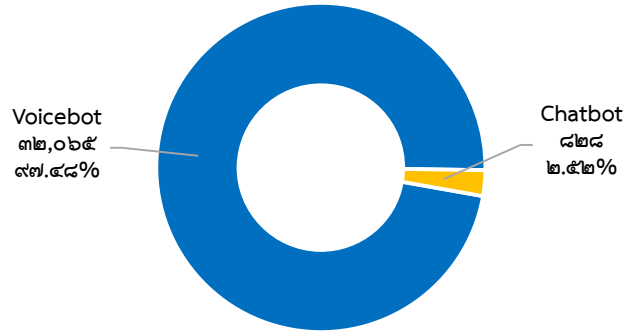


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๙๓,๑๗๗	๓๒,๐๖๕	๘๒๘	๖๐๔	๘๖	๑๙๐	๒๕	๙	๔	๐	๐	๑๒๖,๙๘๘
ร้อยละ	๗๓.๓๗	๒๕.๒๕	๐.๖๕	๐.๔๘	๐.๐๗	๐.๑๔	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๓๒,๘๙๓ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๓๒,๐๖๕ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๘๒๘ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



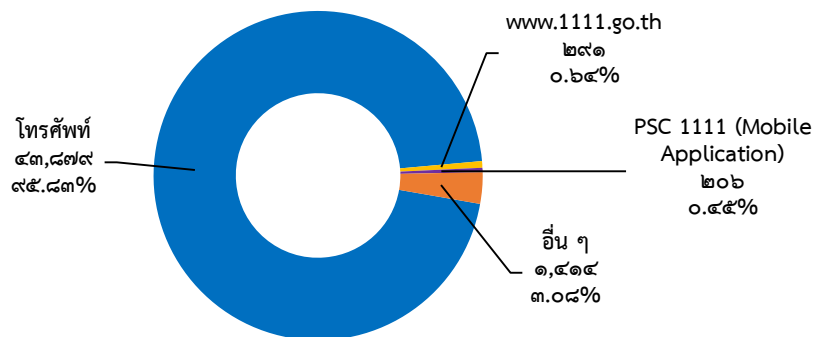
รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๒,๐๖๕	๘๒๘	๓๒,๘๙๓
ร้อยละ	๙๗.๔๘	๒.๕๒	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และสำนักนายกรัฐมนตรี ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ และแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal) หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง และกระทรวงมหาดไทย ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal) นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท และการลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๕,๗๙๐ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๓,๘๗๙ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๙๑ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๐๖ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๔๑๔ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๓,๘๗๙	๒๙๑	๒๐๖	๑,๔๑๔	๔๕,๗๙๐
ร้อยละ	๙๕.๘๓	๐.๖๔	๐.๔๕	๓.๐๘	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

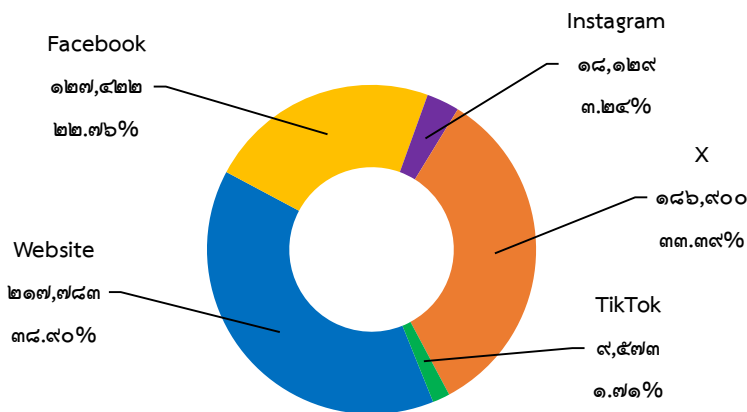
ทั้งนี้ ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๘๙๓ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๘๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๙ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสาย เพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน

และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๓๕ และได้จัดอบรมหลักสูตร “พัฒนาคุณภาพการให้บริการ Newcomer” ในระหว่างวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๘ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website, Facebook, X, Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๕๙,๘๐๗ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๑๗,๗๘๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๒๗,๔๒๒ ครั้ง Instagram จำนวน ๑๘,๑๒๙ ครั้ง X จำนวน ๑๘๖,๙๐๐ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๙,๕๗๓ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๑๗,๗๘๓	๑๒๗,๔๒๒	๑๘,๑๒๙	๑๘๖,๙๐๐	๙,๕๗๓	๕๕๙,๘๐๗
ร้อยละ	๓๘.๙๐	๒๒.๗๖	๓.๒๔	๓๓.๓๔	๑.๗๑	๑๐๐

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขอความช่วยเหลือ การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขอความช่วยเหลือการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๑ ครั้ง และขอความช่วยเหลือการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๒ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๑ วินาที และ อัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๓.๓๖ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๒

ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

พัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) โดยจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเชื่อมโยงกันแก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งสามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

การดำเนินการ

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



รูปที่ ๒ แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

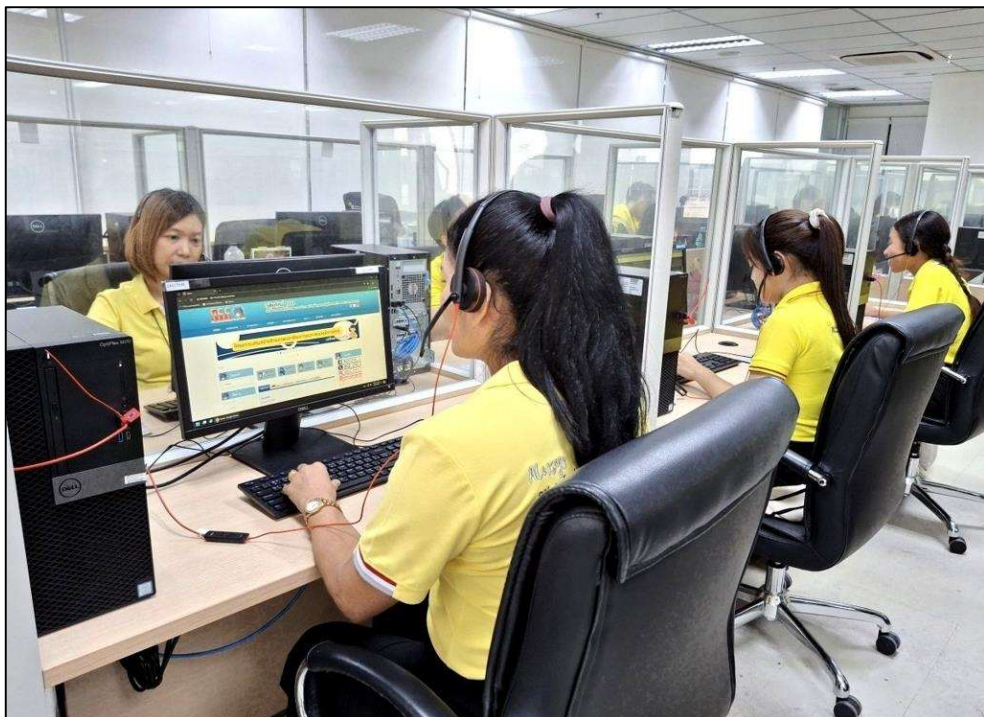
ทั้งนี้ GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยจัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการรองรับการใช้บริการ โดยให้บริการด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีน ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีสถิติการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุด

สำหรับในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๔๖ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม-คำตอบ เช่น **๑) สอบถาม การตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว (Tourist Visa)** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำดังนี้ การตรวจลงตรา (Visa) ประเภทนักท่องเที่ยว (Tourist Visa) จะมีระยะเวลาพำนักในราชอาณาจักร ๖๐ วัน **๒) สอบถาม การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำดังนี้ ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองซึ่งมีอำนาจการรับผิดชอบในเขตพื้นที่บ้าน เคหสถาน หรือโรงแรมนั้นตั้งอยู่ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่คนต่างด้าวเข้าพักอาศัย

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง



รูปที่ ๗ ภาพการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

- ให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ซึ่งสามารถรับสายเรียกเข้า (Inbound) และการโทรเรียกออก (Outbound)

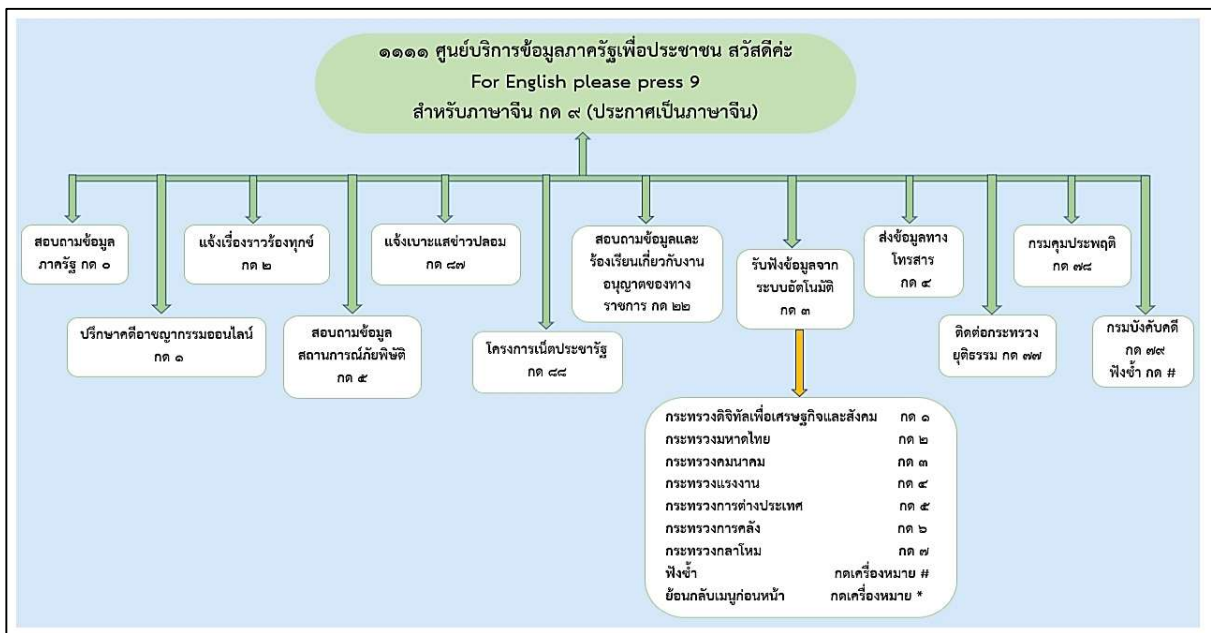
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) ได้รับความติดต่อจากช่องทางต่าง ๆ จะทำการค้นหาข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ (Content Management System : CMS) แล้วแจ้งข้อมูลให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบ เพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ในกรณีที่เป็นการถามเชิงลึก Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการต่อไป สำหรับกรณีที่พนักงานรับสายไม่พบข้อมูลในระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่ พนักงานรับสายจะแจ้งทีมสนับสนุน (Support Team) เพื่อทำการติดต่อสอบถามไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน (Contact Point) หรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เว็บไซต์ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เมื่อได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้สอบถามแล้ว Support Team จะทำการตอบกลับ (Call Back) ไปยังประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

- ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน และมีรายละเอียดอย่างน้อยได้แก่ ฟังและขั้นตอนการให้บริการ (Menu Structure & Call flow) การบันทึกเสียง (Audio Text) และจัดให้มีเสียงเพลงรอสายเพื่อเป็นการผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการ

การดำเนินการ

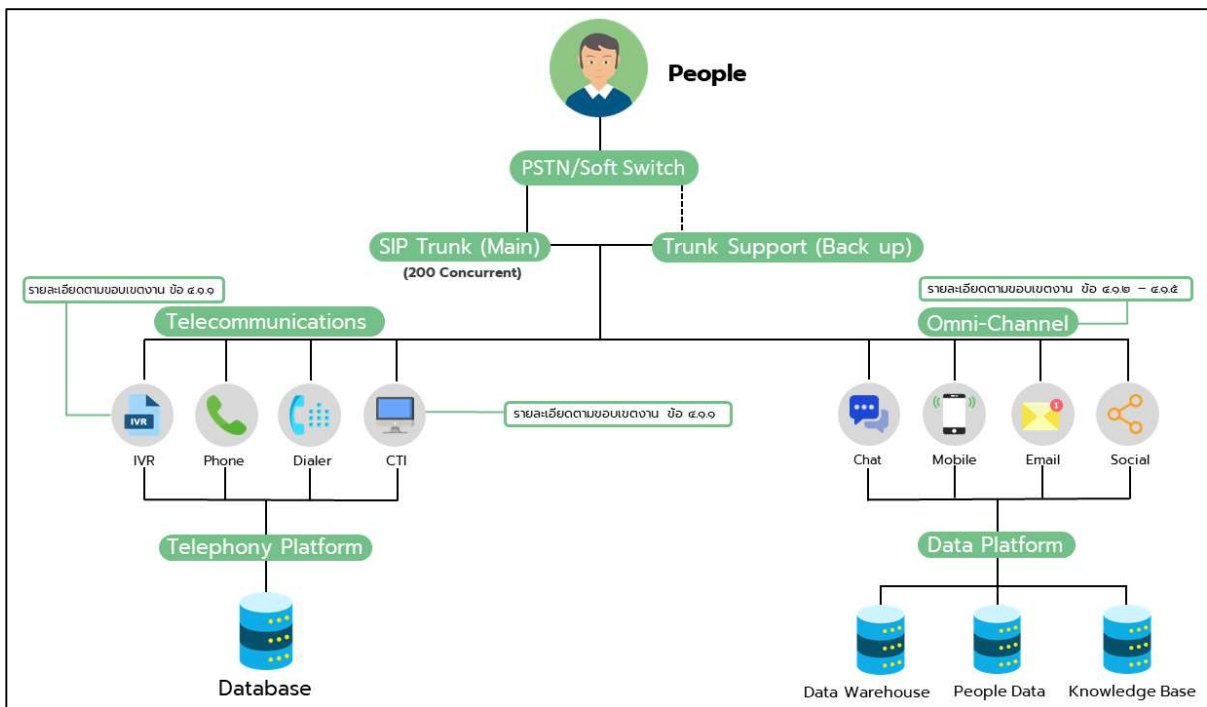
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ดังแสดงตามแผนภาพแสดงผัง และขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ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



รูปที่ ๘ แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

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

การดำเนินการ



รูปที่ ๙ 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) เอ็กซ์ (X) เว็บไซต์ www.pantip.com การสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่ www.gcc.go.th และช่องทางข้อความของเฟซบุ๊ก (Facebook Messenger) ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ GCC 1111 พร้อมทั้งให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) และระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) เพื่อขยายและรองรับการบริการแก่ประชาชนที่สนใจใช้บริการที่มากยิ่งขึ้นในอนาคต

- ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) โดยในกรณีที่ผู้รับแจ้งไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ในแต่ละกระทรวง กรม ตามความจำเป็นที่แต่ละกระทรวง กรม กำหนด เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับแจ้งไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๒ เว็บไซต์ www.gcc.go.th โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- บริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย
- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ โดยต้องมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- ให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th โดยจะต้องรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น และให้บริการข้อมูลประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา
- จัดให้มีระบบความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และได้รับการยอมรับในระดับสากล

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย สามารถรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ มีช่องทางการให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่านช่องทางเว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลภาครัฐต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำการ Login เข้าใช้บริการได้ โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



รูปที่ ๑๐ ภาพแสดงตัวอย่างเว็บไซต์การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

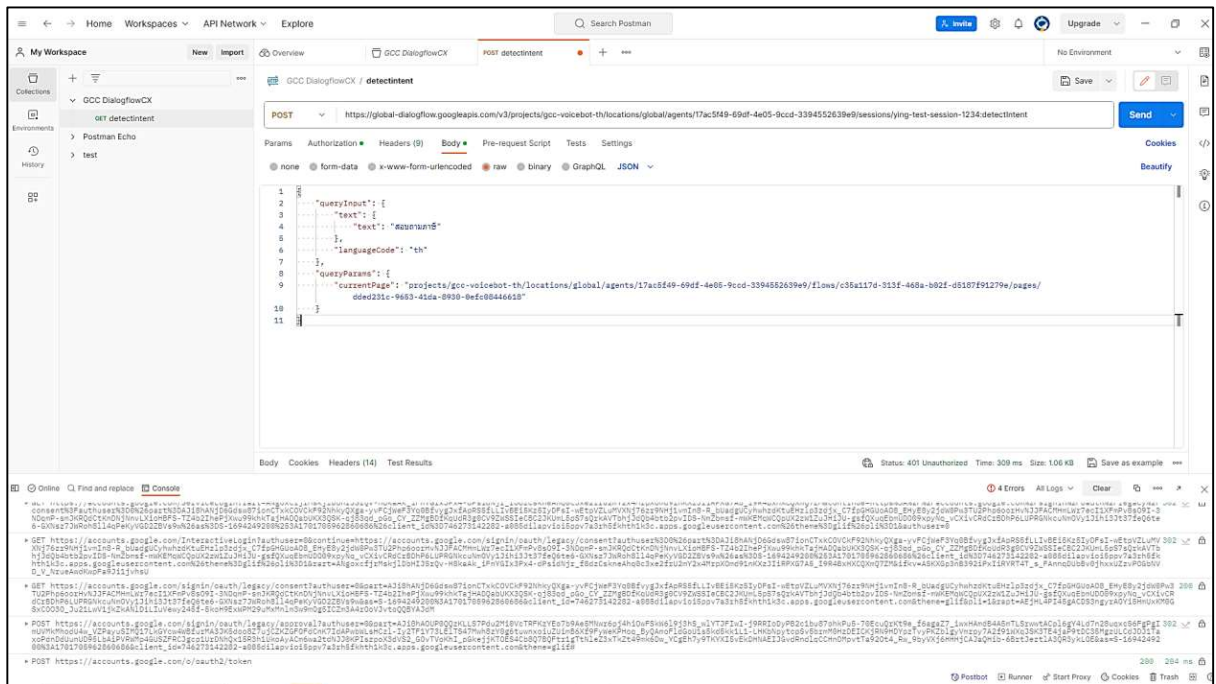
นอกจากการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th แล้ว GCC 1111 ยังรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางในการเชื่อมต่อ Application หนึ่งกับ Application อื่น ๆ ได้ กล่าวคือ สามารถนำข้อมูลความรู้ในการให้บริการสนทนาของ GCC Chatbot ที่ GCC ให้บริการ ไปใช้กับเว็บไซต์ หรือ Application ของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถโต้ตอบการสนทนาได้เหมือน GCC Chatbot ทั้งนี้ ผู้ที่ต้องการเรียกใช้ APIs ดังกล่าว ต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึง และจัดให้มีระบบความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และได้รับการยอมรับในระดับสากล พร้อมทั้ง ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๒)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

จากรูปด้านล่างเป็นการให้บริการสนทนาผ่านการเรียกใช้ API โดยกำหนดให้โปรแกรม Postman จำลองเป็นโปรแกรมอื่นที่มาเรียกใช้งาน บริการสนทนาของ GCC Chatbot ในการเรียกใช้ API จะใส่ <https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent>

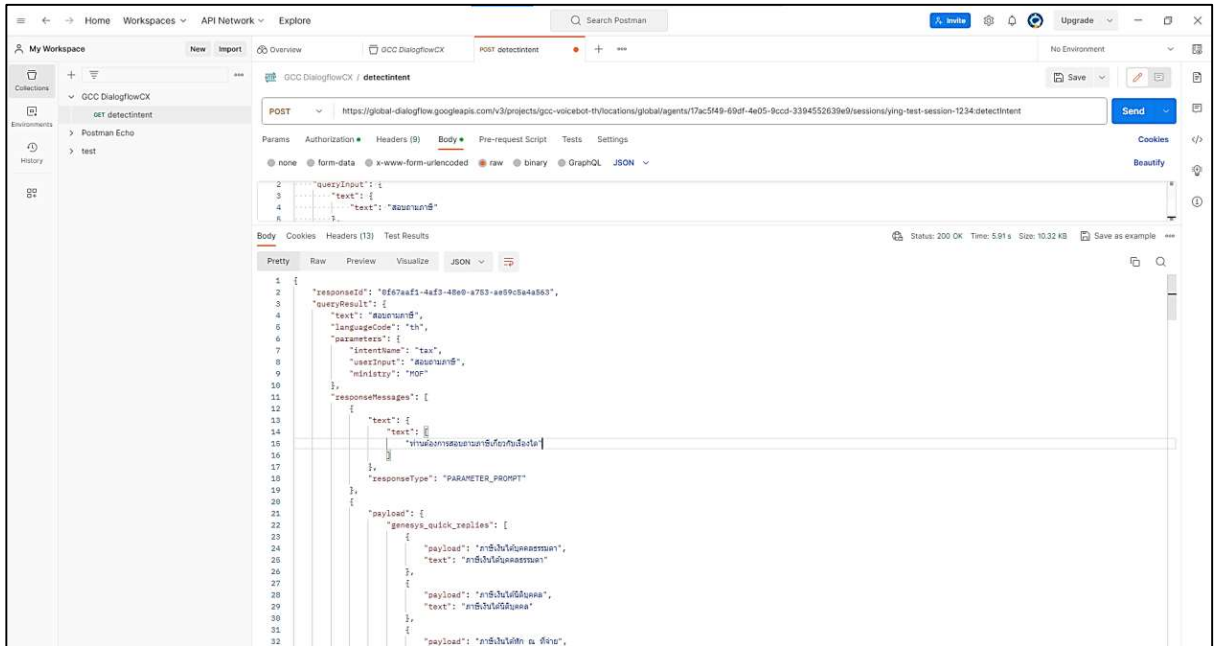


รูปที่ ๑๑ ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

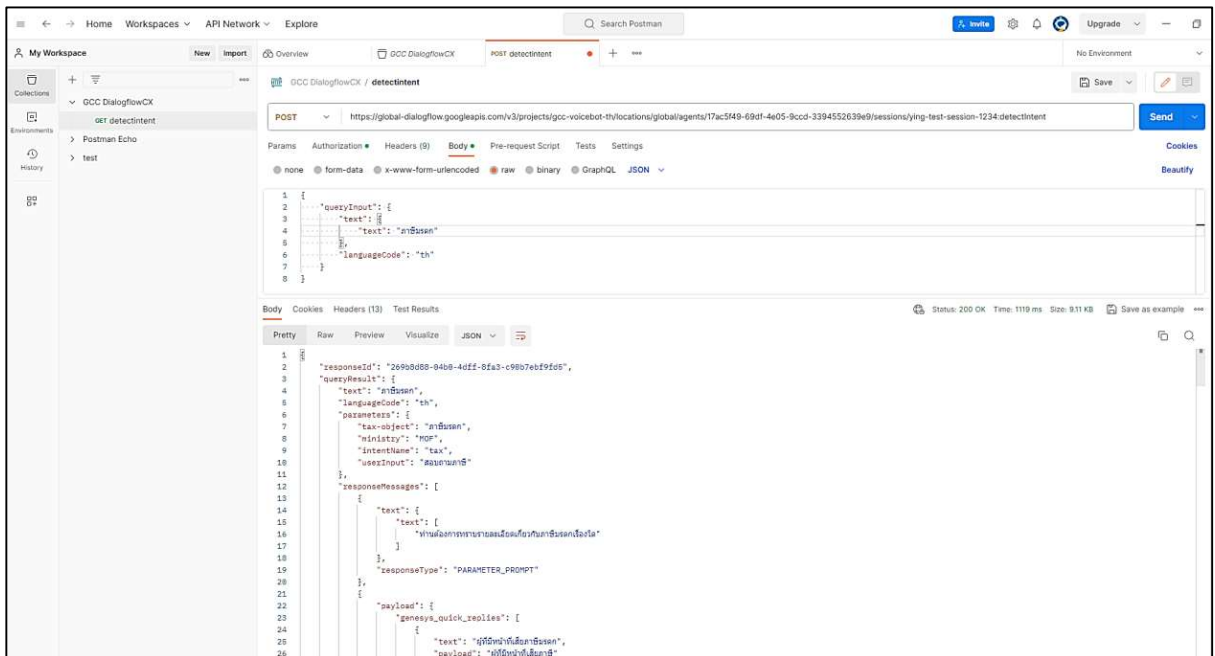
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๒ ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก



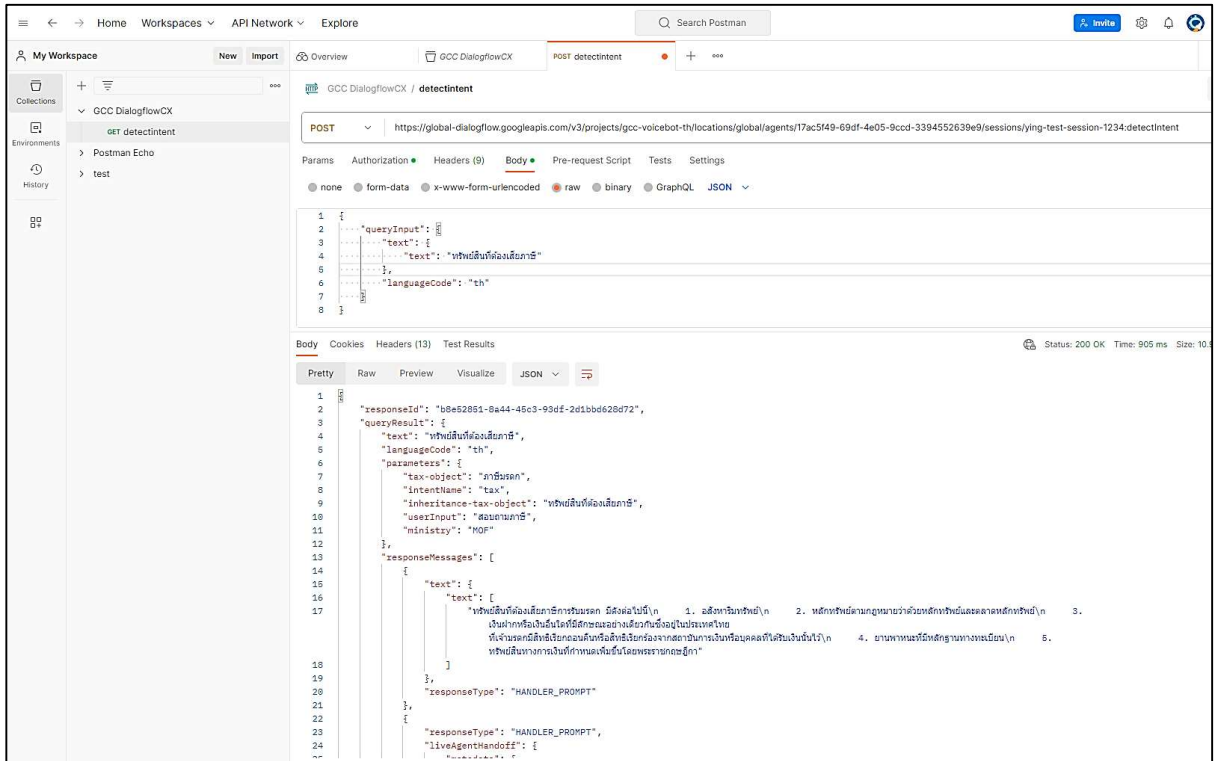
รูปที่ ๑๓ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีมรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีมรดก

เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๔ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีมรดก

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๓ สื่อสังคมออนไลน์ (อย่างน้อย ได้แก่ ๑. Facebook ๒. X ๓. Instagram และ ๔. Tiktok) โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ โดยต้องมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น
- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่าน Direct message ของแต่ละแพลตฟอร์ม
- จัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยการป้องกันบัญชีสื่อสังคมออนไลน์จากการถูกแฮก
- บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC 1111 จะต้องมีการหมยยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอ สื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๔๖ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๒๗,๔๒๒ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๓,๕๔๐ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ชสมก. จัดรถเฉพาะกิจ ๕ เส้นทาง ร่วมพิธีจุดเทียนถวายพระพรชัยมงคล และร่วมชมเรือพระราชพิธี และนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ ระหว่างวันที่ ๒๘-๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ๒) กรมสรรพสามิต เตรียมของบกลางจากรัฐบาลจำนวน ๗ พันล้านบาท เพื่อใช้ในการจ่ายเงินอุดหนุนรถยนต์ไฟฟ้าอีก ๓๕,๐๐๐ คัน ตามมาตรการอีวี ๓.๐ ของรัฐบาล ๓) อัปเดตแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ก่อนลงทะเบียน “โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet” โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๕ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

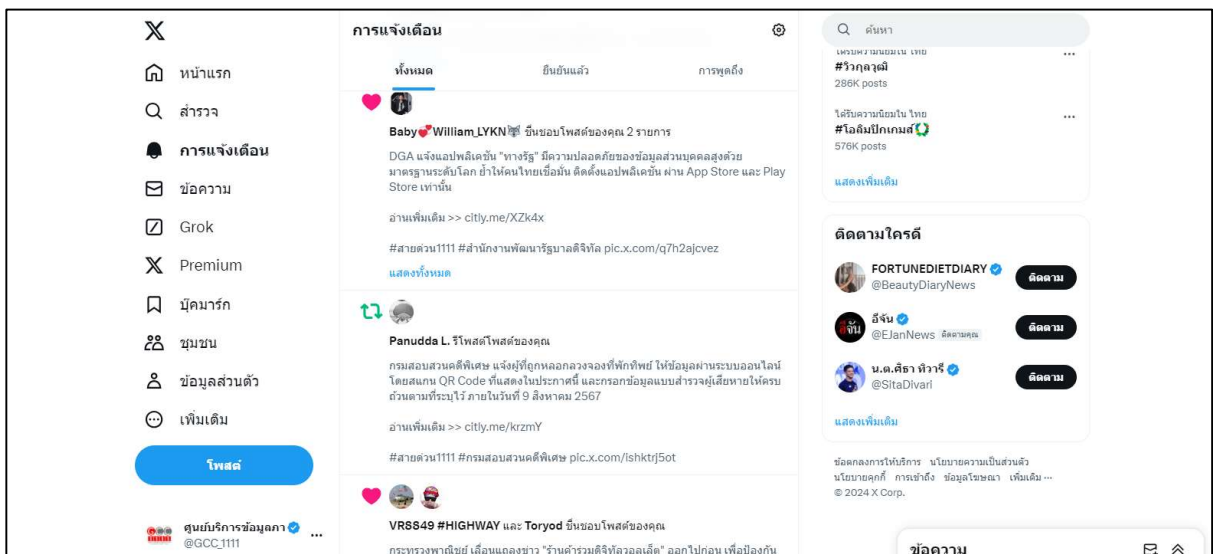
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอ สื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๘๑ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๘๖,๙๐๐ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๒๙,๙๙๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กฎหมายใหม่คุ้มครองนักช้อปออนไลน์ “แกะ ก่อน จ่ายได้” ๒) ไปรษณีย์ไทย ชวนร่วมกิจกรรม “เชียร์บอลให้มัน เฮลั่นรับโชคทุกที่ทุกเวลา” ส่งไปรษณียบัตรเชียร์ฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๒๔ ลุ้นโชคใหญ่กว่า ๑๐ ล้านบาท ๓) แจ้งเบาะแส การพนันฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๒๔ และการพนันออนไลน์ทุกประเภท โทร. ๑๑๑๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

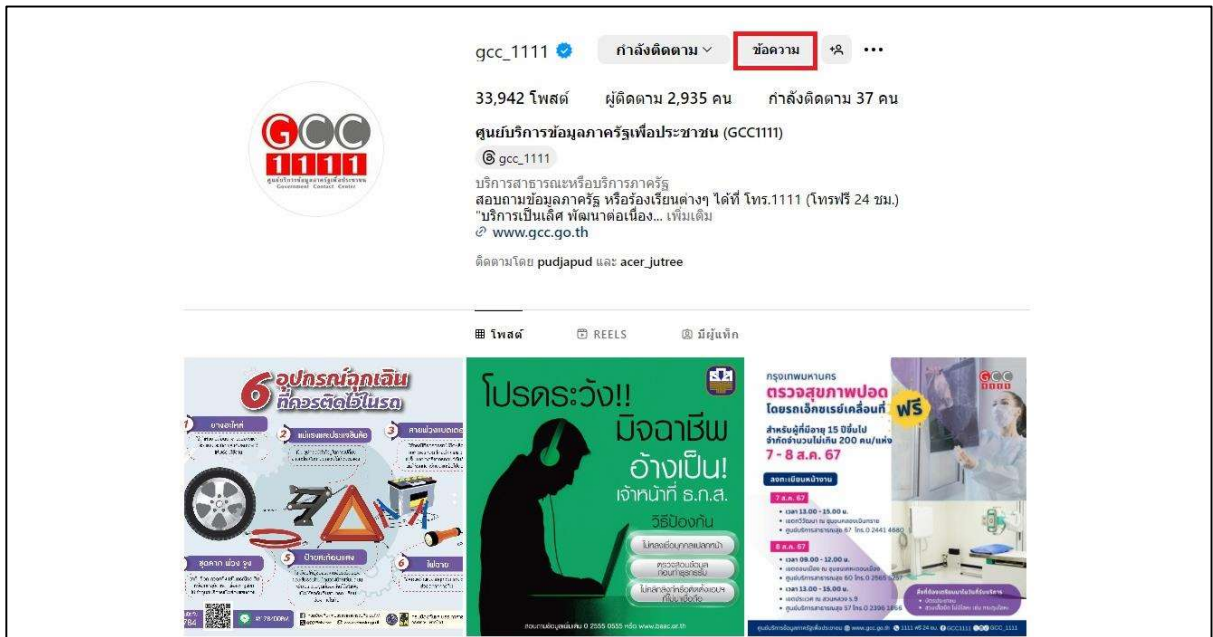
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๖ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

การดำเนินการ

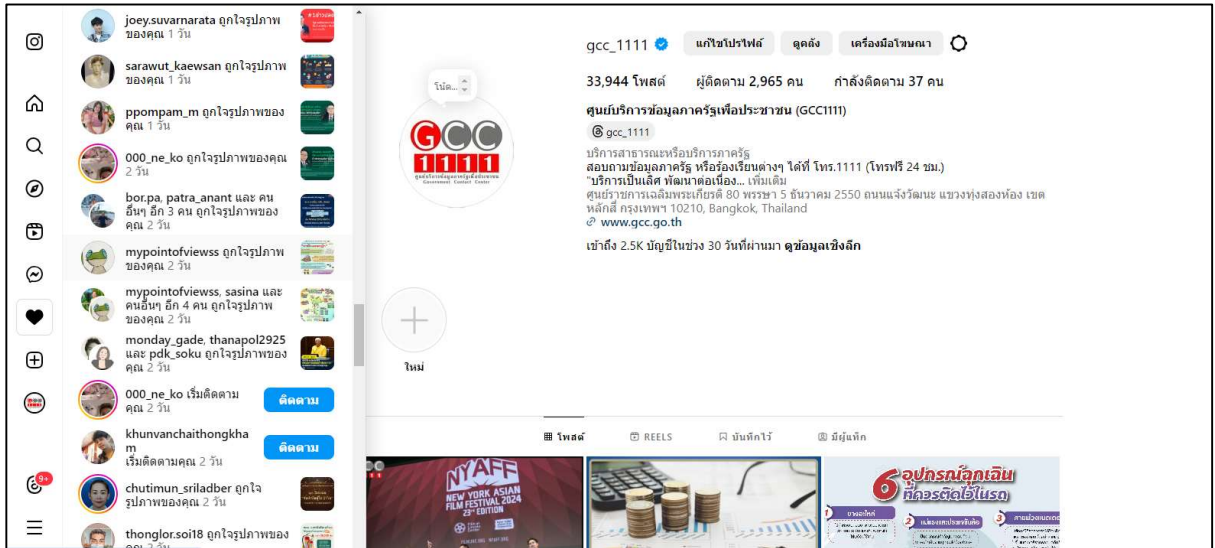
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๖๗ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๘,๑๒๙ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๙๓๔ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ชำระหนี้ กยศ. ได้ง่ายนิดเดียว ๒) แจ้งเบาะแส การพนันฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๒๔ และการพนันออนไลน์ ทุกประเภท โทร ๑๑๑๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๓) ไปรษณีย์ไทย ชวนร่วมกิจกรรม “เชียร์บอลให้มัน เฮลั่นรับโชค ทุกที่ทุกเวลา” ส่งไปรษณียบัตรเชียร์ฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๒๔ ลุ้นโชคใหญ่กว่า ๑๐ ล้านบาท โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๗ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

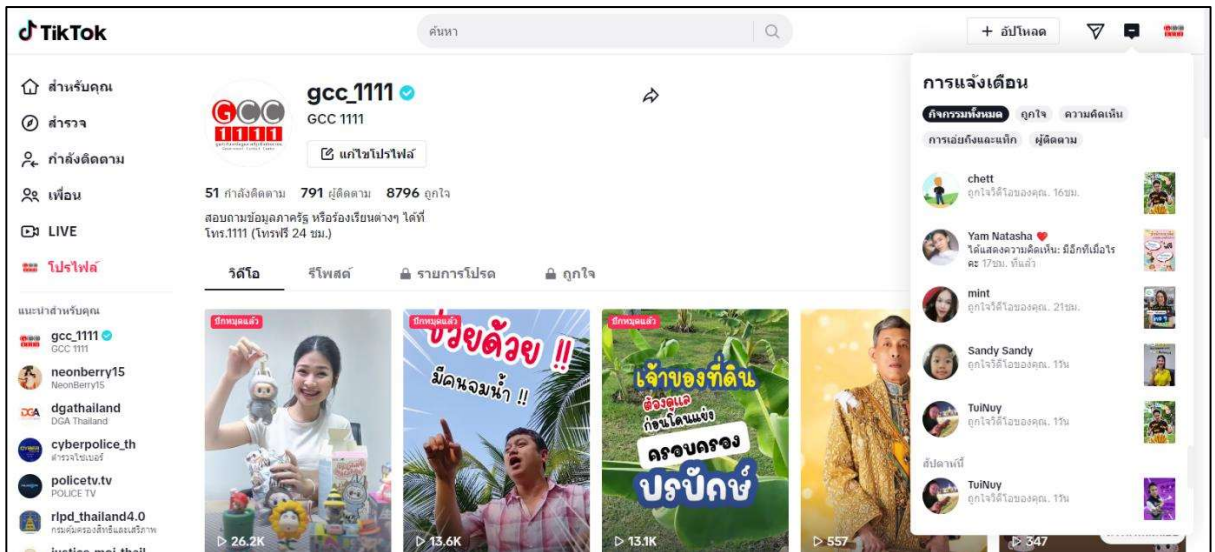
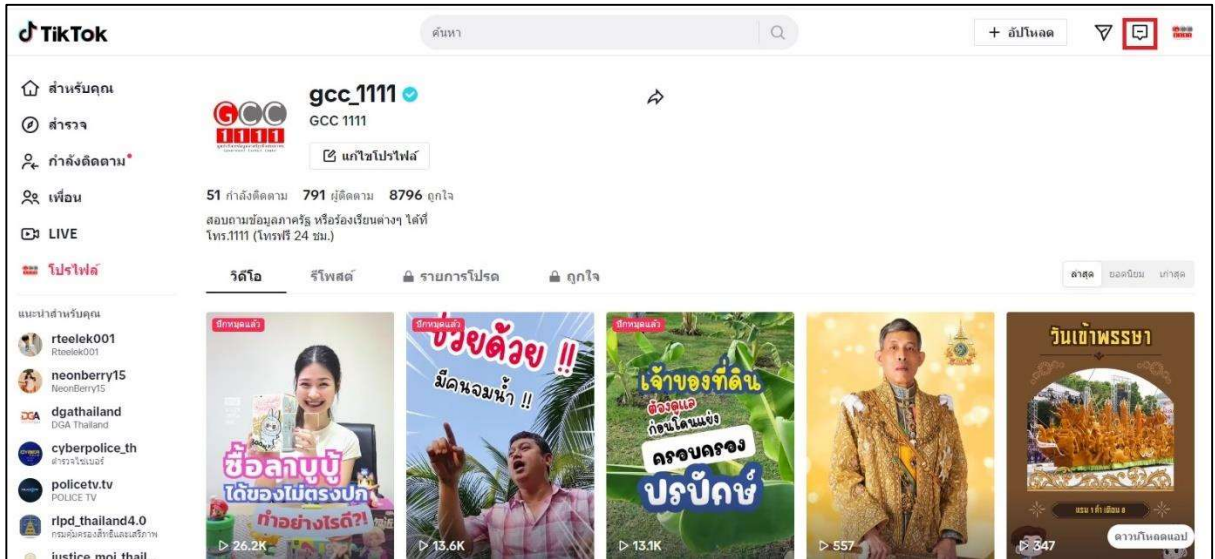
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๑ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๙,๕๗๓ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๗๔๕ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) พอร์ทัลรู้ข้อมูลภาครัฐฯ สู้เราไม่ได้หรอก สอบถามข้อมูลภาครัฐ ติดต่อ GCC 1111 ได้ในทุกช่องทาง ๒) ไปรษณีย์ไทย ชวนร่วมกิจกรรม “เชียร์บอลให้มัน เฮลั่นรับโชค ทุกที่ทุกเวลา” ส่งไปรษณียบัตรเชียร์ฟุตบอลชิงแชมป์แห่งชาติยุโรป ๒๐๒๔ ลุ้นโชคใหญ่กว่า ๑๐ ล้านบาท ๓) อย่าลืม! ยื่นภาษี ภ.ง.ด.๙๔ โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการ ผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๘ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง TikTok

การดำเนินการสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน API

ในการให้บริการสนทนาออนไลน์ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ GCC 1111 ก็สามารถรองรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs <https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent> ดังแสดงในหัวข้อ ๓.๑.๒ โดยพิจารณาสื่อสังคมออนไลน์เปรียบเสมือนโปรแกรม Postman ที่มาเรียกใช้ API ดังกล่าว

GCC 1111 ได้ดำเนินการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เพื่อป้องกันบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ จากการถูกแฮก ด้วยการนำเทคโนโลยี Two-Factor Authentication (2FA) การตรวจสอบสิทธิ์แบบสองปัจจัยมาใช้ในระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่ใช้ปัจจัยสองประการในการยืนยันตัวตน เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงบัญชีออนไลน์ ของ GCC 1111 ทุกแพลตฟอร์ม

GCC 1111 ได้ดำเนินการขอรับเครื่องหมายยืนยันตัวตนสำหรับบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ ในโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว ๔ ช่องทาง ได้แก่ ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) ได้รับเครื่องหมายยืนยันตัวตนในวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗ ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) ได้รับเครื่องหมายยืนยันตัวตนในวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗ ช่องทางเอ็กซ์ (X) ได้รับเครื่องหมายยืนยันตัวตนในวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ และช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ได้รับเครื่องหมายยืนยันตัวตนในวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

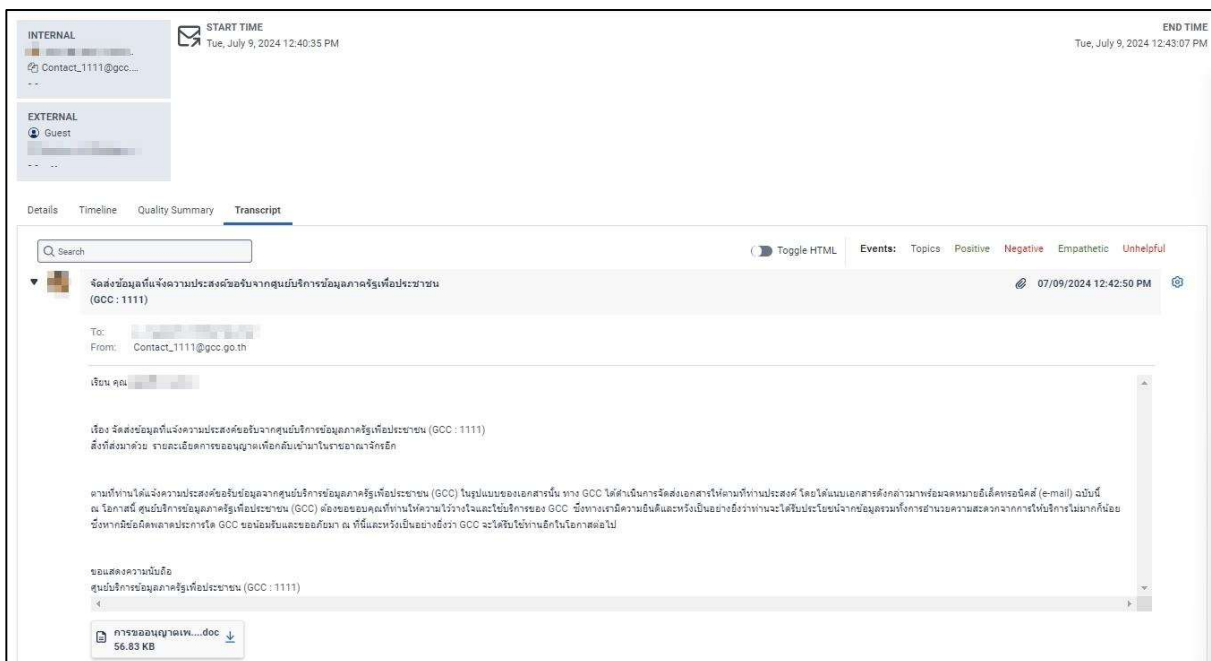
ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact_1111@gcc.go.th โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการตอบกลับข้อความ e-mail โดยให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ ไวยากรณ์ และตอบกลับด้วยภาษาสุภาพ

- บริหารจัดการบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) contact_1111@gcc.go.th ให้มีความมั่นคงปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา

การดำเนินการ

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact_1111@gcc.go.th โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ ไวยากรณ์ และตอบกลับด้วยภาษาสุภาพ และมีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001 โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



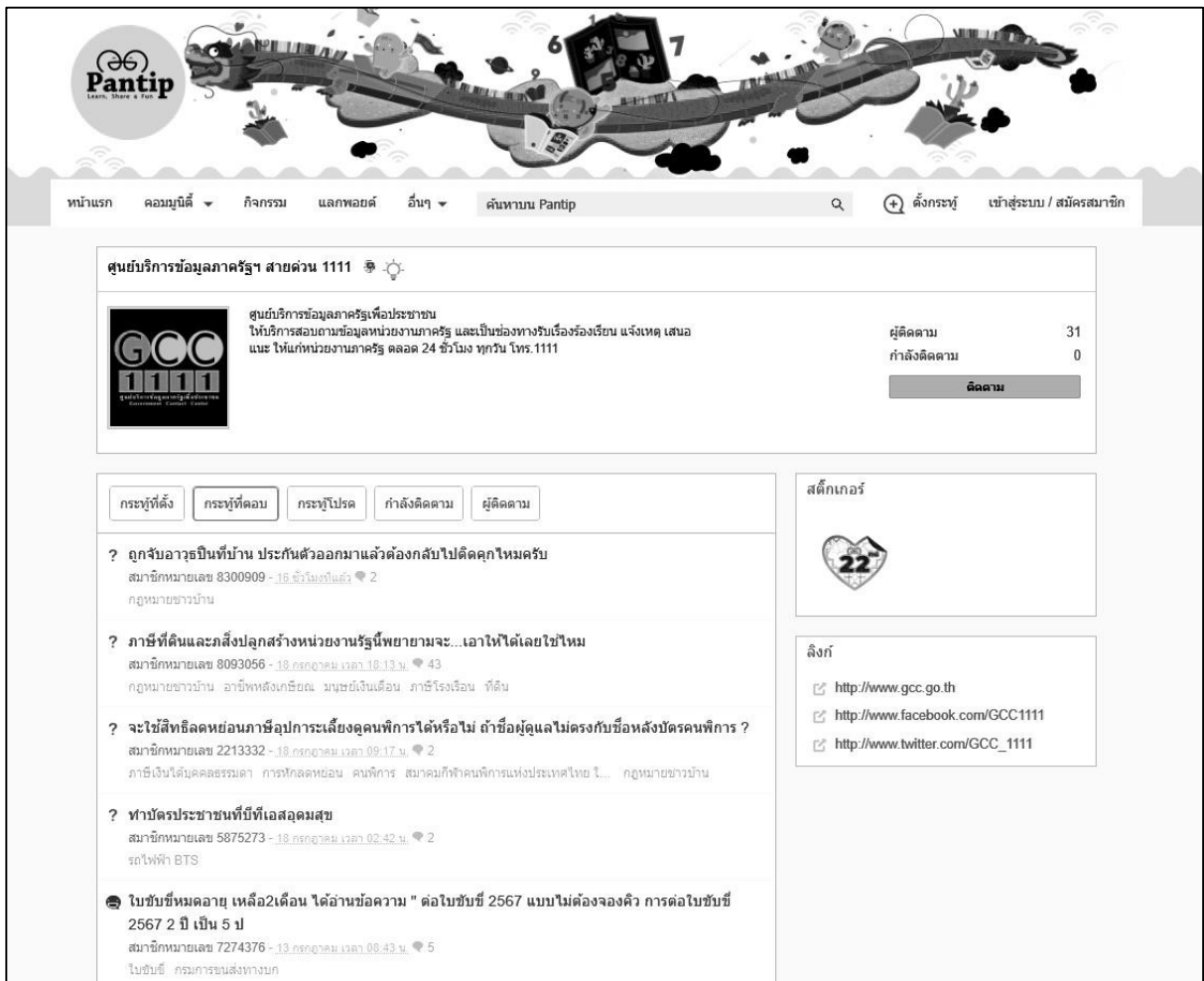
รูปที่ ๑๙ ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๕ เว็บไซต์ www.pantip.com ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้คำปรึกษา แชร์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

การดำเนินการ

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางเว็บไซต์ www.pantip.com ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน ๑๑๑๑ เพื่อให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้คำปรึกษา แชร์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๒๐ ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ www.pantip.com

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๖ อื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

การดำเนินการ

รับทราบตามสัญญากำหนด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๓

ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๑ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับการให้บริการประชาชน โดยมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- คำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ)
- แนวคำถาม - คำตอบ (Question and Answer : Q&A)
- แบบฟอร์มและเอกสารต่าง ๆ
- ข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ข้อมูลที่ตั้งหน่วยงาน ชื่อเว็บไซต์ หน่วยงานในสังกัด และ

หมายเลขติดต่อ เป็นต้น

ในการนี้ให้ผู้รับจ้างดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

การดำเนินการ

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม-คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) เช่น ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal) นโยบาย กระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท และการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์ เป็นต้น

โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๔)

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานงานด้านข้อมูล อันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๘,๘๙๓ รายการ ประกอบด้วย

๓. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กรุงเทพมหานครได้เปิดให้เข้าชมโมเดลเมืองจำลอง Bangkok City Model ซึ่งเป็นการผสมผสานเทคโนโลยีล้ำสมัยเข้ากับเรื่องราวของเมืองหลวง ประกอบไปด้วย Model Mapping, VDO Motion Slide, Graphic Wall, Photo Gallery และเกมอินเตอร์แอคทีฟ ที่ทำให้ผู้เข้าชมเพลิดเพลินไปกับการเรียนรู้เรื่องราวของกรุงเทพฯ ได้อย่างไม่รู้เบื่อ อีกทั้งยังมีการแสดงแสง สี เสียงของเมืองในยามค่ำคืน เปิดให้เข้าชมทุกวัน อังคาร-อาทิตย์ เวลา ๑๐.๐๐-๑๗.๐๐ น. ณ อาคารพิพิธภัณฑ์สวนป่าเบญจกิติ

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ออกกฎหมาย “มาตรการส่งเสริม (Dee-Delivery)” เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าออนไลน์ โดยให้สิทธิผู้บริโภคสามารถแกะดูสินค้าก่อนชำระเงิน ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าที่เรียกเก็บเงินปลายทางต้องระบุรายละเอียดหลักฐานการรับเงิน เช่น ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ส่งสินค้า หมายเลขติดตามพัสดุ ข้อมูลพัสดุ และจำนวนเงินที่เรียกเก็บปลายทาง ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการรับสินค้า หรือขอคืนเงินค่าสินค้าได้ โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจถือเงินไว้เป็นเวลา ๕ วัน ก่อนนำส่งเงินให้ผู้ส่งสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสแจ้งเหตุผลในการขอคืนสินค้า กฎหมายนี้จะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

- การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้เพิ่มช่องทางการจำหน่ายตั๋วโดยสารและสำรองที่นั่งผ่านระบบออนไลน์ สำหรับผู้ใช้บัตรประจำตัวผู้พิการโดยสามารถจองตั๋วได้ผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.dticket.railway.co.th> และแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ SRT D-Ticket ทั้งระบบปฏิบัติการ Android และ iOS เพื่อใช้สิทธิ์รับส่วนลดค่าโดยสารร้อยละ ๕๐ ของขบวนรถทุกประเภท (ไม่รวมค่าธรรมเนียม) ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป หลักเกณฑ์การจองตั๋ว กำหนดว่าผู้จองจะต้องเป็นสมาชิกที่ได้รับการยืนยันตัวตนจากระบบ D-Ticket ก่อน จากนั้นให้กรอกข้อมูลเลขบัตรประจำตัวผู้พิการและบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อทำการตรวจสอบสิทธิ์ ผู้จองสำรองที่นั่งล่วงหน้าในขบวนรถต่าง ๆ ได้แก่ ขบวนรถด่วนพิเศษ ขบวนรถด่วน ขบวนรถเร็ว ขบวนรถนำเที่ยวและขบวนรถพิเศษโดยสาร ทั้งสายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ สายตะวันออก และสายใต้ โดยตั๋วโดยสารทุกใบจะต้องมีชื่อและเลขบัตรประจำตัวประชาชนตรงกับบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เดินทางเพื่อยืนยันสิทธิ์รับความคุ้มครองหากเกิดอุบัติเหตุ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หมายเลขสายด่วนการรถไฟแห่งประเทศไทย ๑๖๙๐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เปิดตัวแอปพลิเคชันทางรัฐ “Super App” ที่รวมบริการภาครัฐกว่า ๑๕๒ บริการ ไว้ในที่เดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยแอปพลิเคชันนี้ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย ผู้ใช้งานต้องลงทะเบียนและพิสูจน์และยืนยันตัวตน (KYC) เช่นเดียวกับแอปพลิเคชันของธนาคาร ซึ่งรวมถึงการสแกนบัตรประจำตัวประชาชนและสแกนใบหน้า เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ในแอปพลิเคชันได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอด ๒๔ ชั่วโมง มั่นใจได้ว่าแอปพลิเคชันนี้มีความสะดวก ปลอดภัย และเป็นทางเลือกใหม่ในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

๔. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๕. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี ดังนี้

- สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขอรับเบี้ยยังชีพสำหรับผู้ป่วยเอดส์ โดยมีรายละเอียดและคุณสมบัติดังนี้ ๑) ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าเป็นผู้ป่วยเอดส์ที่ปรากฏอาการ ๒) มีสภาพความเป็นอยู่ที่ยากจน ถูกทอดทิ้ง ขาดผู้ดูแล และไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ ๓) มีทะเบียนบ้าน และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ๔) มีฐานะยากจน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์จำเป็นพื้นฐาน สถานที่ติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่ผู้ป่วยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน วันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ประชาสัมพันธ์โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet สำหรับประชาชนกลุ่มที่มีสมาร์ทโฟน กำหนดการสมัครเข้าร่วมโครงการวันที่ ๑ สิงหาคม-วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗ เปิดลงทะเบียนในวันที่ ๑ สิงหาคม เวลา ๐๘.๐๐ น. เป็นต้นไป จุดบริการสอบถามข้อมูล (Walk-in) ๑) ศูนย์ดิจิทัลชุมชน ทุกสาขาทั่วประเทศ ๒) ที่ทำการไปรษณีย์ ทุกสาขา (ยกเว้นร้านไปรษณีย์และไปรษณีย์อนุญาโตเอกชน) ๓) ธนาคารออมสิน ทุกสาขาทั่วประเทศ ๔) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ทุกสาขาทั่วประเทศ การตรวจสอบผลการลงทะเบียน วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๗ สำหรับประชาชนทั่วไปกลุ่มที่มีสมาร์ทโฟน จะได้รับผลแจ้งสิทธิ์พร้อมกันผ่านการแจ้งเตือนในแอปพลิเคชันทางรัฐ สำหรับผู้ที่ไม่ใช่สมาร์ทโฟน เปิดให้ลงทะเบียนในรอบถัดไป ตั้งแต่วันที่ ๑๖ กันยายน-วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๗ สถานที่ที่รัฐบาลกำหนด โดยต้องใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการใช้จ่าย และต้องตรวจสอบคุณสมบัติสถานะบุคคลตามทะเบียนบ้าน สามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เกี่ยวกับการเตรียมการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการฯ ได้ในเว็บไซต์ www.digitalwallet.go.th หรือ www.กระเป๋าเงินดิจิทัล.รัฐบาล.ไทย และสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมผ่านสายด่วน Digital Wallet 1111 ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๒ รวบรวมและจัดทำข้อมูลการใช้บริการของประชาชนโดยมีการจัดเก็บและประมวลผลอย่างน้อย ดังนี้

- ข้อมูลคำถามและคำตอบที่ได้จากการให้บริการประชาชน
- หัวข้อหรือประเภทเรื่องของคำถามที่ถูกสอบถาม
- หัวข้อหรือประเภทเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลาและช่องทางการติดต่อ ระยะเวลาในการสนทนา

และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการ (ถ้ามี)

- ปัญหาและการจัดการปัญหาในการให้บริการประชาชน
- ผลการให้บริการ เช่น ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
- ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
- สถิติการใช้บริการ

ในการนี้ ให้มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งประเมินความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรของโครงการด้วย

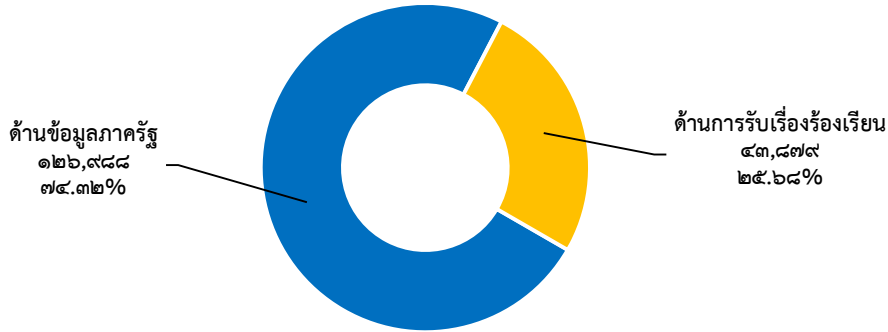
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้รวบรวมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน ได้แก่ ข้อมูลคำถาม-คำตอบ ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องที่ร้องเรียน และสถิติการใช้บริการ เพื่อใช้ในการติดตามงานประเมินผล และพัฒนาระบบ GCC 1111 เป็นประจำทุกเดือน สำหรับผลการดำเนินงาน GCC 1111 ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๓๐,๘๖๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๑๒๖,๙๘๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๒ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๓,๘๗๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๘ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๒๖,๙๘๘	๔๓,๘๗๙	๑๗๐,๘๖๗
ร้อยละ	๗๔.๓๒	๒๕.๖๘	๑๐๐

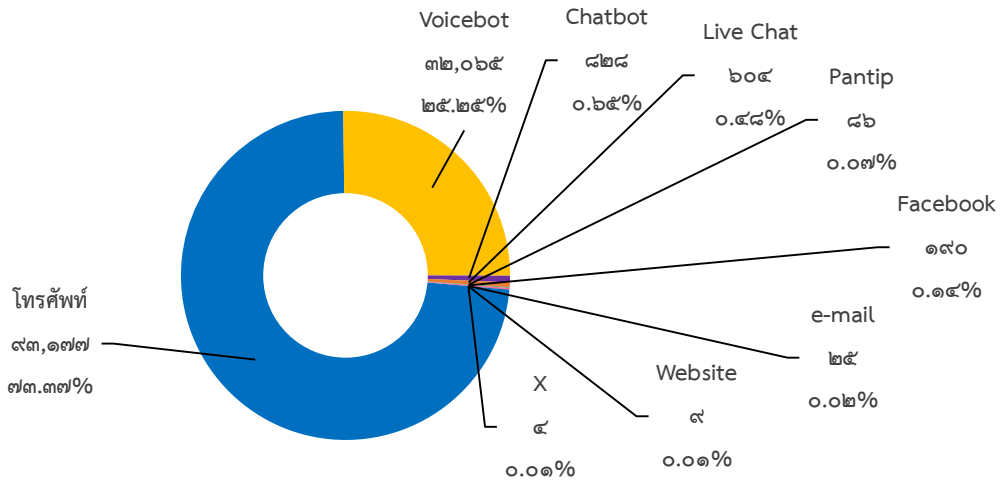
รูปที่ ๒๑ ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๑๒๖,๙๘๘ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๙๓,๑๗๗ ครั้ง Voicebot จำนวน ๓๒,๐๖๕ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๒๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๐๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๙๐ ครั้ง e-mail จำนวน ๒๕ ครั้ง Website จำนวน ๙ ครั้ง X จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



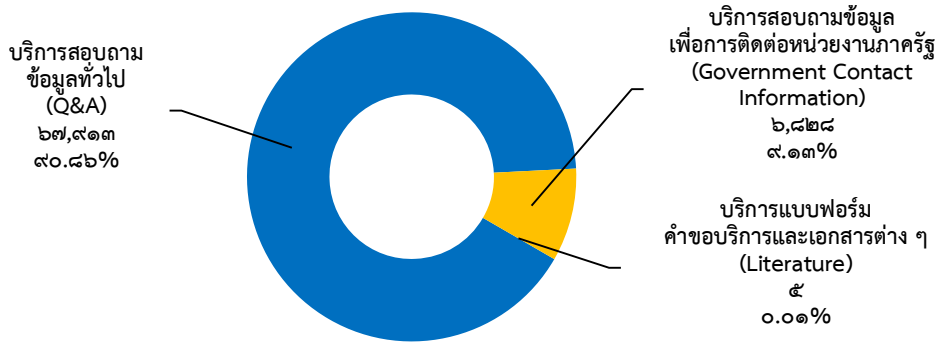
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๔,๑๓๗	๓๒,๐๖๕	๘๒๘	๖๐๔	๘๖	๑๙๐	๒๕	๙	๔	๐	๐	๑๒๖,๙๘๘
ร้อยละ	๗๓.๓๗	๒๕.๒๕	๐.๖๕	๐.๔๘	๐.๐๗	๐.๑๕	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๒ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๑๒๕,๒๔๒ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๗๗,๐๖๕ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๕,๐๙๔ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๑๔๖ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘,๙๓๗ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๗๔,๗๔๖ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๖๗,๙๑๓ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๖,๘๒๘ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๕ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๖๗,๙๑๓	๖,๘๒๘	๕	๗๔,๗๔๖
ร้อยละ	๙๐.๘๖	๙.๑๓	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๒๓ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๖๗,๙๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๖ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖๗,๕๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๔ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน ๓๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๖

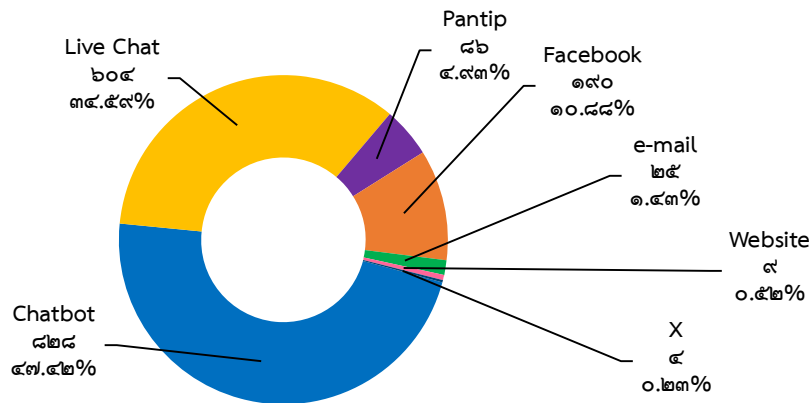
(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๖,๘๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๓ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๗๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๕ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๕ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร ได้แก่ เอกสารเว็บไซต์ตรวจสอบข้อมูล DGA เอกสารหลักฐาน

ในการขออนุญาตจำหน่ายสุรา กรณีนิติบุคคล และเอกสารการกู้ยืมเงินหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ ประเภทการกู้ยืมเงินรายบุคคล

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๔๖ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Chatbot จำนวน ๘๒๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๐๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๘๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๙๐ ครั้ง e-mail จำนวน ๒๕ ครั้ง Website จำนวน ๙ ครั้ง X จำนวน ๔ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๒๘	๖๐๔	๘๖	๑๙๐	๒๕	๙	๔	๐	๐	๑,๓๔๖
ร้อยละ	๔๗.๔๒	๔๔.๘๕	๖.๓๙	๑๔.๑๘	๑.๘๓	๐.๖๗	๐.๓๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

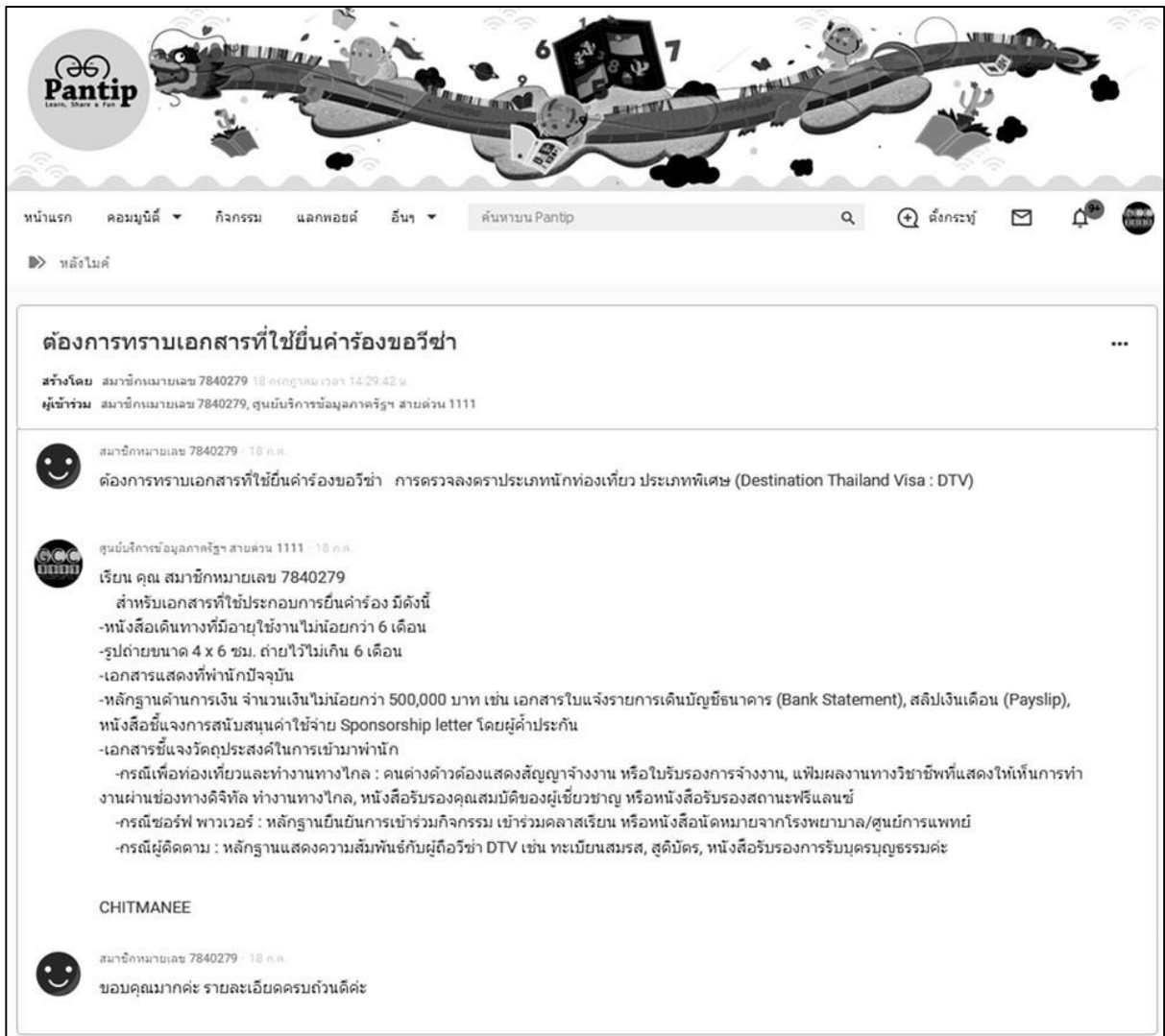
สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๔๑ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๑๕ เรื่อง Live Chat จำนวน ๔๗๔ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๐๓ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๐๙ เรื่อง e-mail จำนวน ๒๖ เรื่อง Website จำนวน ๙ เรื่อง X จำนวน ๕ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok

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

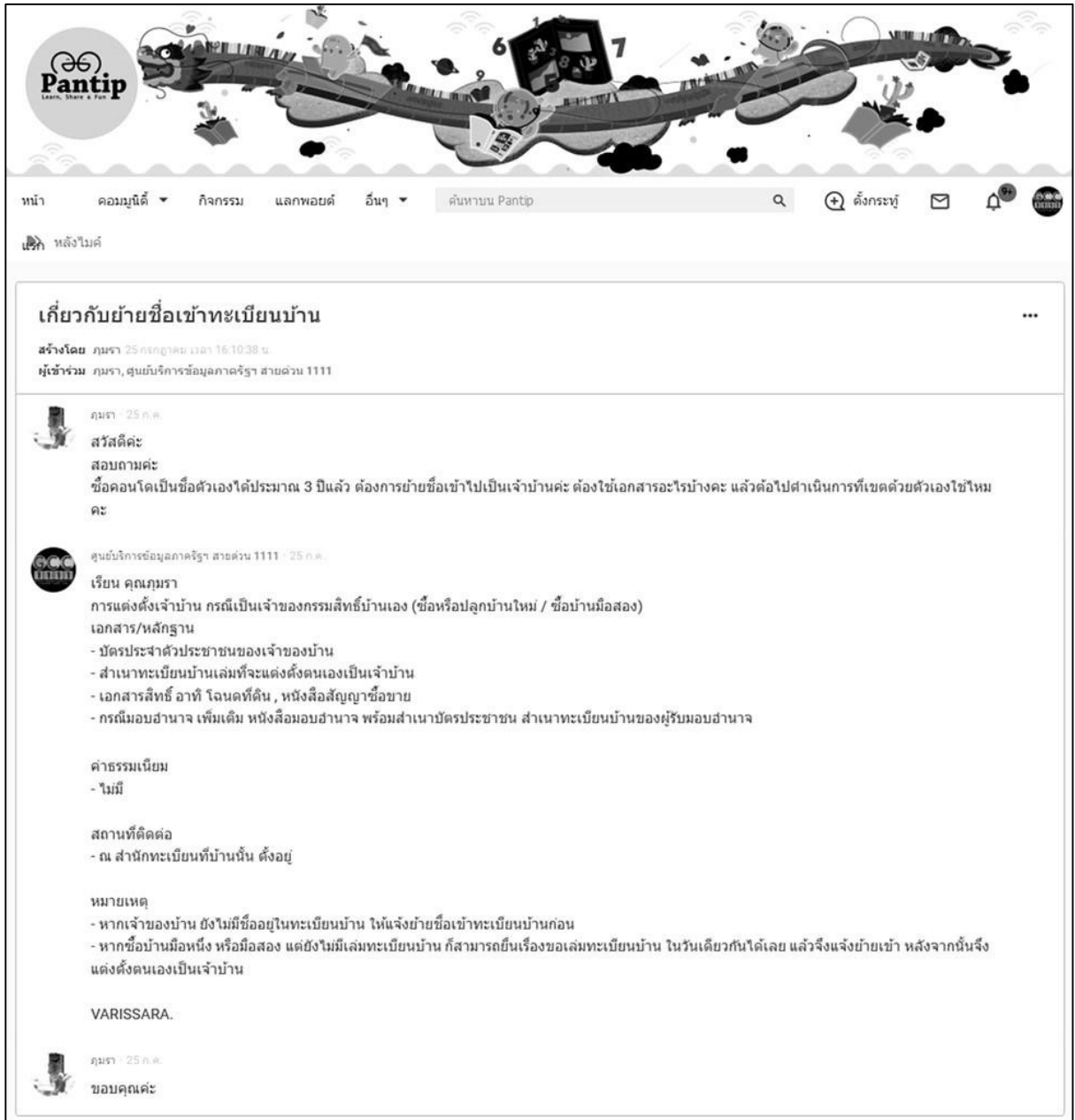
ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

<p>๑. กระทรวงมหาดไทย</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร - กระทรวงมหาดไทย เตรียมออกประกาศยกเว้นวีซ่า ๖๐ วัน สำหรับ ๙๓ ประเทศ - การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร - การขอคัดทะเบียนบ้านเฉพาะรายบุคคล - การของดการจ่ายไฟฟ้า-น้ำประปา
<p>๒. กระทรวงการคลัง</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมธนารักษ์ เปิดจำหน่าย และรับจองเหรียญที่ระลึกเฉลิมพระเกียรติในหลวง รัชกาลที่ ๑๐ - กรมศุลกากร เปิดจำหน่ายตราไปรษณียากรที่ระลึก ในโอกาสครบรอบ ๑๕๐ ปี - กระทรวงการคลัง เตรียมเก็บ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ๗ เปอร์เซ็นต์ สำหรับสินค้านำเข้ามูลค่าต่ำกว่า ๑,๕๐๐ บาท - กองทุนการออมแห่งชาติ - กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
<p>๓. สำนักงานรัฐมนตรี</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - DGA ย้ำการสมัครและยืนยันตัวตน KYC ผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐ มีความปลอดภัย ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ - การจัดจำหน่ายเข็มที่ระลึกตราสัญลักษณ์งานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว - การจัดซื้อจัดจ้างระหว่างปีงบประมาณ - การสั่งซื้อเสื้อโบลีเสื้อประดับตราสัญลักษณ์งานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว - ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)
<p>๔. กระทรวงคมนาคม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมการขนส่งทางบก แนะนำการเดินทางไกลด้วยมอเตอร์ไซด์ครั้งแรก - กรมการขนส่งทางบก เปิดเผยความคืบหน้าการรับรอง แอปพลิเคชันสำหรับรถยนต์รับจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ - กรมทางหลวงชนบท ประชาสัมพันธ์ การขโมยของหลวงมีโทษจำคุกสูงสุด ๗ ปี - การขอใช้งานทะเบียนรถที่ถูกระงับ - การขอทำและต่ออายุใบอนุญาตเป็นผู้ประจำรถ
<p>๕. กระทรวงยุติธรรม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - กฎหมายความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ - กฎหมายเยาวชนและครอบครัว - การจัดการทรัพย์สินสมรส - การประนีประนอมคดีครอบครัว - การประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับบริการ ทั้งนี้ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๒ เรื่อง เช่น สอบถามเอกสารยื่นคำร้องขอวีซ่า สอบถามการย้ายชื่อเข้าทะเบียนบ้าน สอบถามการอบรมใบขับขี่รถยนต์ เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รูปที่ ๒๕ สอบถามเอกสารยื่นคำร้องขอวีซ่า



รูปที่ ๒๖ สอบถามการย้ายชื่อเข้าทะเบียนบ้าน

สวัสดิ์ค้สสอบถามเรื่องการอบรมใบขับขี่รถยนต์

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 3721787 25 กรกฎาคม เวลา 19:00:46 น.
 ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 3721787, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 3721787 - 24 ก.ค.

พอดีว่าเคยอบรมและสอบใบขับขี่เมื่อ 10 ปีที่แล้ว ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นใบอนุญาตใบขับขี่จาก 2 ปี เป็น 5 ปีแล้ว ถ้าจะทำใบขับขี่รถยนต์ต้องอบรมใหม่มั้ยคะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 - 24 ก.ค.

เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 3721787

การขอรับใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคลชั่วคราว 2 ปี ขึ้นตอนและเวลาดำเนินการขอรับใบอนุญาตขับรถที่กรมการขนส่งทางบก เวลา 08.00 น. - 09.00 น. ยื่นคำขอ ทดสอบสายคาดข้อี อบรมตามหลักสูตรผู้ขับขี่ใบอนุญาตขับรถ ทดสอบข้อเขียนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์(E-exam) มี 5 ภาษา ไทย จีน อังกฤษ ญี่ปุ่น และภาษาฮาวาย (สำหรับจังหวัดชายแดนภาคใต้) ประกาศผลสอบข้อเขียน ทดสอบขับรถ และรอรับใบอนุญาต

หมายเหตุ กรณีทำบัตรครั้งแรก จองบัตรคิวทุกครั้ง

การอบรม
 กรณีขอใบอนุญาตครั้งแรก ผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคลชั่วคราว ต้องผ่านการอบรมตามหลักสูตรในวิชา ดังต่อไปนี้ (เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ชั่วโมง เริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 เป็นต้นไป)
 - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง (กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยทางหลวง และกฎหมายว่าด้วยจราจรทางบก)
 - การขับรถอย่างปลอดภัย
 - จิตสำนึกและมารยาทในการขับรถ
 - ข้อปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินและการให้ความช่วยเหลือและปฐมพยาบาล

หลักฐานประกอบคำขอ
 บัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับจริง)
 ใบรับรองแพทย์ไม่เกิน 1 เดือน (ใบรับรองแพทย์จากคลินิกสามารถนำมายื่นได้)

อัตราค่าธรรมเนียม
 - ค่าคำขอ ฉบับละ 5 บาท
 - ค่าใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคลชั่วคราว ฉบับละ 200 บาท ต่อ 2 ปี

หมายเหตุ
 - ยกเว้นค่าธรรมเนียมการถ่ายรูปแบบสมาร์ทการ์ด 100 บาท ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2560 เป็นต้นไป
 - หากมีการแก้ไขรายการในใบอนุญาตขับรถ เสียค่าธรรมเนียม เพิ่ม 50 บาท

สถานที่ติดต่อ
 ในเขตกรุงเทพฯ
 - สำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 - 5
 ต่างจังหวัด ติดต่อได้ที่
 - สำนักงานขนส่งส่วนภูมิภาคของแต่ละจังหวัด

สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรมการขนส่งทางบก หมายเลขสายด่วน 1584 (เฉพาะวันและเวลาราชการเท่านั้น ยกเว้นร้องเรียนบริการทุกวันตลอด 24 ชม.) ค่ะ

Thidarat.

สมาชิกหมายเลข 3721787 - 25 ก.ค.

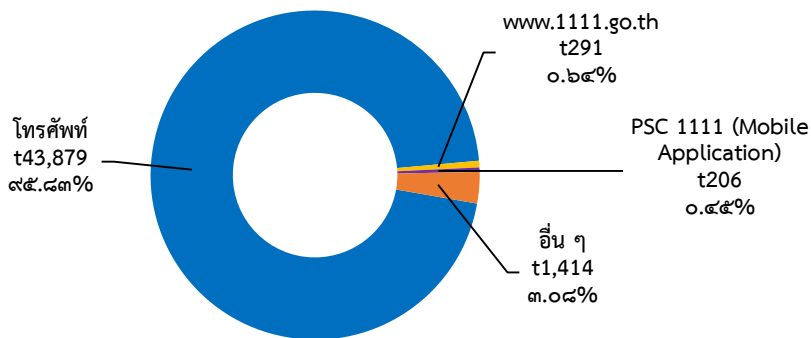
ขอบพระคุณมากค่ะ

รูปที่ ๒๗ สอบถามการอบรมใบขับขี่รถยนต์

๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลหมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๓,๘๗๙ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๙๑ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๐๖ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๔๑๔ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



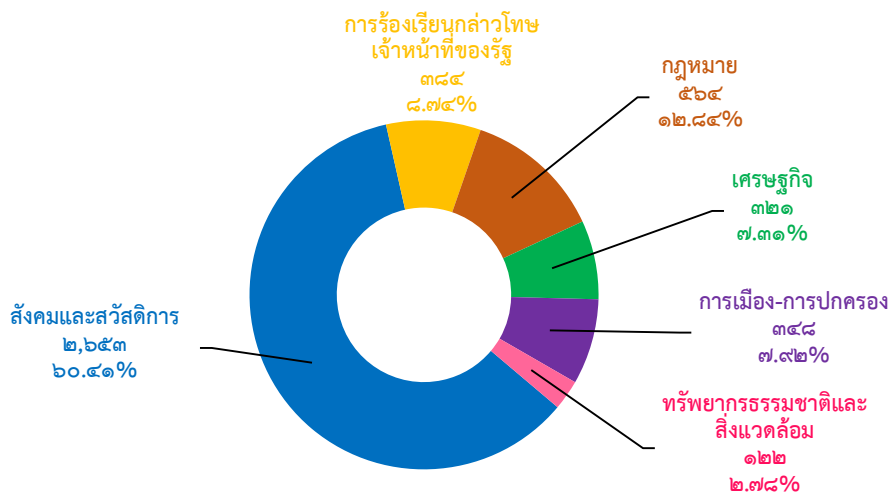
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๓,๘๗๙	๒๙๑	๒๐๖	๑,๔๑๔	๔๕,๗๙๐
ร้อยละ	๙๙.๔๓	๐.๖๗	๐.๔๗	๓.๒๓	๑๐๐

รูปที่ ๒๘ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๓,๘๗๙ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๕,๐๘๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๖,๔๘๘ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒,๒๙๗ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๕,๐๘๔ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๔๔๘ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๗,๒๖๙ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๕๒ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๑๕ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๓๙๒ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๖๕๓ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๘๔ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๕๖๔ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๒๑ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๓๔๘ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๒ เรื่อง และไม่มีการใช้บริการด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

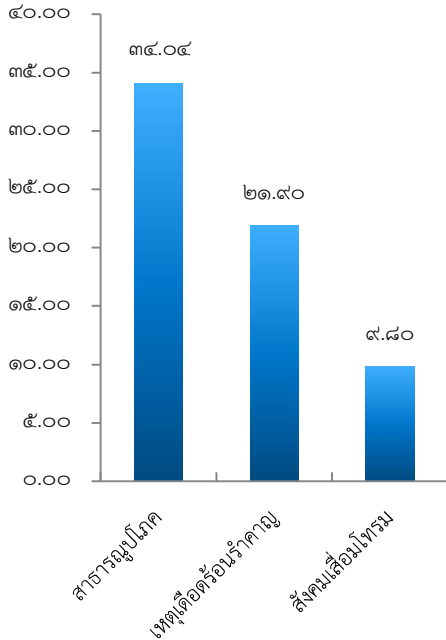
สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคม	การร้องเรียน		เศรษฐกิจ	การเมือง	ทรัพยากร	พ.ร.บ.	รวม
	และสวัสดิการ	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย					
จำนวน (ครั้ง)	๒,๖๕๓	๓๘๔	๕๖๔	๓๒๑	๓๔๘	๑๒๒	๐	๔,๓๙๒
ร้อยละ	๖๐.๔๑	๘.๗๔	๑๒.๘๔	๗.๓๑	๗.๙๒	๒.๗๘	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๙ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๗๘ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาชนดี ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์เรนทร ฯลฯ จำนวน ๒๑๙ เรื่อง



สังคมและสวัสดิการ

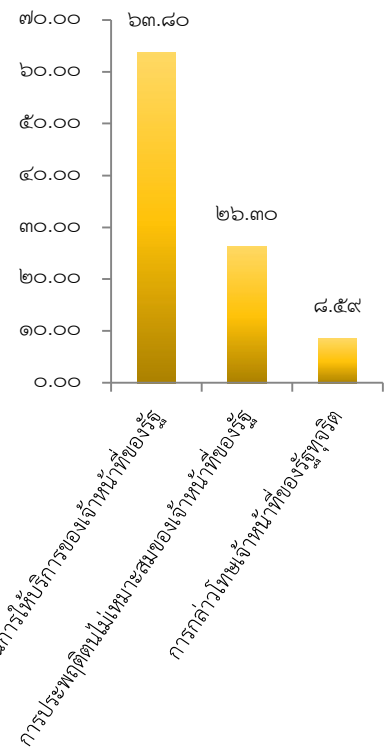
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

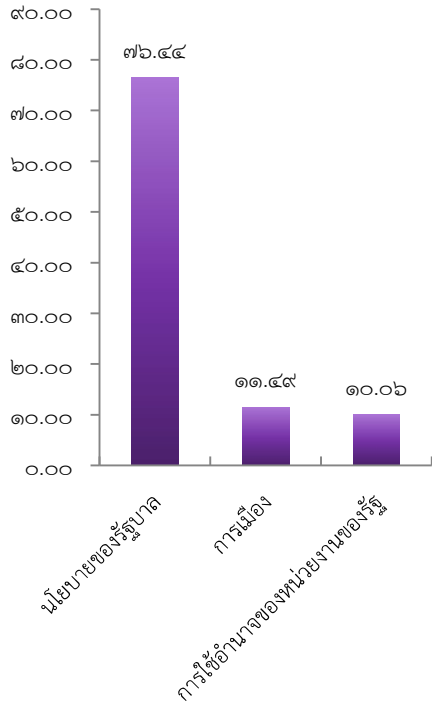
- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๔.๐๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับลดค่า Ft ของไฟฟ้า ขอให้พิจารณาทบทวนการปรับเปลี่ยนเส้นทางการเดินรถประจำทางสาธารณะ (รถเมล์) ขอแจ้งเบาะแสกลุ่มมิฉฉาซีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๑.๙๐ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีประสบปัญหาเสียงดังรบกวนจากการเล่นดนตรีสดแจ้งเหตุ กรณีได้รับกลิ่นเหม็นรบกวนจากการพ่นสารเคมีของเพื่อนบ้าน ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้าบนพื้นบาทวิถี ฯลฯ
- สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๙.๘๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาให้นำนักโทษกลับไปเข้าสู่บัญชียาเสพติด ขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญจากการเลี้ยงสุนัขและแมวของเพื่อนบ้าน ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณี ฯลฯ

การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๓.๘๐ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาล ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๒๖.๓๐ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาล ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๘.๕๙ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการซื้อสิทธิ์-ขายเสียงในการเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้าน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตของหน่วยงานรัฐ ขอให้ดำเนินการตรวจสอบเจ้าหน้าที่ตำรวจลักลอบจำหน่ายยาเสพติดและมีความร้ายว้ยผิดปกติ ฯลฯ





การเมือง - การปกครอง

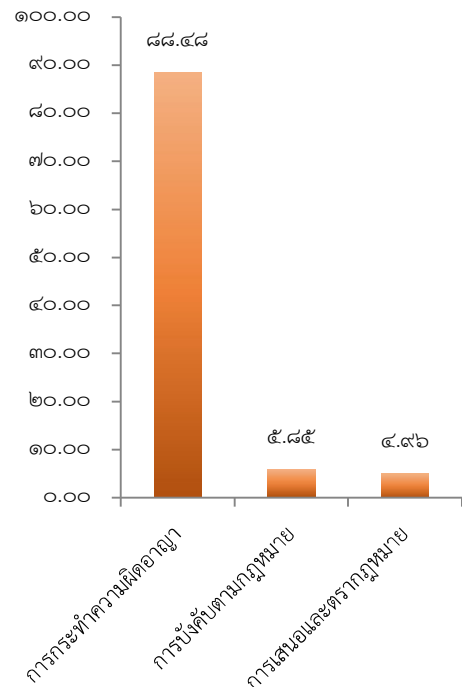
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๗๖.๔๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการช่วยเหลือตามโครงการปุ๋ยคนละครึ่ง ฯลฯ
๒. **การเมือง** ร้อยละ ๑๑.๔๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของคณะรัฐมนตรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูปขบวนการยุติธรรม ฯลฯ
๓. **การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๑๐.๐๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวาระการดำรงตำแหน่งของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ขอให้พิจารณาปรับเพิ่มอัตราเงินเดือนของข้าราชการสังกัดพลเรือนและข้าราชการสังกัดอื่น ๆ ฯลฯ

กฎหมาย

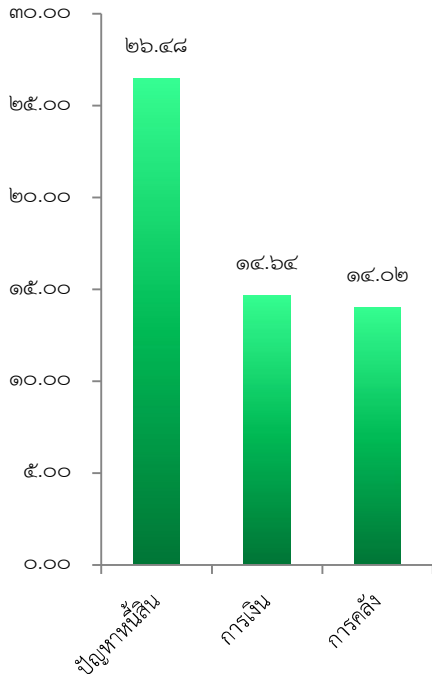
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๘.๔๘ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบมิฉฉาซีพหลอกลวงประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ ขอความช่วยเหลือกรณีถูกหลอกลวงให้เปิดบัญชีม้า ฯลฯ
๒. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๕.๘๕ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เกินเวลาที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลระบบความปลอดภัยของไฟฟ้าในโรงเรียนต่าง ๆ ฯลฯ
๓. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๔.๖๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินสนับสนุนค่าปุ๋ยการเกษตรของรัฐบาล ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกระทรวงมหาดไทยเร่งแก้กฎหมายให้คนต่างด้าวเช่าที่ดินในประเทศไทย ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

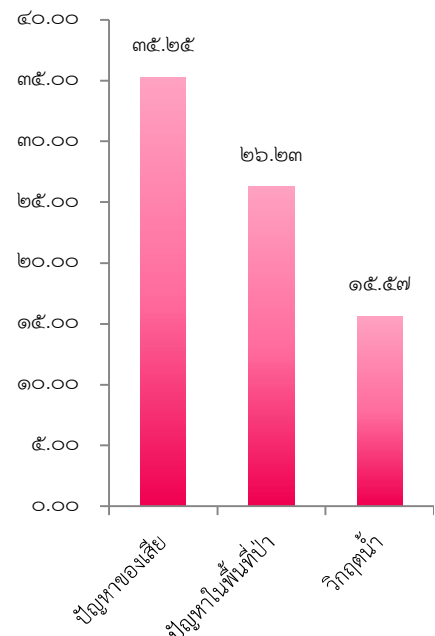


- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๖.๔๘ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ นอกกรอบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้สิน ฯลฯ
- การเงิน** ร้อยละ ๑๔.๖๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม กรณีชำระค่าน้ำประปาแล้วซ้ำ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ นอกกรอบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
- การคลัง** ร้อยละ ๑๔.๐๒ ได้แก่ ขอให้เร่งพิจารณาคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขอให้ตรวจสอบการจัดสรรงบประมาณโครงการอาหารกลางวันของโรงเรียนต่าง ๆ ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๓๕.๒๕ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่จัดเก็บขยะ ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นจากการปล่อยสารเคมี แร่ธาตุออกสู่พื้นที่สาธารณะ ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๒๖.๒๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิกถอนพื้นที่อุทยานแห่งชาติทับลาน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการลักลอบตัดไม้ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบตัดไม้ทำลายป่า ฯลฯ
- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๑๕.๕๗ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง ขอความช่วยเหลือจัดทำฝายกั้นน้ำ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับให้มีการปล่อยน้ำลงคลอง ฯลฯ



๒. ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑ การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑ บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๓,๖๑๙ ครั้ง

๒.๑.๒ เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก (๑๑๑๑ กด ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวก มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๑,๑๓๘ ครั้ง

๒.๑.๓ โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้เป็นช่องทางในการให้บริการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับ การดำเนินการของโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ (ระหว่างวันที่ ๒๔-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗) มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๒๕,๙๕๘ ครั้ง

๒.๑.๔ การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๑.๔.๑ กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๗๖๘ ครั้ง

๒.๑.๔.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๐ ครั้ง

๒.๑.๔.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๓๑๘ ครั้ง

๒.๑.๔.๔ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๗ โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๒๔ ครั้ง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๑.๔.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กค ๘๘ โดยในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕,๑๓๐ ครั้ง

๒.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๕๓๓ เรื่อง เช่น การขอยุ่ต่อในประเทศไทย รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (VISA) เพื่อการท่องเที่ยว การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา เป็นต้น
- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๔๓๔ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี และภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น
- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ไม่มีผู้ให้บริการ

๒.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้ เป็นปัจจุบัน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๗๖ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๑๑ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๒๐ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

ตามที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้จัดตั้ง “ศูนย์ฮอตไลน์แจ้งภัยทางพระพุทธศาสนา” เพื่อรับเรื่องราวเกี่ยวกับภัยทางพระพุทธศาสนา และจากการประชุมคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวทางพระพุทธศาสนา ครั้งที่ ๑/๒๕๕๗ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้นำเสนอการดำเนินการประเด็นแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ โดยผ่านช่องทางศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลข ๑๑๑๑

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไปจำนวน ๖๐ เรื่อง เช่น ๑) การจัดกิจกรรมวันอาสาฬหบูชาและวันเข้าพรรษา ประจำปี ๒๕๖๗ ๒) การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ ๓) ขั้นตอนการดำเนินการ ขออนุญาตเดินทางไปต่างประเทศ ของพระภิกษุสามเณร เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง เช่น ๑) ตรวจสอบการแอบอ้างเป็นพระสงฆ์ และการเรียกรับเงินบริจาค ๒) ตรวจสอบพฤติกรรมของพระภิกษุสงฆ์ที่มีการออกบิณฑบาต เป็นต้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑) เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมของพระภิกษุสงฆ์ ๒) เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการกำหนดนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา

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 กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๖ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๖ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ และความหมายของข้อมูลส่วนบุคคล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๖๙,๑๒๑ ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ ๑ ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑
กค ๐	กค ๒	กค ๙	กค ๕	กค ๒๒	กค ๗๗	กค ๗๘	กค ๗๙	กค ๘๗	กค ๘๘
สอบถาม	รับเรื่อง	สอบถาม	สอบถาม	สอบถามข้อมูล	กรม	กรม	กรม	ศูนย์	โครงการ
ข้อมูล	ร้องเรียน	ข้อมูล	ข้อมูล	บริการ พ.ร.บ.	คุ้มครอง	คุม	บังคับคดี	ประสานงาน	เน็ต
ภาครัฐ		ด้วยภาษา	สถานการณ์	อำนวยความสะดวก	สิทธิและ	ประเพณี		และแก้ไข	ประชารัฐ
		ต่างประเทศ	ณัฏย	สะดวก	เสรีภาพ			ปัญหา	
			พิบัติ		(สายด่วน			ข่าวปลอม	
					ยุติธรรม)				
๙๙,๙๕๕	๔๓,๘๗๙	๖๓๑	๓,๖๑๙	๑๑,๑๓๘	๑,๗๖๘	๖๐	๒,๓๑๘	๖๒๕	๕,๑๓๐

จากสถิติการให้บริการในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๖๙,๑๒๑ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๑๒๕,๒๕๒ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๗๗,๐๖๕ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๓๕,๐๙๔ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงาน ภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๑๕๖ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘,๙๓๗ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๗๔,๗๕๖ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๖๗,๙๑๓ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๖,๘๒๘ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๕ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๖๗,๙๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๖ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖๗,๕๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๔ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน ๓๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๖

๑.๒ บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๖,๘๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๓ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๗๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๕ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓ บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร ได้แก่ เอกสารเว็บไซต์ตรวจสอบข้อมูล DGA เอกสารหลักฐาน ในการขออนุญาตจำหน่ายสุรา กรณีนิติบุคคล และการกู้ยืมเงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ ประเภทการกู้ยืมเงินรายบุคคล เป็นต้น

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

<p>การเมือง-การปกครอง</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal) - การจัดทำหน่วยเข้มที่ ระลึกตราสัญลักษณ์งานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว - แอปพลิเคชัน ThaiD หรือ ไทยดี
<p>สังคมและสวัสดิการ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เงินดูแลสตรีมีครรภ์ - การเปิดจุดให้บริการ Walk in สอบถามข้อมูล และรับลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ Digital Wallet - โครงการไทยมีงานทำ
<p>เศรษฐกิจ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท - โครงการปุ๋ยคนละครึ่ง - โครงการสลากสะสมทรัพย์ เพื่อเงินออมยามเกษียณ (หวยเกษียณ)
<p>การศึกษาและเทคโนโลยี</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - รายละเอียดการจัดการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก - การจัดริ้วขบวนทางวัฒนธรรมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว - กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
<p>อื่น ๆ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ - การประชุมปรึกษาหารือของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ - โครงการพร้อมแพทย์

๒. การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๓,๘๗๙ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๕,๐๘๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๖,๔๙๘ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิก การติดต่อ ก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒,๒๙๗ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๕,๐๘๔ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการ รับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๔๔๘ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๗,๒๖๙ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๕๒ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๓๑๕ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๓๙๒ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๖๕๓ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๘๔ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๕๖๔ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๒๑ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๓๔๘ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๒ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการด้านพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๗๘ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุ กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์นเรนทร ฯลฯ จำนวน ๒๑๙ เรื่อง

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๓ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานะข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานะข้อมูล มิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนั้น GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมาย เพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th โดยมีรายละเอียดปรากฏ

ใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก : แบบบันทึกข้อตกลง (NDA)_GCC 1111_ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บและดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลด้วยความรอบคอบ และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อมิให้เกิดการสูญหาย การเข้าถึง การเปิดเผย การแก้ไข และการทำลายข้อมูลโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ผู้รับจ้างต้องแจ้งเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล แก่ผู้ว่าจ้างโดยไม่ชักช้าภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมง นับแต่ผู้รับจ้างทราบเหตุเท่าที่จะสามารถกระทำได้

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการจัดเก็บและดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลด้วยความรอบคอบ และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อมิให้เกิดการสูญหาย การเข้าถึง การเปิดเผย การแก้ไข และการทำลายข้อมูลโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดย GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก : แบบบันทึกข้อตกลง (NDA)_GCC 1111_ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗) และเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทาง GCC 1111 จะแจ้งเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล แก่คณะกรรมการตรวจรับ ภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมง นับแต่ GCC 1111 ทราบเหตุ

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๔

ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ชั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการในแต่ละวัน ดังนี้

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

๒. พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๒ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

๓. หัวหน้างานควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยมีหน้าที่บริหารจัดการตอบข้อซักถามข้อมูลในเชิงลึก ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๒ ปี จำนวน ๑๘ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

๔. พนักงานสนับสนุนด้านการบริหารจัดการข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาบุคลากรประสานงานข้อมูล และการประสานงานโครงการ เพื่อให้ระบบ Call Center มีข้อมูลที่ทันสมัยเป็นประจำทุกวัน และตอบสนองต่อข้อซักถามของประชาชนได้มีประสิทธิภาพ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ด้านการในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๘ คน ซึ่งปฏิบัติงานดังนี้

ช่วงเวลาหลัก ๐๖.๐๐ – ๑๔.๐๐ น. จำนวน ๘ จุดสนับสนุน

ช่วงเวลา ๑๔.๐๐ – ๒๒.๐๐ น. จำนวน ๗ จุดสนับสนุน

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดสนับสนุนที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

๕. ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๑ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) ไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามข้อ ๓.๓.๑ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ทั้งนี้สำหรับพนักงานเข้าใหม่ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

การดำเนินการ

GCC 1111 จะจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง ภายในเดือน กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๗ และสำหรับพนักงานใหม่ GCC 1111 ได้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ ทักษะการให้บริการ Call Center มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ องค์กรความรู้หน่วยงานภาครัฐ และการใช้ Application ในการใช้งานต่าง ๆ

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสาย ก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- กรมปศุสัตว์ ประชาสัมพันธ์โครงการมอบกรรมสิทธิ์ และไถ่ชีวิตโค-กระบือ เฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๖ รอบ ในวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ซึ่งได้เข้าร่วมพิธีไถ่ชีวิตโค-กระบือ จำนวน ๗๒๑ ตัว วันพฤหัสบดีที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๓๐-๑๑.๓๐ น. ณ หอประชุมใหญ่พุทธมณฑล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ๑) ส่วนภูมิภาคที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ทั่วประเทศ ๒) ส่วนกลางที่โครงการธนาคารโค-กระบือ เพื่อเกษตรกร ตามพระราชดำริ กองงานพระราชดำริและกิจการพิเศษ และกรมปศุสัตว์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๖๕๓ ๔๔๑๑

- กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) แจกหลักเกณฑ์ “สลากสะสมทรัพย์ เพื่อเงินออมยามเกษียณ” มีรายละเอียดดังนี้ ๑) ผู้มีสิทธิ์ต้องเป็นสมาชิก กอช. ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ และแรงงาน นอกระบบ อายุ ๑๕-๖๐ ปี ๒) การซื้อสลากสามารถซื้อได้ทุกวันผ่านแอปพลิเคชัน กอช. ใบละ ๕๐ บาท ไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท ต่อเดือน โดยออกรางวัลทุกวันศุกร์ เวลา ๑๗.๐๐ น. ๓) รางวัลที่ ๑ เงินรางวัล ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๕ รางวัล และรางวัลที่ ๒ เงินรางวัล ๑,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐,๐๐๐ รางวัล หากถูกรางวัลสามารถรับเงินได้ทันที ๔) เงินที่ซื้อสลากจะถูกเก็บไว้ในบัญชีเงินออมของผู้ซื้อผ่าน กอช. และถอนคืนได้เมื่ออายุ ๖๐ ปี หรือคืนทายาท ในกรณีเสียชีวิตก่อน ๕) เงินในบัญชีได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนตลอดระยะเวลาก่อนเกษียณผ่าน กอช.

- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ออกประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดชนิดสัตว์น้ำ ที่ห้ามเพาะเลี้ยงในราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๕๖๔ ห้ามเพาะเลี้ยงปลาหมอคางดำ ผู้ใดฝ่าฝืนทำการเพาะเลี้ยงปลาหมอ คางดำจะถูกดำเนินคดีตามมาตรา ๑๔๔ แห่งพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. ๒๕๕๘ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และหากนำไปปล่อยในที่จับสัตว์น้ำ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๒ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากพบเห็นการเพาะเลี้ยง หรือนำปลาหมอคางดำไปปล่อย ในแหล่งน้ำสามารถแจ้งได้ที่ สำนักงานประมงจังหวัด สำนักงานประมงอำเภอในเขตท้องที่ทุกแห่ง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

- กรมการจัดหางานแจ้งเตือนนายจ้างว่า ห้ามรับแรงงานต่างด้าวทำงานโดยไม่มีใบอนุญาตทำงาน และห้ามให้คนต่างด้าวทำงานนอกเหนือสิทธิ์ที่ได้รับอนุญาต หากผู้ใดฝ่าฝืน จะต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐-๑๐๐,๐๐๐ บาท ต่อคนต่างด้าวหนึ่งคน หากกระทำความผิดซ้ำ จะมีโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐-๒๐๐,๐๐๐ บาท ต่อคนต่างด้าวหนึ่งคน หรือทั้งจำทั้งปรับ นอกจากนี้ ยังห้ามผู้นั้นจ้างคนต่างด้าวทำงานเป็นเวลา ๓ ปี ตามมาตรา ๑๐๒ แห่งพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หากพบเห็นคนต่างด้าวทำงานผิดกฎหมาย สามารถแจ้งเบาะแสได้ที่สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑-๑๐ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด หรือกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๔ ๑๗๒๙ หรือที่เว็บไซต์ <https://www.doe.go.th/ipd> หรือหมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ กด ๒ กรมการจัดหางาน

ขอเขตงาน ข้อ ๓.๓.๔ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงานในหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน รวมแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๙ คน ปฏิบัติงานในวันและเวลาทำการราชการ ณ สถานที่ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ตลอดระยะเวลาตามสัญญา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ประสานงานโครงการ GCC 1111 และสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ จัดเตรียมและประสานงานการจัดประชุม และการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาภายในโครงการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 จำนวน ๙ คน ปฏิบัติงาน ณ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๕ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามข้อ ๓.๓.๑ - ๓.๓.๔ จะต้องลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามข้อ ๓.๓.๑-๓.๓.๔ ลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยได้จัดส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตามขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (หนังสือคำสั่งเลขที่ เอ็นที ฐฐฎ.๒.๓/๒๑๐๕ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖) รายละเอียดตาม QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ส่วนที่ ๕

ด้านการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

ปัจจุบันศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นความสำคัญในการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center รวมถึงการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ 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 พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

ตารางที่ ๒ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

กิจกรรม	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				หมายเหตุ
	ม.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ					
๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา					
๓.๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีขึ้นในอนาคต					
๓.๔.๓ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้					
<ul style="list-style-type: none"> - บทนำ: ระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขต และ ระยะเวลาของแผน - สรุปผลการดำเนินงาน: สรุปผลงานที่ได้เปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้ - วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน: วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ - บทสรุป: สรุปผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะรายการดำเนินงานต่อไป 					

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ตารางที่ ๓ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

กิจกรรม	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				หมายเหตุ
	ม.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ					
๓.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์ผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ทั้งนี้ให้คณะกรรมการตรวจรับให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้					
นำเสนอส.๓ ประเด็นสำคัญเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ					
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลุ่มกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้					
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data					
(๑.๒) นำเข้า ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ลงฐานข้อมูล Big Data					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓					
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง					
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้					
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ					
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๑๕ หน่วยงานเดิม					
แสดงผลเนื้อหา ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓					
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า					
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้					

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๑๐ เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝน และเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑ เมื่อเปรียบเทียบความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ร้อยละ ๙๓.๑๖% ลดลง ๐.๑๕%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๕ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๒๖ รายการ รวมทั้งหมด ๓๔๑ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓. ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้ มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

ภาพรวมการให้บริการ Voicebot ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีภาพรวมสถิติการให้บริการผ่านระบบ Call Center ดังนี้



รูปที่ ๓๐ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการทั้งหมด ๒๖,๑๖๒ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๓๒,๐๖๕ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



รูปที่ ๓๑ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑-๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๕ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘-๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๗ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕-๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ของเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

ตารางที่ ๔ การให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการคลัง	๘,๙๗๙
กระทรวงมหาดไทย	๕๗๑๒
สำนักงานกฤษฎีกา	๔๕๖๑
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๔๕๗
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๕๙๑
กระทรวงแรงงาน	๕๘๖
กระทรวงคมนาคม	๕๘๓
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๗๙
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๒๖
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๑๒
กระทรวงสาธารณสุข	๕๔
กระทรวงอุตสาหกรรม	๕๑
กระทรวงพาณิชย์	๓๐
กระทรวงยุติธรรม	๓๐
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๗
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๐
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๔
กระทรวงกลาโหม	๑๑
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๑
กระทรวงพลังงาน	๙
ราชบัณฑิตยสถาน	๘

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
อื่น ๆ	๕
รวมทั้งสิ้น	๒๖,๑๖๒

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

ตารางที่ ๕ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท	๓,๕๕๗
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๒,๑๑๙
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๖๑๗
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑,๐๕๘
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๒๘๔
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๑๖๙
	การติดอากรแสตมป์และสถานที่จำหน่าย	๖๒
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๓๒
	การขอและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรารยาสูบและไฟ	๓๒
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๗
	คำถามอื่น ๆ	๔๒
รวม		๘,๙๗๙
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๒,๑๐๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน	๑,๕๘๓
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๕๕๔
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีย้ายที่อยู่	๕๔๔
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๒๔๒
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๑๙๒
	การขอติดตั้งไฟฟ้า-น้ำประปา	๑๓๘
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕๙
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก	๔๘
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๑๙
	คำถามอื่น ๆ	๒๓๑
รวม		๕,๗๑๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	แอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)	๒,๕๓๕
	สวัสดิการของข้าราชการ	๑,๐๑๒
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๕๐๙
	หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานราชการต่าง ๆ	๒๕๒
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๒๐๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๖
รวม		๔,๕๖๑
กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒,๓๔๗
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๕๕๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๖๙
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๒๐๘



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖	๒๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๒๖
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พณิชย์ออนไลน์ ลามกอนาจาร	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา	๓
	คำถามอื่น ๆ	๗
	รวม	๓,๔๕๗
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๘๒๐
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๕๑๖
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๑๑๓
	การยื่นขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๖๒
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๒๕
	จุดผ่านแดนบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน	๑๙
	การจัดการประชุมเอเปค (APEC)	๘
	รายชื่อประเทศในกลุ่มเอเปค	๘
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๖
	การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ	๓
	คำถามอื่น ๆ	๑๑
	รวม	๑,๕๙๑
กระทรวงแรงงาน	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๒๓๗
	การทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๑๖๒



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๘๘
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๕๗
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๖
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๘
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน "กรณีประสบอันตรายหรือเป็นโรคจากการทำงาน"	๗
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๒
	การตรวจสอบสุขภาพของแรงงานต่างด้าว	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๑
	คำถามอื่น ๆ	๗
รวม		๕๘๖
กระทรวงคมนาคม	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๒๒๒
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๑๖๕
	การทำใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๑๑๒
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๓๑
	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๒๘
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนตรรถ	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย	๓
	การทำใบอนุญาตขับรถและเอกสารที่ใช้	๓
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๒
	คำถามอื่น ๆ	๒
รวม		๕๘๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	โครงการปุ๋ยคนละครึ่ง	๘๘
	การประกาศปิดอ่าวไทยของกรมประมง	๒๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๑๙
	การควบคุมสิทธิ์ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๑๔
	โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อก ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗	๖
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมพัฒนาที่ดิน	๔
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๗	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒
	การจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลน้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๒
คำถามอื่น ๆ	๗	
รวม		๑๗๙
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๘๔
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๔๒
รวม		๑๒๖
กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕๔
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๒๓
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑๔
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	การรับผู้พิการเข้าสถานคุ้มครองและพัฒนาคนพิการ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการเด็กและเยาวชน	๑
	การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์	๑



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการผู้สูงอายุ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	๑
	คำถามอื่น ๆ	๕
	รวม	๑๑๒
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๑๔
	ความหมายของการเจ็บป่วยทั่วไป	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๕
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๕
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๕
	การบริจาคโลหิต	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๒
	ความหมายของการเจ็บป่วยฉุกเฉิน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์โรงพยาบาลต่าง ๆ	๑
	การส่งต่อเพื่อการรักษาต่อเนื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือบัตรทอง	๑
	คำถามอื่น ๆ	๗
	รวม	๕๔
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๕๑
	รวม	๕๑
กระทรวงพาณิชย์	โครงการ Smart ใจห่วย	๑๔
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๘
	โครงการธงฟ้าราคาประหยัด	๓
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๓



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๑
	ข้อมูลและความหมายของสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์	๑
	รวม	๓๐
กระทรวงยุติธรรม	การประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๒๕
	การจัดกิจกรรม “พร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้นี้คร้าวเรือน”	๕
	รวม	๓๐
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	คำขั้วญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๑๙
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๔
	พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาต่าง ๆ	๒
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
	รวม	๒๗
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๗
	การขอความช่วยเหลือประสบปัญหาขาดแคลนน้้าอุปโภคบริโภค เนื่องจากภัยแล้ง	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทรัพยากรธรณี	๓
	โครงการน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมป่าไม้	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑
	รวม	๒๐
สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑๔
	รวม	๑๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๙
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๑
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
รวม		๑๑
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)	๕
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๕
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๑
รวม		๑๑
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๓
รวม		๙
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๖
รวม		๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๔
รวม		๔
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑
รวม		๑
สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	ระเบียบการขอเข้าเยี่ยมชมรัฐสภา	๑
รวม		๑



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
อื่น ๆ	การขึ้นทะเบียนโดรน	๕
รวม		๕
รวมทั้งหมด		๒๖,๑๖๒

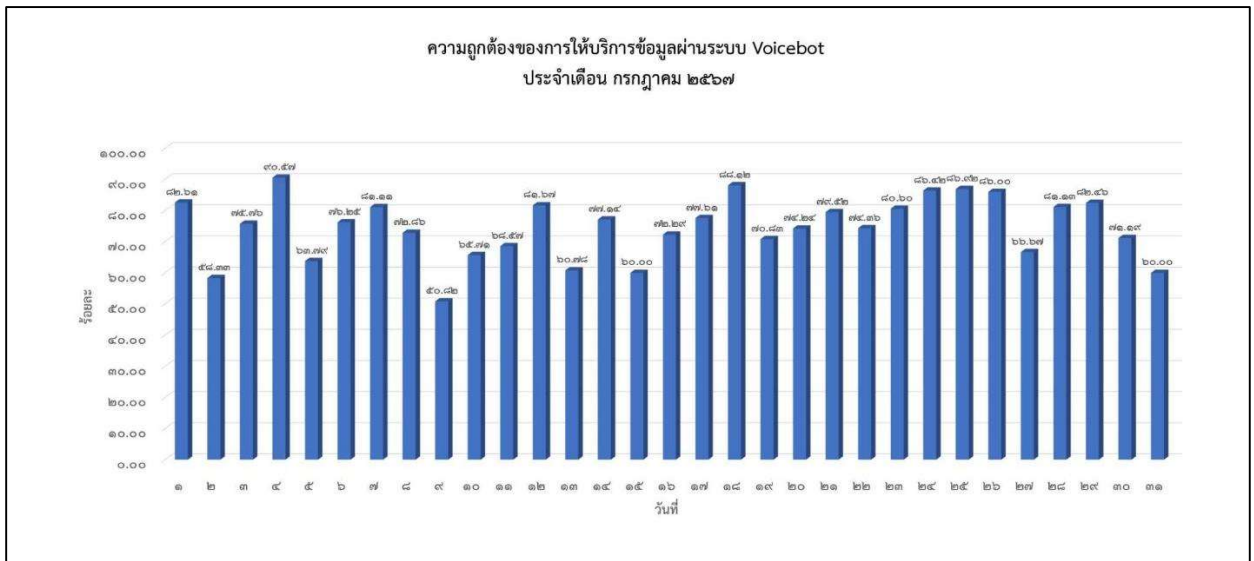


Government Contact Center : (GCC 1111)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ของโครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้



รูปที่ ๓๒ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑% โดยการทดสอบผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้อง มีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการ สอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค

ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ พบว่า ประชาชนให้ความสนใจเรื่องของโครงการเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นจำนวนมาก ซึ่งทางทีมงานอยู่ระหว่างการนำเข้าข้อมูลในระบบ อีกทั้ง ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค รวมถึงเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจมาวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนา

บนระบบ Voicebot เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ๆ บนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Voicebot ไปใช้งานในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

แนวทางการแก้ไข

ประเมินผลการให้บริการและแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ มีการเพิ่มข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ รวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot และ Training ข้อมูลตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุง และแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๗๖.๐๘% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

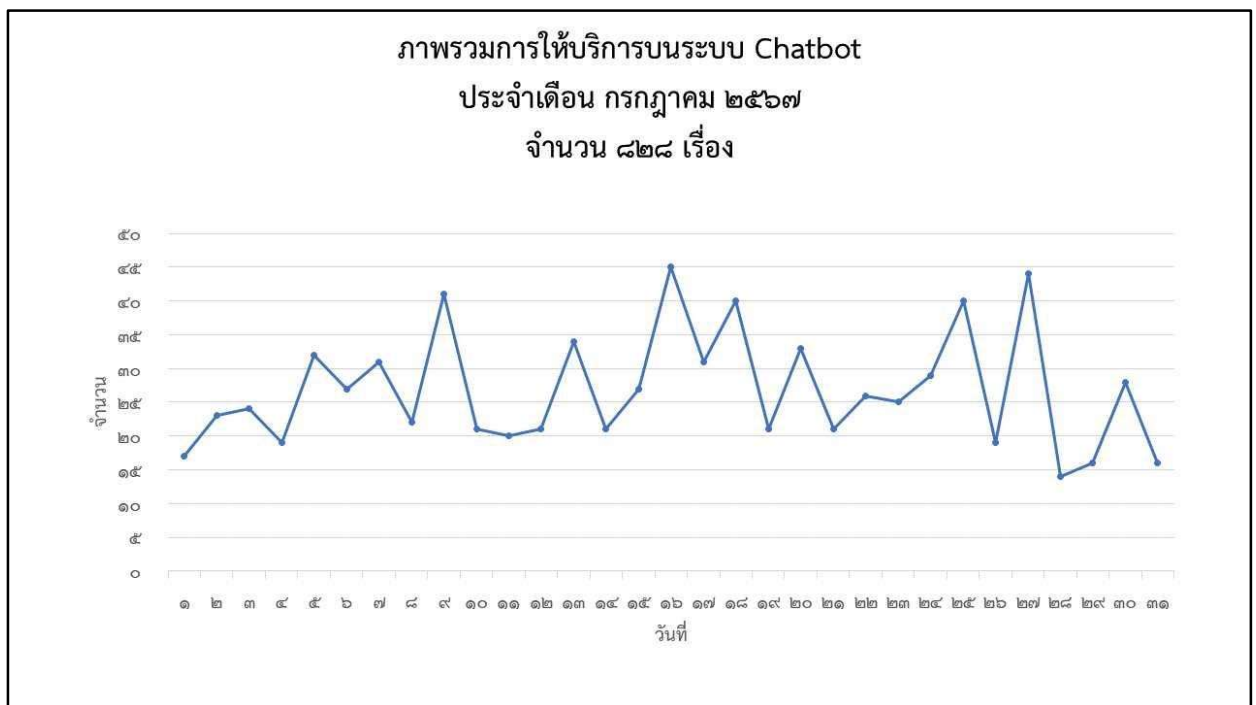
๒. ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic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

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๑๐ ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ คิดเป็น ๗๖.๐๘% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้าง ของข้อมูล ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชน ในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔. ในเดือน กรกฎาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๗ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๐ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๗ รายการ พร้อมทั้ง ปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

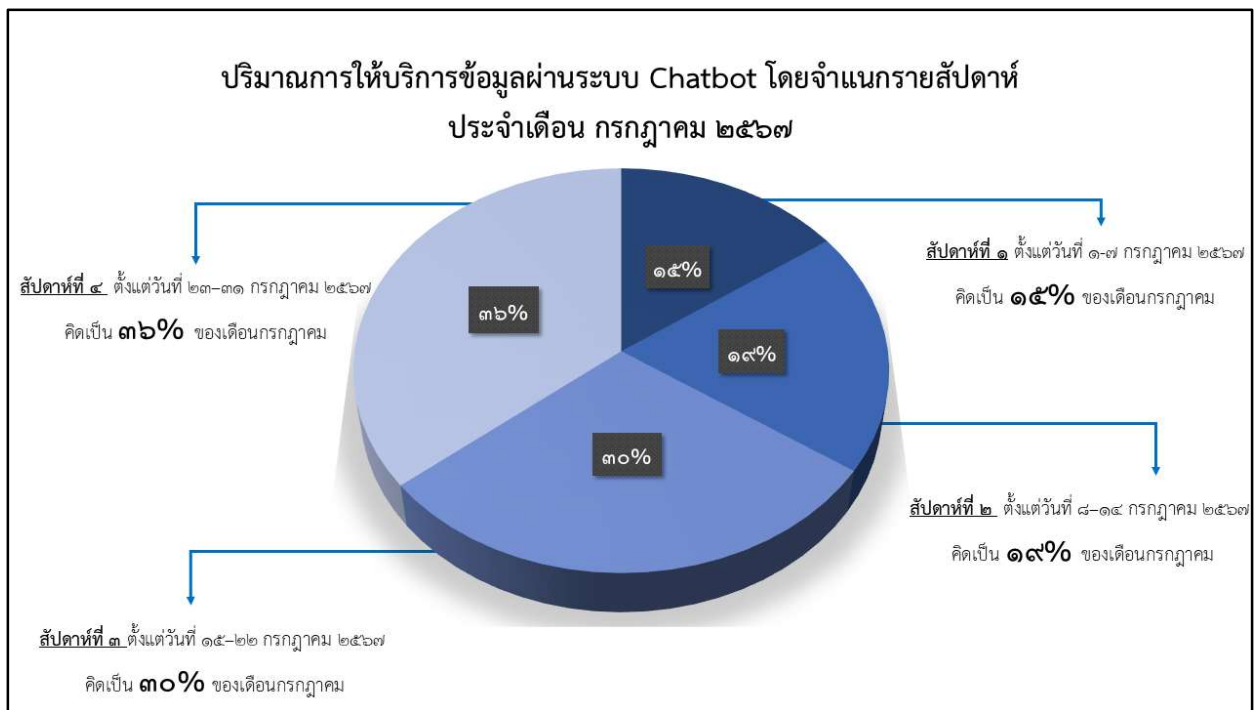
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ดังนี้



รูปที่ ๓๓ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๘๒๘ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



รูปที่ ๓๔ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑-๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๕ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘-๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๙ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕-๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ของเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

ตารางที่ ๖ สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๒๓
กระทรวงการคลัง	๑๖๖
กระทรวงมหาดไทย	๙๐
กระทรวงการต่างประเทศ	๔๘
กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๖
กระทรวงแรงงาน	๓๐
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๓
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๒
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๑
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๐
กระทรวงพลังงาน	๒๐
กระทรวงสาธารณสุข	๑๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๖
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๖
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๕
กระทรวงพาณิชย์	๑๕
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๕
กระทรวงคมนาคม	๑๔
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๙
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๕
สำนักงานอัยการสูงสุด	๕
กระทรวงกลาโหม	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
อื่น ๆ	๒
รวมทั้งหมด	๘๒๘

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

ตารางที่ ๗ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักนายกรัฐมนตรี	ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)	๑๕๗
	สวัสดิการของข้าราชการ	๖๖
รวม		๒๒๓
กระทรวงการคลัง	นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท	๙๗
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๖
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒๔
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๘
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๗
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๒
	ราคาประเมินที่ดิน	๑
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑
รวม		๑๖๖
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๒๘
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๑๕
	โครงการบอกดิน	๙
	BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร	๗
	การยกเลิกใช้สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน	๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ศูนย์บริการคลินิกสัตว์แพทย์กรุงเทพมหานคร	๓
	ความรู้เกี่ยวกับสถานธนาฑูบาล	๓
	ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานธนาฑูบาล	๒
	คำถามอื่น ๆ	๑๔
รวม		๙๐
กระทรวงการต่างประเทศ	การแปลและการรับรองเอกสาร	๑๙
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๙
	ชื่อตำแหน่งทางการทูต	๖
	การช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ	๖
	ข้อควรระวังก่อนเดินทางไปต่างประเทศ	๒
	การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate - E.C.)	๒
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๑
	รายชื่อประเทศที่ผู้ถือหนังสือเดินทางไทยเดินทางไปได้โดยไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา	๑
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๑
รวม		๔๘
กระทรวงอุตสาหกรรม	บริการเกี่ยวกับวัตถุดิบทราย	๑๔
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑๓
	หลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
รวม		๓๖

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงแรงงาน	สวัสดิการการจ้างงาน	๔
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	โครงการไทยมีงานทำ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๒
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๒
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๒
	การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการจัดหางาน	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีทุพพลภาพ"	๑
	คำถามอื่น ๆ	๙
รวม		๓๐
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	โครงการปุ๋ยคนละครึ่ง	๒๑
	การเปลี่ยนที่ดิน ส.ป.ก. ๔-๐๑ เป็นโฉนดที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๒
รวม		๒๓
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๑๒
	การแจ้งอายัดบัญชีม้า	๖
	แอปพลิเคชัน ๓ ชั้น ระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	๑
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๑
	พยากรณ์อากาศ	๑
รวม		๒๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๒
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนานุเคราะห์	๒
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๒
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๒
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการเด็กและเยาวชน	๒
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	๑
คำถามอื่น ๆ	๑	
รวม		๒๑
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเรือไฮยอนด์	๑๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	การขออนุญาตประกอบกิจการค้าไม้แปรรูป	๑
รวม		๒๐
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑๓
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๔
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๒
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
รวม		๒๐
กระทรวงสาธารณสุข	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การบริจาคโลหิต	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๑
	ขั้นตอนการใช้งาน กระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๑
	วัคซีนพาสปอร์ต	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมควบคุมโรค	๑
รวม		๑๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๙
	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๗
รวม		๑๖
กระทรวงศึกษาธิการ	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๕
	การพิจารณาอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา โดยไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	๔
	ผู้ที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๓
	การอุทธรณ์ กรณีคณะกรรมการมาตรฐานวิชาชีพไม่ออกใบอนุญาต	๒
	การขอทดสอบความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพครู	๑
	บทลงโทษผู้ประกอบการวิชาชีพโดยไม่ได้รับอนุญาต	๑
รวม		๑๖
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์สาขาภาคต่าง ๆ	๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๔
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมััคคุเทศก์	๓
	ค่าธรรมเนียมและหลักประกันใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
	ประเภทของใบอนุญาตมััคคุเทศก์	๑
รวม		๑๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพาณิชย์	โครงการ Smart โชว์ห่วย	๙
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๖
รวม		๑๕
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑๕
รวม		๑๕
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๖
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๔
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๑
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๑
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้	๑
รวม		๑๔
สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๘
	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๑
รวม		๙
สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	ขั้นตอนการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐกรณีกระทำความผิด	๔
	ความหมาย การทุจริตในภาครัฐ	๑
รวม		๕
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๕
รวม		๕
กระทรวงกลาโหม	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
รวม		๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

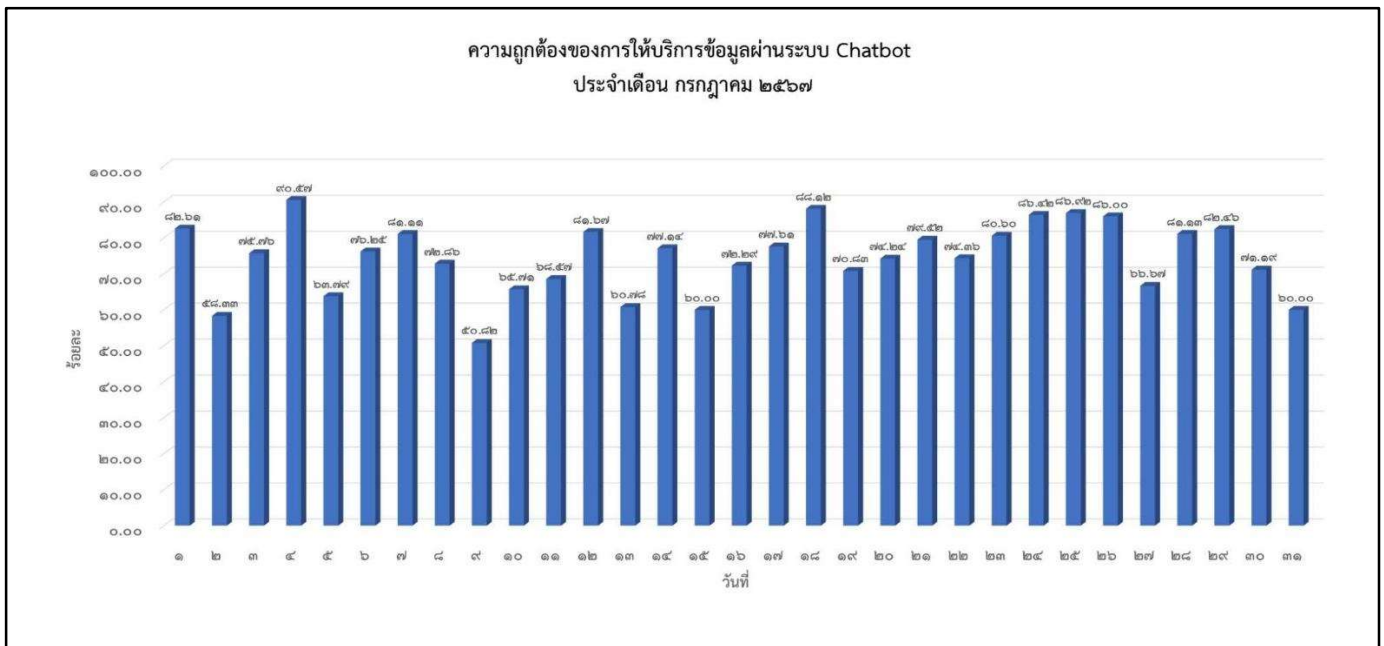
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
อื่น ๆ	การขึ้นทะเบียนโดเมน	๒
รวม		๒
รวมทั้งหมด		๘๒๘

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้



รูปที่ ๓๕ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบ และถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๘% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบอทบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล

ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค

จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๘% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ และเป็นคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ รวมทั้ง ประเมินผลการทดสอบระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ และตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบ ซึ่งพบว่า ประชาชนให้ความสนใจในเรื่องของโครงการเงินดิจิทัลวอลเล็ต ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นจำนวนมาก ซึ่งทางทีมงานอยู่ระหว่างการนำเข้าข้อมูลในระบบ และระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Chatbot ไปใช้งานในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

ข้อเสนอแนะ

จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือ และแก้ไขปัญหารบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ และตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจออย่างต่อเนื่อง

ขอขอตงาน ข้อ ๓.๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การดำเนินการ

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Voicebot ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ตารางที่ ๘ การปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Voicebot

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๒๖๐	๗๖.๒๕
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐.๐๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๐	๐.๐๐
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๘๑	๒๓.๗๕
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๘๑	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๑๕ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๒๖ รายการ รวมทั้งหมด ๓๔๑ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น โครงการเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท สิ้นสุดการใช้เงินเมื่อไร ร้านค้าลงทะเบียน Digital Wallet ได้เมื่อไร การติดตั้งแอปทางรัฐ เป็นต้น พร้อมทั้ง ปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ตารางที่ ๙ ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๒๘๓	๘๖.๕๔
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐.๐๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๐	๐.๐๐
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๔๔	๑๓.๔๖
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๒๗	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๗ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๐ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๗ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น Digital Wallet ตรวจสอบสิทธิยังง่ ที่โครงการดิจิทัลวอลเล็ตต้องมีเงินฝากไม่เกินเท่าไร การสมัครเข้าสู่แอปทางรัฐหน้อยครั้บ เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๓ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- บทนำ: ระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขต และ ระยะเวลาของแผน
- สรุปผลการดำเนินงาน: สรุปผลงานที่ได้เปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้
- วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน: วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์
- บทสรุป: สรุปผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานต่อไป

การดำเนินการ

การดำเนินการในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการคัดเลือกหัวข้อที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด พร้อมทั้งเตรียมชุดข้อมูลเพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ในระยะ ๓ ปี ที่จะเกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

- จัดประชุมเพื่อคัดเลือกประเด็นหรือหัวข้อที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด เพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยข้อมูลนำร่องจะเป็นเรื่องการชำระภาษี ของกรมสรรพากร
- เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูล Big Data, CMS, Website กระทรวง/หน่วยงาน, FAQ ที่ใช้สำหรับ Fine-Tune ตัว GPT Model เป็นต้น
- ออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่จัดเก็บ โดยได้รวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูล ทั้งในเชิงโครงสร้าง และในเชิงการใช้งาน ออกแบบ Data Dictionary ของข้อมูลการชำระภาษี ของกรมสรรพากร สำหรับนำไปพัฒนาระบบในระยะถัดไป

โดยอ้างอิงการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ระยะ ๓ ปี ในส่วนของ การรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒) ที่ได้มีการปรับปรุงแผนตามคำแนะนำของคณะกรรมการตรวจรับ ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ สรุปผลลัพธ์ (Output)

บริการประชาชน (ระบบที่ ๑) / ผลลัพธ์ที่สนับสนุน การพัฒนาระบบ	การเตรียมการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
			ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	
		<ul style="list-style-type: none"> - Line - Opensource LLM Model สำหรับภาษาไทย ที่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลภาษี - ชุดข้อมูลการถามตอบ เกี่ยวกับภาษีกรมสรรพากร - โครงสร้างสถาปัตยกรรมการสร้าง LLM Model สำหรับตอบคำถามข้อมูลองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถามชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร) โดยพนักงานตอบคำถาม (Agent) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๑ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๑ โดยพนักงานตอบคำถาม (Agent) 	<ul style="list-style-type: none"> - Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน (Phase ๒.๑) 	<ul style="list-style-type: none"> - Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน (Phase ๒.๒, ๒.๓)
การพัฒนาเทคโนโลยี		<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนา Gen AI จาก Opensource เช่น OpenThaIGPT - พัฒนาส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถามชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร) โดยพนักงานตอบคำถาม (Agent) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๑ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๑ โดยพนักงานตอบคำถาม (Agent) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๒ - ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๓ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๒ - Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๓ - ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๓

	การเตรียมการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
			ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	
การรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒)	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร - รวบรวมข้อมูลจากฐาน Big Data, CMS, Web Site กระทรวงหน่วยงาน, FAQ เพื่อใช้สำหรับการ Fine-Tune ตัว GPT Model - กำหนดข้อมูล ๓ เรื่อง และขอความเห็นชอบ จากกรรมการตรวจรับ 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดชุดข้อมูลที่ใช้ในการขยายขีดความสามารถ สำหรับ Phase ๒ (ชุดข้อมูล ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓) - วางแผนการดำเนินงานข้อมูลดังกล่าว - ประสานงานหน่วยงานเพื่อขอสนับสนุนข้อมูล 	- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๑	- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๒	- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๓		
มาตรฐานข้อมูล (ระบบที่ ๓)		Open data จำนวน ๑๒ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติม อีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเดิมนำหน่วยงาน ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเดิมนำหน่วยงาน ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเดิมนำหน่วยงาน ๙ หน่วยงานสุดท้าย	



ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ไม่น้อยกว่า ๑๘ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจรับให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลิ่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา
- (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง
- (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้
- (๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ
- (๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า
- (๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

การดำเนินการ

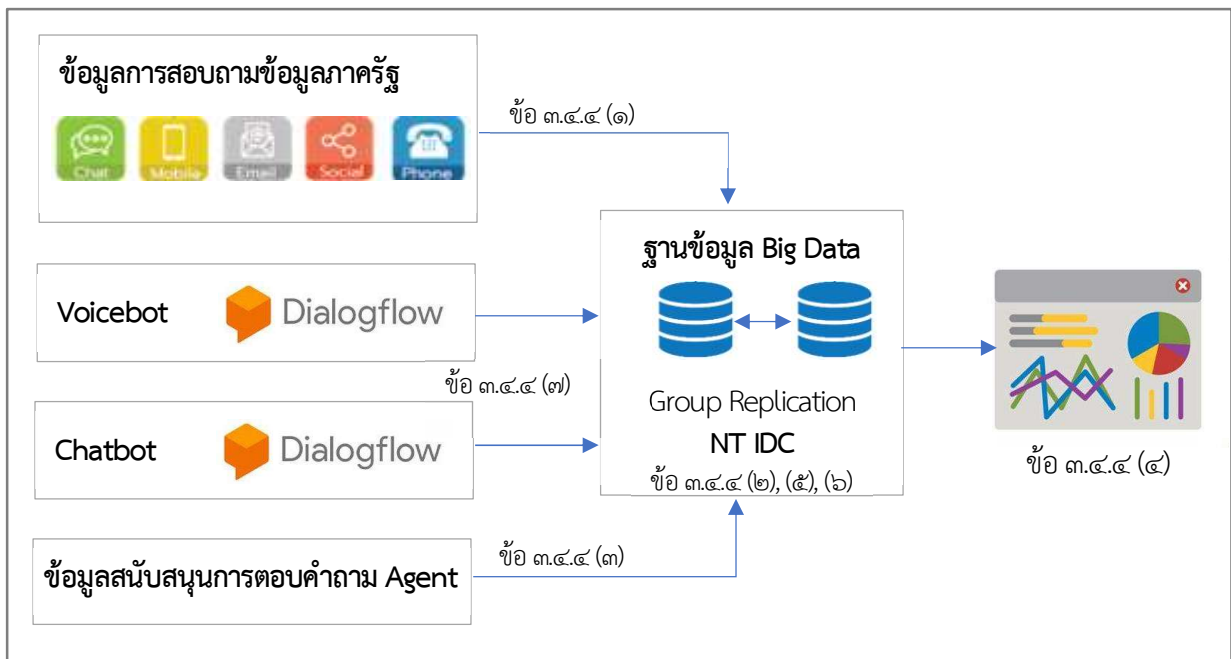
GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ไม่น้อยกว่า ๑๘ หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานเดิมที่เคยรวบรวมไว้แล้ว และจะขยายฐานข้อมูลเพิ่มอีก ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใหม่ ๓ หน่วยงาน ที่ไม่ซ้ำกับหน่วยงานเดิม และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ



รายละเอียดการออกแบบระบบจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่

สถาปัตยกรรมระบบ

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อดังปรากฏตามรูปที่ ๓๖ พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในสัญญาการให้บริการข้อ ๓.๔.๔ (๑)-๓.๔.๔ (๗) ระบบจัดเก็บฯ จะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก GCC Contact Center, รวบรวมข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และ เชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot นำข้อมูลมาจัดเก็บที่ระบบฐานข้อมูล MySQL Database Server จำนวน ๒ ชุด รองรับ High Availability (HA) ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT เพื่อรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง มีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy)



รูปที่ ๓๖ แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

โครงสร้างข้อมูล

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่จัดเก็บ โดยได้รวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้าง และในเชิงการใช้งาน ออกแบบ Data Dictionary ของชุดข้อมูลดังกล่าว วางแผนการนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยข้อมูลที่นำเข้ามาจัดเก็บที่ฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ประกอบด้วย

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

ตารางที่ ๑๑ ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Opened	วันเวลาเปิดงาน (Job)
SR	รหัส Job ID format YYMMDDnnnnn
Type	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'
Channel	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
PriCat	๔ หมวดประเภทคำถาม (Categories) ประกอบด้วย เศรษฐกิจ, การเมือง-การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ และการศึกษาและเทคโนโลยี
SubCat	หมวดหมู่ย่อย เช่น กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ
Status	สถานะงาน

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน
ที่มาข้อมูล	ที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม เช่น Link ในระบบ CMS, Website อื่น ๆ
Link ที่มาข้อมูล	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็นอื่น ๆ

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

ตารางที่ ๑๒ ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent

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

ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent	
Fields	รายละเอียด
Last Updated By	ผู้ปรับปรุงล่าสุด

แผนการดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์และแสดงผลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Dashboard ที่มีข้อมูลหน่วยงานไม่น้อยกว่า ๑๘ หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานเดิมที่ดำเนินการต่อ และขยายเพิ่มอีก ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจและเกี่ยวข้องกับ ๓ หน่วยงานใหม่

ตารางที่ ๑๓ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

กิจกรรม	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				หมายเหตุ
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ					
๓.๕.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์ผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ทั้งนี้ให้คณะกรรมการตรวจรับให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้					
นำเสนอส.๓ ประเด็นสำคัญเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ					
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถักเส้นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้					
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับคำตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data					
(๑.๒) นำเข้า ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ลงฐานข้อมูล Big Data					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓					
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง					
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้					
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ					
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๑๕ หน่วยงานเดิม					
แสดงผลเนื้อหา ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓					
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการใช้เทคโนโลยีเฝ้าระวังรวบรวมมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า					
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้					

หมายเหตุ : ██████████ แผนการดำเนินงาน ██████████ ดำเนินการแล้ว

หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) ๗ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และ กระทรวงพาณิชย์

หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๗) ๘ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจ ได้แก่

๑. ปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพิ่มเติม ดังนี้ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย จะนำเข้าสู่ข้อมูลในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

๒. สินค้าอุปโภคและบริโภค เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพิ่มเติม ดังนี้ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน จะนำเข้าสู่ข้อมูลในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

๓. ยุทธศาสตร์ซอฟต์แวร์แห่งชาติ เช่น โครงการ THAI 5F Soft Power เกี่ยวข้องกับกระทรวงวัฒนธรรม นโยบายผลักดัน Soft Power ความเป็นไทย โดยเฉพาะอุตสาหกรรมวัฒนธรรมสร้างสรรค์ ที่มีศักยภาพ 5F ได้แก่ F-Food อาหาร, F-Film ภาพยนตร์และวีดิทัศน์, F-Fashion การออกแบบแฟชั่นไทย, F-Fighting ศิลปะการป้องกันตัวแบบไทย และ F-Festival เทศกาลประเพณีไทย สู่ระดับโลกเพื่อช่วยสร้างรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ และจะนำเข้าสู่ข้อมูลชุดนี้ในเดือนกันยายน

กิจกรรมในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าสู่ข้อมูลการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใหม่ ดังนี้ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย

๒. นำเข้าสู่ข้อมูลการให้บริการเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ของ ๑๕ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

รายละเอียดการดำเนินการ

รายละเอียดการดำเนินงานจะอธิบายแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๓.๔.๔ (๑)-๓.๔.๔ (๗) ดังนี้

๔. คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลิ่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ๑๕ หน่วยงานเดิม ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นำเข้าข้อมูลการให้บริการปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพิ่มเติม ดังนี้ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ ธนาคารแห่งประเทศไทย

Message	Result 1	Profile	Status
หน่วยงานนำร่อง		จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
▶ กระทรวงการคลัง		640212	2024-07-31 23:57:58
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม		462534	2024-07-31 23:18:19
กระทรวงแรงงาน		175949	2024-07-31 22:30:17
กระทรวงสาธารณสุข		153662	2024-07-31 19:58:41
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ		86139	2024-07-31 23:01:09
กระทรวงมหาดไทย		64574	2024-07-31 23:31:47
สำนักนายกรัฐมนตรี		51623	2024-07-31 23:59:54
กระทรวงคมนาคม		21276	2024-07-31 23:46:06
กระทรวงยุติธรรม		18133	2024-07-31 20:19:17
กระทรวงพาณิชย์		17236	2024-07-31 21:42:15
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		14844	2024-07-31 21:04:11
กระทรวงศึกษาธิการ		10924	2024-07-31 10:01:13
กระทรวงการต่างประเทศ		10685	2024-07-31 16:13:29
กระทรวงกลาโหม		4221	2024-07-31 13:10:49
ธนาคารแห่งประเทศไทย		2147	2024-07-31 22:54:40
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร		1794	2024-07-24 18:12:39
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน		174	2024-07-31 14:15:50

รูปที่ ๓๗ แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานข้อมูล เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

รูปที่ ๓๗ แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงาน พบว่ากระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๕. คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

GCC 1111 ได้ติดตั้งฐานข้อมูล MySQL จำนวน ๒ ชุด รองรับการทำงานในรูปแบบ High Availability (HA) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือการจัดการฐานข้อมูล MySQL และทำการเชื่อมต่อกับ MySQL Server ที่ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ NT หรือดูข้อมูลสรุปผ่านเครื่องมือ Dashboard ที่นำเสนอในข้อ ๓.๔.๔ (๔)

๖. คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

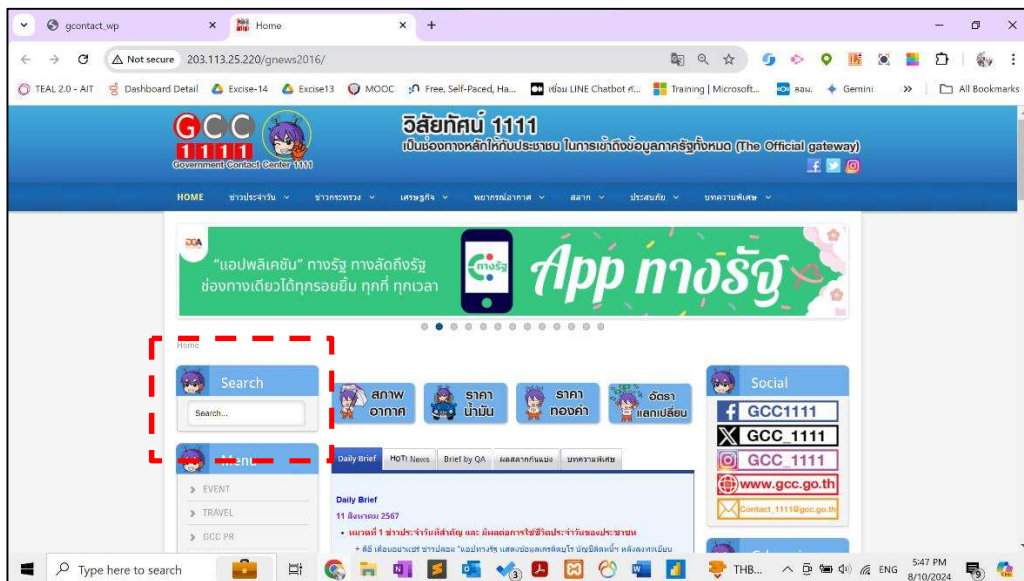
ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

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

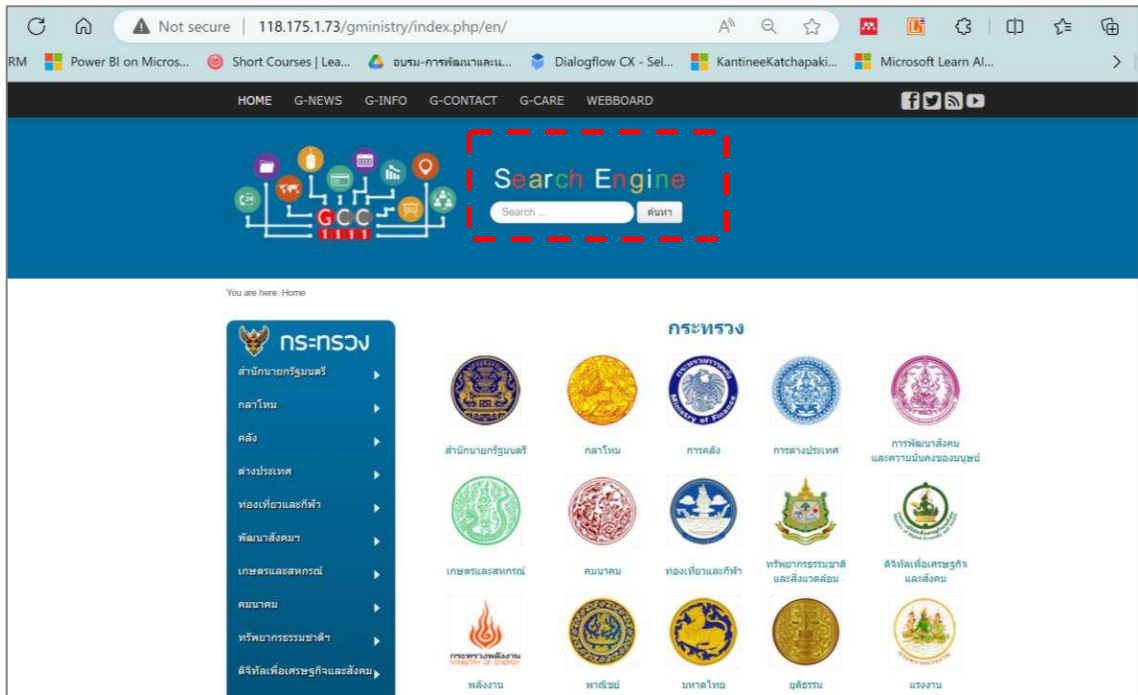
GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและทำการเชื่อมโยงข้อมูลและนำจำนวนหัวข้อทั้งหมด, จำนวนครั้งการเข้าใช้งาน และ URL การเข้าถึงระบบ CMS ทั้ง ๓ ระบบ มาแสดงในระบบ Dashboard เมื่อคลิกที่ URL ระบบจะเปิดหน้า CMS ขึ้นมา ผู้ใช้สามารถระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหาในช่อง Search ได้



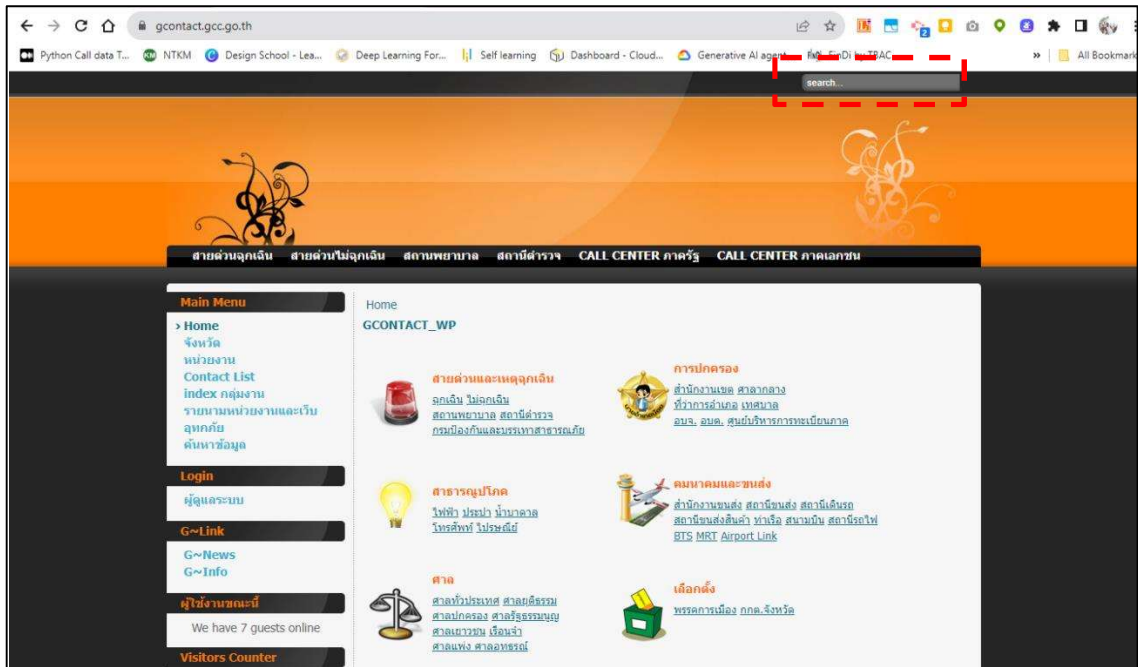
รูปที่ ๓๘ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents



รูปที่ ๓๙ ระบบ CMS GNews



รูปที่ ๔๐ ระบบ CMS Gministry



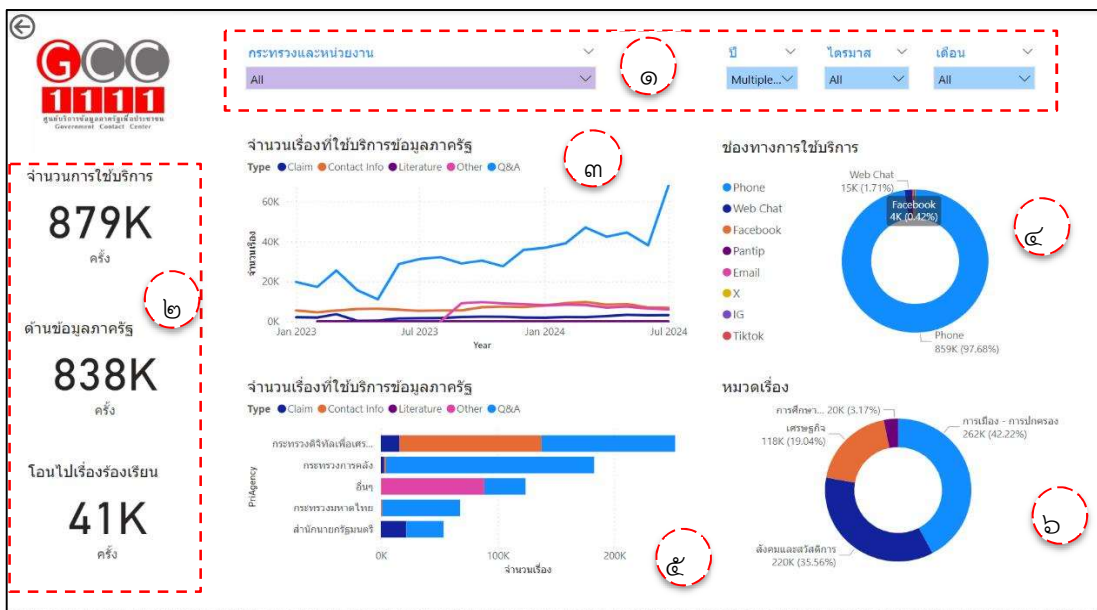
รูปที่ ๔๑ ระบบ CMS GContact

๗. คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงานกิจกรรม

GCC 1111 ได้นำเสนอรูปแบบแดชบอร์ดตาม URL¹ นี้ ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวงหรือหมวดเรื่องที่ต้องการและกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผล รูปแบบการเลือกแสดงดังหมายเลข ๑ ในภาพ Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)

Dashboard Overview (หน้าที่ ๑) จะแสดงสถิติภาพรวมของการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ เป็นต้น



รูปที่ ๑๒ รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

¹ Big Data Dashboard URL:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieYWM5M2FhMDEtZjQwZS00ZGFkLTk2MmWYtZmUwNzcxYTJkOTJmIiwidCI6IjkyMjE0ZTQxLTk5NTItNGJMS1iZTBmLWQzYWQ0YjNmZTAwNyIsImMiOiJlEwJfQ%3D%3D>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

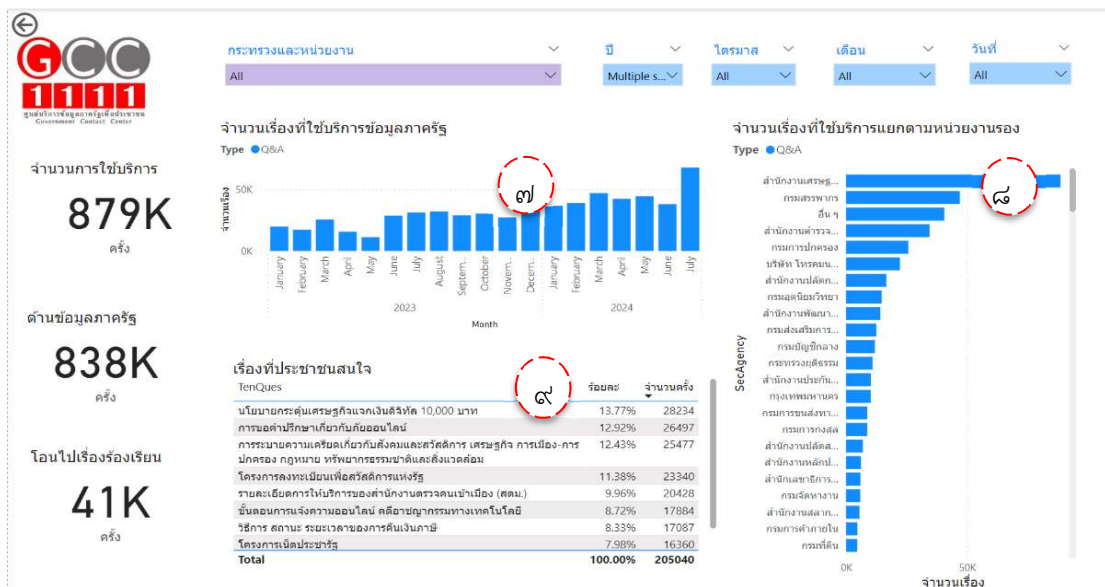
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

- สถิติการติดต่อขอใช้บริการ GCC 1111 ทั้งด้านบริการข้อมูลภาครัฐ และ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ที่เรียกผิดผ่านช่องทางโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๐ เข้ามา) แสดงในส่วนหมายเลข ๒
- การติดต่อขอใช้บริการในแต่ละเดือน ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ (Literature) และ การสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๓
- การติดต่อขอใช้บริการแยกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ โทรศัพท์, Web Chat, Facebook, Pantip, Email, X, Instagram, Tiktok แสดงในส่วนหมายเลข ๔
- การติดต่อขอใช้บริการ แยกตามแต่ละกระทรวง ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่างๆ (Literature) และ การสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๕
- การติดต่อขอใช้บริการ แยกตามหมวดเรื่องหลัก (Categories) ๔ หมวด ดังนี้ การเมือง-การปกครอง, เศรษฐกิจ, สังคมและสวัสดิการ และการศึกษาและเทคโนโลยี แสดงในส่วนหมายเลข ๖

Dashboard ByMinistry (หน้าที่ ๒) จะแสดงสถิติ การสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดของ กระทรวงการคลัง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลทั้งหมดในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ เป็นต้น

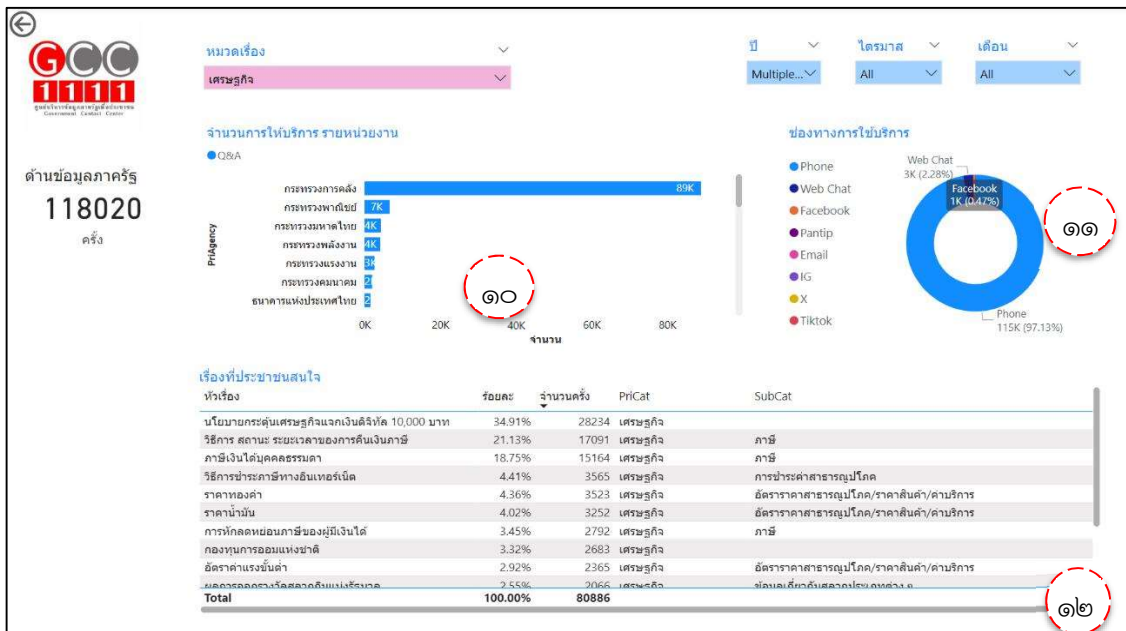


รูปที่ ๔๓ รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

Dashboard ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐลงรายละเอียดหมวดเรื่อง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของหมวดเรื่องเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ เป็นต้น

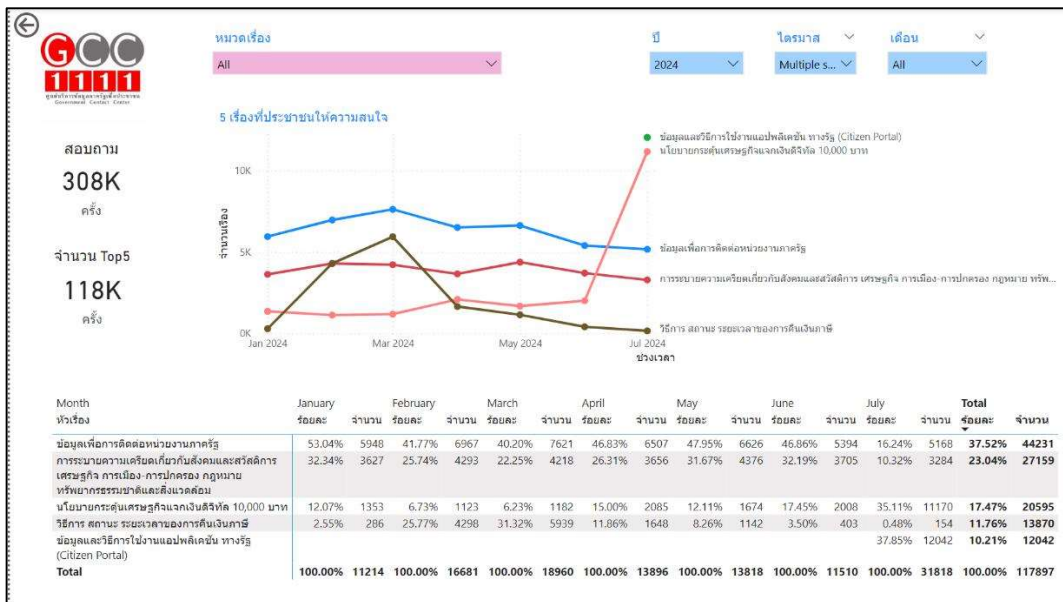


รูปที่ ๔๔ รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

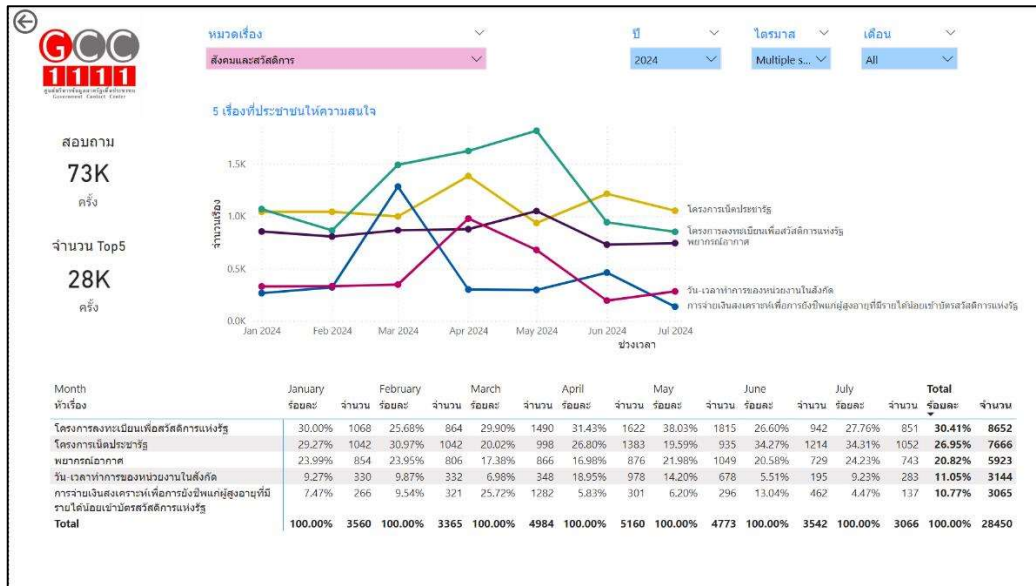
ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

Dashboard ByTopic (หน้าที่ ๔) จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ สอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่าง เป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในทุกหมวดเรื่องในปี ๒๕๖๗ ดังรูปที่ ๔๕ จะเห็นว่า ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ การสอบถามเรื่องข้อมูลและวิธีใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากเดือนที่ผ่านมา เนื่องจากการเปิดให้ลงทะเบียน สำหรับประชาชน ที่มีโทรศัพท์ Smartphone ประเด็นเกี่ยวกับการขอคืนเงินภาษี มีแนวโน้มลดลง เมื่อพิจารณาในหมวดสังคม และสวัสดิการ ดังรูปที่ ๔๖ ข้อมูลบ่งชี้ว่าประชาชนกำลังให้ความสนใจหรือประสบปัญหาเกี่ยวกับโครงการ เน้นประชารัฐ และโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ



รูปที่ ๔๕ รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)



รูปที่ ๔๖ รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

๘. คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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

๙. คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

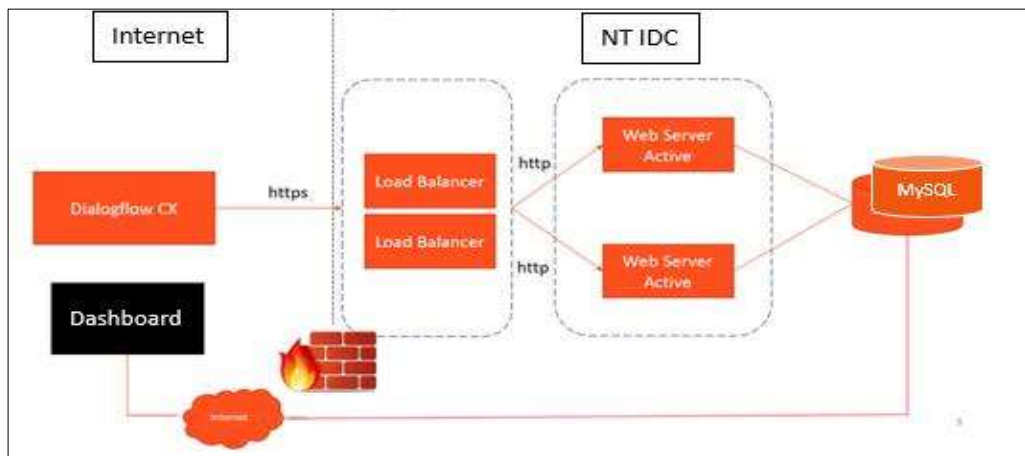
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนัก และให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับความยินยอมจากประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ GCC 1111 และเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น เพื่อนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th ด้วย

๑๐. คุณสมบัติ ๓.๔.๔(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

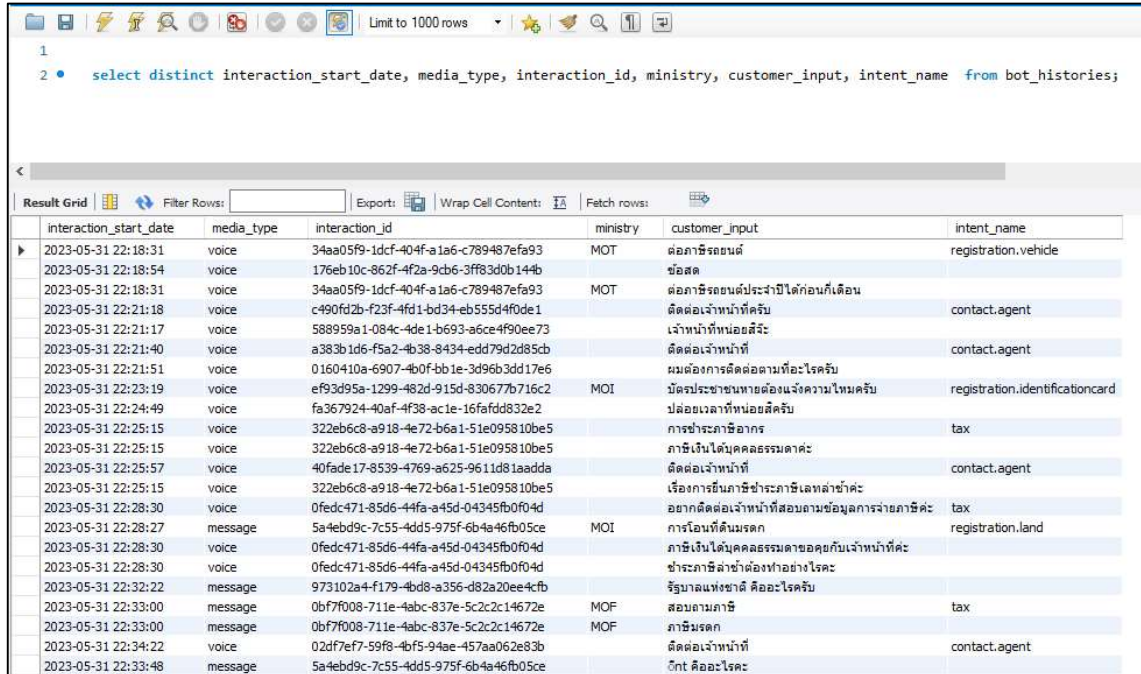
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อกับระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialog flow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



รูปที่ ๔๗ แผนภาพเชื่อมต่อกับระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialog flow

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป



Limit to 1000 rows

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

interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		ข้อสอบ	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิคะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		หมต้อการติดต่อตามที่จะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	e93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่หน่อยสิครับ	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาคะ	
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		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลขห้าคะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีคะ	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce	MOI	การโอนที่ดินมรดก	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่คะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีแล้วห้าต้องทำอย่างไรคะ	
2023-05-31 22:32:22	message	973102a4-f179-4bd8-a356-d82a20ee4cfb		รัฐบาลแห่งชาติ คืออะไรครับ	
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	สอบถามภาษี	tax
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	ภาษีมรดก	
2023-05-31 22:34:22	voice	02df7ef7-59f8-4bf5-94ae-457aa062e83b		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:33:48	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce		ก๊น คืออะไรคะ	

รูปที่ ๔๘ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดทำระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

จากผลการดำเนินงานในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล จำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
2. การทำกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลา และจำนวนคนมาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีคุณภาพ
3. การประมวลผลข้อมูลการติดต่อ การประมวลผลข้อมูลจากระบบ CMS และการนำเข้าข้อมูลการสนทนาจากระบบ Chatbot และ Voicebot ซึ่งเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องใช้ทรัพยากรประสิทธิภาพสูงและใช้เวลานาน

ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ Extract-Transform-Load ให้เป็นแบบอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถแสดงข้อมูลบน Dashboard ได้แบบ Realtime และเป็นการต่อยอดการดำเนินงานในระยะถัดไป

ส่วนที่ ๖

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๕ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

หากหน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) เพิ่มเติมมา ให้ผู้ว่าจ้างดำเนินการปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งอัปเดตรายชื่อดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจรับ

การดำเนินการ

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ หน่วยงานภาครัฐไม่มีการปรับปรุง รายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) เพิ่มเติมมา

ส่วนที่ ๗

ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖ ด้านการพัฒนาารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ รวมถึงแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ (หากมี) แก่ผู้ว่าจ้าง การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีคำถามความพึงพอใจ 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 โดยขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



รูปที่ ๔๙ แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๘ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมิน ความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๒,๙๘๒ คน

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ให้บริการ แก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมิน ความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสายและให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐานเพื่อตอบสนอง ต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากประชาชนได้ โดยมีค่าเฉลี่ย ในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

การดำเนินการ

ในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ผลการดำเนินงานของ GCC 1111 มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๑ วินาที ซึ่งดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๓.๓๖ สูงกว่าเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ตารางที่ ๑๔ มาตรฐานการให้บริการ

รายงาน	เป้าหมาย	ก.ค. ๖๗
ค่าเฉลี่ยในการรอสาย Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๓.๓๖

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ตามที่ได้มีการเปิดให้บริการในเดือนตุลาคม ถึง พฤษภาคม ๒๕๖๗ ไปแล้ว และต้องมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการใหม่เชิงรุก
- ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุกตามที่ได้มีการปรับปรุง
- สรุปผลการดำเนินงานโดยต้องมีผลการสำรวจจากผู้ใช้บริการประกอบด้วย และข้อเสนอแนะ

แนวทางการดำเนินงานต่อไป พร้อมทั้งวางแผนขยายขอบเขตการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุกให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยต้องมีการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ต่อคณะกรรมการตรวจรับเป็นประจำทุกเดือน

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้

๑.๑ การให้บริการ “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” มีจำนวน ๑,๐๗๐ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ภาษีบุคคลธรรมดา ภาษีนิติบุคคล และมาตรการ Easy E-Receipt เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๑ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร คลิป จำนวน ๑ คลิป

๑.๒ การให้บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” มีจำนวน ๔๐ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น สิทธิประโยชน์ของข้าราชการ สิทธิการรับบำเหน็จหรือบำนาญ และบำเหน็จตกทอด เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๕.๐๐ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

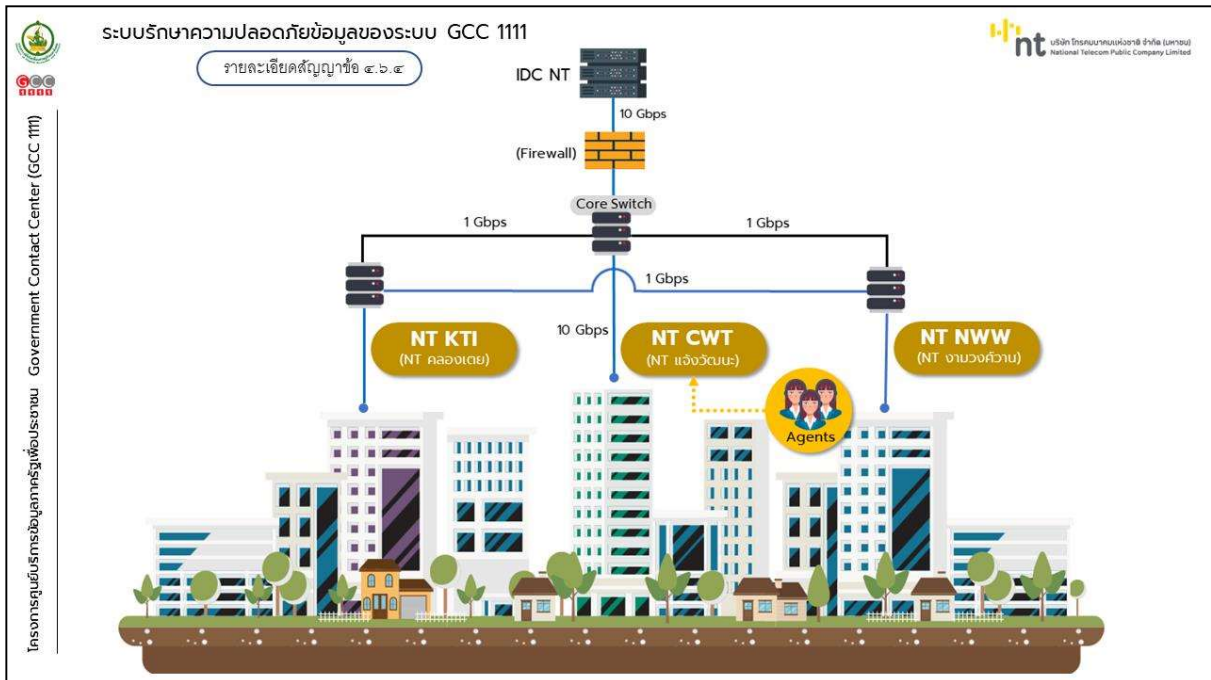
๑.๓ การให้บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” มีจำนวน ๓๒๖ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การสิ้นสุดการสมรส การจดทะเบียนสมรสซ้อน และสินส่วนตัว เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๕.๐๐ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๔ การให้บริการ “ไทยมีงานทำ” มีจำนวน ๑๕๓ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทางการค้นหางานของเว็บไซต์ไทยมีงานทำ ทักษะอาชีพ และค้นหางานทั่วไป เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๙ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๕ การให้บริการ “ออมกับ กอช.” มีจำนวน ๔๐๖ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ผู้ที่มีเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ ช่องทางในการรับสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินเข้ากองทุนการออมแห่งชาติ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๖ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๖ การให้บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” มีจำนวน ๒๘๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การแจ้งความกับศูนย์ AOC 1441 คู่มือการใช้งานระบบแจ้งความออนไลน์ ผ่าน <https://www.thaipoliceonline.go.th> และการแจ้งความกับสถานีตำรวจ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๑ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และคลิป จำนวน ๑ คลิป

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๔ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และมีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ GCC 1111 และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบสำรองไฟ และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001



รูปที่ ๕๐ แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

การดำเนินการ

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๕ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดเก็บให้ผู้ว่าจ้างได้ทราบ

การดำเนินการ

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยมีการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พร้อมทั้งมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001 ของระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๒ และ ๓)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๖ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ GCC 1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญา กำหนด

ส่วนที่ ๘

ด้านการประชาสัมพันธ์

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๗ ดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย สร้างการรับรู้ สร้างประสบการณ์ และการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีตราสัญลักษณ์หรือภาพหรือลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย สร้างการรับรู้ สร้างประสบการณ์ และการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยจะจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีตราสัญลักษณ์หรือภาพหรือลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) โดยในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นวิทยากรจัดแสดงบูธภารกิจ/โครงการสำคัญของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ภายใต้หัวข้อ “Digital Korat The Future Starts now-โคราช มหานครดิจิทัลแห่งอนาคต” เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา รายละเอียดตามหนังสือเลขที่ ดศ ๐๒๑๓/๑๐๔๓๑ ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์จัดส่งเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นวิทยากรและจัดบูธนิทรรศการ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๕๑ ภาพออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร GCC 1111

ส่วนที่ ๙

ด้านอื่น ๆ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๘ ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการทำงานมาให้ภายใน ๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยจัดทำแผนการทำงานตามผนวก ๑ และผนวก ๒ เว้นแต่เป็นกรณีสัญญาที่มีวงเงินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ แผนการทำงานให้ถือเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการทำแผนการทำงาน โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระยะเวลาให้บริการ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ (จำนวน ๔ เดือน) รายละเอียดการให้บริการตามขอบเขตงานที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว โดยได้ส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (หนังสือนำส่งเลขที่ เอ็นที รฐภ.๒/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗) รายละเอียดตาม QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงาน โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายงาน GCC 1111 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (มิ.ย.-ก.ย.๖๗))

