



# รายงานผลการดำเนินงาน

## โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เดือน สิงหาคม 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)	๓๐
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)	๕๓
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๖๓
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๑๕
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๑๓
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๒๔
ส่วนที่ ๙ ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๒๓

## ส่วนที่ ๑

### รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม

#### (บทสรุปผู้บริหาร)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม 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

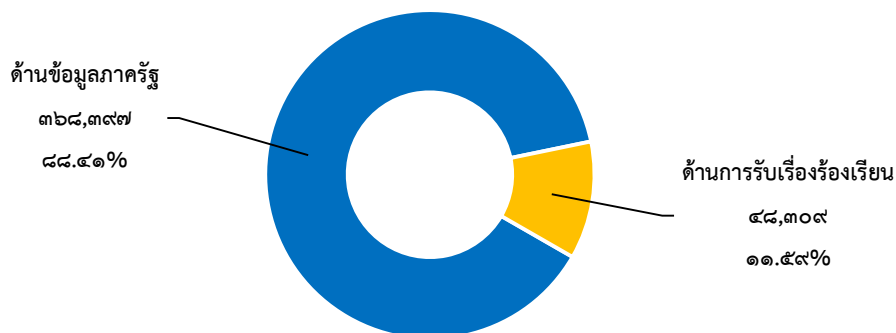
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการข้อมูลข่าวสาร ให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อเป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด 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 สิงหาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๔๑๖,๗๐๖ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๓๖๘,๓๙๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๑ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๘,๓๐๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๙ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๖๘,๓๙๗	๔๘,๓๐๙	๔๑๖,๗๐๖
ร้อยละ	๘๘.๔๑	๑๑.๕๙	๑๐๐

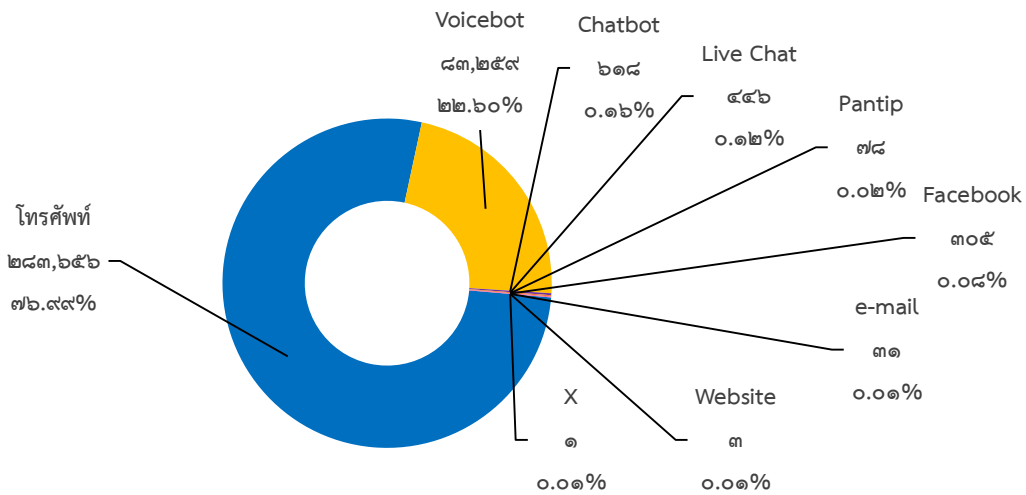
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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

โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๓๖๘,๓๙๗ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๘๓,๖๕๖ ครั้ง Voicebot จำนวน ๘๓,๒๕๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๖๑๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๔๖ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๓๐๕ ครั้ง e-mail จำนวน ๓๑ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

**สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ**

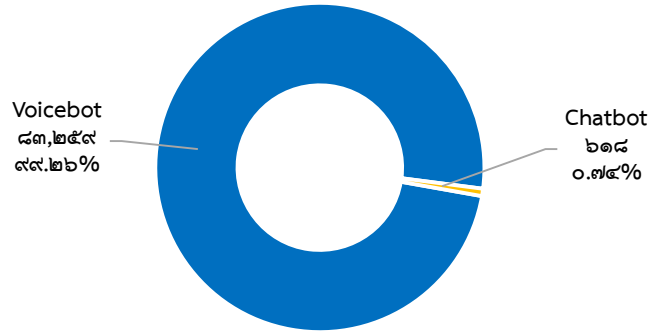


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๘๓,๖๕๖	๘๓,๒๕๙	๖๑๘	๔๔๖	๗๘	๓๐๕	๓๑	๓	๑	๐	๐	๓๖๘,๓๙๗
ร้อยละ	๗๖.๙๙	๒๒.๖๐	๐.๑๖	๐.๑๒	๐.๐๒	๐.๐๘	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

**รูปที่ ๒** แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๘๓,๘๗๗ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๘๓,๒๕๙ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๖๑๘ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

### สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



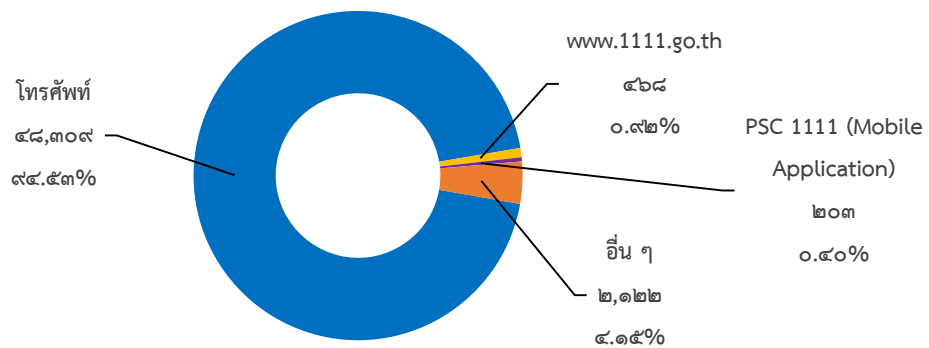
รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	83,259	618	83,877
ร้อยละ	95.26	0.74	100

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง และกระทรวงมหาดไทย ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal) นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท และการขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๕๑,๑๐๒ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๘,๓๐๙ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๔๖๘ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๐๓ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๒,๑๒๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๘,๓๐๙	๔๖๘	๒๐๓	๒,๑๒๒	๕๑,๑๐๒
ร้อยละ	๙๔.๕๓	๐.๙๒	๐.๔๐	๔.๑๕	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

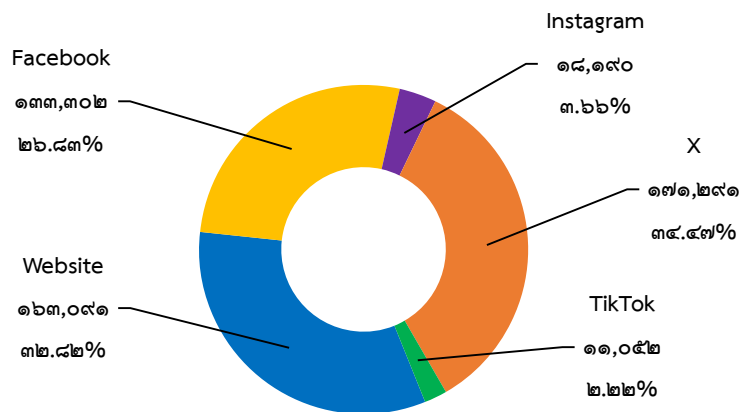
ทั้งนี้ ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๐๖๐ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้จำนวน ๖๔๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสาย เพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน

และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๗๑ และได้จัดอบรมหลักสูตร “การพัฒนาและสร้างคุณภาพการบริการให้เป็นเลิศ” ในระหว่างวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๗ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๕ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website, Facebook, X, Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๘

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๙๖,๙๒๖ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๑๖๓,๐๙๑ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๓๓,๓๐๒ ครั้ง Instagram จำนวน ๑๘,๑๙๐ ครั้ง X จำนวน ๑๗๑,๒๙๑ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๑๑,๐๕๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๖๓,๐๙๑	๑๓๓,๓๐๒	๑๘,๑๙๐	๑๗๑,๒๙๑	๑๑,๐๕๒	๔๙๖,๙๒๖
ร้อยละ	๓๒.๘๒	๒๖.๘๓	๓.๖๖	๓๔.๔๗	๒.๒๒	๑๐๐

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสายจำนวน ๒๐ ครั้ง และขอขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๔ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๑ นาที ๔๕ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๗๑.๑๙ เนื่องจาก บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet ซึ่งในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการโทรสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว จำนวน ๔๑๕,๒๒๔ สาย จึงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยในการรอสายและอัตราการให้บริการสำเร็จ ไม่เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนดคือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

## 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 ๖ แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

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

สำหรับในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๑๔ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม-คำตอบ เช่น **๑) สอบถาม การตรวจลงตราประเภทคนอยู่ชั่วคราว รหัส O-X ฟ่านักระยะยาว ๑๐ ปี** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำดังนี้ ต้องมีอายุ ๕๐ ปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีสัญชาติ และถือหนังสือเดินทางของ (๑) ญี่ปุ่น (๒) ออสเตรเลีย (๓) เดนมาร์ก (๔) ฟินแลนด์ (๕) ฝรั่งเศส (๖) เยอรมนี (๗) อิตาลี (๘) เนเธอร์แลนด์ (๙) นอร์เวย์ (๑๐) สวีเดน (๑๑) สวิตเซอร์แลนด์ (๑๒) สหราชอาณาจักร (๑๓) แคนาดา (๑๔) สหรัฐอเมริกา **๒) สอบถาม การตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว ประเภทพิเศษ (Destination Thailand Visa : DTV)** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำดังนี้ คุณสมบัติของผู้ที่สามารถขอรับการตรวจลงตรา (๑) คนต่างด้าวซึ่งประสงค์จะเดินทางมาพำนักเพื่อการท่องเที่ยวระยะยาว (๒) คนต่างด้าวซึ่งประสงค์จะเดินทางมาพำนักเพื่อทำงานทางไกล ได้แก่ กลุ่มที่มีทักษะสูง กลุ่มอาชีพอิสระ กลุ่มทำงานระยะไกล (๓) คนต่างด้าวซึ่งประสงค์มาพำนักเพื่อทำกิจกรรมอื่น ๆ ได้แก่ การเรียนมวยไทย/ศิลปะป้องกันตัว การเรียนทำอาหาร การเรียนและฝึกซ้อมกีฬา การรักษาพยาบาล การอบรม การสัมมนา การจัดแสดงศิลปะและดนตรี (๔) ผู้ติดตามของคนต่างด้าวที่ได้รับการตรวจลงตรา DTV ซึ่งเป็นคู่สมรส และบุตรที่ขอบด้วยกฎหมายซึ่งมีอายุไม่เกิน ๒๐ ปีบริบูรณ์

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 สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) ได้รับการติดต่อจากช่องทางต่าง 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 ผังและขั้นตอนการให้บริการ (Menu Structure & Call flow) การบันทึกเสียง (Audio Text) และจัดให้มีเสียงเพลงรอสายเพื่อเป็นการผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการ

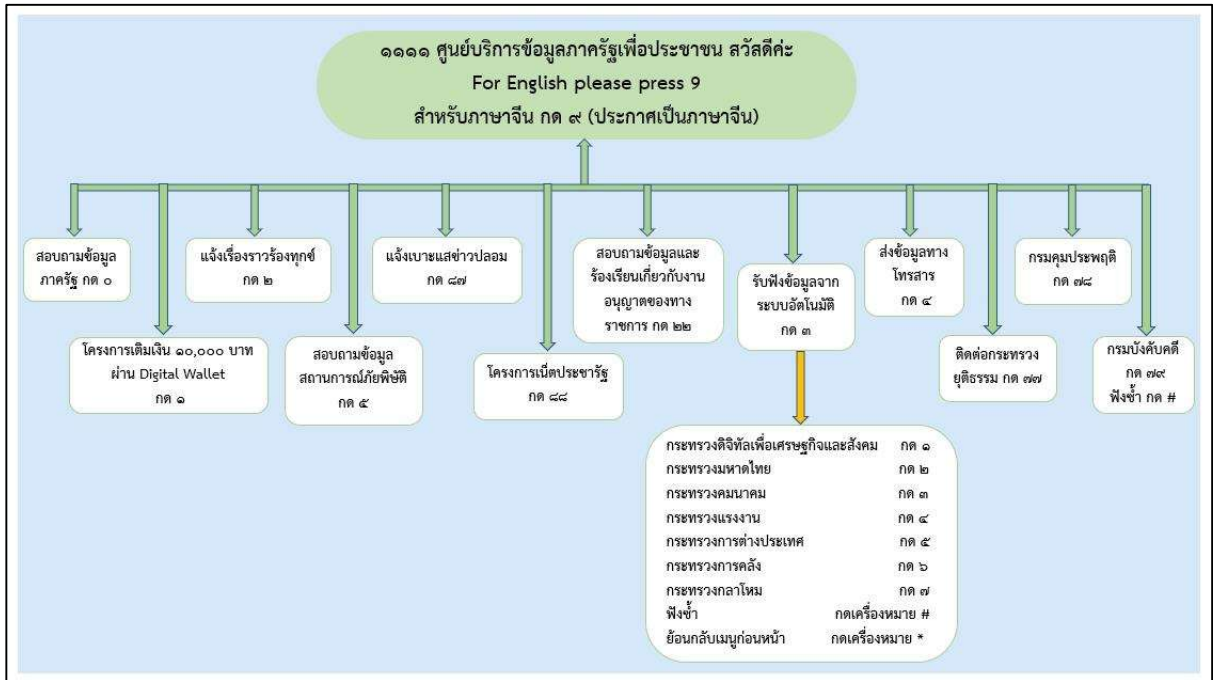
#### การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

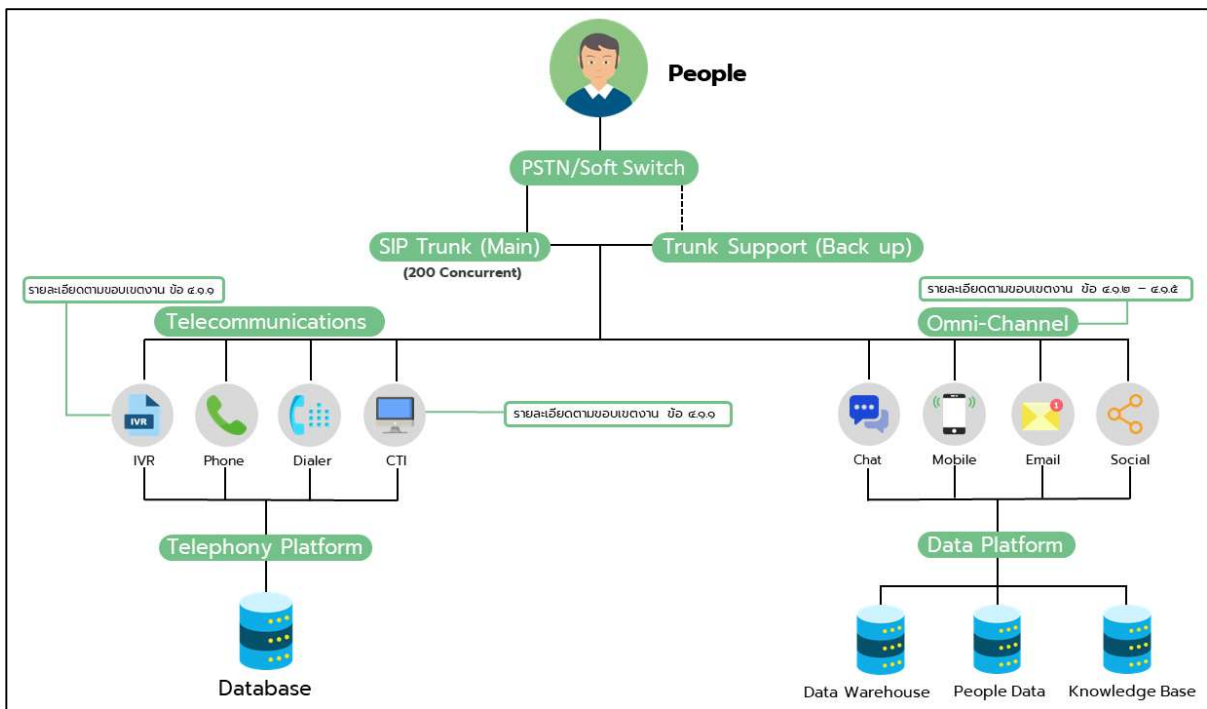
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



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](http://www.pantip.com) การสนทนาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Web Chat) ที่ [www.gcc.go.th](http://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 สิงหาคม ๒๕๖๗ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๒ เว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- บริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย
- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ โดยต้องมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- ให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) โดยจะต้องรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น และให้บริการข้อมูลประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://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](http://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)

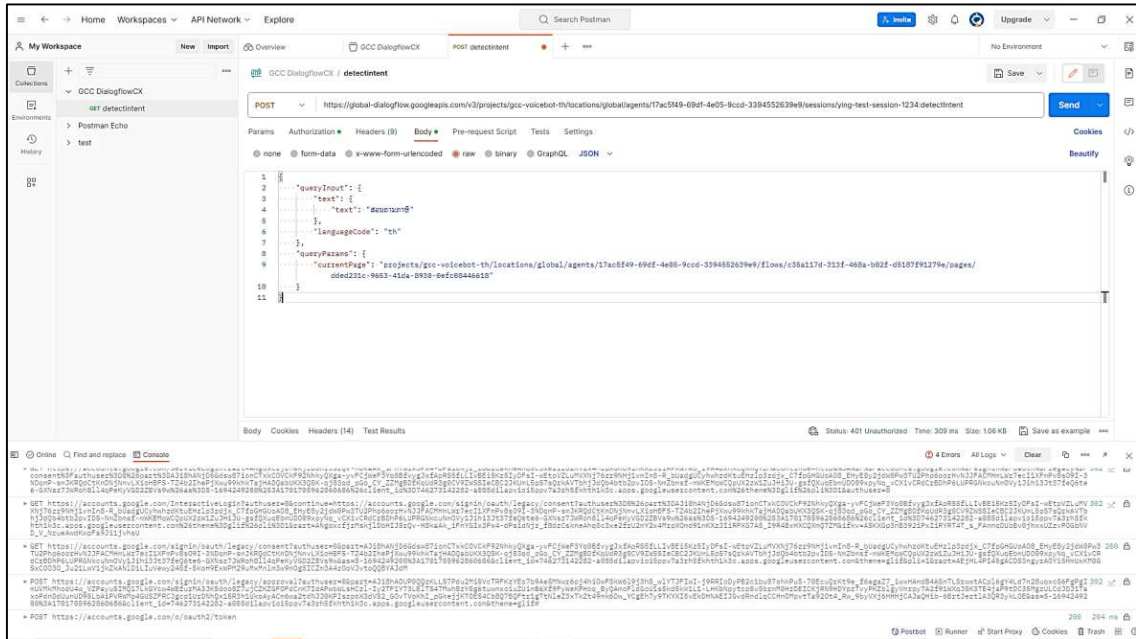
จากรูปด้านล่างเป็นการให้บริการสนทนาผ่านการเรียกใช้ API โดยกำหนดให้โปรแกรม Postman จำลองเป็นโปรแกรมอื่นที่มาเรียกใช้งาน บริการสนทนาของ GCC Chatbot ในการเรียกใช้ API จะใส่

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

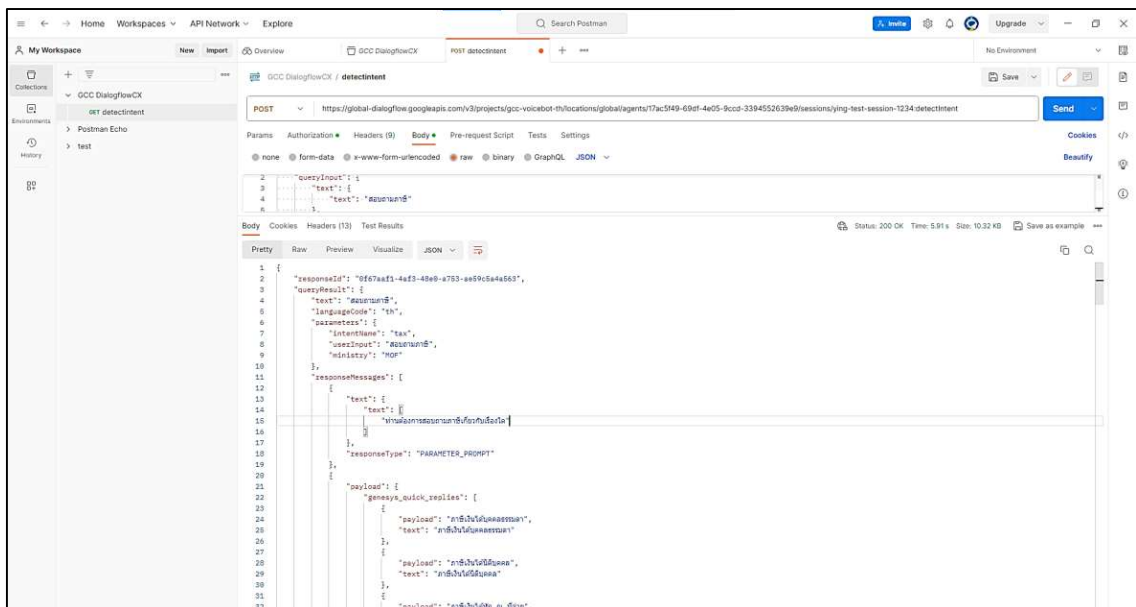
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

<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”

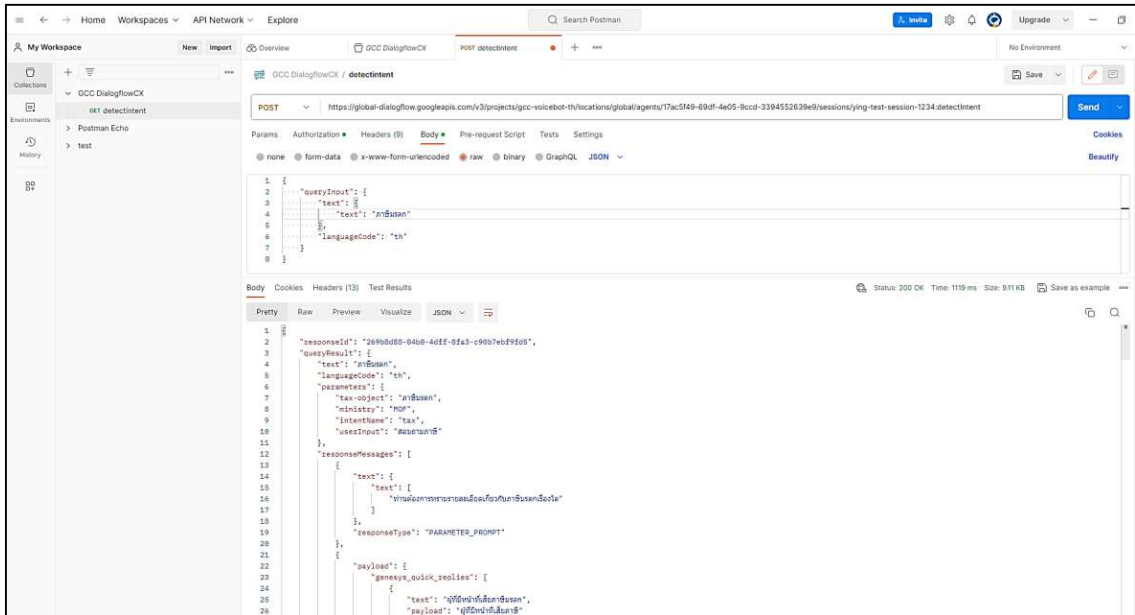


รูปที่ ๑๒ ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

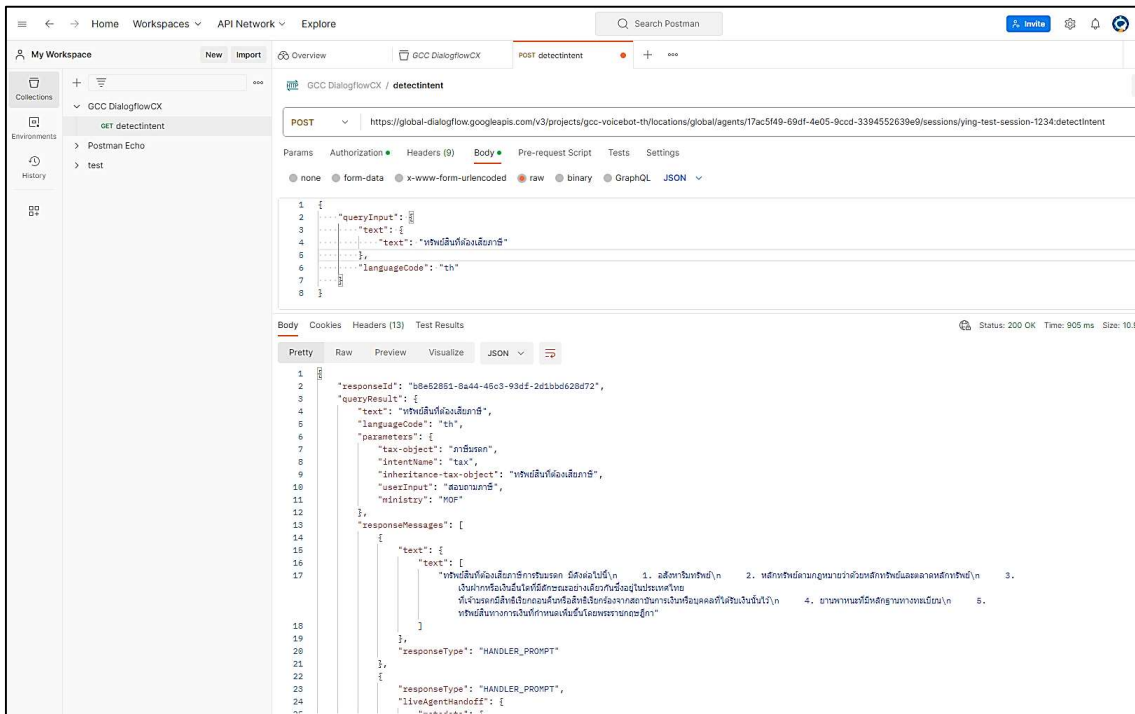
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๓ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษาผิดกรร ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษาผิดกรร

เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี



รูปที่ ๑๔ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีผิดกรร

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 จะต้องมีเครื่องหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

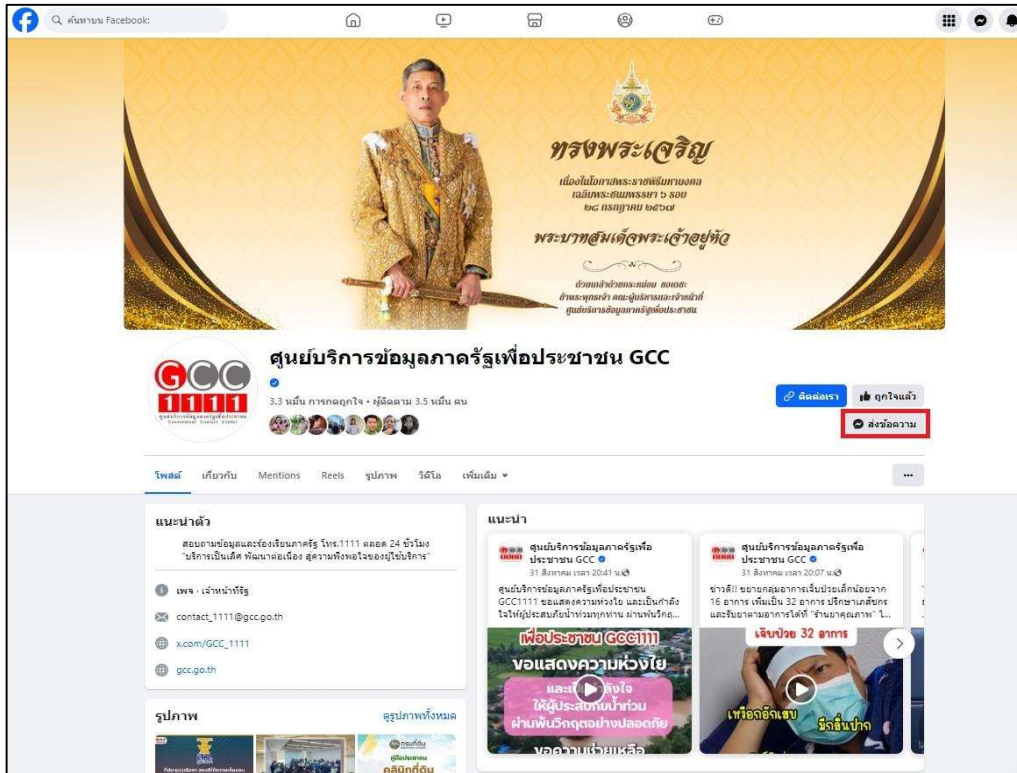
#### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอ สื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๘๔ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๓๓,๓๐๒ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๓,๗๘๐ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) การกีฬาแห่งประเทศไทย เชิญชวนคนไทย ร่วมต้อนรับนักกีฬาโอลิมปิกเกมส์ ๒๐๒๔ ๒) เตือนอย่าหลงเชื่อมีฉฉาชีพ หลอกส่งลิงก์ลงทะเบียน “ดิจิทัลวอลเล็ต” ๓) ธนาคารอิสลามทุกสาขาทั่วประเทศ จัดจุดบริการให้คำปรึกษาโครงการเติมเงิน 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

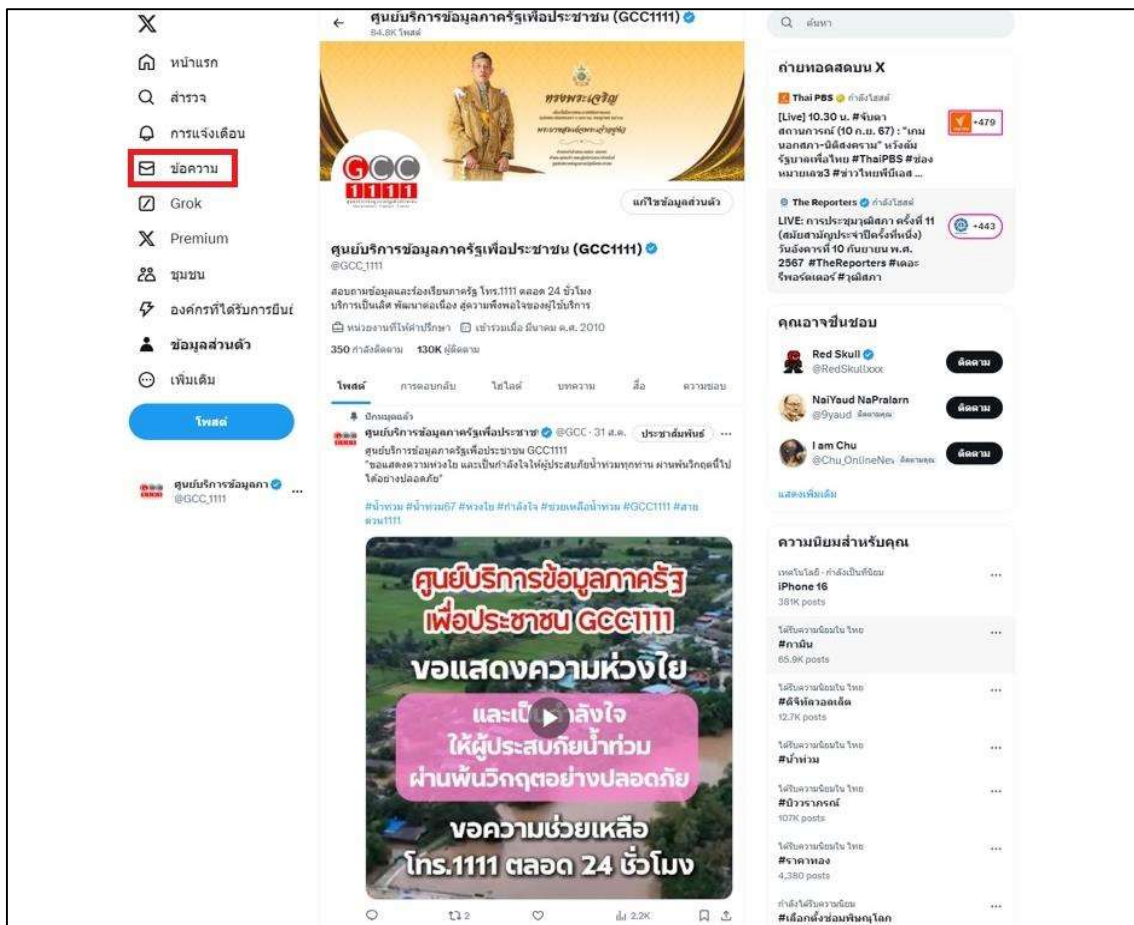
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๕ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

### การดำเนินการ

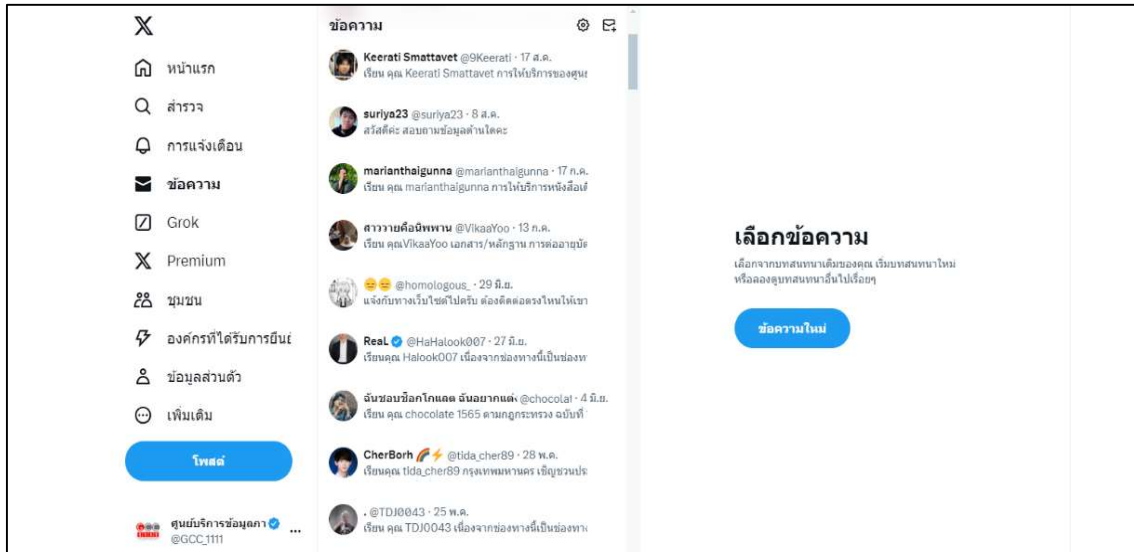
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอ สื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๘๓ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๗๑,๒๙๑ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๓๐,๐๕๒ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ๖ หน่วยงาน เปิดจุด Walk-In ลงทะเบียนยืนยันตัวตนเข้าร่วมโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet สำหรับกลุ่มผู้ที่มีสมาร์ทโฟน ๒) สถานเสาวภา สภากาชาดไทย เปิดให้บริการวัคซีนป้องกันโรคฝีดาษวานร ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป ที่มีความประสงค์ ฉีดวัคซีนป้องกันโรคฝีดาษวานร สามารถเข้ารับบริการวัคซีนได้ที่ ตึกราชูทิศ สถานเสาวภา สภากาชาดไทย ๓) กำหนดการลงทะเบียนขอรับสิทธิโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๖ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

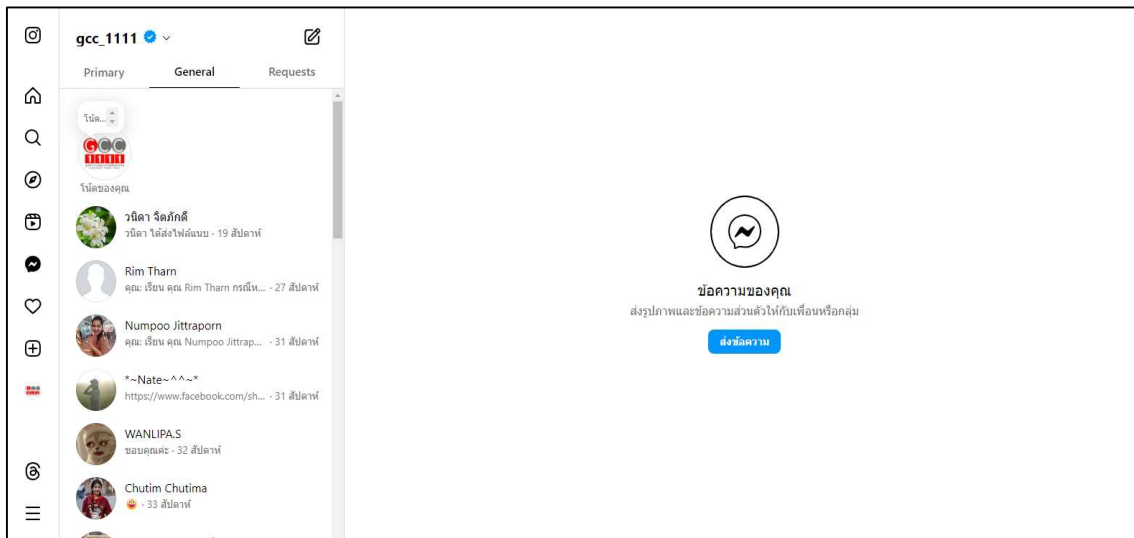
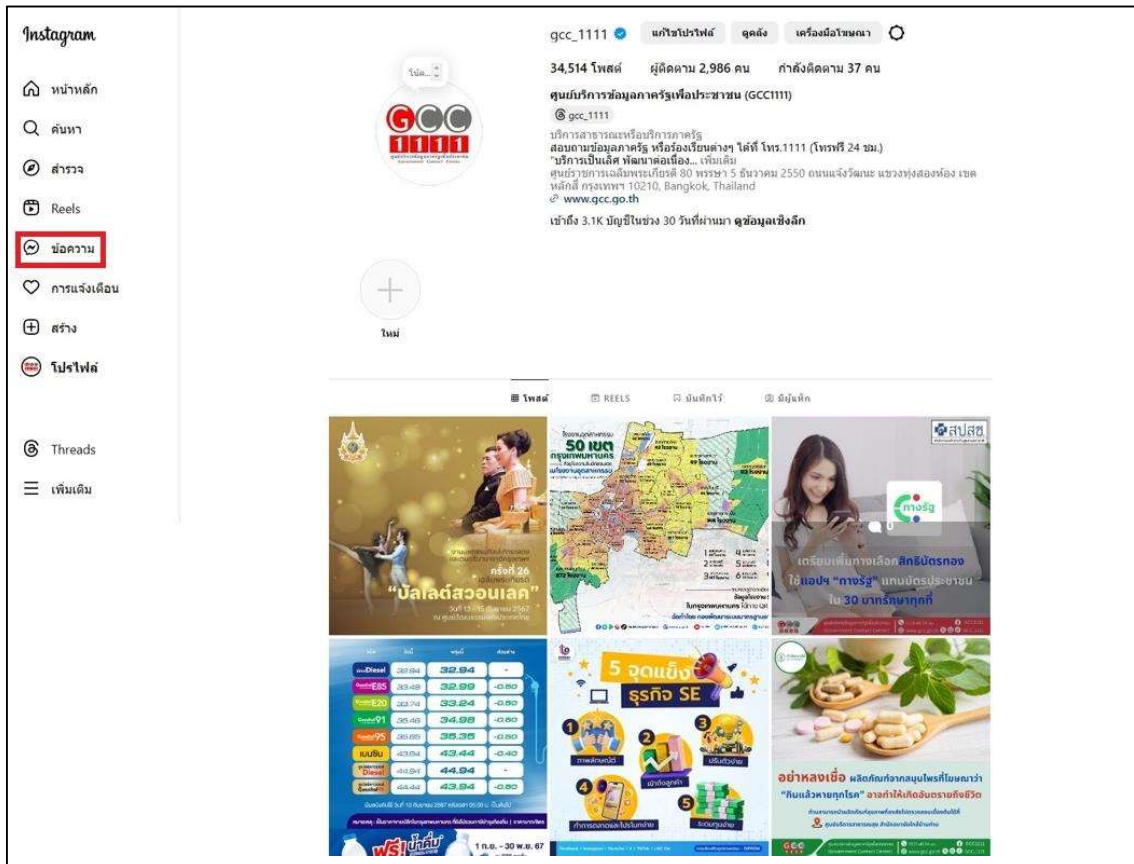
### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๘๓ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๘,๑๘๐ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๙๘๐ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ๑๒ สิงหาคม ของทุกปี เป็นวันแม่แห่งชาติ ๒) ๖ หน่วยงาน เปิดจุด Walk-In ลงทะเบียนยืนยันตัวตนเข้าร่วมโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet สำหรับกลุ่มผู้ที่มีสมาร์ทโฟน ๓) เตือนภัย เปิดแอร์นอนในรถ เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต ได้ โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

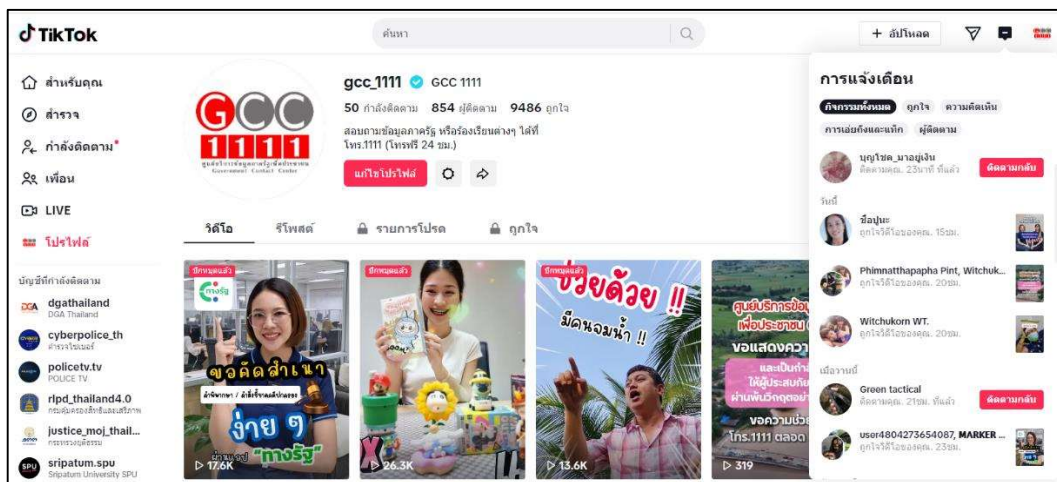
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๗ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์เนื้อหาทวิตวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๑,๐๕๒ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๘๕๒ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) "หวยเกษียณ" สลากสะสมทรัพย์ เพื่อเงินออมยามเกษียณ ๒) ๖ หน่วยงาน เปิดจุด Walk-In ลงทะเบียนยืนยันตัวตนเข้าร่วมโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet สำหรับกลุ่มผู้ที่มีสมาร์ตโฟน ๓) กำหนดการลงทะเบียนขอรับสิทธิโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบ สทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



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 เพื่อป้องกันบัญชีสื่อสังคมออนไลน์จากการถูกแฮก ด้วยการนำเทคโนโลยี Two-Factor Authentication (2FA) การตรวจสอบสิทธิ์แบบสองปัจจัยมาใช้ในระบบรักษาความปลอดภัยที่ใช้ปัจจัยสองประการในการยืนยันตัวตน เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงบัญชีออนไลน์ ของ GCC 1111 ทุกแพลตฟอร์ม

GCC 1111 ได้ดำเนินการขอรับเครื่องหมายยืนยันตัวตนสำหรับบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ในโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (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

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [Contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:Contact_1111@gcc.go.th) โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการตอบกลับข้อความ e-mail โดยให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ ไวยากรณ์ และตอบกลับด้วยภาษาสุภาพ

บริหารจัดการบัญชีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:contact_1111@gcc.go.th) ให้มีความมั่นคงปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา

### การดำเนินการ

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมงผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [Contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:Contact_1111@gcc.go.th) โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ ไวยากรณ์ และตอบกลับด้วยภาษาสุภาพ และมีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งมีการใช้ระบบ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001 โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



รูปที่ ๑๙ ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๕ เว็บไซต์ [www.pantip.com](http://www.pantip.com) ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้คำปรึกษา แชรข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

### การดำเนินการ

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.pantip.com](http://www.pantip.com) ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน ๑๑๑๑ เพื่อให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้คำปรึกษา แชรข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

**ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111**

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
ให้บริการสอบถามข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ และเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเหตุ เสนอ  
และ โต้แย้งหน่วยงานภาครัฐ ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน โทร. 1111

ผู้ติดตาม 49  
กำลังติดตาม 0

**ย้ายทะเบียนบ้าน**  
สมาชิกหมายเลข 7244139 - วันอังคาร เวลา 20:23 น. 1  
กฎหมายชาวบ้าน ทะเบียนบ้าน

**จะย้ายทะเบียนบ้านลูกมาหลังใหม่ต้องให้เจ้าบ้านหลังเดิมไปด้วยไหม**  
สมาชิกหมายเลข 4477560 - วันจันทร์ เวลา 15:52 น. 4  
ทะเบียนบ้าน บ้าน กฎหมายชาวบ้าน เจ้าคณะอำเภอ

**ใบปลดทหารเกณฑ์หายต้องทำอย่างไร**  
สมาชิกหมายเลข 8338031 - 16 สิงหาคม เวลา 18:01 น. 1  
ทหารเกณฑ์ ทหาร นิสิตศึกษาริชาวิทยา นิสิตกฎหมาย กฎหมายชาวบ้าน

**เปลี่ยนนามสกุล**  
สมาชิกหมายเลข 8270879 - 7 สิงหาคม เวลา 16:17 น. 2  
หย่าร้าง ประสมการเสียชีวิต กฎหมายชาวบ้าน ทะเบียนสมรส สุติบัตร

**ลงทะเบียน ทางรัฐ ไม่ได้ ..... ข้อมูลส่วนตัวไม่ตรงทะเบียนราษฎร์ ทำยังไงดีอะ**  
weuweja - 13 สิงหาคม เวลา 16:47 น. 3  
โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ รัฐบาล ทางรัฐ (App)

**ทางรัฐ ใส่เลขบัตรประจำตัวประชาชนผิด แก้ไขไม่ได้**

บัตรประจำตัวประชาชน โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ทางรัฐ (App) อีเมลทักซ์ การเงิน ? กระตุคคำถาม

สอบถามค่ะ ตอนลงทะเบียนรับสิทธิเงินดิจิทัล กรอกเลขบัตรประชาชนผิด 1 ตัว ระบบให้ทำการแก้ไข แต่พอลดแก้ไข แก้ไข ชื่อ สกุล วันเดือนปีเกิด ได้ แต่ตรงเลขบัตรประชาชน กดแก้ไขไม่ได้ ต้องทำอย่างไรคะ

แก้ไขข้อความเมื่อ 10 สิงหาคม เวลา 16:02 น.

0 + 0 Visunapa 10 สิงหาคม เวลา 15:50 น.

3 ความคิดเห็น

ความคิดเห็นที่ 1

เรียน คุณ Visunapa  
สำหรับข้อมูลตรงส่วนเลขบัตรประจำตัวประชาชนระบบจะล็อคไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากป้องกันการสวมสิทธิ์ ภายในเดือนสิงหาคมนี้จะเปิดระบบ สำหรับคนที่กรอกข้อมูลผิด เข้ามาทำการสมัครแอปทางรัฐได้ใหม่ด้วยเลขบัตรประชาชนที่ถูกต้องหลังจากสมัครเสร็จสามารถเข้าไปกดปุ่มเพื่อรับสิทธิ์ ได้ตามปกติ / หมายเหตุ : ส่วนวันเปิดระบบจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบอีกครั้ง

SUREECHAY

Kitakaze ตุลาคม, Visunapa ตุลาคม, สมาชิกหมายเลข 703029 ตุลาคม

รูปที่ ๒๐ ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ www.pantip.com

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๖ อื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

การดำเนินการ

รับทราบตามสัญญากำหนด

## ส่วนที่ ๓

### ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๒)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

## 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 สิงหาคม 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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๙,๐๖๐ รายการ ประกอบด้วย

#### ๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ขอแนะนำภาพหน้าจอที่ถือว่าได้ทำการลงทะเบียนกระเป๋าเงินดิจิทัล (Digital Wallet) เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว หากกำลังรออยู่ในขั้นตอนสถานะที่ ๑ และ ๒ ขอให้รอประกาศอย่างเป็นทางการอีกครั้ง และจะมีการเปิดระบบให้สมัครยืนยันตัวตนและสร้างบัญชีในแอปพลิเคชันทางรัฐ เพื่อตรวจสอบสถานะการรับสิทธิได้ตามช่องทางต่อไปนี้ ๑. สามารถติดตามข้อมูลเพิ่มเติมได้ทางเพจ DGA Thailand ๒. สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑ ๓. เยี่ยมชมเว็บไซต์ชื่อภาษาไทย [www.กระเป๋าเงินดิจิทัล.รัฐบาล.ไทย](http://www.กระเป๋าเงินดิจิทัล.รัฐบาล.ไทย) ๔. ชื่อภาษาอังกฤษ [www.digitalwallet.go.th](http://www.digitalwallet.go.th)

- กรุงเทพมหานครขอแนะนำขั้นตอนการขอรับไฟล์ภาพจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สามารถดำเนินการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านระบบออนไลน์ ตามขั้นตอนดังนี้ ลำดับที่ ๑ การแจ้งความ ประชาชนต้องเข้าแจ้งความ ณ สถานีตำรวจท้องที่ที่เกิดเหตุ และแจ้งความประสงค์ขอรับไฟล์ภาพ โดยสามารถดำเนินการได้ผ่าน ๒ ช่องทาง ดังนี้ เว็บไซต์ [cctv.bangkok.go.th](http://cctv.bangkok.go.th) และ Line Official Account @CCTVBANGKOK ลำดับที่ ๒ การเตรียมเอกสาร ผู้ร้องขอต้องเตรียมเอกสาร ดังต่อไปนี้ ๑. บันทึกรประจำวันจากสถานีตำรวจ ๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ๓. ข้อมูลวันและเวลาของไฟล์ภาพที่ต้องการขอ ลำดับที่ ๓ ผลการดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะทำการแจ้งผลการดำเนินการผ่าน Line Official Account @CCTVBANGKOK และอีเมลที่ผู้ร้องขอได้แจ้งไว้ หรือติดตามสถานะการขอรับไฟล์ภาพผ่านทางเว็บไซต์ [cctv.bangkok.go.th](http://cctv.bangkok.go.th) ลำดับที่ ๔ การรับไฟล์วิดีโอ ผู้ร้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ภาพผ่านทางเว็บไซต์ [cctv.bangkok.go.th/tracking](http://cctv.bangkok.go.th/tracking)

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้สนับสนุน “โครงการ ๓๐ บาท รักษาทุกที่ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” โดยจัดตั้งช่องทางพิเศษ สายด่วน สปสช. ๑๓๓๐ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยบริการสำหรับประชาชนต่าง ๆ มีรายละเอียดการให้บริการดังนี้ สำหรับประชาชน กค ๖ เพื่อสอบถามข้อมูลนัดหมายและจองคิว แนะนำการเข้ารับบริการ ตรวจสอบและรับรองสิทธิการเข้ารับบริการ ประสานงานกับโรงพยาบาล และส่งต่อข้อมูลให้หน่วยบริการนวัตกรรมในกรณีที่มีผู้ป่วยต้องการเข้ารับบริการที่หน่วยนวัตกรรม เช่น การกายภาพบำบัด เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงการประสานรับบริการในกรณีที่ไม่ได้รับบริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเชิงรุก เช่น บริการแว่นตาสำหรับเด็ก สำหรับหน่วยบริการ กค ๕ เพื่อให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่หน่วยบริการ เช่น การสอบถามข้อมูล การตรวจสอบและรับรองสิทธิการเบิกจ่าย การเชื่อมโยง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

บริการ การขอรหัสการเบิกจ่าย (Claim code) และการตรวจสอบการจ่ายเงิน เป็นต้น ทั้งหมดนี้เป็นการเตรียมความพร้อมของสายด่วน สปสช. ๑๓๓๐ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการนโยบาย ๓๐ บาท รักษาทุกที่ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เริ่มในวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๗ นี้ โดยมุ่งเน้นให้บริการประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

- การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ได้ประชุมร่วมกับการรถไฟมาเลเซีย (KTMB) เพื่อเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการเดินรถไฟเส้นทางใหม่จากสถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ ไปยังปาดังเบซาร์ และบัตเตอร์เวอร์ธ รัฐปีนัง ประเทศมาเลเซีย โดยเบื้องต้นจะมีการทดลองเดินรถเป็นระยะเวลา ๖ เดือน การดำเนินการครั้งนี้มุ่งเน้นการขยายความร่วมมือในการให้บริการเดินรถระหว่างประเทศไทยและมาเลเซีย เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชาชนและการขนส่งสินค้าระหว่างสองประเทศอย่างไร้รอยต่อ รวมถึงการกระตุ้นเศรษฐกิจและส่งเสริมการท่องเที่ยวของทั้งสองประเทศ

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของพยากรณ์อากาศ ราคาทองคำ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ราคาน้ำมัน เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก สำนักนายกรัฐมนตรี สภากาชาดไทย ดังนี้

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.) แจ้งให้ทราบว่าผู้ใช้โทรศัพท์มือถือถือ Huawei สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” สำหรับระบบปฏิบัติการ HarmonyOS ได้แล้วผ่าน AppGallery โดยแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” เป็นซูเปอร์แอปที่พัฒนาขึ้นเพื่อรวบรวมบริการจากหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ไว้ในที่เดียว เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวก สำหรับผู้ใช้ Huawei สามารถค้นหาแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” ใน AppGallery จากนั้นทำการสมัครสมาชิกและพิสูจน์ยืนยันตัวตน (KYC) สามารถใช้งานได้ทันที

- ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ประชาสัมพันธ์ชวนร่วมฉลองครบรอบ ๑๐ ปี วันผู้บริจาคเซลล์ต้นกำเนิดเม็ดโลหิตโลก ปี ๒๕๖๗ ภายใต้แนวคิด “ให้ STEM CELLS = ให้ชีวิต” เชิญชวนประชาชนร่วมบริจาคโลหิตและลงทะเบียนเป็นอาสาสมัครบริจาคเซลล์ต้นกำเนิดเม็ดโลหิต ระหว่างวันที่ ๑-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ณ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติและสถานีกาชาด ๑๑ วิเศษนิยม (บางแค) รวมทั้งภาคบริการโลหิตแห่งชาติ ๕ แห่ง ได้แก่ ชลบุรี นครราชสีมา ขอนแก่น เชียงใหม่ สงขลา พร้อมรับเสื้อยืดที่ระลึก และประกาศความสำเร็จในการได้รับการรับรองคุณภาพงานเซลล์ต้นกำเนิดเม็ดโลหิตระดับสากล WMDA Full Standards Certification

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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

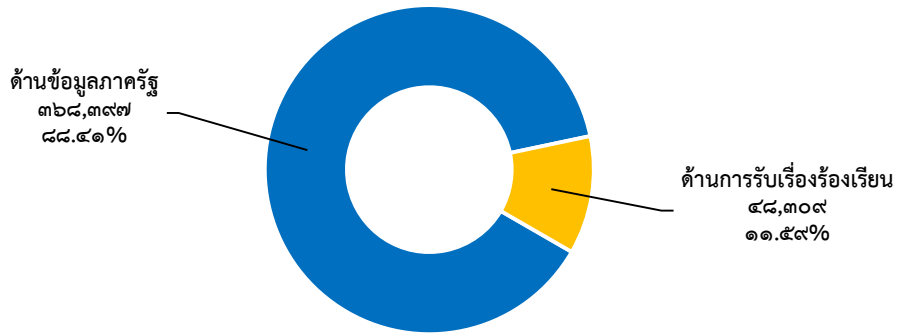
#### การดำเนินการ

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

##### ๑. การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๔๑๖,๗๐๖ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๓๖๘,๓๙๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๑ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๘,๓๐๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๙ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

### สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๖๘,๓๙๗	๔๘,๓๐๙	๔๑๖,๗๐๖
ร้อยละ	๘๘.๔๑	๑๑.๕๙	๑๐๐

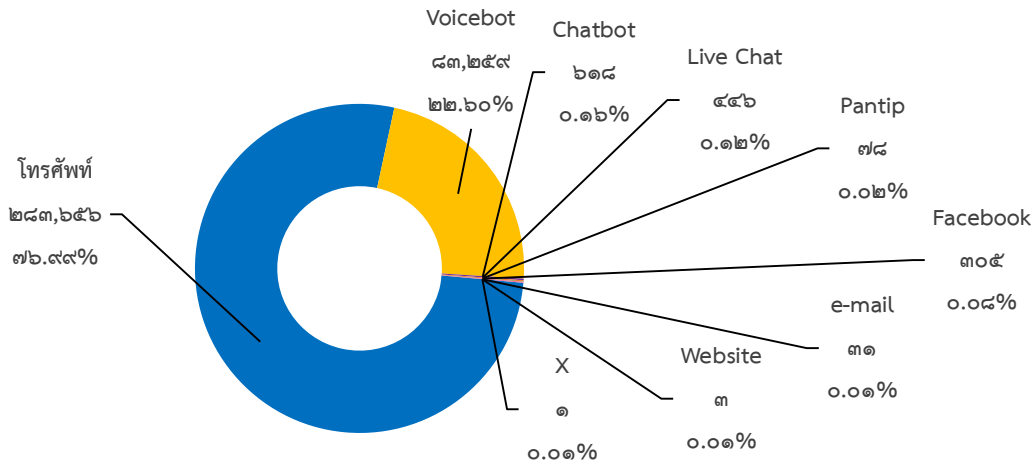
### รูปที่ ๒๑ ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

#### ๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๓๖๘,๓๙๗ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๘๓,๖๕๖ ครั้ง Voicebot จำนวน ๘๓,๒๕๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๖๑๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๔๖ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๓๐๕ ครั้ง e-mail จำนวน ๓๑ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

### สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



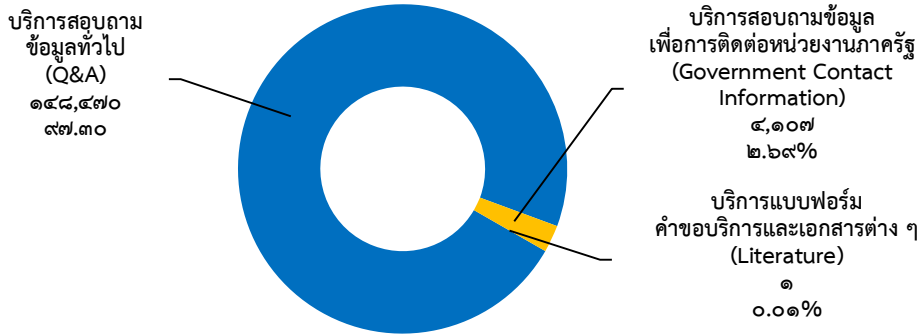
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๘๓,๖๕๖	๘๓,๒๕๙	๖๑๘	๔๔๖	๗๘	๓๐๕	๓๑	๓	๑	๐	๐	๓๖๘,๓๙๗
ร้อยละ	๗๖.๙๕	๒๒.๖๐	๐.๑๖	๐.๑๒	๐.๐๒	๐.๐๘	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

### รูปที่ ๒๒ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๓๖๖,๙๑๕ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๖๘,๐๑๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๙๐,๒๑๒ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๘๘๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๐๔,๘๐๗ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๕๒,๕๗๘ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๑๔๘,๔๗๐ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๔,๑๐๗ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๑ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

### สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๔๘,๔๗๐	๔,๑๐๗	๑	๑๕๒,๕๗๘
ร้อยละ	๙๗.๓๐	๒.๖๙	๐.๐๑	๑๐๐

### รูปที่ ๒๓ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

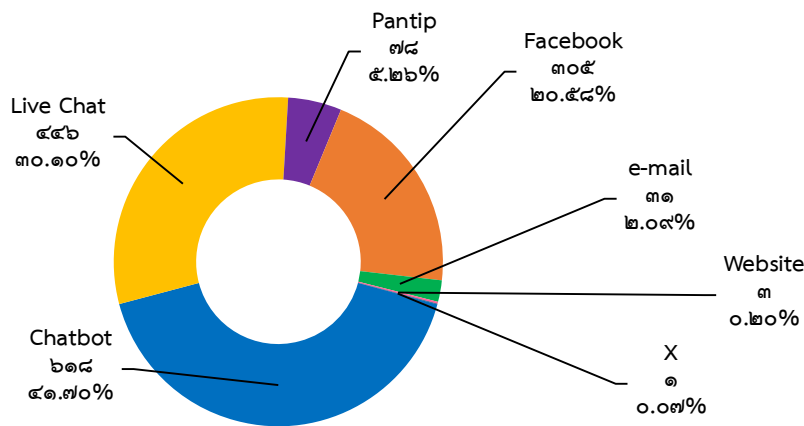
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๑๔๘,๔๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๐ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๑๔๘,๓๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน ๑๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๔,๑๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๙ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔,๐๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร ได้แก่ เอกสารประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดรายชื่อประเทศและดินแดนที่ผู้ถือหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๘๒ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๖๑๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๔๖ ครั้ง Pantip จำนวน ๗๘ ครั้ง Facebook จำนวน ๓๐๕ ครั้ง e-mail จำนวน ๓๑ ครั้ง Website จำนวน ๓ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในภาพสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๖๑๘	๔๔๖	๗๘	๓๐๕	๓๑	๓	๑	๐	๐	๑,๔๘๒
ร้อยละ	๔๑.๗๐	๓๐.๑๐	๕.๒๖	๒๐.๕๘	๒.๐๙	๐.๒๐	๐.๐๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๖๘ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๐๙ เรื่อง Live Chat จำนวน ๒๗๐ เรื่อง Pantip จำนวน ๙๓ เรื่อง Facebook จำนวน ๓๕๙ เรื่อง e-mail จำนวน ๓๑ เรื่อง Website จำนวน ๓ เรื่อง X จำนวน ๓ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok

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

## ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

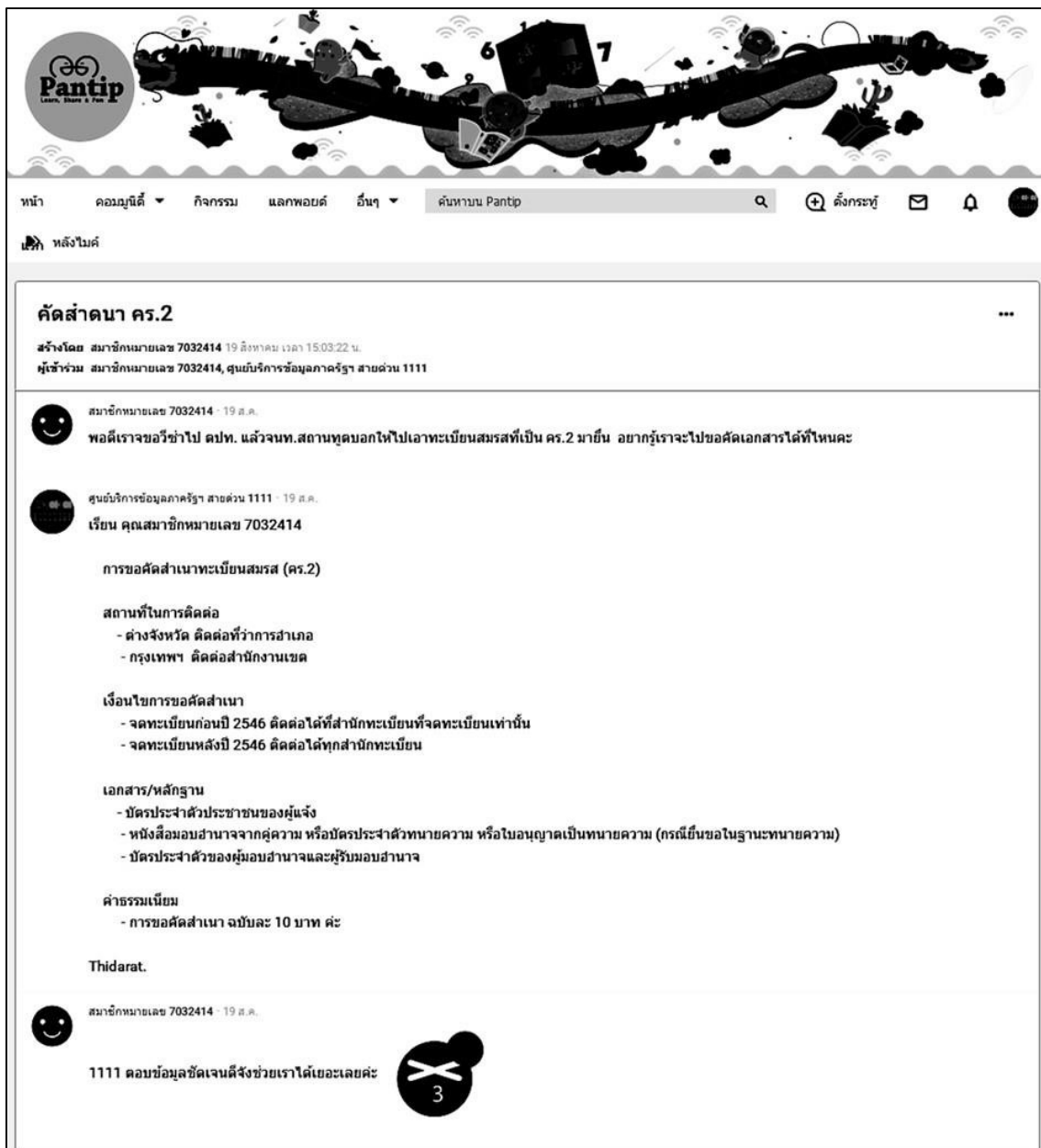
<p>๑. สำนักนายกรัฐมนตรี</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)</li> <li>- โปรดเกล้าฯ พระราชบัญญัติงบประมาณเพิ่มเติม ๑.๒๒ แสนล้านบาท รองรับแจกเงินดิจิทัล</li> <li>- วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี</li> <li>- การสั่งจองเข็มที่ระลึกตราสัญลักษณ์งานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว</li> <li>- ข้อมูลระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DGA Digital ID)</li> </ul>
<p>๒. กระทรวงการคลัง</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท</li> <li>- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ</li> <li>- การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล</li> <li>- การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา</li> <li>- ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ</li> </ul>
<p>๓. กระทรวงมหาดไทย</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน</li> <li>- การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร</li> <li>- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ</li> <li>- BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร</li> <li>- การแต่งตั้งเจ้าบ้านกรณีเมื่อเจ้าบ้านว่างลง เหลือเพียงผู้อาศัย</li> </ul>
<p>๔. กระทรวงคมนาคม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเปลี่ยนสีและเครื่องยนตรถ</li> <li>- การโอนกรรมสิทธิ์รถ</li> <li>- การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี</li> <li>- การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ</li> <li>- โปรแกรมการท่องเที่ยวจัดโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย</li> </ul>
<p>๕. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รัฐบาลเปิด ๕,๑๙๙ แห่ง Walk in ลงทะเบียน “ดิจิทัลวอลเล็ต” เริ่มวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗</li> <li>- การจัดกิจกรรมตามหาโลโก้ GCC 1111</li> <li>- การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ๑๑๑๑</li> <li>- กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร</li> <li>- วิธีการดำเนินการของศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์</li> </ul>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๘ ของจำนวนเรื่องที่ได้รับบริการ ทั้งนี้ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๕ เรื่อง เช่น สอบถามการขอคัดสำเนาทะเบียนสมรส สอบถามการขอทะเบียนบ้าน สอบถามการขอใบแทนกรณีใบอนุญาตขับรถสูญหาย เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



**คัดสำเนา คร.2**

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 19 สิงหาคม เวลา 15:03:22 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7032414 · 19 ส.ค.  
พอดีเราเจอวิธีเข้าไป ดปท. แล้วจนท.สถานทูตบอกให้ไปเอาทะเบียนสมรสที่เป็น คร.2 มาขึ้น อยากรู้เราจะไปขอคัดเอกสารได้ที่ไหนคะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 19 ส.ค.  
เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 7032414

**การขอคัดสำเนาทะเบียนสมรส (คร.2)**

**สถานที่ในการติดต่อ**

- ต่างจังหวัด ติดต่อที่ว่าการอำเภอ
- กรุงเทพฯ ติดต่อสำนักงานเขต

**เงื่อนไขการขอคัดสำเนา**

- จดทะเบียนก่อนปี 2546 ติดต่อได้ที่สำนักทะเบียนที่จดทะเบียนเท่านั้น
- จดทะเบียนหลังปี 2546 ติดต่อได้ทุกสำนักทะเบียน

**เอกสาร/หลักฐาน**

- บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง
- หนังสือมอบอำนาจจากคู่ความ หรือบัตรประจำตัวหมายเลข หรือใบอนุญาตเป็นทนายความ (กรณียื่นขอในฐานะทนายความ)
- บัตรประจำตัวของผู้อนุญาตและผูรับมอบอำนาจ

**ค่าธรรมเนียม**

- การขอคัดสำเนา ฉบับละ 10 บาท ค่ะ

Thidarat.

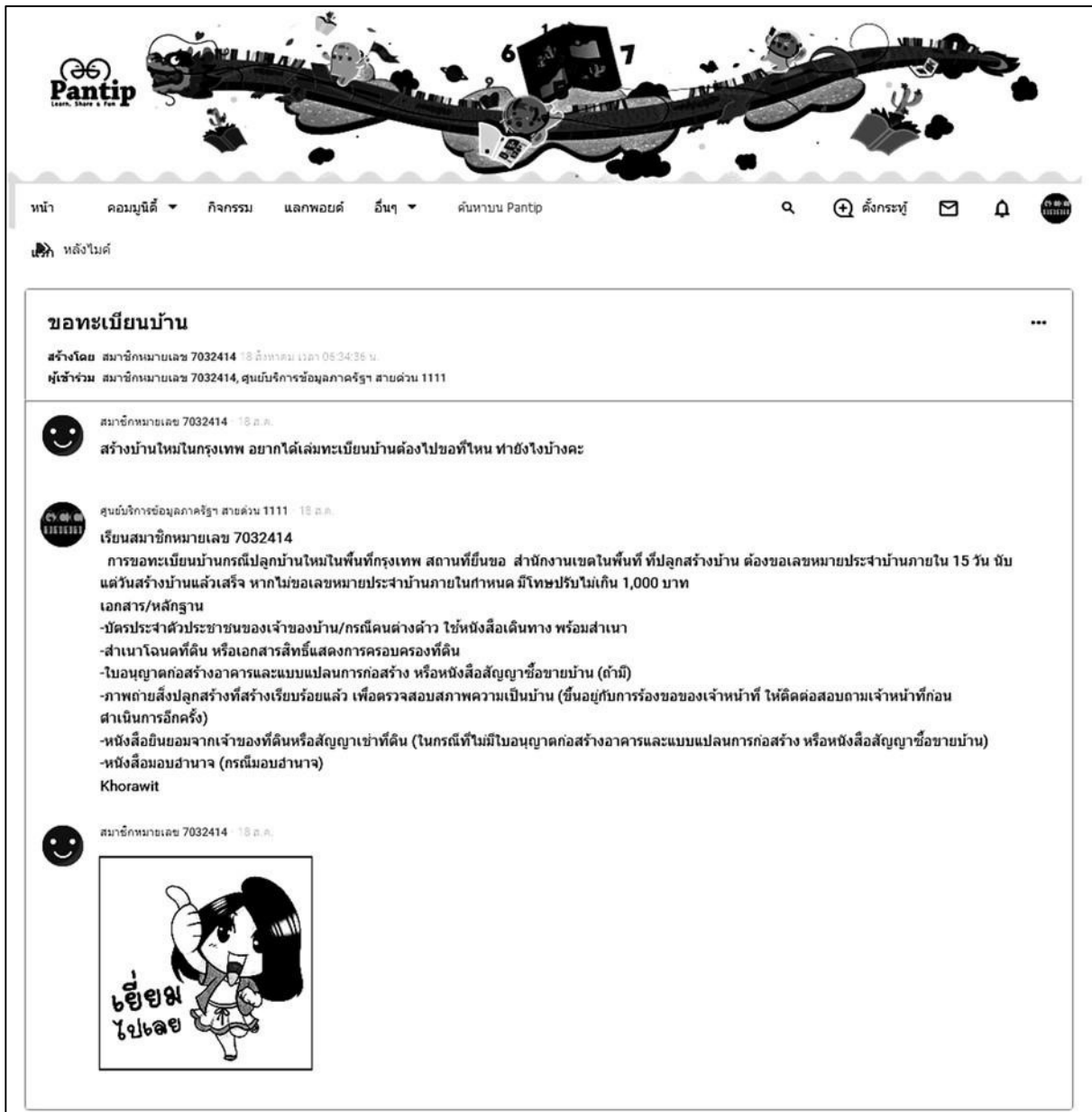
สมาชิกหมายเลข 7032414 · 19 ส.ค.  
1111 คอมมูนิตี้อัดเงินดีจังช่วยเราได้เยอะเลยคะ

รูปที่ ๒๕ สอบถามการขอคัดสำเนาทะเบียนสมรส

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



**ขอทะเบียนบ้าน**

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 18 สิงหาคม เวลา 05:34:36 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7032414 18 ส.ค.  
สร้างบ้านใหม่ในกรุงเทพ อยากได้เล่มทะเบียนบ้านต้องไปขอที่ไหน หายังไงบ้างคะ


ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 18 ส.ค.  
เรียนสมาชิกหมายเลข 7032414  
การขอทะเบียนบ้านกรณีไปลูกบ้านใหม่ในพื้นที่กรุงเทพ สถานที่ยื่นขอ สำนักงานเขตในพื้นที่ที่ปลูกสร้างบ้าน ต้องขอเลขหมายประจำบ้านภายใน 15 วัน นับแต่วันสร้างบ้านแล้วเสร็จ หากไม่ขอเลขหมายประจำบ้านภายในกำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

เอกสาร/หลักฐาน

- บัตรประชาชนตัวประชาชนของเจ้าของบ้าน/กรณีคนต่างตัว ใช้หนังสือเดินทาง พร้อมสำเนา
- สำเนาโฉนดที่ดิน หรือเอกสารสิทธิ์แสดงการครอบครองที่ดิน
- ใบอนุญาตก่อสร้างอาคารและแบบแปลนการก่อสร้าง หรือหนังสือสัญญาซื้อขายบ้าน (ถ้ามี)
- ภาพถ่ายสิ่งปลูกสร้างที่สร้างเรียบร้อยแล้ว เพื่อตรวจสอบสภาพความเป็นบ้าน (ขึ้นอยู่กับการร้องขอของเจ้าหน้าที่ ให้ติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ก่อนดำเนินการอีกครั้ง)
- หนังสือยินยอมจากเจ้าของที่ดินหรือสัญญาเช่าที่ดิน (ในกรณีที่ไม่ใช่ใบอนุญาตก่อสร้างอาคารและแบบแปลนการก่อสร้าง หรือหนังสือสัญญาซื้อขายบ้าน)
- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจ)

Khorawit

สมาชิกหมายเลข 7032414 18 ส.ค.



รูปที่ ๒๖ สอบถามการขอทะเบียนบ้าน

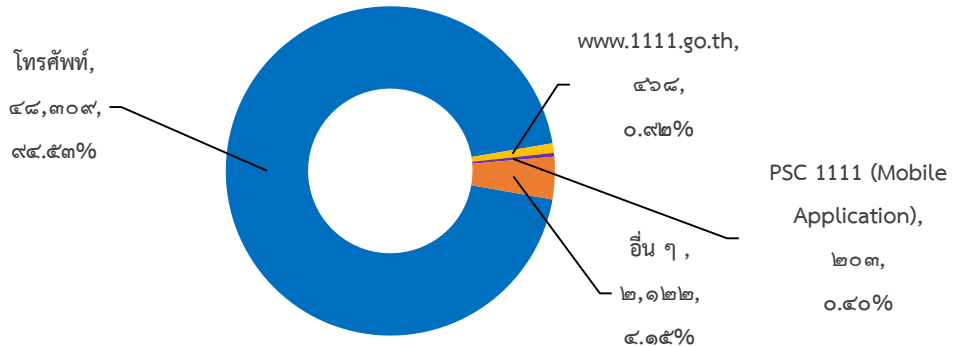


รูปที่ ๒๗ สอบถามการขอใบแทน กรณีใบอนุญาตขับรถสูญหาย

๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลหมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๘,๓๐๙ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) จำนวน ๔๖๘ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๒๐๓ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๒,๑๒๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



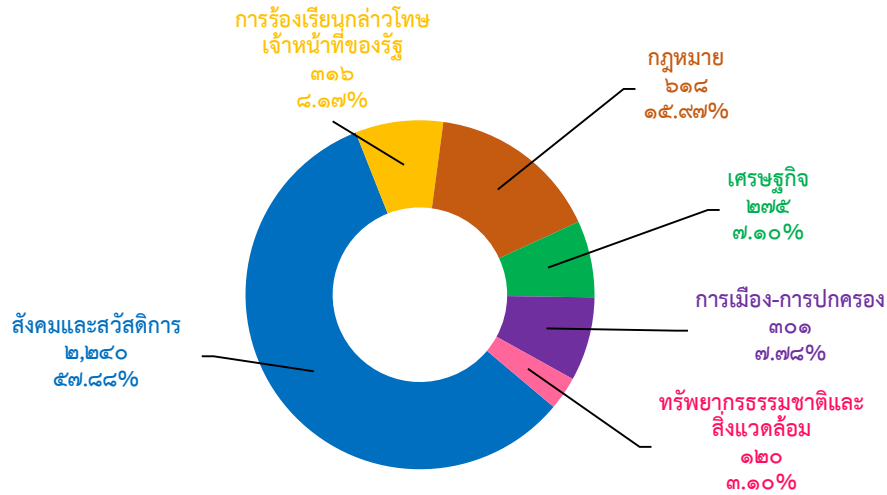
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๘,๓๐๙	๔๖๘	๒๐๓	๒,๑๒๒	๕๑,๑๐๒
ร้อยละ	๙๔.๕๓	๐.๙๒	๐.๔๐	๔.๑๕	๑๐๐

รูปที่ ๒๘ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๘,๓๐๙ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๓๒,๖๕๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๘๔๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๔,๘๑๕ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๓๒,๖๕๔ ครั้ง ประกอบด้วยการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๒,๔๘๐ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๒๗,๑๔๖ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๖ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๒,๙๘๒ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๓,๘๗๐ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๒๔๐ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๑๖ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๖๑๘ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๗๕ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๓๐๑ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๐ เรื่อง และไม่มีการใช้บริการด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

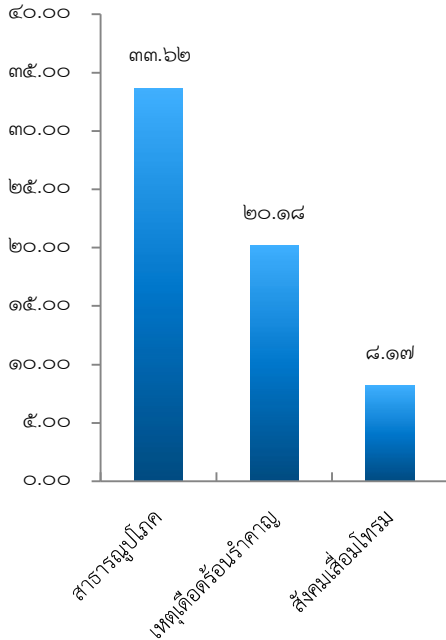
### สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๒๔๐	๓๑๖	๖๑๘	๒๗๕	๓๐๑	๑๒๐	๐	๓,๘๖๐
ร้อยละ	๕๗.๘๘	๘.๑๗	๑๕.๙๗	๗.๑๐	๗.๗๘	๓.๑๐	๐.๐๐	๑๐๐

### รูปที่ ๒๙ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๔๕ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ศูนย์วิทยุพระราม ฯลฯ จำนวน ๑๙๘ เรื่อง



**สังคมและสวัสดิการ**

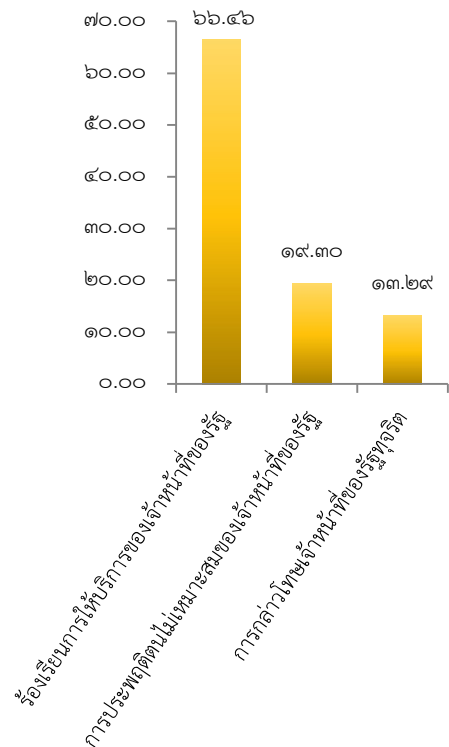
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

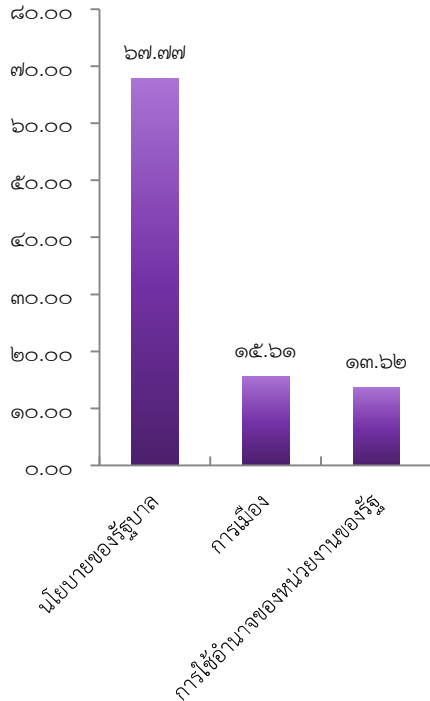
- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๓.๖๒ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางดับ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนเส้นทางการเดินรถของรถโดยสารประจำทาง ขอให้แก้ไขปัญหาคอนกรีตเป็นหลุมเป็นบ่อ ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๐.๑๘ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประสบปัญหาเสียงดังรบกวนจากการเปิดเพลง ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ขอให้แก้ไขปัญหาคารจอตรกีดขวางทางจราจร ฯลฯ
- สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๘.๑๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ขอให้แก้ไขปัญหาคriminal ได้รับความเดือดร้อนจากการเลี้ยงสุนัข ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณี ฯลฯ

**การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ**

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๖.๔๖ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บเงินจากการจับกุมผู้จำหน่ายและเสพยาเสพติด ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของแพทย์ประจำโรงพยาบาล ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๑๙.๓๐ ได้แก่ ขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๓.๒๔ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ กรณีการถูกเรียกเก็บเงินเพื่อเข้าบรรจุแต่งตั้งเป็นข้าราชการ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตรับทำการโอนสัญชาติของกลุ่มแรงงานต่างด้าว ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ในการทุจริตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฯลฯ





### การเมือง - การปกครอง

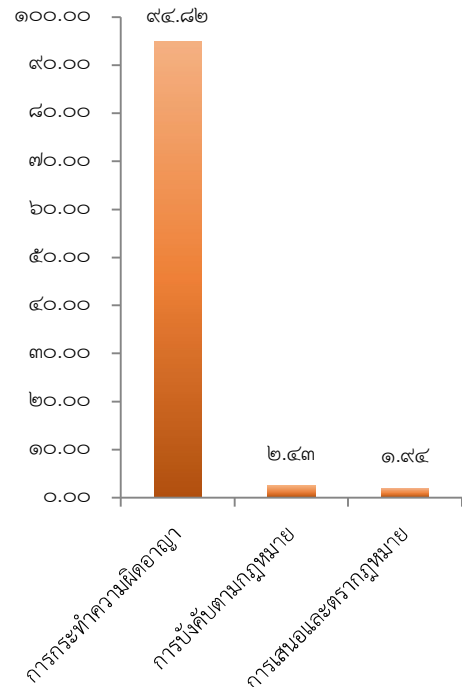
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๖๗.๗๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet ขอความช่วยเหลือไม่สามารถลงทะเบียนทางรัฐได้ ฯลฯ
๒. **การเมือง** ร้อยละ ๑๕.๖๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของนายรัฐมนตรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอแยกหมู่บ้านเพื่อจัดตั้งหมู่บ้านใหม่ ฯลฯ
๓. **การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๑๓.๖๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวาระการดำรงตำแหน่งของผู้นำท้องถิ่น ขอชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานเขตสะพานสูง ขอให้ตรวจสอบการรับเหมาโครงการขยายถนนเส้นทางหมู่บ้านกระปี่น้อย จังหวัดกระบี่ ฯลฯ

### กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

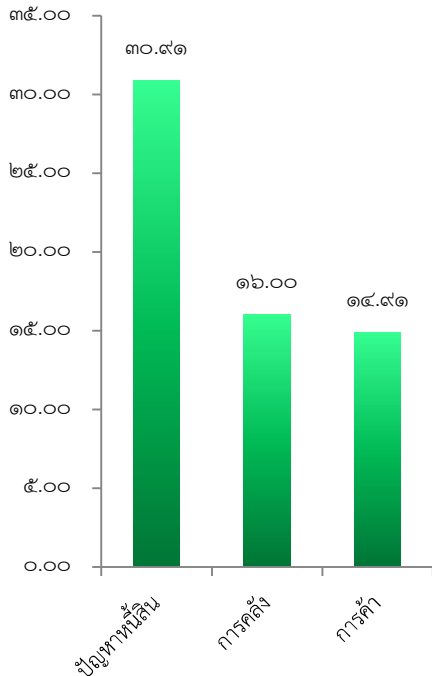
๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๙๔.๘๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบมิจฉาซีพหลอกหลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซนเตอร์) ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกข่มขู่ คุกคาม ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ ผ่านทางแอปพลิเคชัน Shopee ฯลฯ
๒. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๒.๔๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการตั้งด่านตรวจจับ กวดขันวินัยจราจร ขอความเป็นธรรมในการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนในคดีอาญา ฯลฯ
๓. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑.๙๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาบททวนกฎหมายกัญชาเสรี และกระท่อมเสรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกฎหมายควบคุมคนจีนเข้ามาจำหน่ายสินค้าในประเทศไทย ฯลฯ





### เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

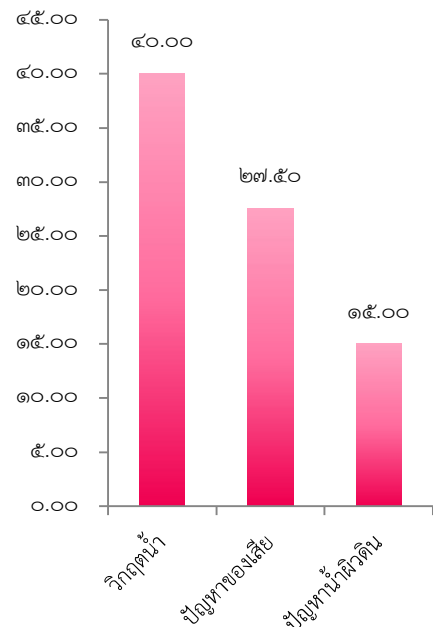


- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๓๐.๙๑ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ นอกระบบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้าไปช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ยหนี้สินนอกระบบ ฯลฯ
- การคลัง** ร้อยละ ๑๖.๐๐ ได้แก่ ขอให้เร่งดำเนินการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกมาตรการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายสาธารณสุขมีราคาสูงเกินไป ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๔.๙๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการควบคุมราคาสินค้าอุปโภค บริโภค ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบ และควบคุมมาตรฐานความปลอดภัยของสินค้าที่นำเข้ามาจากประเทศจีน ฯลฯ

### ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๔๐.๐๐ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประมงซีให้เร่งระบายน้ำท่วมขัง ขอความช่วยเหลือในการจัดทำฝนมเทียม ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๒๗.๕๐ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาจัดเก็บขยะ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาจัดเก็บวัชพืช ฯลฯ
- ปัญหาน้ำผิวดิน** ร้อยละ ๑๕.๐๐ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่จัดเก็บผักตบชวา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มการระบายน้ำของเขื่อนเจ้าพระยา 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 สิงหาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๔๔๑ 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 สิงหาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๗๘๒ 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 โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๙๑,๑๑๘ ครั้ง

#### ๒.๑.๔ การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

ตามมติ คณะรัฐมนตรี 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 สิงหาคม 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 สิงหาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๘๓๙ ครั้ง

๒.๑.๔.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๘ ครั้ง

๒.๑.๔.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๙๘๓ 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 สิงหาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔๒๑ ครั้ง

๒.๑.๔.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กค ๘๘ โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔,๒๙๘ ครั้ง

## ๒.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

### ๒.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๗๔๐ เรื่อง เช่น การขอยุ่ต่อในประเทศไทย รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (VISA) เพื่อการท่องเที่ยว การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา เป็นต้น
- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๖๑๙ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี และวิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ การขอตรวจ DNA และที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

### 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 สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๗๒ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผลและอื่น ๆ จำนวน

๑๑๕ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๘๗ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

### ๒.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๑๖ เรื่อง เช่น ๑) การขอรับหนังสือสุทธินิสาห์สำหรับพระภิกษุและสามเณร ๒) การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ ๓) หลักเกณฑ์การเป็นพระธรรมทูตในต่างประเทศ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙ เรื่อง เช่น ๑) ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการแสดงธรรมของพระภิกษุสงฆ์ ๒) ตรวจสอบพฤติกรรมของพระภิกษุสงฆ์ที่มีการออกบิณฑบาตก่อนรุ่งอรุณ เป็นต้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ ๑) เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวประเภทศาสนสถาน

### 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 สิงหาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๗ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๗ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น และความหมายของข้อมูลส่วนบุคคล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ และความหมายของข้อมูลส่วนบุคคล และสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔๑๕,๒๒๔ ครั้ง ดังนี้

**ตารางที่ ๑** ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑
กค ๐	กค ๑	กค ๒	กค ๙	กค ๕	กค ๒๒	กค ๗๗	กค ๗๘	กค ๗๙	กค ๘๗	กค ๘๘
สอบถาม	สอบถาม	รับเรื่อง	สอบถาม	สอบถาม	สอบถาม	กรม	กรม	กรม	ศูนย์	โครงการ
ข้อมูล	ข้อมูล	ร้องเรียน	ข้อมูล	ข้อมูล	ข้อมูล	คุ้มครอง	คุม	บังคับคดี	ประสานงาน	เน็ต
ภาครัฐ	โครงการ		ด้วย	สถานการณ์	บริการ	สิทธิและ	ประเพณี		นและแก้ไข	ประชารัฐ
	เติมเงิน		ภาษา	ณภัยพิบัติ	พ.ร.บ.	เสรีภาพ			ปัญหา	
	๑๐,๐๐๐		ต่างประเทศ		อำนาจ	(สายด่วน			ข่าวปลอม	
	บาท ผ่าน		เทศ		ความ	ยุติธรรม)				
	Digital				สะดวก					
	Wallet									
๑๕๗,๓๑๕	๑๙๑,๑๑๘	๔๘,๓๐๙	๖๖๐	๒,๔๔๑	๖,๗๘๒	๑,๘๓๙	๕๘	๑,๙๘๓	๔๒๑	๔,๒๙๘

จากสถิติการให้บริการในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔๑๕,๒๒๔ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๓๖๖,๙๑๕ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๖๘,๐๑๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๙๐,๒๑๒ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๘๘๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๐๔,๘๐๗ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๕๒,๕๗๘ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๑๔๘,๔๗๐ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๔,๑๐๗ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๑ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๑๔๘,๔๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๐ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๑๔๘,๓๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน ๑๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

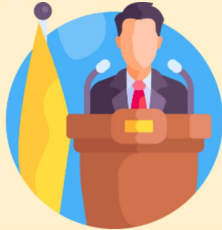
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๒ บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๔,๑๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๙ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔,๐๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓ บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร ได้แก่ เอกสารประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดรายชื่อประเทศและดินแดนที่ผู้ถือหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

## ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

### การเมือง-การปกครอง



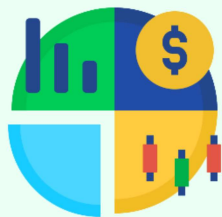
- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)
- การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์
- ขั้นตอนการแจ้งความออนไลน์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

### สังคมและสวัสดิการ



- ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด
- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- ประวัตติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย

### เศรษฐกิจ



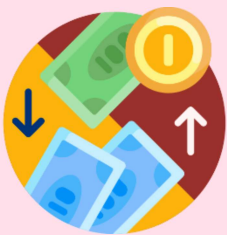
- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล

### การศึกษาและเทคโนโลยี



- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การเปิดจุดให้บริการ Walk in สอบถามข้อมูล และรับลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ Digital Wallet
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ

### อื่น ๆ



- โครงการพร้อมแพทย์
- การส่งยุบพรรคก้าวไกลของศาลรัฐธรรมนูญ
- การขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอาสา

๒. การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๘,๓๐๙ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๒,๖๕๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๘๔๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อ ก่อนได้รับการบริการ จำนวน ๑๔,๘๑๕ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๓๒,๖๕๔ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการ รับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๒,๔๘๐ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๒๗,๑๔๖ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๖ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๒,๙๘๒ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๓,๘๗๐ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๒๔๐ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๑๖ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๖๑๘ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๗๕ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๓๐๑ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๒๐ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการด้านพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๔๕ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุ กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาธิปไตย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์นเรนทร ฯลฯ จำนวน ๑๙๘ 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](http://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](http://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 สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

## ส่วนที่ ๔

### ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ขึ้นท่า ๘๕ 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 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๘ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

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 สิงหาคม 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 ซึ่งได้จัดอบรมหลักสูตร การพัฒนาและสร้างคุณภาพการบริการให้เป็นเลิศ ในวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๗ และสำหรับพนักงานใหม่ GCC 1111 ได้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ ทักษะการให้บริการ Call Center มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ องค์กรความรู้หน่วยงานภาครัฐ และหลักสูตรข้อมูลความรู้โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

### การดำเนินการ

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

- กรมที่ดิน ได้เปิดให้บริการ “คลินิกที่ดินปันสุข เพื่อสังคม” เพื่อให้คำปรึกษาและสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่ดินแก่ประชาชน โดยมีการให้บริการดังนี้ ๑. คลินิกที่ดินปันสุข ให้บริการคำปรึกษา ด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกวันพฤหัสบดี ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดทั่วประเทศ ๒. คลินิกที่ดินปันสุข เปิดให้บริการทุกวันพฤหัสบดีสัปดาห์สุดท้ายของเดือน ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดทั่วประเทศ ๓. รายการที่ดินปันสุข LIVE ติดตามการให้คำปรึกษาและข้อมูลข่าวสารได้ทาง Facebook กรมที่ดิน Fanpage สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๕๕๕๕

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับสภาเภสัชกรรม ได้ขยายกลุ่มอาการเจ็บป่วย เล็กน้อยที่สามารถปรึกษาและรับยาได้ฟรีจากร้านยาคุณภาพ จาก ๑๖ อาการ เป็น ๓๒ อาการ ได้แก่ ๑. เวียนศีรษะ ๒. ปวดหัว ๓. ปวดข้อ/ปวดกล้ามเนื้อ ๔. ปวดฟัน ๕. ปวดประจำเดือน ๖. ปวดท้อง ๗. ท้องเสีย ๘. ท้องผูก/ริดสีดวง ทวาร ๙. ปัสสาวะแสบขัด ๑๐. ตกขาว ๑๑. แผล ๑๒. ผื่นผิวหนัง ๑๓. อาการทางตา ๑๔. อาการทางหู ๑๕. ไข้ ไอ เจ็บคอ ๑๖. ติดเชื้อโควิด ๑๗. น้ำมูก คัดจมูก ๑๘. มีอาการแผลในปาก ๑๙. ตุ่มน้ำใสที่ปาก ๒๐. แผลน้ำร้อนลวก ไม่รุนแรง ๒๑. อาการคันผิวหนัง/ศีรษะ ๒๒. อาการจากพยาธิ ๒๓. อาการจากหิด เหา ๒๔. ฝี หนองที่ผิวหนัง ๒๕. อาการชา/เหน็บชา ๒๖. อาการนอนไม่หลับ ๒๗. เมารถ เมาเรือ ๒๘. เบื่ออาหารโดยไม่มีโรคร่วม ๒๙. คลื่นไส้ อาเจียน ๓๐. อาการแพ้ยา/แพ้อาหารเล็กน้อย/แมลงกัดต่อย ๓๑. อาการเจ็บป่วยจากการสูบบุหรี่ ๓๒. เหนื่อยอึดเสป/ มีกลิ่นปาก ผู้ถือสิทธิบัตรทองสามารถใช้บริการนี้ได้ที่ร้านยาคุณภาพทั่วประเทศโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพียงแสดง บัตรประจำตัวประชาชน เภสัชกรจะพิจารณาการจ่ายยาและมีการติดตามอาการภายใน ๓-๕ วัน สอบถามรายละเอียด เพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน สปสช. ๑๓๓๐ หรือทางออนไลน์ ผ่านไลน์ @nhso และFacebook ของ สปสช.

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

- กรมทรัพย์สินทางปัญญา แนะนำข้อดีของการแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์ โดยผู้แจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์จะได้รับหนังสือแสดงการแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์ ซึ่งสามารถใช้เป็นหลักฐานเบื้องต้นในการพิสูจน์ความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในกรณีที่มีข้อพิพาททางกฎหมาย และข้อมูลผลงานลิขสิทธิ์จะถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งจะทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลเจ้าของผลงานลิขสิทธิ์ได้ และยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ได้อีกด้วย ผู้สนใจสามารถยื่นแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์ได้ที่ เว็บไซต์กรมทรัพย์สินทางปัญญา

- กรมอนามัยได้เผยแพร่แนวทางการป้องกันโรคฝีดาษวานร (Monkeypox) ซึ่งสามารถแพร่ระบาดผ่านการสัมผัสสารคัดหลั่ง ละอองฝอยจากการไอหรือจาม การบริโภคเนื้อสัตว์ดิบ การใช้ของร่วมกัน และการมีเพศสัมพันธ์ ประชาชนควรปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน ได้แก่ หมั่นล้างมือ สวมหน้ากากอนามัย หลีกเลี่ยงพื้นที่แออัด ไม่ใช้สิ่งของร่วมกับผู้อื่น และรับประทานอาหารที่ปรุงสุกใหม่ หากสงสัยว่าติดเชื้อควรแยกกักตัว และเข้ารับการตรวจรักษาทันที สำหรับสถานประกอบการ ควรดำเนินการทำความสะอาดจุดเสี่ยง จัดเตรียมจุดล้างมือ และสื่อสารให้ผู้ใช้บริการรักษาสุขอนามัย ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่ สายด่วนกรมอนามัย ๑๔๗๘

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 ที่เกี่ยวข้อง ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

#### 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 สิงหาคม 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)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

---

## ส่วนที่ ๕

### ด้านการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม 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.	
<b>๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ</b>					
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 - บทนำ: ระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขต และระยะเวลาของแผน - สรุปผลการดำเนินงาน: สรุปผลงานที่ได้เปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้ - วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน: วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ - บทสรุป: สรุปผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานต่อไป					

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม 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 ๑๘ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ทั้งนี้ให้คณะกรรมการตรวจรับให้เห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้					
นำเสนอกับ ๓ ประเด็นสำคัญเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ					
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ทัศนคติ 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 : ██████████ แผนการดำเนินงานกิจกรรม ██████████ ดำเนินการแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนในเดือน สิงหาคม 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 ๑๑ เดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

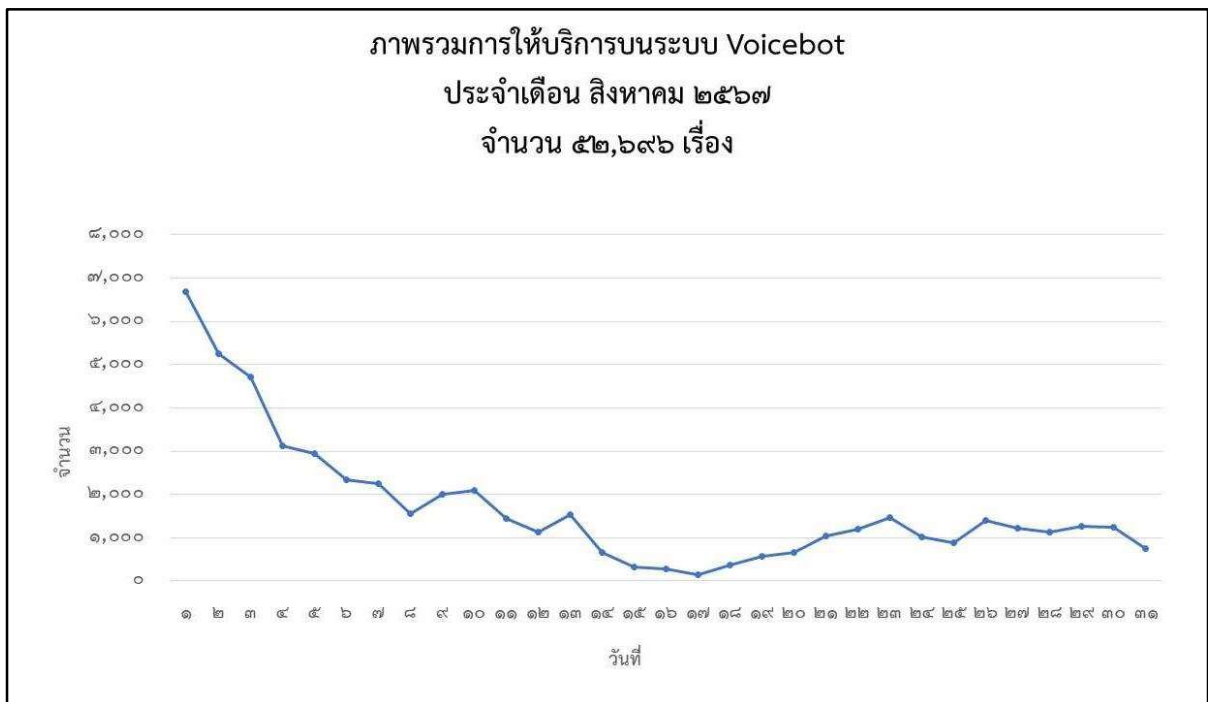
๑) ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝน และเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ร้อยละ ๙๓.๐๑% ลดลง ๑.๕๑%

๒) ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๘ รายการ Response จำนวน ๑๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๕ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้ มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



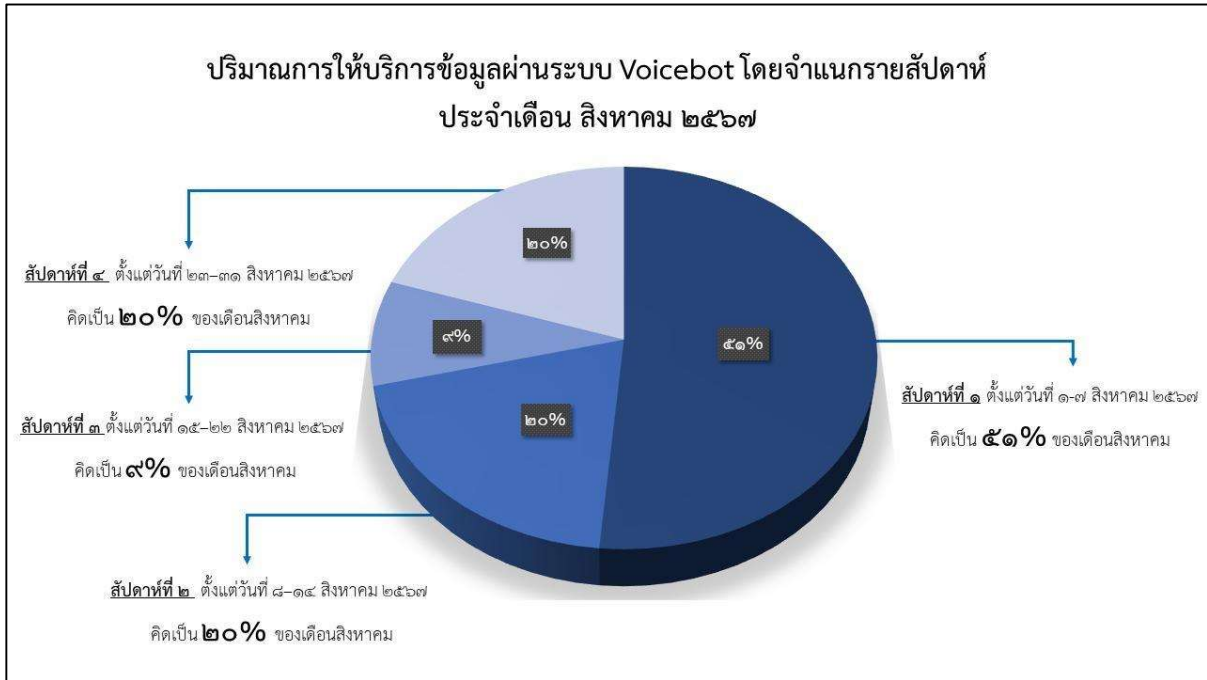
รูปที่ ๓๐ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการทั้งหมด ๕๒,๖๙๖ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๘๓,๒๕๙ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



**รูปที่ ๓๑** ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑-๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๑ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘-๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕-๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ของเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

**สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗**

**ตารางที่ ๔ การให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗**

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงการคลัง	๑๔,๔๑๗
กระทรวงมหาดไทย	๑๒,๓๔๒
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๘,๔๒๒
กระทรวงกลาโหม	๔,๗๔๗
กระทรวงแรงงาน	๓,๑๑๕
กระทรวงการต่างประเทศ	๒,๕๗๕
กระทรวงสาธารณสุข	๒,๐๕๒
กระทรวงคมนาคม	๑,๕๔๓
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑,๕๓๘
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑,๐๓๖
กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๘๒
กระทรวงศึกษาธิการ	๒๒๗
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๒๖
สำนักงานกฤษฎีกา	๔๐
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๙
กระทรวงพาณิชย์	๒๓
ราชบัณฑิตยสถาน	๒๐
กระทรวงพลังงาน	๑๔
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๔
กระทรวงยุติธรรม	๑๐
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวนรวม
อื่น ๆ	๑๔
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๕๒,๖๙๖</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

ตารางที่ ๕ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท	๖,๐๑๙
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๔,๑๖๗
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๒,๐๗๓
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑,๕๔๙
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๒๗๖
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๑๖๓
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๖๐
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๓๔
	ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๘
	เงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษี	๑๐
	คำถามอื่น ๆ	๓๘
<b>รวม</b>		<b>๑๔,๔๑๗</b>
กระทรวงมหาดไทย	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร	๕,๓๓๒
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีเปลี่ยนชื่อตัว หรือชื่อสกุล	๓,๖๔๓
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก	๑,๖๓๒
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๕๙๙
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีย้ายที่อยู่	๓๘๗

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๑๗๐
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน	๑๑๗
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๙๐
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนชำรุด	๖๙
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๓๓
	คำถามอื่น ๆ	๒๗๐
<b>รวม</b>		<b>๑๒,๓๔๒</b>
<b>กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</b>	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๔,๒๖๘
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๒,๐๓๔
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖	๑,๐๓๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๒๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๒๖๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	๑๖๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๖๐
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๓๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	๒๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา	๙
	คำถามอื่น ๆ	๑๒
<b>รวม</b>		<b>๘,๔๒๒</b>
<b>กระทรวงกลาโหม</b>	การเทียบเวลามาตรฐาน	๒,๒๒๕
	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๑,๐๑๗
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๑,๐๐๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๒๕๒
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๒๕๑
	<b>รวม</b>	<b>๕,๗๔๗</b>
กระทรวงแรงงาน	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๑,๕๗๐
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑,๐๑๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๒๕๗
	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๒๐๔
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๒๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๗
	การให้บริการ สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานประกันสังคม	๕
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๔
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนเงินทดแทน "กรณีประสบอันตรายหรือเป็นโรคจากการทำงาน"	๒
	คำถามอื่น ๆ	๘
	<b>รวม</b>	<b>๓,๑๑๕</b>
กระทรวงการต่างประเทศ	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑,๐๑๘
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๘๑๑
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๓๕๘
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๒๐๕
	การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ	๑๐๔
	การยื่นขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๒๔
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑๙
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๑๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๕
	รายชื่อประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน	๖
	คำถามอื่น ๆ	๑๒
<b>รวม</b>		<b>๒,๕๗๕</b>
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๑,๐๑๓
	ความหมายของการเจ็บป่วยทั่วไป	๕๐๗
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๒๕๕
	การบริจาคโลหิต	๑๕๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๕๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๓
	ความหมายของการเจ็บป่วยฉุกเฉิน	๑๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข	๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๔
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๔
	คำถามอื่น ๆ	๙
<b>รวม</b>		<b>๒,๐๕๒</b>
กระทรวงคมนาคม	ระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-FLOW)	๗๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางบก	๕๐๙
	การทำใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๒๕๔
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๓๔
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๑๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมทางหลวงชนบท	๖
	การทำใบอนุญาตขับรถและเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๔
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ	๓
	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑,๕๔๓</b>
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๘๐๖
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕๐๖
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑๐๕
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๕๕
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๒๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๙
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๖
	การสงเคราะห์ครอบครัวคนพิการ	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานธรรมาภิบาล	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	๒
	คำถามอื่น ๆ	๕
<b>รวม</b>		<b>๑,๕๓๙</b>
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๗	๕๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของการยางแห่งประเทศไทย	๒๕๔
	โครงการประกันภัยพืชผล ปีการผลิต ๒๕๖๗	๒๐๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๒๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมหม่อนไหม	๑๗
	โครงการปุ๋ยคนละครึ่ง	๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ขององค์การสะพานปลา	๔
	โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อก ปีการผลิต ๒๕๖๖/๒๕๖๗	๒
	การออกหนังสือคนประจำเรือแรงงานต่างด้าว	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่น ๆ	๔
<b>รวม</b>		<b>๑,๐๓๖</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	บริการเกี่ยวกับวัตถุดิบทราย	๑๖๙
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑๖๐
	ราคาแร่	๕๓
<b>รวม</b>		<b>๓๘๒</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษาออกโรงเรียน (กศน.)	๑๒๑
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๑๐๖
<b>รวม</b>		<b>๒๒๗</b>
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ช่องทางการแจ้งพบสัตว์ป่าพลัดหลง	๖๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทรัพยากรธรณี	๒๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๓
	การขอรับกล้าไม้	๗
	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมป่าไม้	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๔
	การขอความช่วยเหลือประสบปัญหาขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค เนื่องจากภัยแล้ง	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
<b>รวม</b>		<b>๑๒๖</b>
สำนักนายกรัฐมนตรี	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๒๕
	หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานราชการต่าง ๆ	๙
	สวัสดิการของข้าราชการ	๖
<b>รวม</b>		<b>๔๐</b>
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๑๖
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๙</b>
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๙
	ราคาทองคำ	๖
	โครงการธงฟ้าราคาประหยัด	๓
	ข้อมูลและความหมายของสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์	๒
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๑
	การขออนุญาตประกอบธุรกิจขังตวงวัด	๑
	โครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๓</b>
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๒๐
<b>รวม</b>		<b>๒๐</b>
กระทรวงพลังงาน	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๒
	ราคาน้ำมัน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๔</b>
กระทรวงวัฒนธรรม	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๑๐
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๓
	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๔</b>
กระทรวงยุติธรรม	การประมวลข้อเท็จจริงจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๐
<b>รวม</b>		<b>๑๐</b>

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

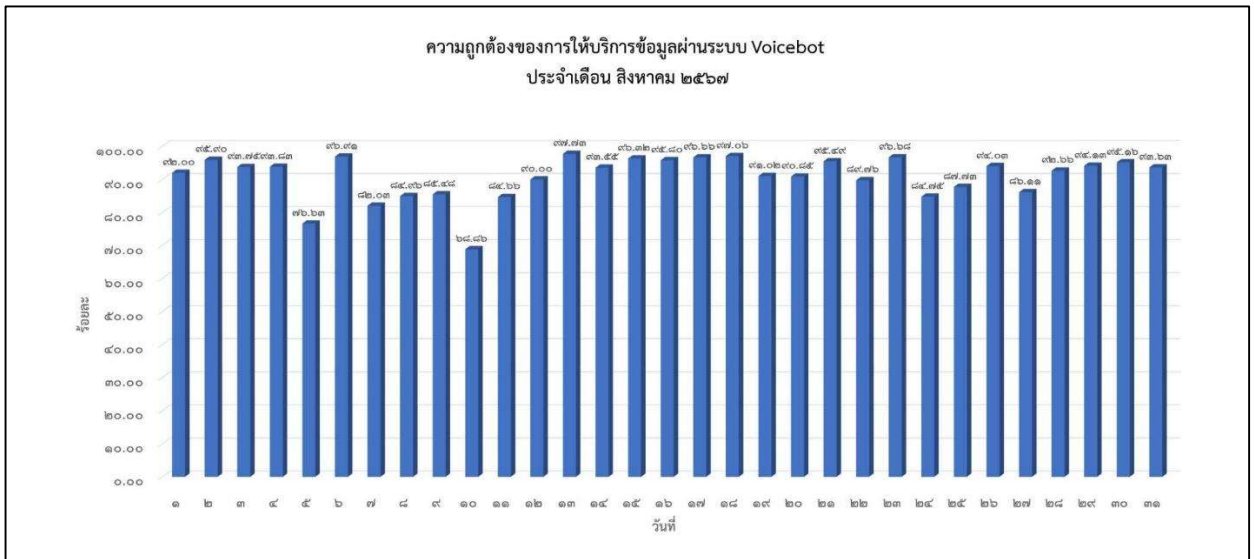
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	ระเบียบการขอเข้าเยี่ยมชมรัฐสภา	๔
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๒
<b>รวม</b>		<b>๖</b>
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒
<b>รวม</b>		<b>๒</b>
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑
<b>รวม</b>		<b>๑</b>
อื่น ๆ	การขึ้นทะเบียนโดรน	๑๐
	การตรวจสอบสถานะโดรน	๔
<b>รวม</b>		<b>๑๔</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๕๒,๖๙๖</b>

### ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



#### รูปที่ ๓๒ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐% โดยการทดสอบผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้อง มีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการ สอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

### ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

#### ปัญหา อุปสรรค

ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชน ประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสุ่มปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดพลาดในบางประโยค เนื่องจาก มีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาทเป็นจำนวนมากและข้อมูล มีความหลายหลาย รวมถึง เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนา

บนระบบ Voicebot เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ๆ บนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Voicebot ไปใช้งานในฐานข้อมูล Big Data

### แนวทางการแก้ไข

ประเมินผลการให้บริการและแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่องโดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ มีการวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot รวมถึงคัดกรองและ Training ข้อมูลตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงและแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

### การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot

#### การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ 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 ๗๙.๒๗% 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

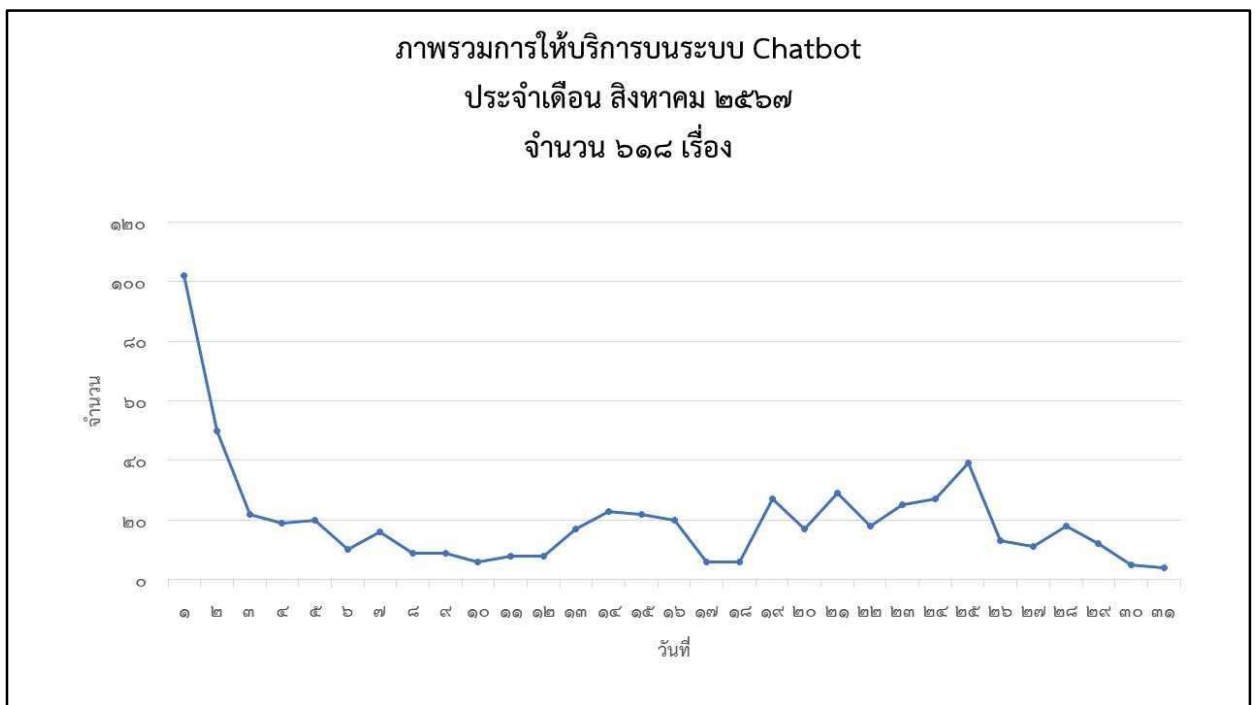
๓) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๑๑ ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ คิดเป็น ๗๙.๒๗% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response

เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้าง ของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔) ในเดือน สิงหาคม มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๙ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๓ รายการ รวมทั้งหมด ๓๓๓ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

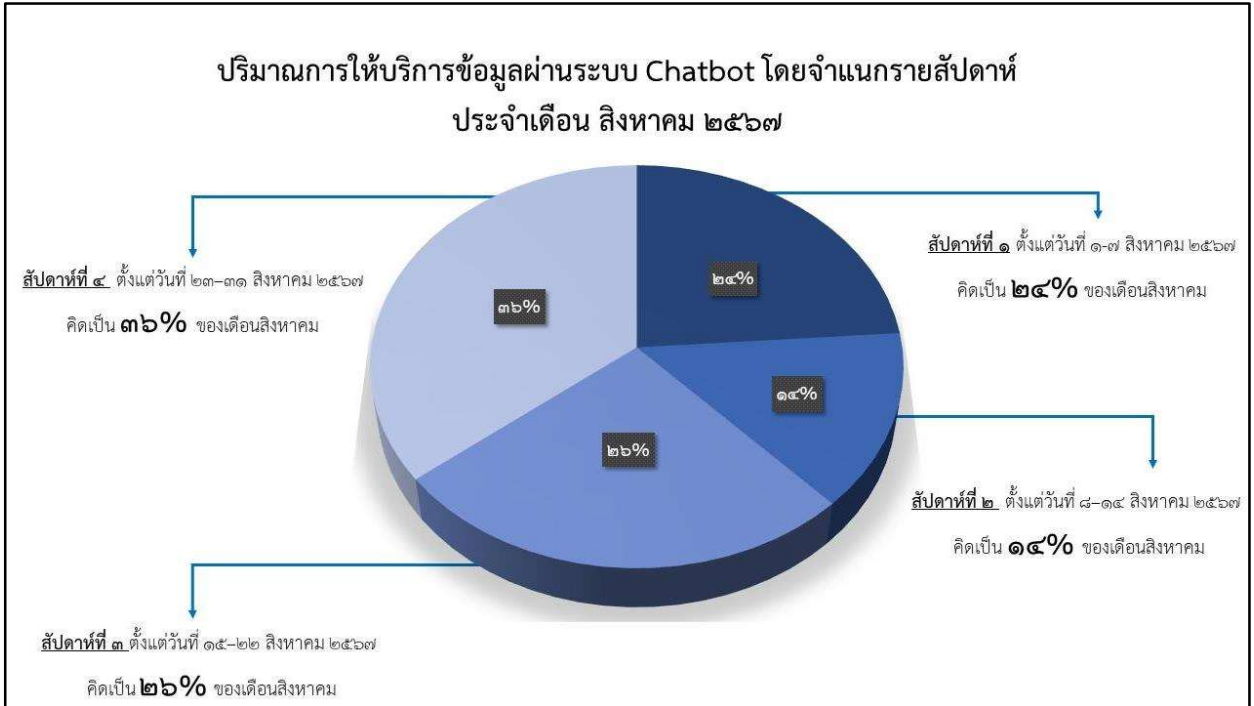
### สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ดังนี้



### รูปที่ ๓๓๓ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำปีเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๖๑๘ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



**รูปที่ ๓๔** ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑-๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๔ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘-๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๔ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕-๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๖ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ของเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

**สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗**

**ตารางที่ ๖ สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗**

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๑๘
กระทรวงการคลัง	๘๘
กระทรวงมหาดไทย	๗๑
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๖๓
กระทรวงแรงงาน	๓๒
กระทรวงวัฒนธรรม	๒๘
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๖
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๑
กระทรวงคมนาคม	๒๐
กระทรวงพลังงาน	๒๐
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๘
กระทรวงสาธารณสุข	๑๗
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๖
กระทรวงพาณิชย์	๑๕
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๑
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๑
สำนักงานอัยการสูงสุด	๘
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๘
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๗
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๖
กระทรวงยุติธรรม	๖
กระทรวงกลาโหม	๔
กระทรวงศึกษาธิการ	๔
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๖๑๘</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

ตารางที่ ๗ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักนายกรัฐมนตรี	แอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)	๖๖
	การใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)	๔๒
	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๙
	รายละเอียดที่ต้องระบุในการจัดทำฉลากสินค้าที่ควบคุมฉลาก	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๑๘</b>
กระทรวงการคลัง	นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท	๕๑
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๒
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๘
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๕
	ราคาประเมินที่ดิน	๒
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๒
	อัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	การเบิกจ่ายเงินการศึกษาบุตรข้าราชการ	๑
คำถามอื่น ๆ	๒	
<b>รวม</b>		<b>๘๘</b>
กระทรวงมหาดไทย	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๑๖
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย	๗
	BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร	๕
	ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๕
	การยกเลิกใช้สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน	๔



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๓
	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานธนาฑูบาล	๓
	อัตราค่าไฟฟ้า-น้ำประปา	๒
	ความรู้เกี่ยวกับสถานธนาฑูบาล	๒
	เขตการปกครองกรุงเทพมหานคร-จังหวัดต่าง ๆ	๒
	คำถามอื่น ๆ	๒๒
<b>รวม</b>		<b>๗๑</b>
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ข้อมูลปัญหาปลาหมอค้างดำในไทย	๓๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๘
	ขั้นตอนการลงทะเบียนเรือประมง	๒
	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑
<b>รวม</b>		<b>๖๓</b>
กระทรวงแรงงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน	๘
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๖
	สวัสดิการการจ้างงาน	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตน	๒
	การจ้างแรงงานเด็กและแรงงานสตรี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๑
	การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
<b>รวม</b>		<b>๓๒</b>



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๒๒
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๖
<b>รวม</b>		<b>๒๘</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	ข้อกำหนดระยะห่างของสถานที่ตั้งโรงงานกับที่พักอาศัย	๒๖
<b>รวม</b>		<b>๒๖</b>
กระทรวงการพัฒนาลังคม และความมั่นคงของมนุษย์	การขอรับบุตรบุญธรรม	๓
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๒
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑
	บัตรประจำตัวคนพิการ	๑
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๑
	การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้พิการ	๑
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
<b>รวม</b>		<b>๒๑</b>
กระทรวงคมนาคม	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ	๑๔
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๒
	การตรวจสภาพรถ	๒
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๑
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๐</b>
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑๓
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๔
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๒



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตาม มาตราต่าง ๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๐</b>
กระทรวงการต่างประเทศ	การแปลและการรับรองเอกสาร	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๓
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๒
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๒
	ข้อควรระวังก่อนเดินทางไปต่างประเทศ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๘</b>
กระทรวงสาธารณสุข	การบริจาคโลหิต	๔
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๒
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	๑
	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑
	วัคซีนพาสปอร์ต	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๗</b>
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ	๗
	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๕
	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๔
<b>รวม</b>		<b>๑๖</b>

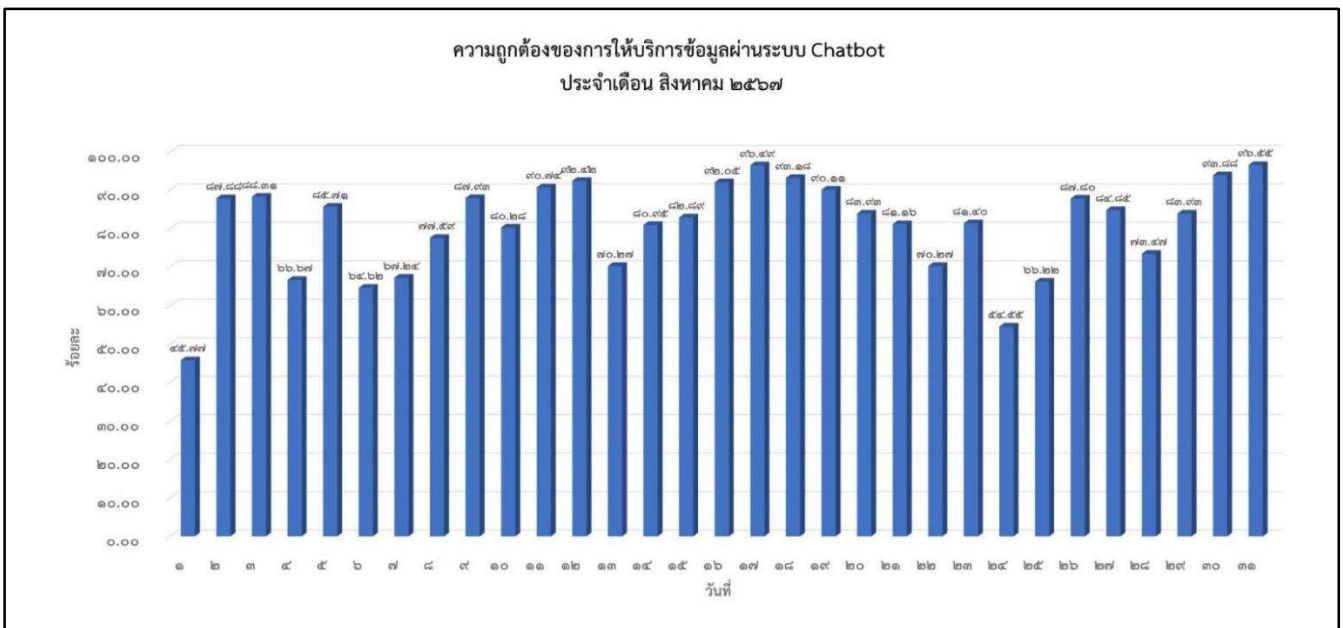


กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพาณิชย์	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดเขตต่าง ๆ	๑๔
	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๕</b>
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การแจ้งอายุค้ำประกัน	๓
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๒
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๑
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑
	การรับ-ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๑</b>
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคต่าง ๆ	๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๓
	กองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว	๒
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๑</b>
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๔
	ความหมายของ ทนายความอาสา	๔
<b>รวม</b>		<b>๘</b>
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	ผู้ที่สามารถกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ากระทำการทุจริตในภาครัฐ	๕
	ความหมาย การทุจริตในภาครัฐ	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในภาครัฐของประชาชน	๑
<b>รวม</b>		<b>๘</b>
สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	การขอรับหนังสือสุทธินิคมสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๕
	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๒
<b>รวม</b>		<b>๗</b>
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๔
	หน่วยงานต้นสังกัดของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑
<b>รวม</b>		<b>๖</b>
กระทรวงยุติธรรม	การจัดกิจกรรม พร้อมใจไกลเกลี่ย แก้นี้คร้าวเรือน	๔
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	๒
<b>รวม</b>		<b>๖</b>
กระทรวงกลาโหม	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๓
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
<b>รวม</b>		<b>๔</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๒
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๑
<b>รวม</b>		<b>๔</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๖๑๘</b>

### ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้



รูปที่ ๓๕ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗

**คำอธิบาย :** สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบ และถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๗% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

### ปัญหา อุปสรรค

จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๗% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการเพิ่มขึ้น เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากมีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นจำนวนมาก รวมทั้ง คำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ ประเมินผลการทดสอบบนระบบ ตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค พร้อมทั้ง ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Chatbot ไปใช้งานในฐานข้อมูล Big Data

### ข้อเสนอแนะ

จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจออย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตงาน 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 สิงหาคม 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	๖	๑.๘๕
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๒	๐.๖๑
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒	๐.๖๑
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	๙๘	๓๐.๑๕
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๗๒	๒๒.๑๕
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	๕	๑.๕๔
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๒	๑๖.๐๐
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๘๘	๒๗.๐๙
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๒๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๘ รายการ Response จำนวน ๑๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๕ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๕ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การเปลี่ยนอัตราค่าแรงขั้นต่ำล่าสุด โครงการปุ๋ยคนละครึ่ง รัฐบาลจะมีการช่วยเหลืออย่างไร เรือนจากลางจังหวัดอุดรธานี 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 สิงหาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๐	๐.๐๐
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	๔๘	๑๔.๔๑
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๕๐	๑๕.๐๑
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	๕๐	๑๕.๐๑
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๓๕	๑๐.๕๒
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๕	๑๐.๕๒
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๑๕	๔.๕๑
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๕๐	๑๕.๐๑

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๐	๑๕.๐๑
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๓๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๙ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๐๓ รายการ รวมทั้งหมด ๓๓๓ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น สถานที่รับสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีเว็บไซต์ใหม่ ขอทราบชื่อเว็บกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม 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

แผนการพัฒนา GCC 1111 AI ๓ ปี ได้กำหนดผลลัพธ์และการดำเนินการไว้ดังตารางที่ ๑๐ โดยจัดให้มีเฟสการเตรียมความพร้อมก่อนการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน ๔ เดือน ตั้งแต่ เดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๗เป็นการศึกษาเทคโนโลยี Generative AI และ การรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒) ในกระบวนการนี้ประกอบด้วย กิจกรรมที่สำคัญ คือ

- เตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร และนำข้อมูลไปทดสอบกับ Generative AI Model อื่น
- รวบรวมข้อมูลภาษาไทยจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้ง ฐานข้อมูล Big Data, ระบบ CMS, Website กระทรวง/หน่วยงาน, FAQ, ข้อมูลประวัติการตอบคำถามข้อมูลภาครัฐ เพื่อใช้สำหรับการ Fine-Tune ตัว OpenTHaiGPT
- พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เพื่อเข้าใจความต้องการของประชาชน และใช้เป็นข้อมูลประกอบการคัดเลือกประเด็นหรือหัวข้อที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด 3 หัวเรื่อง เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ

โดยการดำเนินการในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการเตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร และข้อมูลภาษาไทยจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้ง ฐานข้อมูล Big Data, ระบบ CMS, Website กระทรวง/หน่วยงาน, FAQ, ข้อมูลประวัติการตอบคำถามข้อมูลภาครัฐ สำหรับนำข้อมูลดังกล่าวไปทดสอบกับ Generative AI Model อื่น โดยการดำเนินการรวบรวมข้อมูลเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน รวมถึงมีการดำเนินงานเพิ่มเติมจากแผน ในส่วนของการทดสอบชุดข้อมูลที่ได้รวบรวมกับ Generative AI Model ชื่อ DTLM Chatbot ผ่านลิงค์เว็บไซต์ <https://dtlm-poc.quinnnova.com/login> หรือ <http://159.138.159.87/login> เพื่อทดสอบในการรับส่งข้อมูล คำถาม คำตอบ กับ ผู้ใช้งาน โดยมีรายละเอียดการดำเนินการตามเล่มรายงานผลการดำเนินงานตามแผน GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI)

และสำหรับชุดข้อมูลใน Phase ๒ ทีม GCC 1111 ได้วิเคราะห์ข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และขอเสนอประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจใน ๓ หัวเรื่อง เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ ดังนี้

- ๑) โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
- ๒) ทะเบียนราษฎร์ ทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน
- ๓) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

**ตารางที่ ๑๐** สรุปผลลัพธ์ (Output)

บริการประชาชน (ระบบที่ ๑) / ผลลัพธ์ที่สนับสนุน การพัฒนาระบบ	การเตรียมการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐
			ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Line</li> <li>- Opensource LLM Model สำหรับภาษาไทย ที่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลภาษี</li> <li>- ชุดข้อมูลการถามตอบเกี่ยวกับภาษีกรมสรรพากร</li> <li>- โครงสร้างสถาปัตยกรรมการสร้าง LLM Model สำหรับตอบคำถามข้อมูลองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถามชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถาม ชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน (Phase ๒.๒, ๒.๓)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน (Phase ๒.๒, ๒.๓)</li> </ul>	
การพัฒนาเทคโนโลยี		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนา Gen AI จาก Opensource เช่น OpenThaIGPT</li> <li>- พัฒนาส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถามชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร) โดยพนักงานตอบคำถาม (Agent)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๑ โดยพนักงานตอบคำถาม (Agent)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๒</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ชุดข้อมูล Phase ๒.๒</li> <li>- Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๓</li> <li>- ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ชุดข้อมูล Phase ๒.๓</li> </ul>	

	การเตรียมการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖		
			ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓		ไตรมาส ๔	
การรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร</li> <li>- รวบรวมข้อมูลจากฐาน Big Data, CMS, Web Site กระทรวงหน่วยงาน, FAQ เพื่อใช้สำหรับการ Fine-Tune ตัว GPT Model</li> <li>- กำหนดข้อมูล ๓ เรื่อง และขอความเห็นชอบ จากกรรมการตรวจรับ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดชุดข้อมูลที่ใช้ในการขยายขีดความสามารถ สำหรับ Phase ๒ (ชุดข้อมูล ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓)</li> <li>- วางแผนการดำเนินงานข้อมูลดังกล่าว</li> <li>- ประสานงานหน่วยงานเพื่อขอสนับสนุนข้อมูล</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒,๒</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒,๓</li> </ul>	<p>Open data</p> <p>เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน</p>	<p>Open data</p> <p>เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน</p>	<p>Open data</p> <p>เพิ่มเติมอีก ๙ หน่วยงานสุดท้าย</p>
มาตรฐานข้อมูล (ระบบที่ ๓)		<p>Open data</p> <p>จำนวน ๑๒ หน่วยงาน</p>	<p>Open data</p> <p>เพิ่มเติม</p> <p>อีก ๓ หน่วยงาน</p>	<p>Open data</p> <p>เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน</p>	<p>Open data</p> <p>เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน</p>	<p>Open data</p> <p>เพิ่มเติมอีก ๙ หน่วยงานสุดท้าย</p>		



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

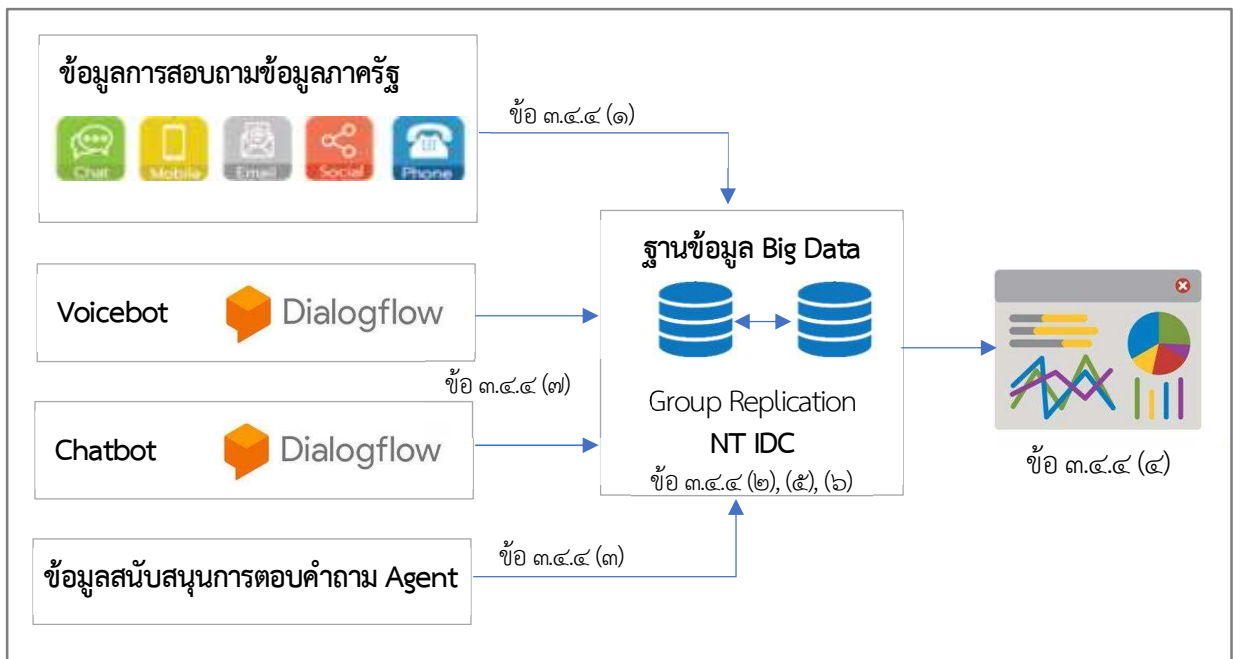
GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ไม่น้อยกว่า ๑๘ หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานเดิมที่เคยรวบรวมไว้แล้ว 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

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 และ การศึกษาและเทคโนโลยี
SubCat	หมวดหมู่ย่อย เช่น กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ
Status	สถานะงาน
Closed	เวลาปิดงาน

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
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

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
Last Updated By	ผู้ปรับปรุงล่าสุด

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

**แผนการดำเนินการ**

GCC 1111 ได้ดำเนินการขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์และแสดงผลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ในรูปแบบ Dashboard ที่มีข้อมูลหน่วยงานไม่น้อยกว่า ๑๘ หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานเดิม ที่ดำเนินการต่อ และขยายเพิ่มอีก ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจและเกี่ยวข้องกับ ๓ หน่วยงานใหม่

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 ๑๘ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจรับให้เห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้						
นำเสนอ ๓ ประเด็นสำคัญเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ						
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ที่ถกกันกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้						
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ฐานข้อมูล Big Data						
(๑.๒) นำเข้า ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ฐานข้อมูล Big Data						
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑						
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒						
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓						
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง						
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (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						

**ตารางที่ ๑๓** การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

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





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

หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๗) ๘ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานกฤษฎีกา รัฐมนตรี 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 โดยเฉพาะอุตสาหกรรมวัฒนธรรมสร้างสรรค์ที่มีศักยภาพ 5F ได้แก่ F-Food อาหาร, F-Film ภาพยนตร์และวีดิทัศน์, F-Fashion การออกแบบแฟชั่นไทย, F-Fighting ศิลปะการป้องกันตัวแบบไทย และ F-Festival เทศกาลประเพณีไทย สู่ระดับโลกเพื่อช่วยสร้างรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ และจะนำเข้าสู่ข้อมูลชุดนี้ในเดือนกันยายน

### กิจกรรมในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าสู่ชุดข้อมูลสินค้าอุปโภคและบริโภค เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพิ่มเติม ดังนี้ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน

๒. นำเข้าสู่ข้อมูลการให้บริการเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ของ ๑๗ หน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

### รายละเอียดการดำเนินการ

รายละเอียดการดำเนินงานจะอธิบายแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๓.๔.๔ (๑)-๓.๔.๔ (๗) ดังนี้



**๑. คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลิ่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา**

*สถานะปัจจุบัน* เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ๑๕ หน่วยงานเดิม ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ ธนาคารแห่งประเทศไทย นำเข้าข้อมูลการให้บริการสินค้า อุปโภคและบริโภค เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพิ่มเติม ดังนี้ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน

Message	Result 1	Profile	Status
หน่วยงานนำร่อง		จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
▶ กระทรวงการคลัง		669282	2024-08-31 23:42:08
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม		470098	2024-08-31 23:01:33
กระทรวงแรงงาน		176622	2024-08-31 21:36:24
กระทรวงสาธารณสุข		154077	2024-08-31 21:07:57
สำนักงานรัฐมนตรี		128109	2024-08-31 23:55:47
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ		86943	2024-08-31 22:33:30
กระทรวงมหาดไทย		68976	2024-08-31 23:38:47
กระทรวงคมนาคม		21970	2024-08-31 21:20:34
กระทรวงยุติธรรม		18781	2024-08-31 21:36:24
กระทรวงพาณิชย์		17431	2024-08-31 22:57:57
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		15498	2024-08-31 23:50:34
กระทรวงการต่างประเทศ		11058	2024-08-31 20:38:37
กระทรวงศึกษาธิการ		10987	2024-08-31 03:46:02
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์		4818	2024-08-31 21:27:52
กระทรวงพลังงาน		4622	2024-08-31 21:40:18
กระทรวงกลาโหม		4569	2024-08-31 19:31:18
ธนาคารแห่งประเทศไทย		2147	2024-07-31 22:54:40
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร		2014	2024-08-31 21:37:22
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน		180	2024-08-29 12:45:05

รูปที่ ๓๗ แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานะข้อมูล เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

รูปที่ ๓๗ แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงาน พบว่ากระทรวงการคลังได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

**๒. 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)

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

*สถานะปัจจุบัน* เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

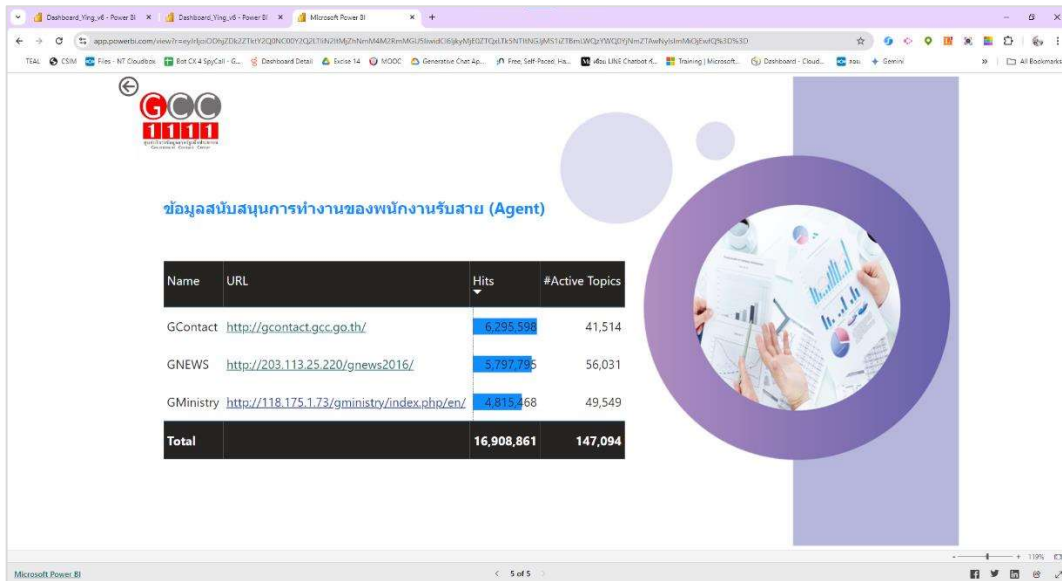
- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

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

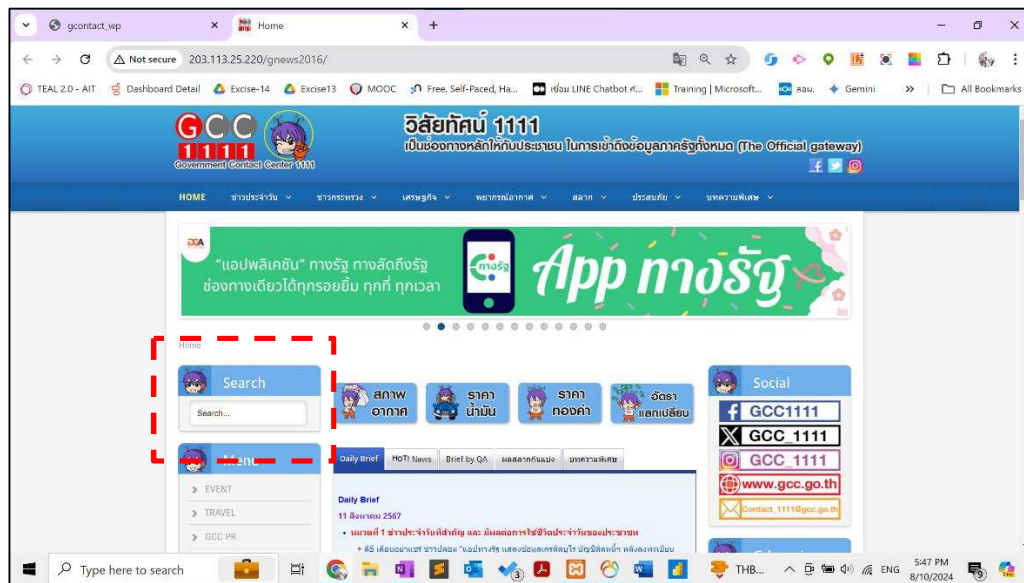
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

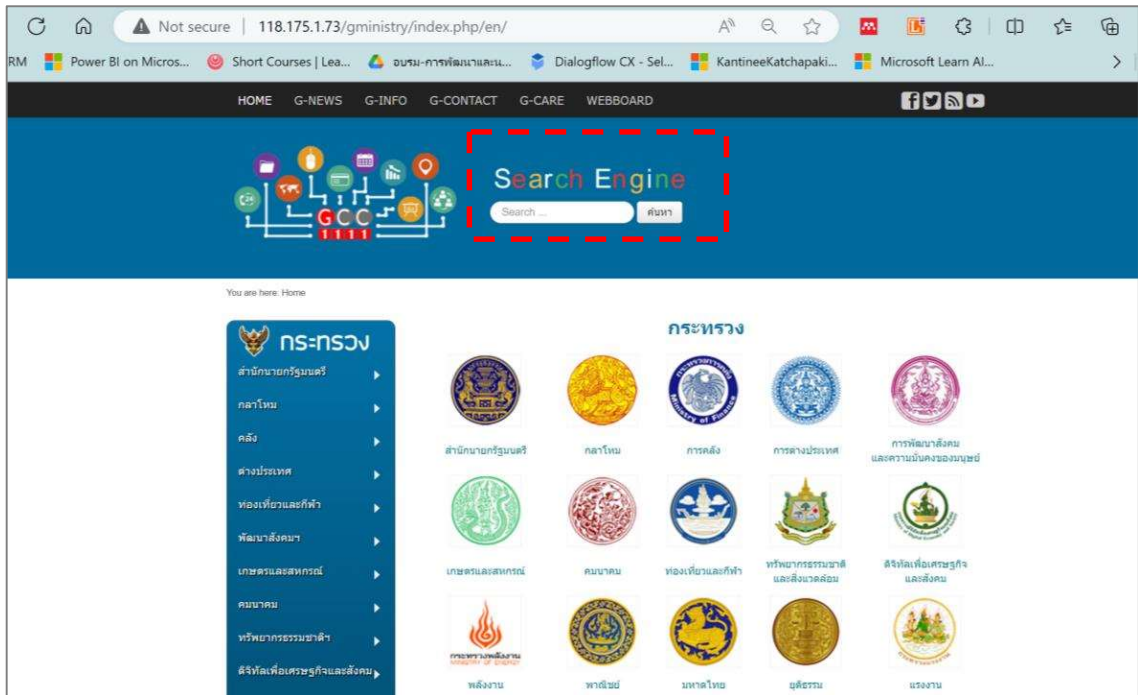
รายงานผลการดำเนินงาน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



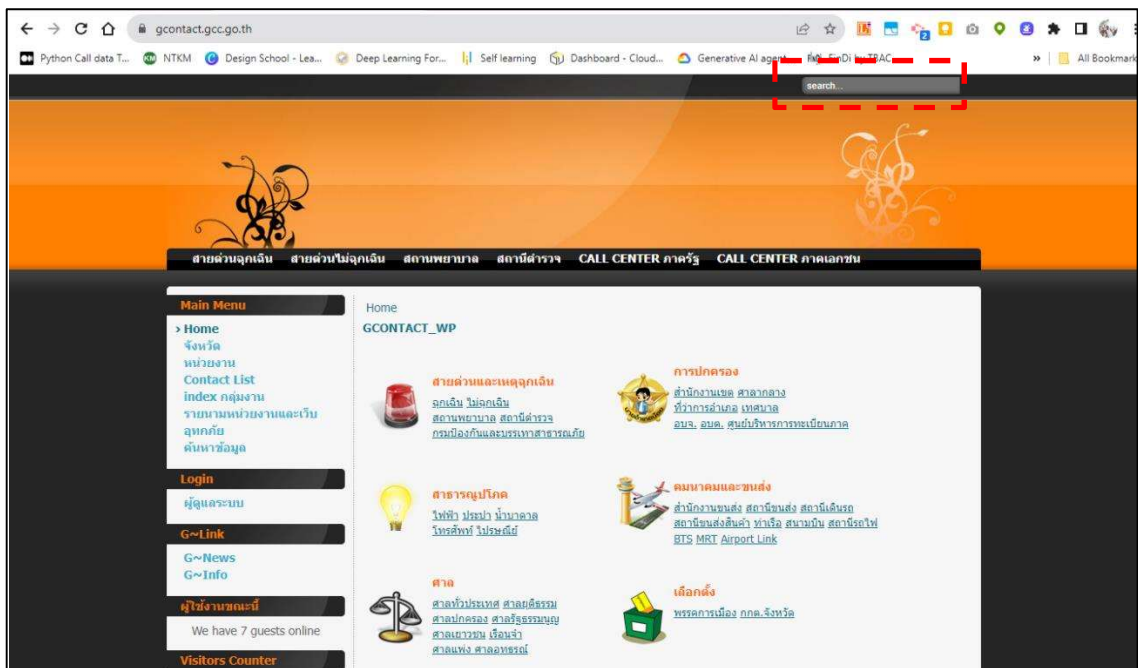
รูปที่ ๓๘ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents



รูปที่ ๓๙ ระบบ CMS GNews



รูปที่ ๔๐ ระบบ CMS Gministry



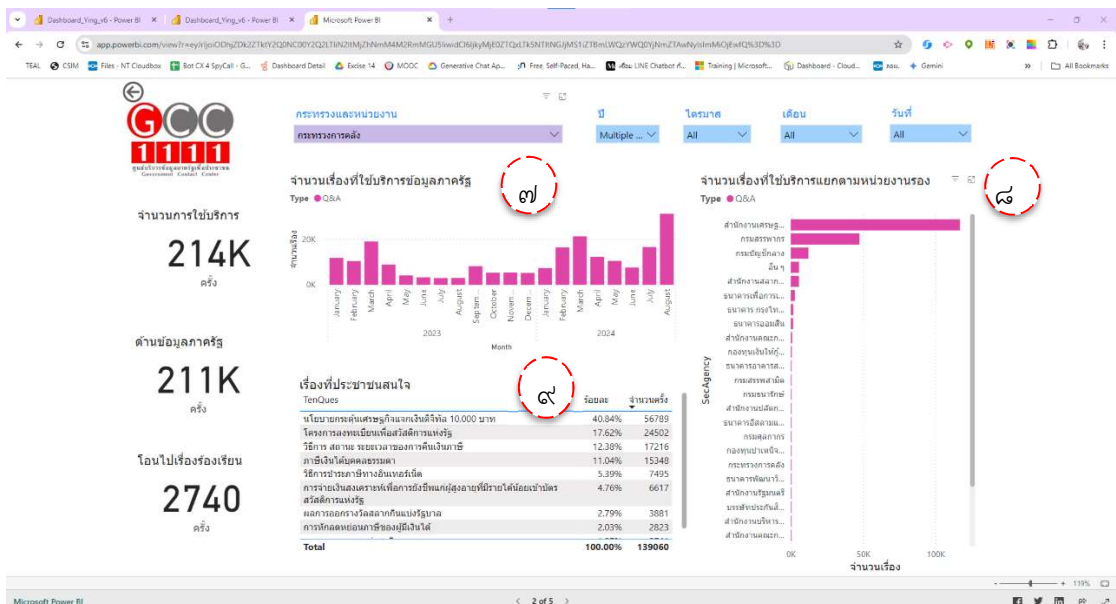
รูปที่ ๔๑ ระบบ CMS GContact



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

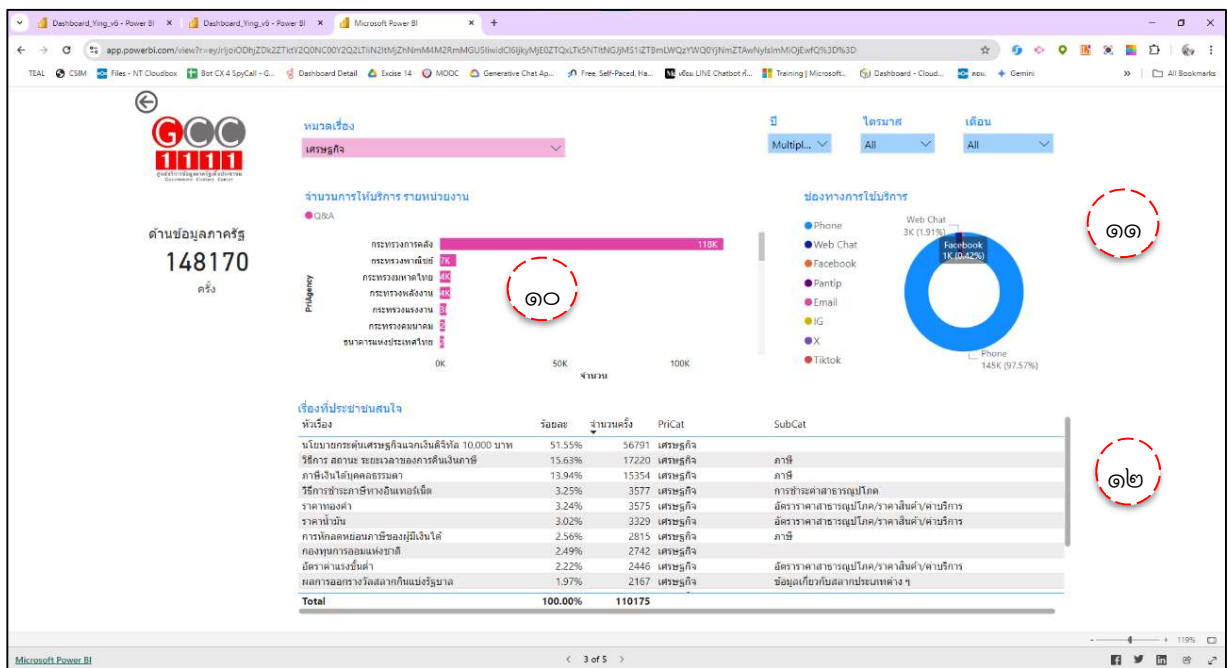


รูปที่ ๔๓ รูปแบบแดชบอร์ด ByMinistry (หน้าที่ ๒)

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)** จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดหมวดเรื่อง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของหมวดเรื่องเศรษฐกิจ ในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ เป็นต้น



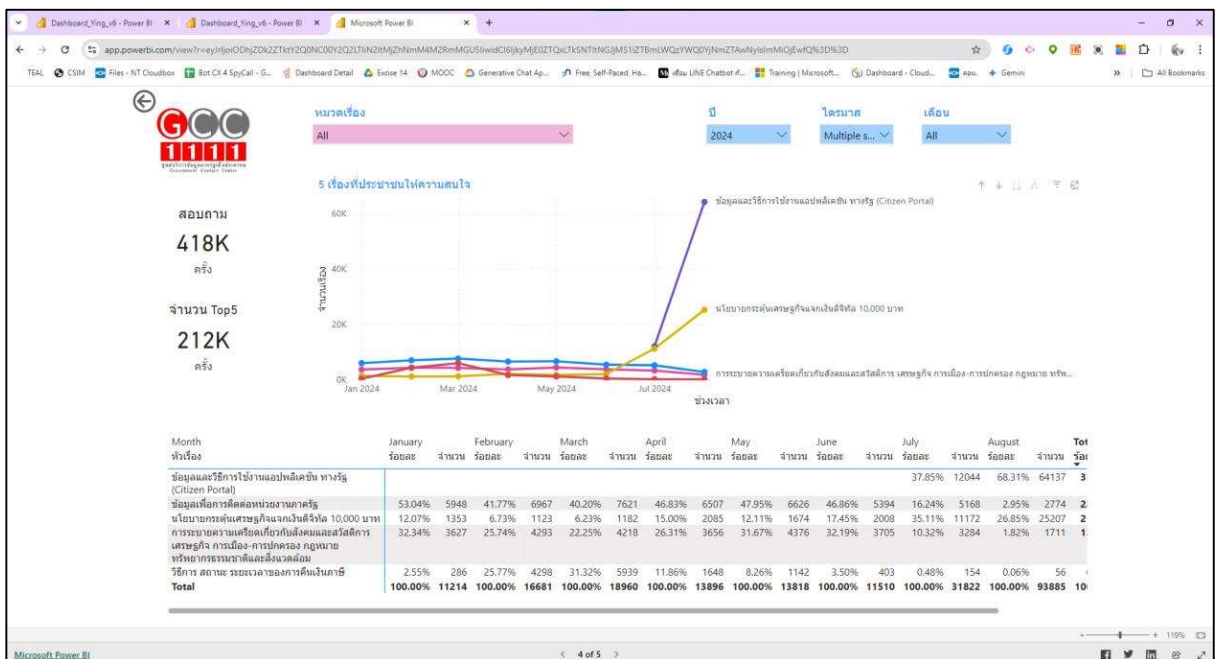
### รูปที่ ๔๔ รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

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 สิงหาคม ๒๕๖๗ การสอบถามเรื่องข้อมูลและวิธีใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท เพิ่มขึ้นอย่างมาก การระบายความเครียดฯ มีแนวโน้มลดลง



รูปที่ ๔๕ รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

**๕. 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)

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

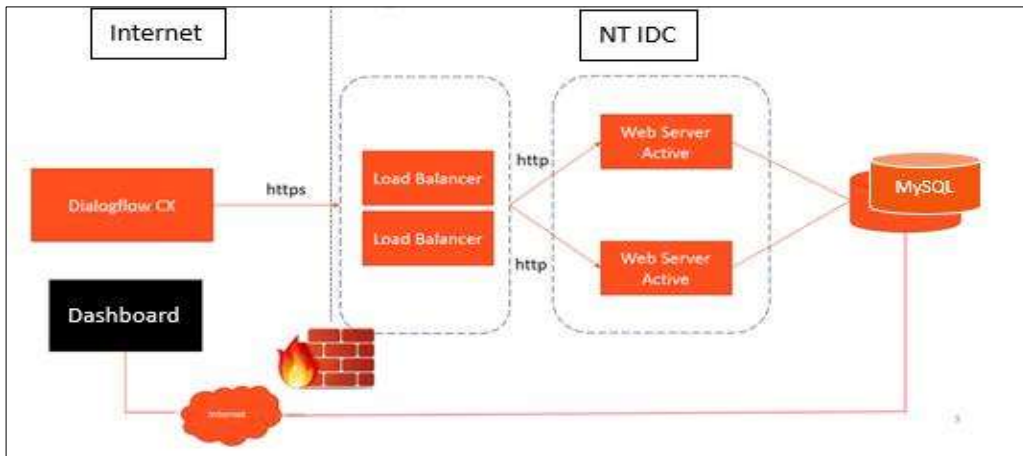
**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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](http://www.gcc.go.th) ด้วย

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

**สถานะปัจจุบัน** เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อกับระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialog flow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



รูปที่ ๔๖ แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialog flow

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป

```

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

```

interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		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		หมดการติดต่อตามที่จะครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	ef93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd8332e2		ปล่อยเวลาที่น้อยสิครับ	
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		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเหล่าข้าคะ	
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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออกด้วยกับเจ้าหน้าที่คะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีล่าช้าต้องทำอย่างไรคะ	
2023-05-31 22:32:22	message	973102a4-f179-4bd8-a356-d82a20ee4cfb		รัฐบาลแห่งชาติ คืออะไรครับ	
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	สอบถามภาษี	tax
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	ภาษีมรดก	
2023-05-31 22:34:22	voice	02df7ef7-59f8-4bf5-94ae-457aa062e83b		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:33:48	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce		ก๊ท คืออะไรคะ	

รูปที่ ๔๗ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

---

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

จากผลการดำเนินงานในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ พบว่า ทีมงานได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

๑. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล จำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ด้วยกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลา และคนจำนวนมาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีคุณภาพ

๒. การประมวลผลข้อมูลการติดต่อ การประมวลผลข้อมูลจากระบบ CMS และการนำเข้าข้อมูลการสนทนาจากระบบ Chatbot และ Voicebot ซึ่งเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องใช้ทรัพยากรประสิทธิภาพสูง และใช้เวลานาน

**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 สิงหาคม ๒๕๖๗ หน่วยงานภาครัฐไม่มีการปรับปรุง รายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) เพิ่มเติมมา

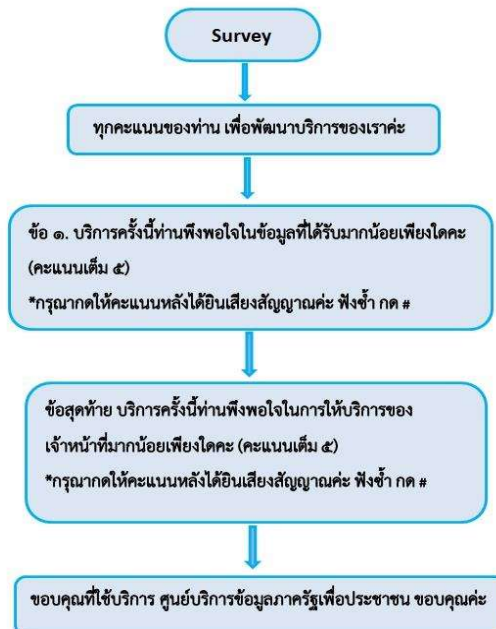
## ส่วนที่ ๗

# 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 หลังจากพนักงานรับสาย ให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการ ว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีคำถามความพึงพอใจ ๒ ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และความพึงพอใจด้านการ ให้บริการของพนักงานรับสาย โดยกำหนดให้แต่ละข้อ มีคะแนนเต็ม ๕ ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับ ของ Likert Rating Scale ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้ประเมินความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายปิดที่นิยมใช้ กันอย่างแพร่หลาย 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 โดยขั้นตอนการดำเนินการ สำรวจความพึงพอใจดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



รูปที่ ๔๘ แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๕ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมิน ความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑,๙๐๐ 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 สิงหาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๑ นาที ๔๕ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๗๑.๑๙ เนื่องจาก บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้บริการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet ซึ่งในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ มีผู้บริการ โทรสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว จำนวน ๔๑๕,๒๒๔ สาย จึงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยในการรอสาย และอัตราการให้บริการสำเร็จ ไม่เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐



## ตารางที่ ๑๔ มาตรฐานการให้บริการ

รายงาน	เป้าหมาย	ส.ค. ๖๗
ค่าเฉลี่ยในการรอสาย Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ นาที ๔๕ วินาที
อัตราการอยู่ผลการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๗๑.๑๙

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

- ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการใหม่เชิงรุก
- ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุกตามที่ได้มีการปรับปรุง

- สรุปผลการดำเนินงานโดยต้องมีผลการสำรวจจากผู้ใช้บริการประกอบด้วย และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานต่อไป พร้อมทั้งวางแผนขยายขอบเขตการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุกให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยต้องมีการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ต่อคณะกรรมการตรวจรับเป็นประจำทุกเดือน

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้

๑.๑ การให้บริการ “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” มีจำนวน ๔๔๖ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๖ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

๑.๒ การให้บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” มีจำนวน ๖ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น สิทธิการรับบำเหน็จหรือบำนาญ บำเหน็จดำรงชีพ และบำเหน็จตกทอด เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๒ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

๑.๓ การให้บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” มีจำนวน ๕๐ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ทรัพย์สินระหว่างสามีภริยา การสิ้นสุดการสมรส และความผิดต่อร่างกาย เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๕ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

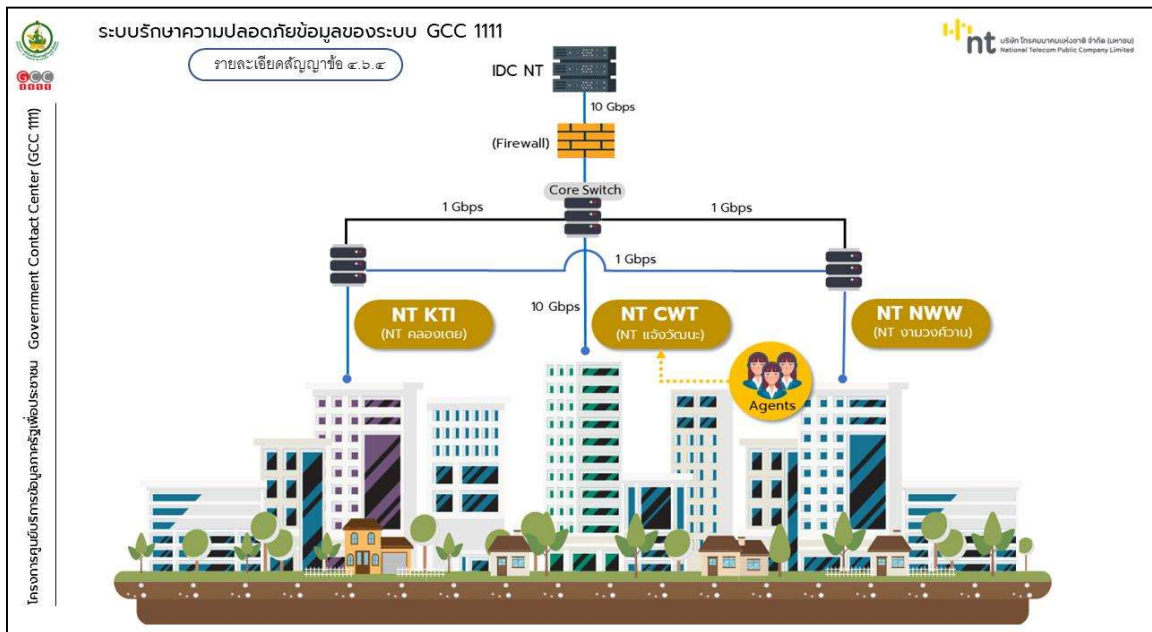


๑.๔ การให้บริการ “ไทยมีงานทำ” มีจำนวน ๑๓ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ช่องทางการค้นหาของเว็บไซต์ไทยมีงานทำ และทักษะอาชีพ ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๕ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

๑.๕ การให้บริการ “ออมกับ กอช.” มีจำนวน ๖๒ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทางในการรับสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ ผู้ที่มีสิทธิเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ และรูปแบบการจ่ายเงินคืนแก่สมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ กรณีอายุครบ ๖๐ ปีบริบูรณ์ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๕.๐๐ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๖ การให้บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” มีจำนวน ๗๗ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น คู่มือการใช้งานระบบแจ้งความออนไลน์ ผ่าน <https://www.thaipoliceonline.go.th> การแจ้งความกับศูนย์ AOC 1441 และการแจ้งความกับสถานีตำรวจ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๗ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

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 ๔๙ 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 สิงหาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อจัดแสดงบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ภายใต้หัวข้อ “สื่อสารยุคดิจิทัลไร้ขีดจำกัด : เชื่อมโยงพลิกพลัง ก้าวสู่นาคต Inclusive Communication in the Digital Age : Bridging the Divide Embracing the Future” เมื่อวันที่ ๕-๖ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๘.๐๐-๑๖.๐๐ น. ณ ห้องออติทอเรีย ชั้น ๑ อาคาร ๙ บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร





รูปที่ ๕๐ ภาพोकบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร GCC 1111

## ส่วนที่ ๙

### ด้านอื่น ๆ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)

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

### การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการจัดทำแผนการทำงาน โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระยะเวลาให้บริการ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ (จำนวน ๔ เดือน) รายละเอียดการให้บริการตามขอบเขตงานที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว โดยได้ส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (หนังสือคำสั่งเลขที่ เอ็นที ฐฎ.๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๗) รายละเอียดตาม QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงาน โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (รายงาน GCC 1111 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (มิ.ย.-ก.ย.๖๗))

