



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เดือน กันยายน 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)	๖๓
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)	๖๘
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๕)	๑๑๕
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)	๑๒๑
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๗)	๑๓๓
ส่วนที่ ๙ ด้านอื่น ๆ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๘)	๑๓๕

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๑

รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม

(บทสรุปผู้บริหาร)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 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

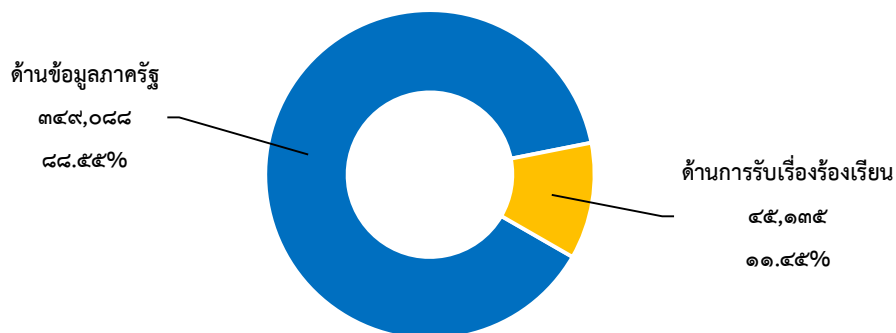
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการข้อมูลข่าวสาร ให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อเป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด 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) ได้จัดให้มี จุดให้บริการจำนวน 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 เพื่อยกระดับ การให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๓๙๔,๒๒๓ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วน เป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๓๔๙,๐๘๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๕ และบริการด้านการ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๕,๑๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๕ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๔๙,๐๘๘	๔๕,๑๓๕	๓๙๔,๒๒๓
ร้อยละ	๘๘.๕๕	๑๑.๔๕	๑๐๐

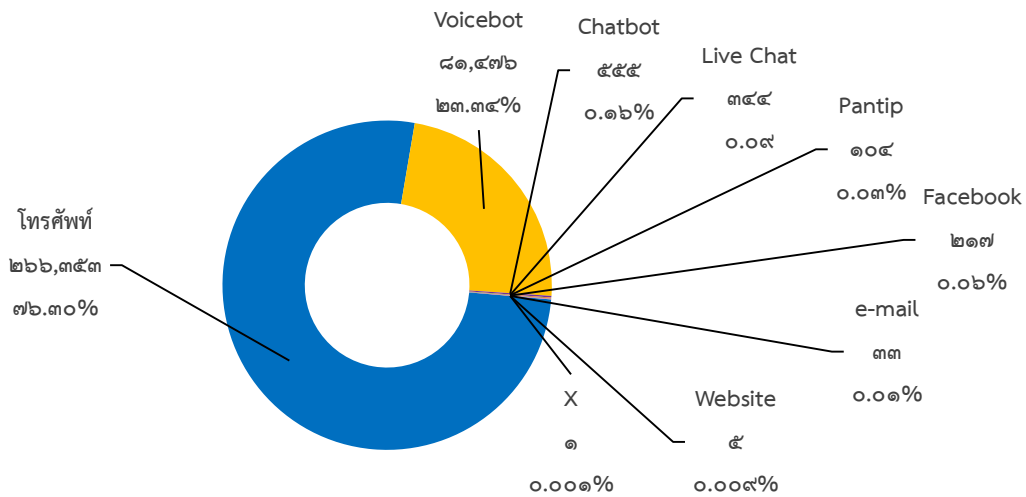
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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

โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๓๔๙,๐๘๘ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๖๖,๓๕๓ ครั้ง Voicebot จำนวน ๘๑,๔๗๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๕๕๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๓๔๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๔ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๗ ครั้ง e-mail จำนวน ๓๓ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

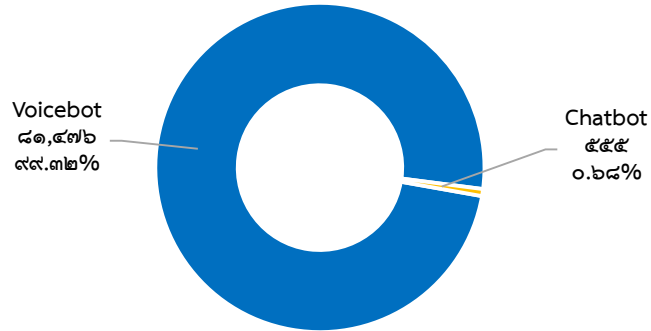


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๖๖,๓๕๓	๘๑,๔๗๖	๕๕๕	๓๔๔	๑๐๔	๒๑๗	๓๓	๕	๑	๐	๐	๓๔๙,๐๘๘
ร้อยละ	๗๖.๓๐	๒๓.๓๔	๐.๑๖	๐.๐๙	๐.๐๓	๐.๐๖	๐.๐๑	๐.๐๐๑	๐.๐๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๘๒,๐๓๑ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๘๑,๔๗๖ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๕๕๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot



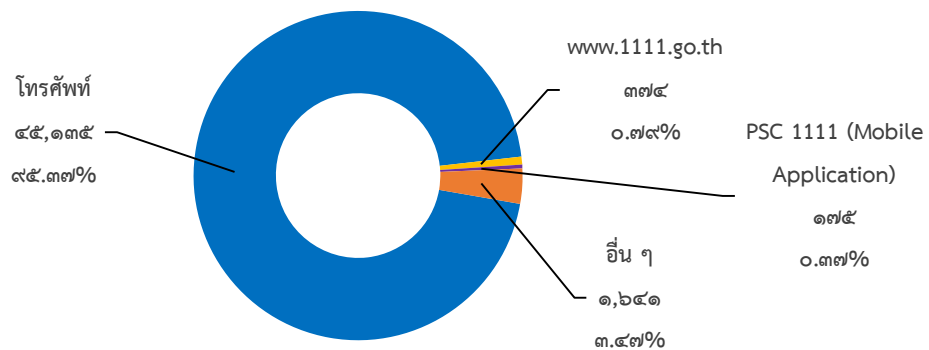
รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน (ครั้ง)	81,476	555	82,031
ร้อยละ	99.32	0.68	100

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงกลาโหม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร และการเทียบเวลามาตรฐาน หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และกระทรวงการต่างประเทศ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ การแปลและการรับรองเอกสาร เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๗,๓๒๕ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๕,๑๓๕ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๗๔ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๗๕ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๖๔๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๑๓๕	๓๗๔	๑๗๕	๑,๖๔๑	๔๗,๓๒๕
ร้อยละ	๙๕.๓๗	๐.๗๙	๐.๓๗	๓.๔๗	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

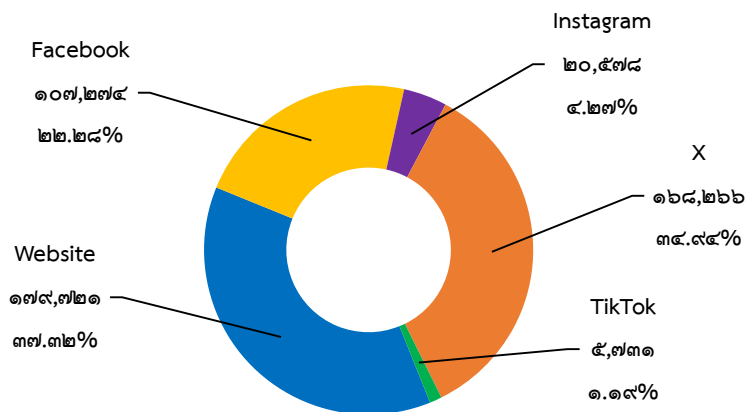
ทั้งนี้ ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๗๒๐ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้จำนวน ๖๖๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๓ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสาย เพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน

และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๖๘ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๖ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website, Facebook, X, Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพและคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๒

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๘๑,๕๗๐ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๑๗๙,๗๒๑ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๐๗,๒๗๔ ครั้ง Instagram จำนวน ๒๐,๕๗๘ ครั้ง X จำนวน ๑๖๘,๒๖๖ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๕,๗๓๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๕

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๗๙,๗๒๑	๑๐๗,๒๗๔	๒๐,๕๗๘	๑๖๘,๒๖๖	๕,๗๓๑	๔๘๑,๕๗๐
ร้อยละ	๓๗.๓๒	๒๒.๒๘	๔.๒๗	๓๔.๙๔	๑.๑๙	๑๐๐

รูปที่ ๕ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชย การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๓๕ ครั้ง และขอขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๒ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๑ นาที ๒๕ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๗๖.๐๙ จึงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยในการรอสาย และอัตราการให้บริการสำเร็จ ไม่เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ พบว่ามีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet เป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการสอบถามเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ประจำปี ๒๕๖๗ ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการอีกหนึ่งโครงการ ส่งผลให้ปริมาณสายเรียกเข้า ยังคงอยู่ในระดับสูง ใกล้เคียงกับเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ และสูงขึ้นมากเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณสายที่ให้บริการ ในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ และกรกฎาคม ๒๕๖๗ ดังแสดงรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางเปรียบเทียบกับปริมาณสายที่ให้บริการในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๗

เดือน	ปริมาณสายที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยในการรอสาย	ค่าเฉลี่ยในการให้บริการ	อัตราเรียกสำเร็จ	ภารกิจ
มิถุนายน ๒๕๖๗	๑๒๒,๒๙๗	๑ วินาที	๔ นาที ๒๕ วินาที	๙๘.๗๘	ภารกิจปกติ
กรกฎาคม ๒๕๖๗	๑๓๐,๘๖๗	๑ วินาที	๔ นาที ๒๗ วินาที	๙๓.๓๖	ภารกิจปกติ+เริ่มรับภารกิจพิเศษ
สิงหาคม ๒๕๖๗	๔๑๖,๗๐๖	๑ นาที ๔๕ วินาที	๕ นาที ๑๙ วินาที	๗๑.๑๙	รับภารกิจพิเศษ
กันยายน ๒๕๖๗	๓๙๔,๒๒๓	๑ นาที ๒๕ วินาที	๕ นาที ๕๕ วินาที	๗๖.๐๙	รับภารกิจพิเศษ

หมายเหตุ : มีปริมาณสายเรียกเข้าสูงสุดในช่วงเวลา ๑๐.๐๐-๑๑.๐๐ น. ๑๑.๐๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐-๑๔.๐๐ น. (ช่วงเวลาอาจแตกต่างกันในแต่ละเดือน)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๒

ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑)

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

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

การดำเนินการ

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



รูปที่ ๖ แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

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

สำหรับในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๔๗ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม-คำตอบ เช่น **๑) สอบถาม การรับแจ้งอยู่ในราชอาณาจักร เกิน ๙๐ วัน** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ การแจ้งรายงานตัว ๙๐ วัน ทางอินเทอร์เน็ต สามารถดำเนินการได้ในกรณีที่มีใช้การรายงานตัวครั้งแรก และได้แจ้งล่วงหน้าก่อนครบกำหนด ๑๕ วัน และต้องไม่น้อยกว่า ๗ วัน **๒) สอบถาม การอนุญาตให้คนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักรเพื่อศึกษา หรือศึกษาและทำงาน เป็นกรณีพิเศษ** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำดังนี้ คุณสมบัติ ๑. คนต่างด้าวซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีสิทธิขออนุญาตเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรเพื่อศึกษาเป็นกรณีพิเศษ ๒. คนต่างด้าวซึ่งอยู่ระหว่างสำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีสิทธิขออนุญาตเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรเพื่อศึกษาและทำงานเป็นกรณีพิเศษ ๓. คนต่างด้าวซึ่งอยู่ระหว่างสำเร็จการศึกษาในข้อ ๒ สามารถขอยุ่ต่อได้อีกครั้งเดียว ได้รับระยะเวลาพำนักไม่เกิน ๑ ปี

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ โดยมีกรดำเนินการอย่างน้อย 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 กันยายน 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

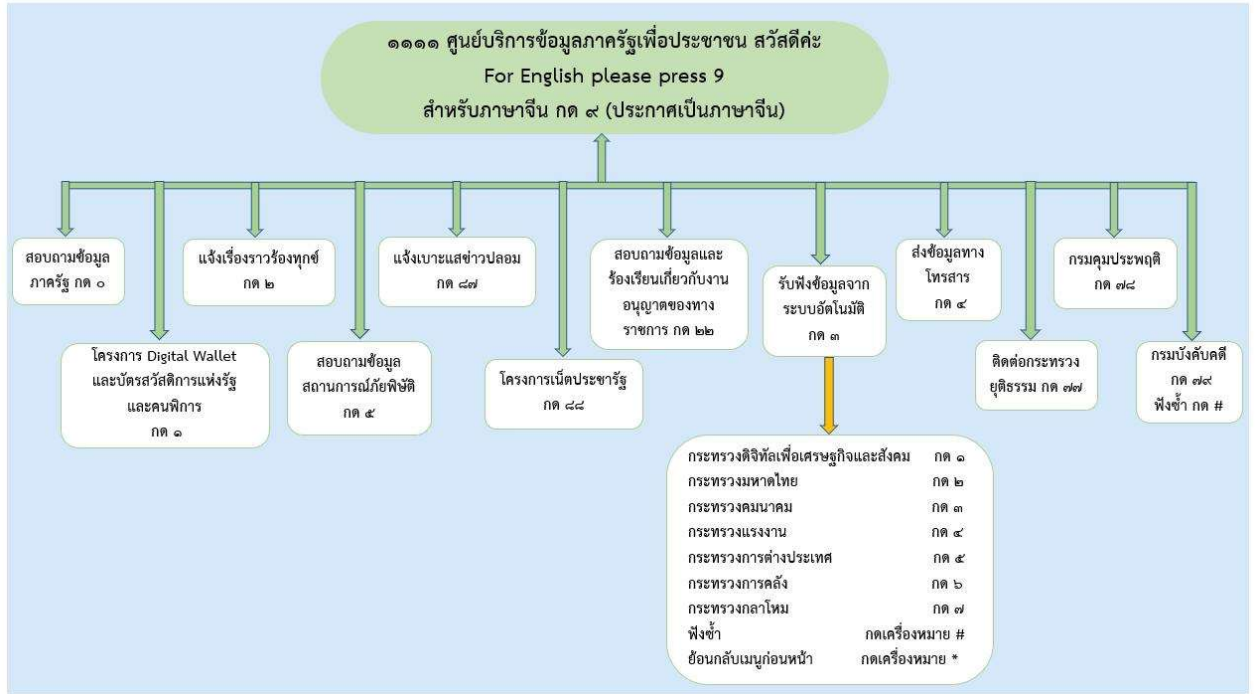
การดำเนินการ

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

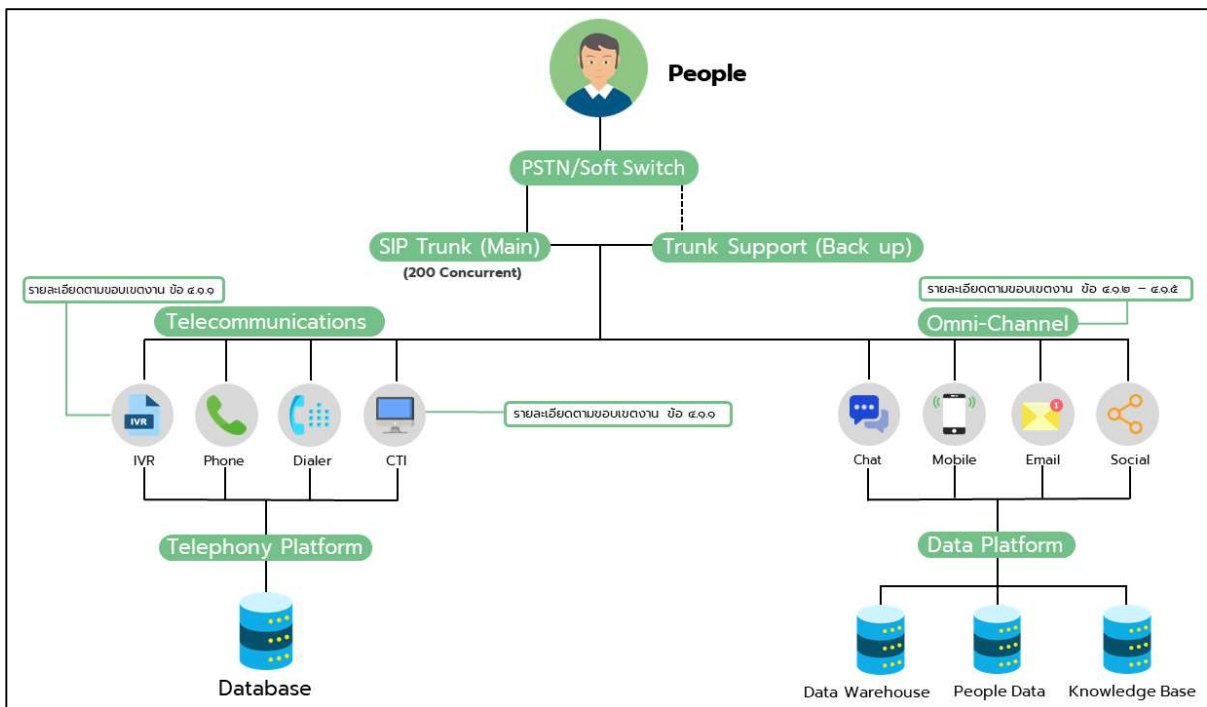
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



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

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

การดำเนินการ

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

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

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

การดำเนินการ

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



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

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

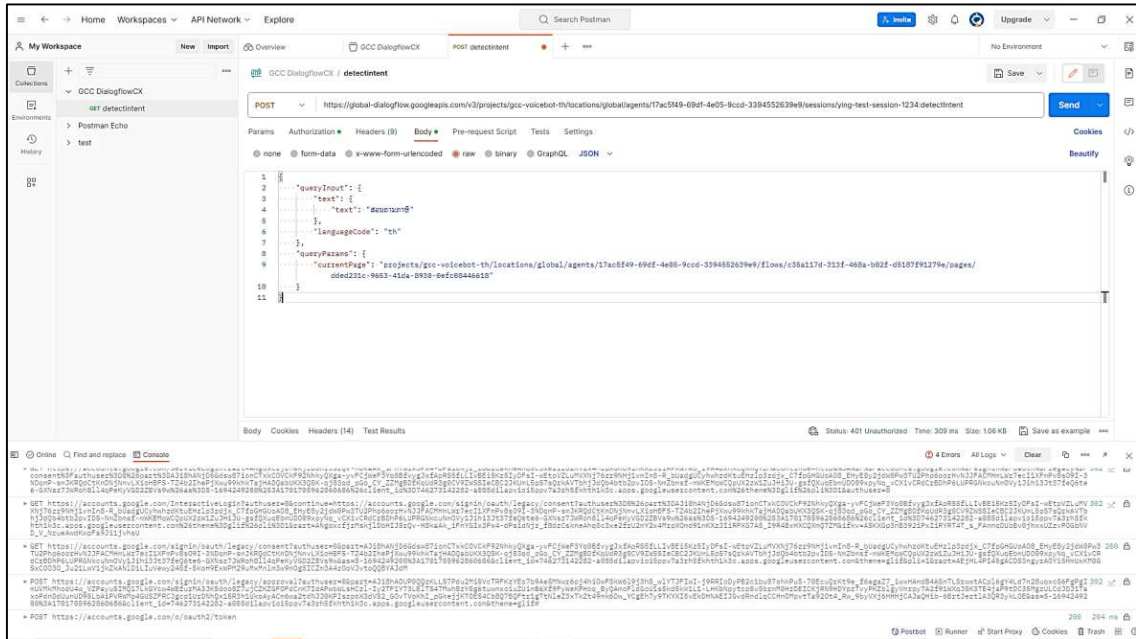
จากรูปด้านล่างเป็นการให้บริการสนทนาผ่านการเรียกใช้ API โดยกำหนดให้โปรแกรม Postman จำลองเป็นโปรแกรมอื่นที่มาเรียกใช้งาน บริการสนทนาของ GCC Chatbot ในการเรียกใช้ API จะใส่

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

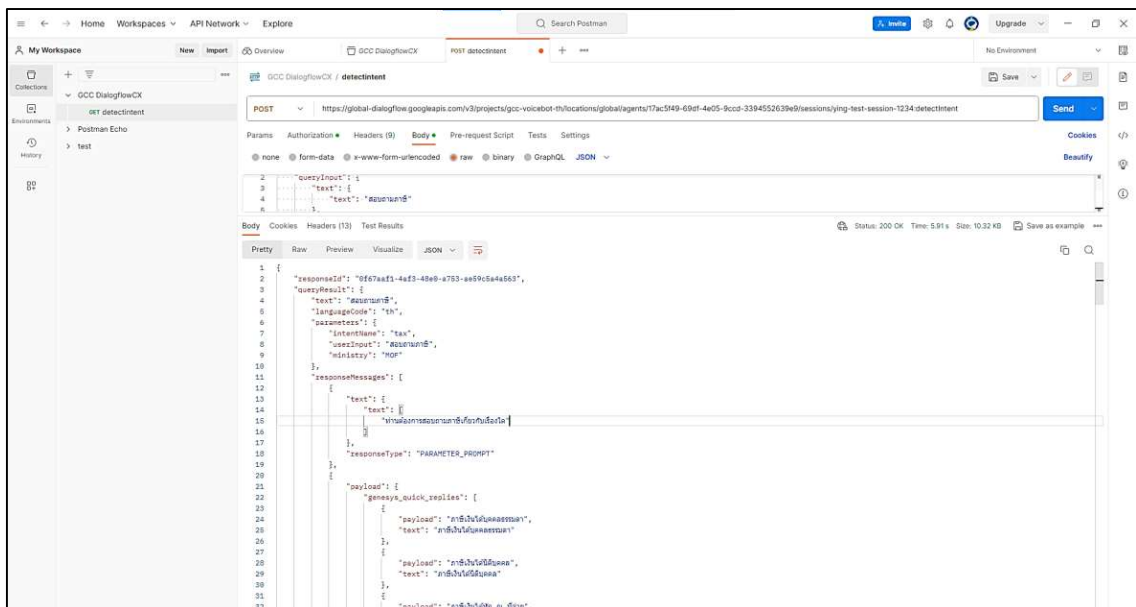
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 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”



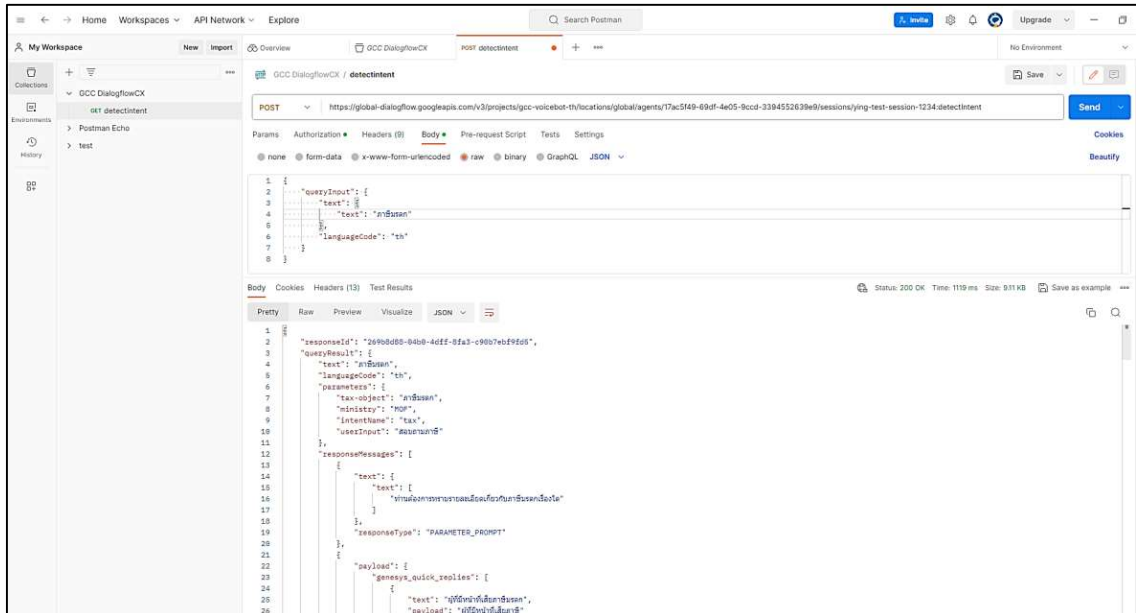
รูปที่ ๑๒ ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี

เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

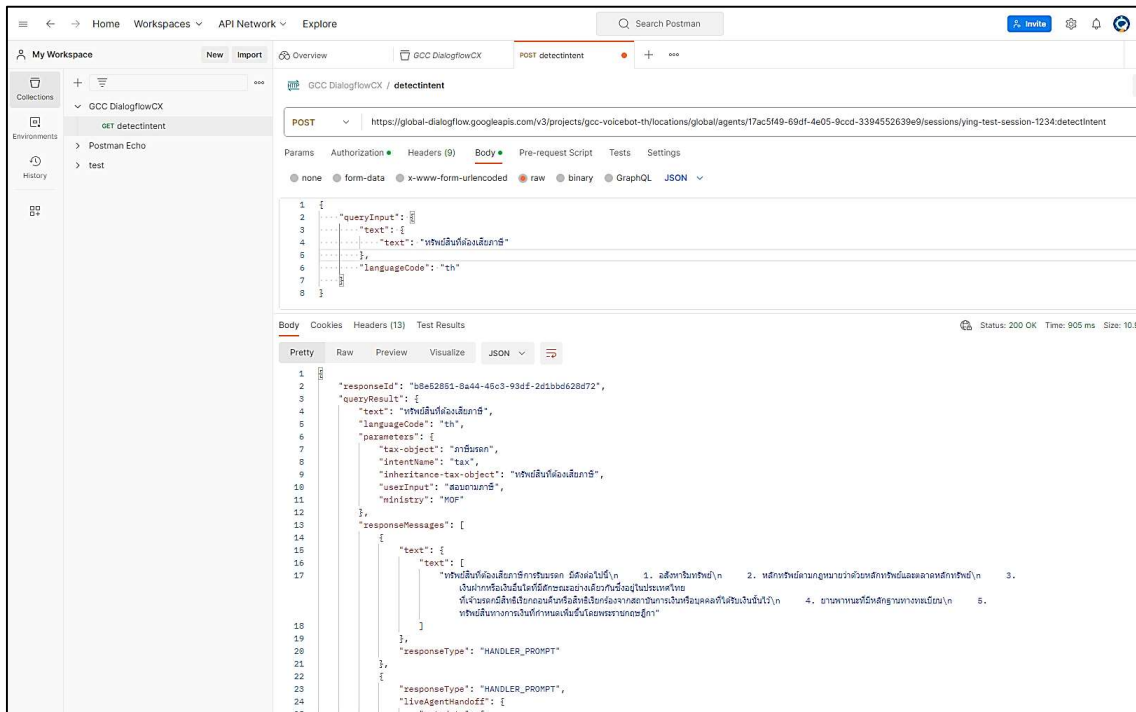
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 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

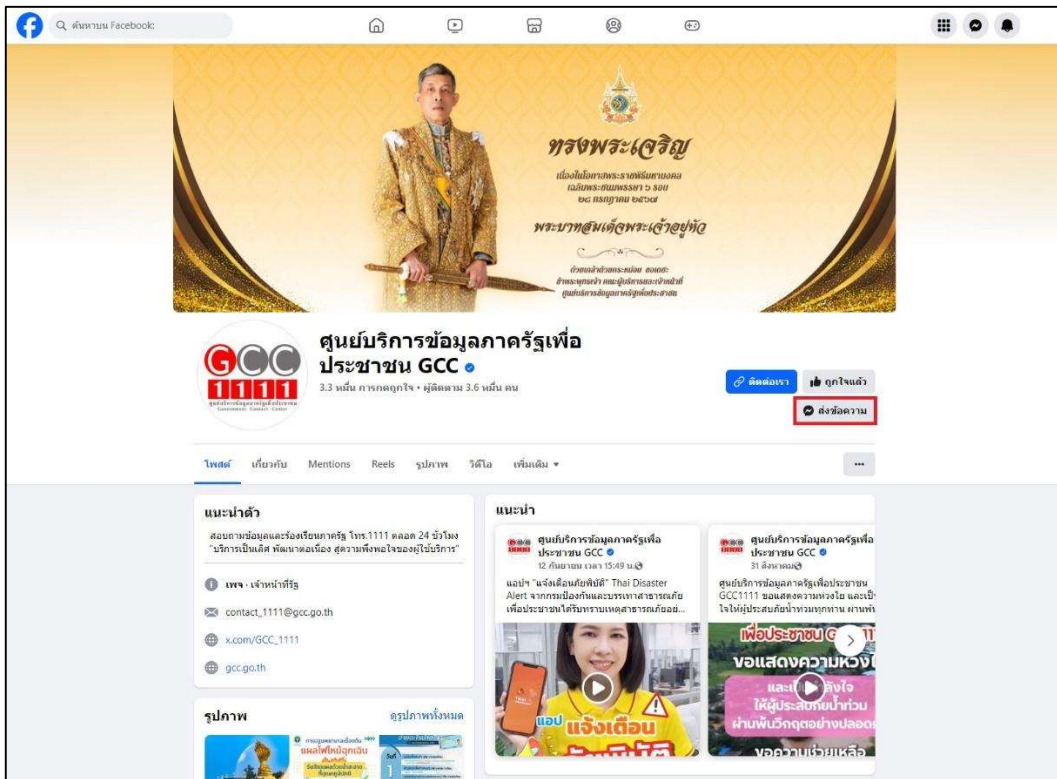
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน กับกิจกรรม “ตามหาโลโก้ GCC 1111” ผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) และได้มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอ สื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๑๖ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๐๗,๒๗๔ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๓,๘๘๓ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักงานประกันสังคม เตรียมปรับปรุงแก้ไขกฎหมายขยายอายุรับเงินชราภาพถึง ๖๕ ปี และเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้มาตรา ๔๐ ๒) กทม. แจ้งปิดให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำประชาชน ๔ สำนักงานเขต และ ๙ จุดด่วนมหานคร ๓) กองบัญชาการตำรวจนครบาล จัดทำบัญชีทางการ (Line OA) “บก.จร. TFPD” ที่จะช่วยให้การใช้ถนนของคุณง่ายขึ้น โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ผ่าน Direct Message ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

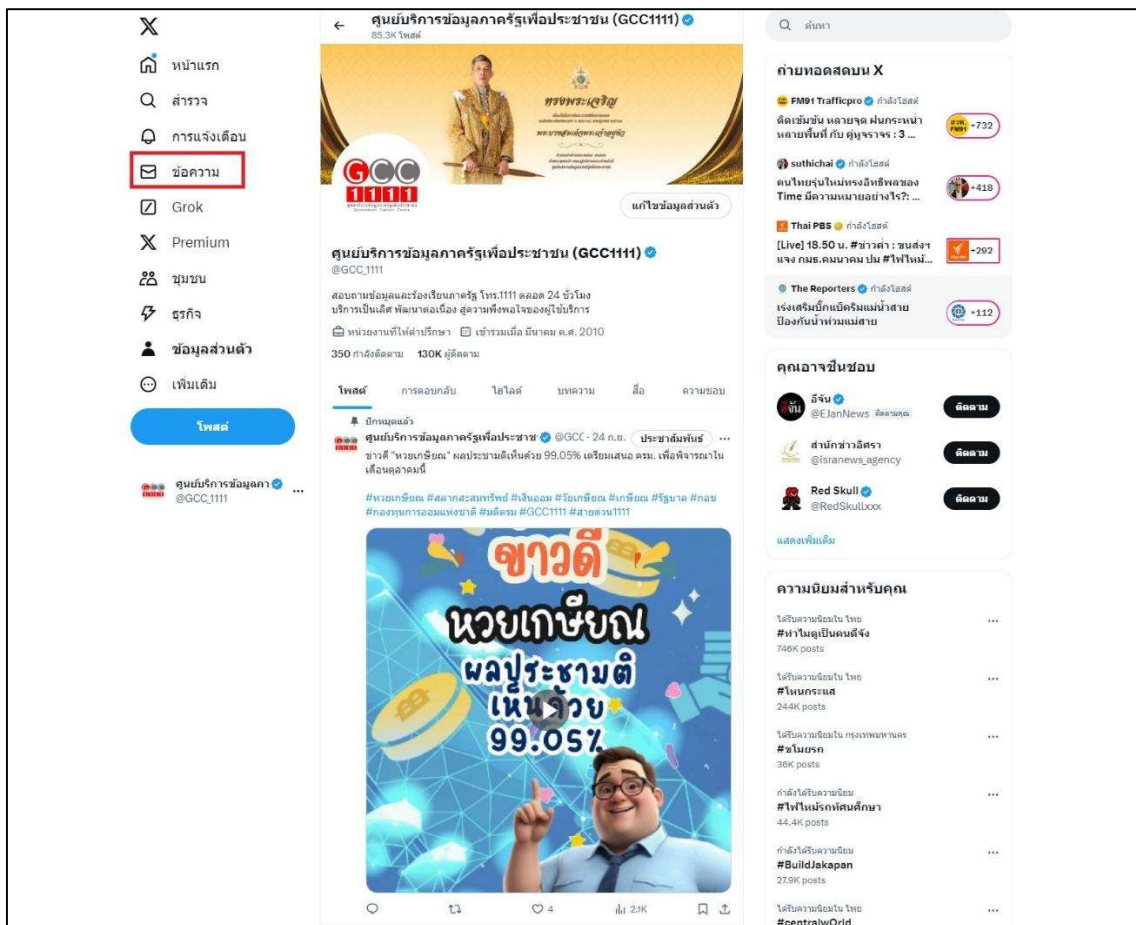
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

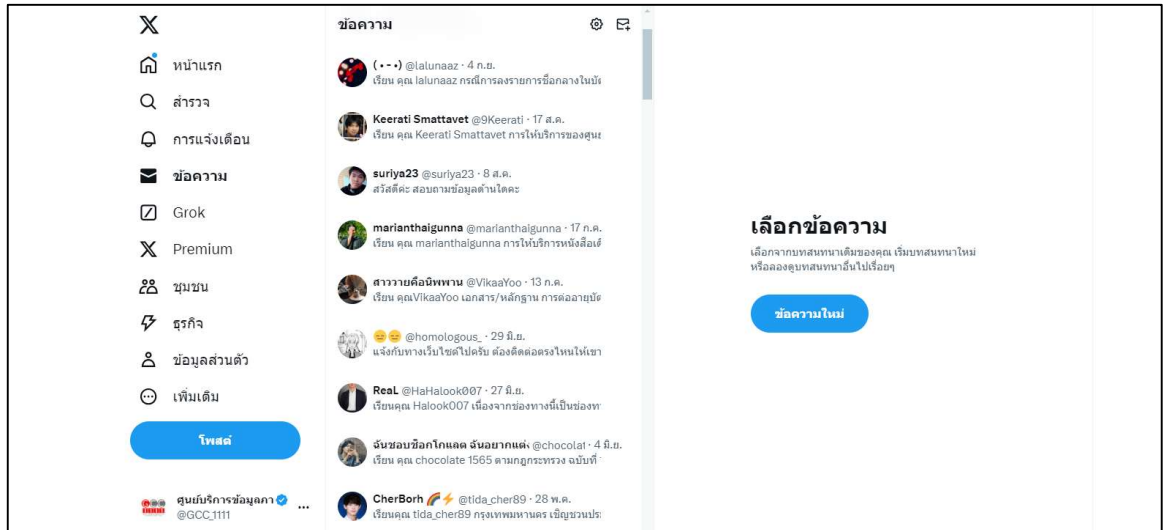


รูปที่ ๑๕ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอ สื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๑๖ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๖๘,๒๖๖ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๓๐,๐๔๗ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) แอปฯ “แจ้งเตือนภัยพิบัติ” Thai Disaster Alert จากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อประชาชนได้รับทราบเหตุสาธารณภัยอย่างทันท่วงที ๒) ข่าวดี "หวยเกษียณ" ผลประชามติเห็นด้วย อัตราร้อยละ ๙๙.๐๕ เตรียมเสนอ ครม. เพื่อพิจารณาในเดือนตุลาคมนี้ ๓) จังหวัดเชียงราย เปิดช่องทางสายด่วน ปก.๑๗๘๔ แจ้งเหตุอุทกภัย ๒๔ ชั่วโมง เพื่อแจ้งเหตุ และแชร์จุดเกิดเหตุได้ทันที ส่งข้อมูลถึงเจ้าหน้าที่ ปก. แบบ Real Time เข้าช่วยเหลือประชาชนได้โดยเร็ว โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้





รูปที่ ๑๖ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

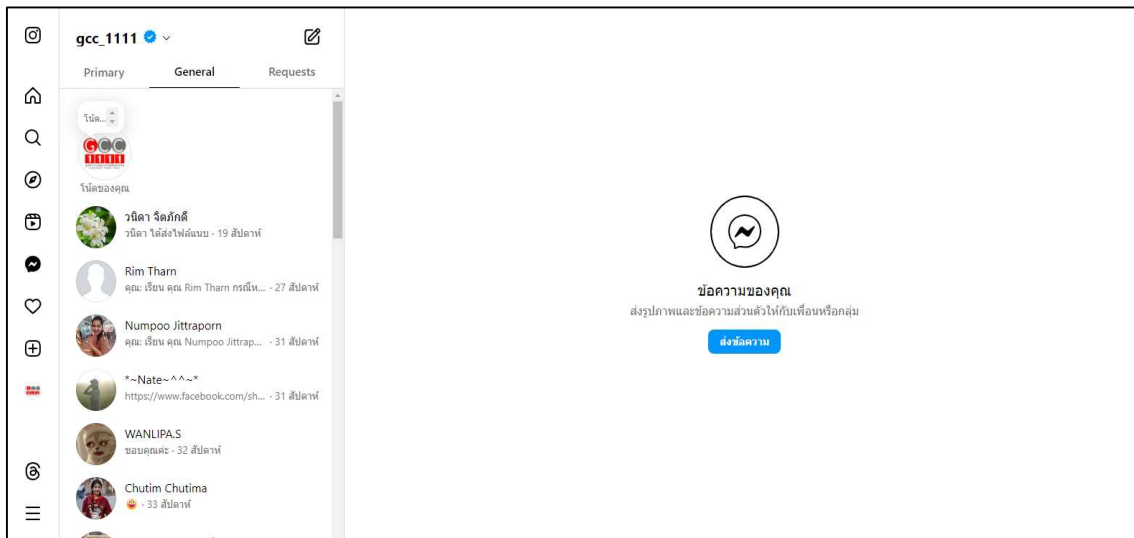
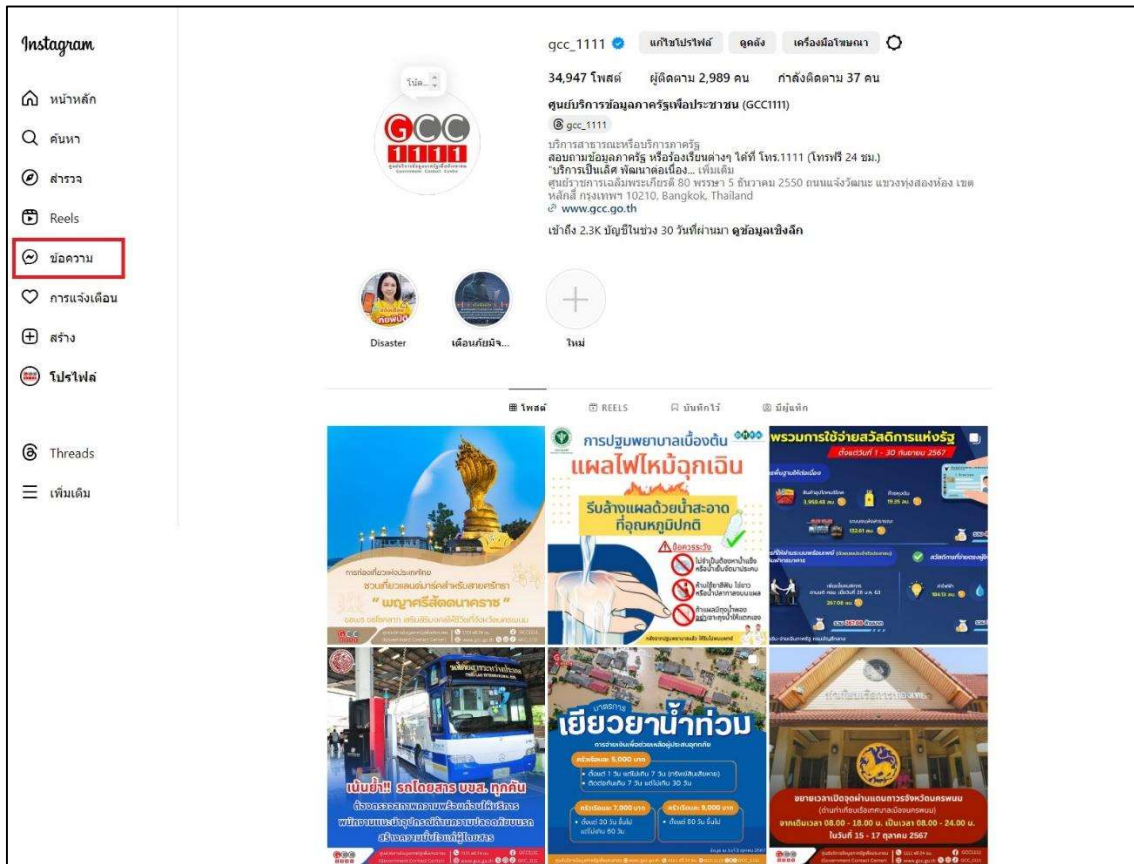
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๑๗ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๐,๕๗๘ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๙๘๘ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) แอปฯ “แจ้งเตือนภัยพิบัติ” Thai Disaster Alert จากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อประชาชนได้รับทราบ เหตุสาธารณภัยอย่างทันท่วงที ๒) ข่าวดี "ห้วยเกษียณ" ผลประขามติเห็นด้วย อัตราร้อยละ ๙๙.๐๕ เตรียมเสนอ กรม. เพื่อพิจารณาในเดือนตุลาคมนี้ ๓) จังหวัดเชียงราย เปิดช่องทางสายด่วน ปก.๑๗๘๔ แจ้งเหตุอุทกภัย ๒๔ ชั่วโมง เพื่อแจ้งเหตุ และแชร์จุดเกิดเหตุได้ทันที ส่งข้อมูลถึงเจ้าหน้าที่ ปก. แบบ Real Time เข้าช่วยเหลือประชาชนได้โดยเร็ว โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

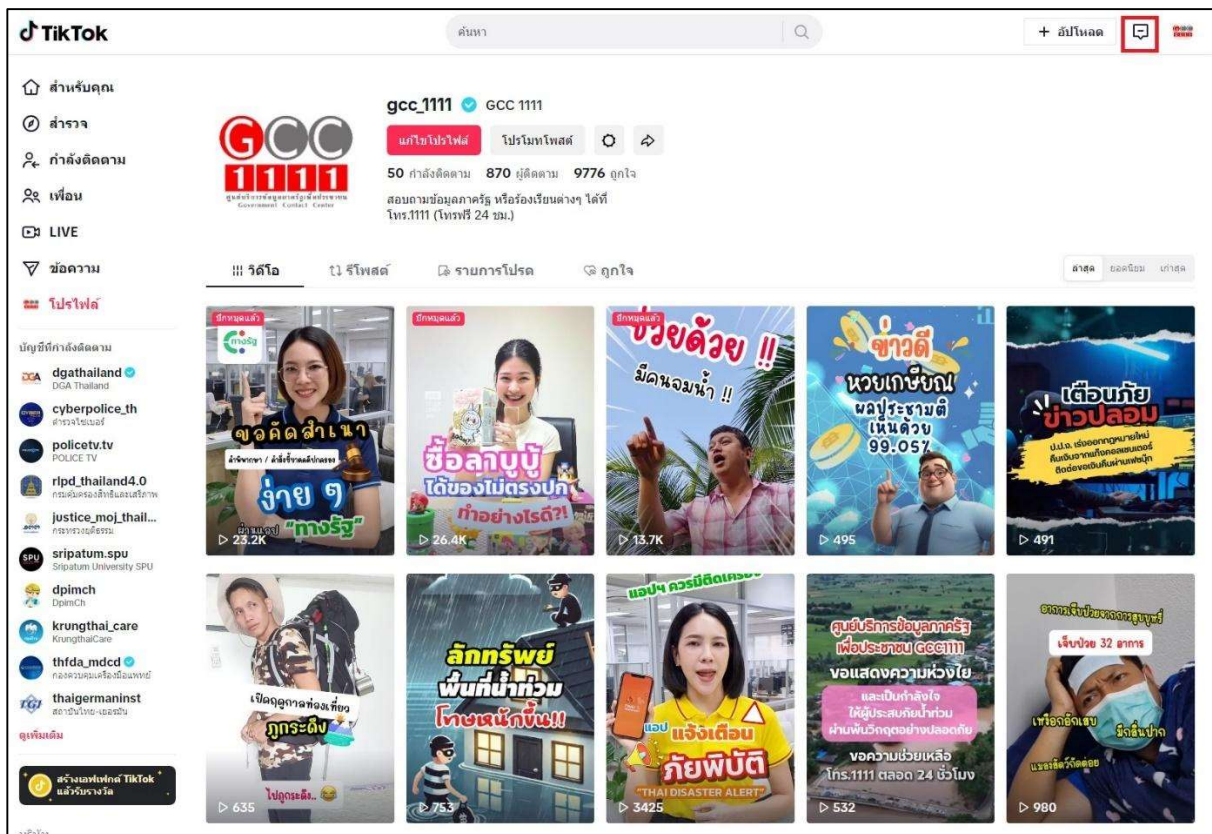
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๗ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์เนื้อหาคลิปปิดไอ้สนั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๕,๗๓๑ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๘๗๑ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) แอปฯ “แจ้งเตือนภัยพิบัติ” Thai Disaster Alert จากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อประชาชนได้รับทราบเหตุสาธารณภัย อย่างทันท่วงที ๒) ลักทรัพย์ในพื้นที่น้ำท่วม มีโทษหนักขึ้น เพราะเป็นการซ้ำเติมผู้เดือดร้อน แจ้งเหตุขอความช่วยเหลือ โทร ๑๙๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๓) อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ประกาศเปิดการท่องเที่ยว เริ่ม ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ นี้ #tiktokพาเที่ยว โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้





รูปที่ ๑๘ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง TikTok

การดำเนินการสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs

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 APIs 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

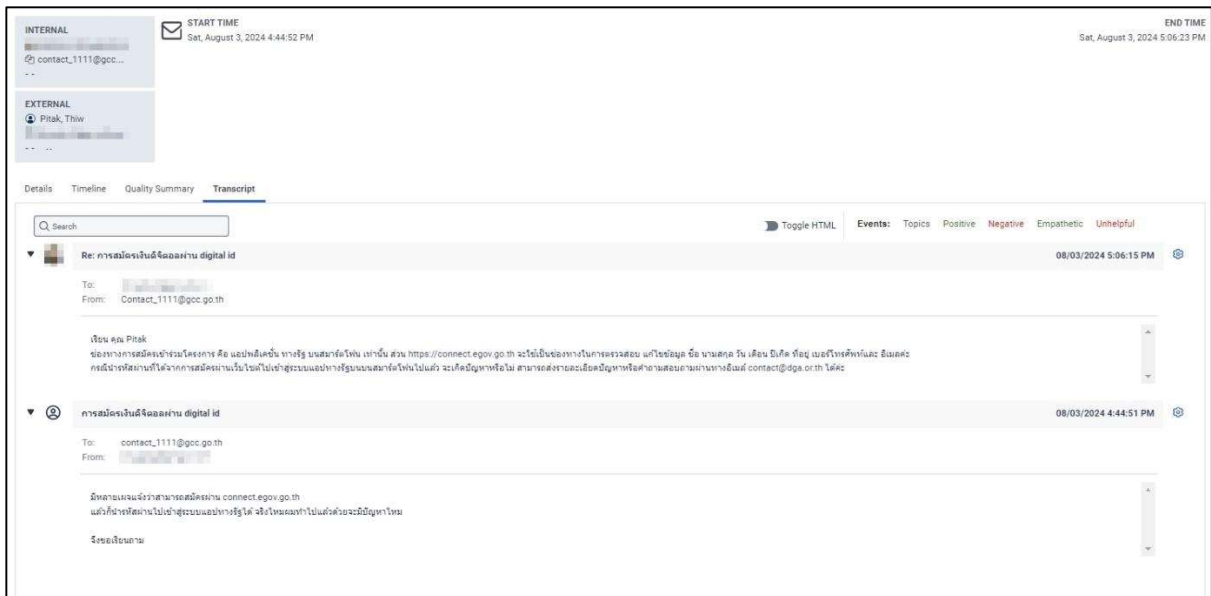
ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact_1111@gcc.go.th โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการตอบกลับข้อความ e-mail โดยให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ ไวยากรณ์ และตอบกลับด้วยภาษาสุภาพ

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

การดำเนินการ

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



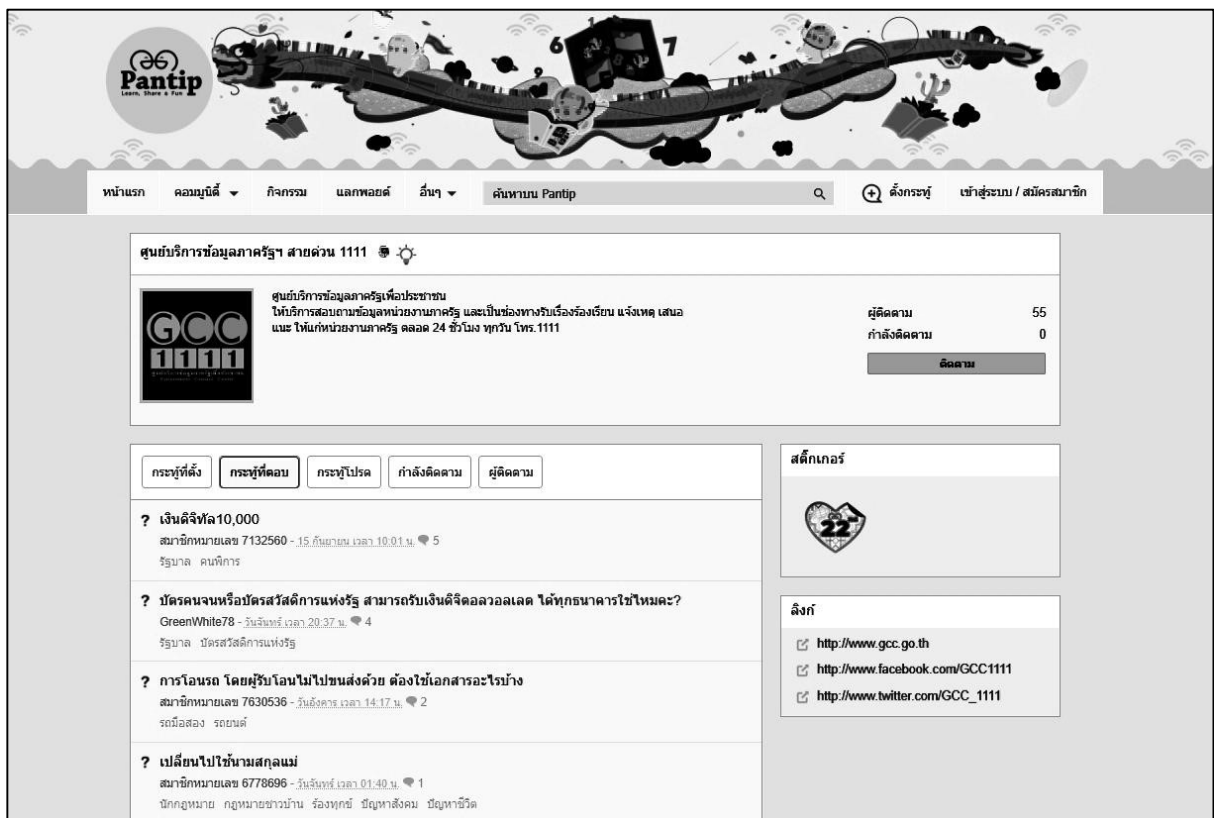
รูปที่ ๑๙ ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

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

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้คำปรึกษา แชรข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

การดำเนินการ

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





รูปที่ ๒๐ ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ www.pantip.com

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 กันยายน 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

และหมายเลขติดต่อ เป็นต้น

ในการนี้ให้ผู้รับจ้างดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

การดำเนินการ

ในเดือน กันยายน 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 นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal) และโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ เป็นต้น

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

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานงานด้านข้อมูล อันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาดูแลข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยง จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ จำนวน ๘,๗๔๓ รายการ ประกอบด้วย



๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แจ้งเตือนประชาชนถึงการพัฒนารูปแบบ การหลอกลวงทางออนไลน์ โดยกลุ่มมิจฉาชีพได้เปลี่ยนการลงโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มาเป็นการใช้คลิปวิดีโอสั้น (Reels) บนเฟซบุ๊ก โดยมีการใส่ลิงก์ซื้อสินค้าที่เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ปลอม รวมทั้งมีการตัดต่อคลิปวิดีโอของอินฟลูเอนเซอร์ และใส่เครื่องหมาย Meta Verified ปลอมเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติขอให้ประชาชนเพิ่มความระมัดระวังในการกดลิงก์ หรือสั่งซื้อสินค้าที่โฆษณาผ่านคลิปวิดีโอในสื่อสังคมออนไลน์ และหากได้รับความเสียหาย สามารถแจ้งความได้ที่สถานีตำรวจในพื้นที่ หรือแจ้งผ่านศูนย์รับแจ้งความออนไลน์ที่ www.thaipoliceonline.go.th หรือสายด่วน ๑๔๔๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) แนะนำประชาชนเกี่ยวกับสิทธิในการขอคืนเงินสำหรับการซื้อสินค้าผ่านบริการเก็บเงินปลายทาง โดยกำหนดว่า หากผู้บริโภคได้รับสินค้าแล้วพบว่าสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา มีความชำรุดเสียหาย หรือไม่ได้สั่งซื้อ ผู้บริโภคมีสิทธิแจ้งขอคืนเงินภายใน ๕ วัน นับจากวันที่ได้รับสินค้า พนักงานขนส่งสินค้าจะต้องลงนามในหลักฐานการรับเงิน และส่งมอบสินค้าแก่ผู้ซื้อ หากมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าผู้บริโภคแจ้งข้อมูลถูกต้อง บริษัทขนส่งสินค้าจะต้องคืนเงินให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลา ๑๕ วัน

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ขอแนะนำวิธีการตรวจสอบสิทธิเบื้องต้น สำหรับผู้พิการในโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจประจำปี ๒๕๖๗ โดยสามารถดำเนินการได้ง่าย ๆ เพื่อตรวจสอบสิทธิ ที่เว็บไซต์ <https://gowelfare.dep.go.th/> โดยการกรอกหมายเลขบัตรประจำตัวผู้พิการ และกดตรวจสอบสิทธิ หากผู้ที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ Call Center กรมบัญชีกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๐ ๖๔๐๐ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๐๙ ๒๓๔๕ กด ๑ กด ๕ ให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง สายด่วนศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน ๑๓๐๐ ศูนย์บริการคนพิการทั่วประเทศ

- คณะรัฐมนตรี (ครม.) ได้มีประชุม เมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๗ มีการพิจารณาและอนุมัติให้ขยายเวลาการลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ที่อัตราร้อยละ ๗ ออกไปอีก ๑ ปี โดยจะมีผลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ จากเดิมที่จะสิ้นสุดในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ เหตุผลในการขยายเวลาเนื่องจากเศรษฐกิจไทยในปี ๒๕๖๗ ยังมีข้อจำกัด และปัจจัยเสี่ยงจากภาระหนี้สินของครัวเรือน และธุรกิจที่เพิ่มขึ้นอัตราดอกเบี้ยที่สูงเพื่อควบคุมอัตราเงินเฟ้อ รวมถึงความผันผวนในตลาดการเงินโลก การคงอัตราภาษี VAT ที่อัตราร้อยละ ๗ จะช่วยลดผลกระทบจากค่าครองชีพ กระตุ้นการบริโภค และการลงทุนภาคเอกชน สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ภาคธุรกิจ ทั้งนี้ กระทรวงการคลังขยายเวลาการลด VAT ไม่มีผลกระทบต่อการประมาณการรายได้ของรัฐบาลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของพยากรณ์อากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- นายกรัฐมนตรี นางสาวแพทองธาร ชินวัตร เป็นประธานเปิดงาน ๓๐ บาท รักษาทุกที่ เพื่อคนไทยสุขภาพดีถ้วนหน้า กรุงเทพมหานคร หัวข้อ “จาก ๓๐ บาท รักษาทุกโรค สู่ ๓๐ บาท รักษาทุกที่ เพื่อคนไทยสุขภาพดีถ้วนหน้า” ภายในปี ๒๕๖๗ นี้ รัฐบาลจะสามารถขยาย “๓๐ บาท รักษาทุกที่” ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทุกตารางนิ้วทั่วประเทศไทย ตอนนี้ขยายทั่วกรุงเทพมหานครแล้ว เพื่อให้คนไทยเข้าถึงการรักษาพยาบาล ได้ง่ายขึ้นและรวดเร็วขึ้น และเยี่ยมชมบูธนิทรรศการและนวัตกรรมบริการปฐมภูมิสาธารณสุขวิถีใหม่ของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น (ปณด.) ในงาน “๓๐ บาท รักษาทุกที่ เพื่อคนไทยสุขภาพดีถ้วนหน้า” ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ กรุงเทพฯ โดยได้รับการแนะนำบริการ Healthcare Solutions ซึ่งครอบคลุมการจัดส่งยาและเวชภัณฑ์ รวมถึงการจัดส่งน้ำยาล้างไตให้ผู้ป่วยสิทธิตั้งรับของ การส่งยาสำหรับผู้ป่วย COVID-19 และบริการจัดส่งกระดาษซับหยดเลือดของทารกแรกเกิด โดยบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น (ปณด.) ร่วมมือกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขเพื่อสนับสนุนการดูแลสุขภาพประชาชนทั่วประเทศ

- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มั่นใจบริการ EMS ส่งด่วนที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอัตราร้อยละ ๑๒ ในครึ่งปีแรก ๒๕๖๗ โดยเน้นการออกแบบการขนส่งที่เหมาะสมกับพัสดุแต่ละประเภทผ่านระบบ Parcel Define Logistics พร้อมเปิดตัวหนังสือ “EMS พักใจ มากกว่าพัสดุ คือใจที่ให้กับ” สะท้อนการเชื่อมความสัมพันธ์ผ่านการส่งพัสดุ สามารถรับชมได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งนี้ บริการ EMS ยังเพิ่มความสะดวกรวดเร็วด้วยฟีเจอร์ เก็บเงินปลายทาง สำหรับบริการ EMS ส่งด่วนทั่วไทย ที่นอกจากจะส่งด่วนถึงภายใน ๑-๒ วัน ยังมีฟีเจอร์ ช่วยเสริมความสะดวกรวดสบาย ทั้ง COD เก็บเงินปลายทาง เพื่อความมั่นใจให้ผู้รับของถึงแน่นอน พร้อมสแกนจ่ายแบบ QR Code ได้ทุ กธนาคารหรือชำระเงินสดกับพีไปรษณีย์ได้ทั่วประเทศ และบริการ EMS World ส่งด่วน ๙๕ ประเทศ ครอบคลุม ๑๐๖ ปลายทางทั่วโลก ถึงภายใน ๓-๑๑ วัน โดยทั้งบริการ EMS และ EMS World สามารถเรียกพีไปรษณีย์เข้ารับฝากถึงที่ (Pick Up Service) ได้ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมและปริมาณสิ่งของขั้นต่ำและเช็คสถานะได้ทุกขั้นตอน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทาง LINE Official Account @Thailandpost

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

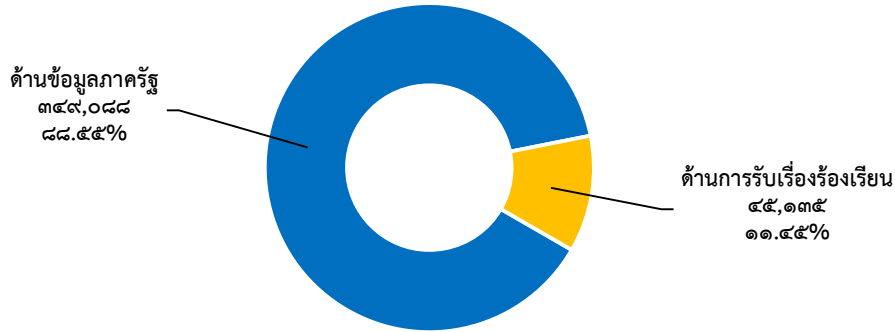
การดำเนินการ

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

๑. การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๓๔๔,๒๒๓ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๓๔๔,๐๘๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๕ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๕,๑๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๕ ดังแสดงสัดส่วนตามภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	349,088	45,135	394,223
ร้อยละ	88.55	11.45	100

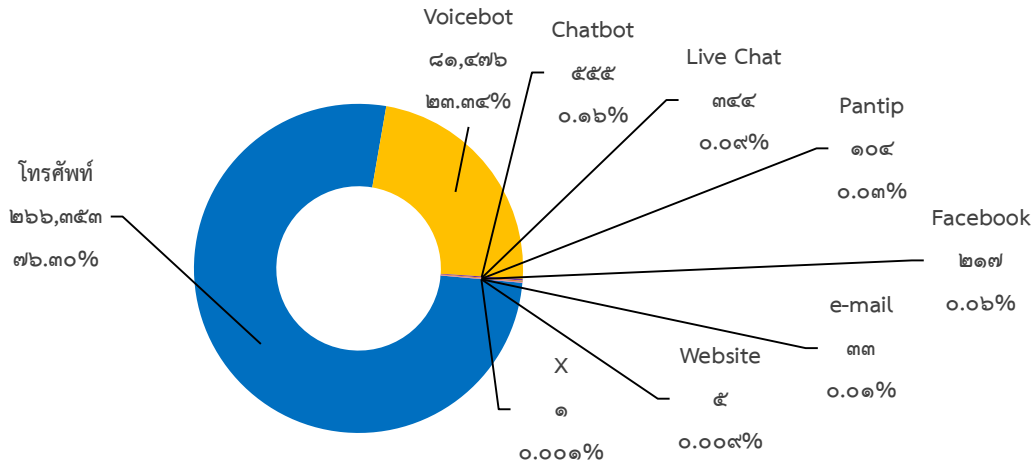
รูปที่ ๒๑ ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๓๔๙,๐๘๘ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๖๖,๓๕๓ ครั้ง Voicebot จำนวน ๘๑,๔๗๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๕๕๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๓๔๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๔ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๗ ครั้ง e-mail จำนวน ๓๓ ครั้ง Website จำนวน ๕ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



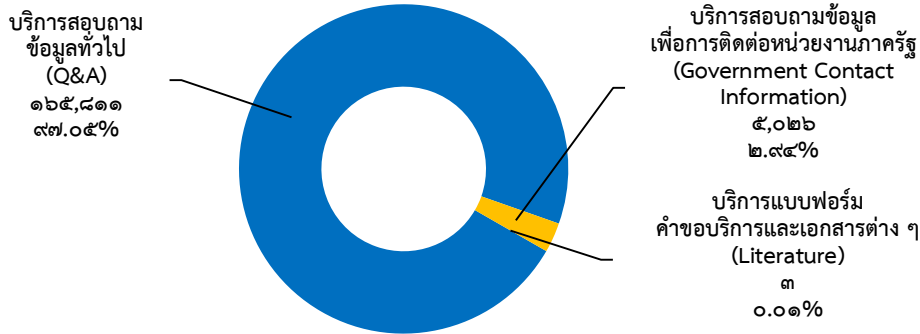
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	266,353	81,476	555	344	104	217	33	5	1	0	0	349,088
ร้อยละ	76.30	23.34	0.16	0.09	0.03	0.06	0.01	0.001	0.001	0.00	0.00	100

รูปที่ ๒๒ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๓๔๗,๘๒๙ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๘๗,๑๓๐ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๗๕,๔๕๙ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๖,๓๑๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๗๘,๙๒๑ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๗๐,๘๔๐ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๑๖๕,๘๑๑ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๐๒๖ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๖๕,๘๑๑	๕,๐๒๖	๓	๑๗๐,๘๔๐
ร้อยละ	๙๗.๐๕	๒.๙๔	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๒๓ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน กันยายน ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

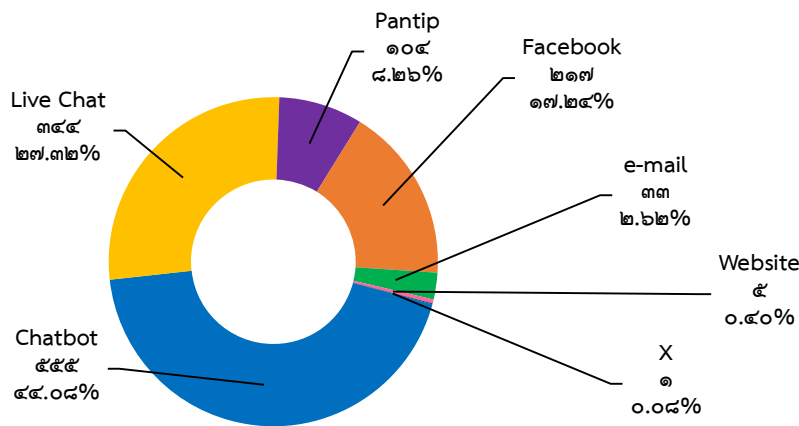
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๑๖๕,๘๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๑๖๕,๖๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน ๑๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๐๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔,๙๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๓ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร ได้แก่ เอกสารแบบคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/หนังสือมอบอำนาจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และระเบียบกรมการจัดหางาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุญาตการทำงาน เป็นต้น

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๕๙ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๕๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๓๔๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๐๔ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๗ ครั้ง e-mail จำนวน ๓๓ ครั้ง Website จำนวน ๕ 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)	๕๕๕	๓๔๔	๑๐๔	๒๑๗	๓๓	๕	๑	๐	๐	๑,๒๕๙
ร้อยละ	๔๔.๐๘	๒๗.๓๒	๘.๒๖	๑๗.๒๔	๒.๖๒	๐.๔๐	๐.๐๘	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๙๗ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๘๖ เรื่อง Live Chat จำนวน ๑๗๔ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๒๓ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๗๕ เรื่อง e-mail จำนวน ๓๓ เรื่อง Website จำนวน ๕ เรื่อง X จำนวน ๑ เรื่อง และไม่มีผู้ให้บริการผ่านช่องทาง Instagram และ TikTok

ทั้งนี้ ในการติดต่อใช้บริการ ๑ ครั้ง อาจมีจำนวนเรื่องที่ใช้บริการมากกว่า ๑ เรื่อง หรือ เมื่อติดต่อเข้ามาแล้ว อาจมีการยกเลิกก่อนได้รับบริการ หรือไม่เป็นการติดต่อที่ขอรับบริการจริง เป็นผลให้จำนวนครั้งที่ติดต่อใช้บริการ และจำนวนเรื่องอาจมีจำนวนไม่เท่ากัน

ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

<p>๑. กระทรวงการคลัง</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท - โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ - โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ - ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา - การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล
<p>๒. กระทรวงมหาดไทย</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ - การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ - การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร - บัตรประจำตัวประชาชน สูญหาย - การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
<p>๓. สำนักนายกรัฐมนตรี</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal) - การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ - สวัสดิการของข้าราชการ - นายกรัฐมนตรี แพทองธาร เตรียมนำ ครม. ชุดใหม่ เข้าเฝ้าถวายสัตย์ปฏิญาณ - การยื่นขอ SMART Visa
<p>๔. กระทรวงคมนาคม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี - การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ - การโอนกรรมสิทธิ์รถ - วิธีการเดินทางและเส้นทาง ของรถยนต์ส่วนบุคคลและรถประจำทาง - การทำใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้
<p>๕. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ - พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ - การรับ-ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ - โครงการเว็บไซต์การศึกษาปลอดพนันออนไลน์

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๒ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๒ เรื่อง เช่น สอบถามกฎหมายเพิ่มโทษผู้ขับขี่รถขณะเมาสุรา สอบถามสิทธิข้าราชการบำนาญ กรณีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล สอบถามผู้ได้รับสิทธิในโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ กลุ่มคนพิการ เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

★ มาแล้วซั๊บ

กฎหมายจราจร มาไม่ซั๊บ ? กระหู่คำถาม

ติดตาม ▾

ขอสอบถามหน้อยค๊ะ แฟนโดนจับมาแล้วซั๊บเมื่อมี63 แล้วมี67โดนจับอีก ต้องโดนขังคุกใหม่ค๊ะ โคนปรับเท่าไรค๊ะ แอบกส่วๆเหมือนกันค๊ะ

0 + ๑0 ถูกใจให้พอยค๊ะ สมาชิกหมายเลข 8379547
10 กันยายน เวลา 02:03 น.

ความคิดเห็นที่ 1

เรียนคุณสมาชิกหมายเลข 8379547

กฎหมายเพิ่มโทษผู้ขับขี่รถขณะเมาสุรามีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 ธันวาคม 2550 ที่ผ่านมา ซึ่งขณะนั้นศาลได้มีการสั่งลงโทษผู้ขับขี่ที่กระทำความผิดในคดีเมาแล้วซั๊บเข้มงวดมากขึ้น โดยได้มีคำสั่งพักใบอนุญาตขับขี่เป็นเวลา 6 เดือน จากเดิมที่จะไม่มีคำสั่งในเรื่องของการพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ ซึ่งตามกฎหมายใหม่นอกจากโทษจำคุกและปรับที่สูงมากขึ้นแล้ว ยังมีการระบุโทษในเรื่องของการพักใช้ใบอนุญาตขับขี่และการเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่เข้าไปด้วย เพื่อให้ตระหนักถึงการใช้รถให้เกิดความปลอดภัยมากขึ้น โดยแบ่งเป็น 4 กรณี คือ

- 1.เมาแล้วซั๊บ อัตราโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับ 5,000 – 20,000 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ และพักใบอนุญาตขับขี่ ไม่น้อยกว่า 6 เดือนหรือเพิกถอนใบอนุญาต
- 2.เมาแล้วซั๊บเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายแก่กายและใจ อัตราโทษจำคุก 1-5 ปี และปรับ 20,000 – 100,000 บาทและพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ไม่น้อยกว่า 1 ปีหรือเพิกถอนใบอนุญาต
- 3.เมาแล้วซั๊บเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับอันตรายสาหัส อัตราโทษจำคุก 2-6 ปีและปรับ 40,000 – 120,000 บาท และพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ไม่น้อยกว่า 2 ปีหรือเพิกถอนใบอนุญาต
- 4.เมาแล้วซั๊บเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย อัตราโทษจำคุก 3-10 ปี และปรับ 60,000 – 200,000 บาท และเพิกถอนใบอนุญาต

**ผู้ขับขี่ที่กระทำความผิดซ้ำข้อหาเมาแล้วซั๊บ กระทำความผิดครั้งแรกจะมีอัตราโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 5,000 – 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หากทำผิดซ้ำภายใน 2 ปี นับแต่วันที่กระทำความผิดครั้งแรก เพิ่มอัตราโทษ เป็นจำคุกไม่เกิน 2 ปี และปรับตั้งแต่ 50,000 – 100,000 บาท และให้ศาลสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ของผู้นั้นมี ฝ่าหนคไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือเพิกถอนใบอนุญาตขับขี่ ตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 160 ตร/1 มาตรา 160ตร/2 และมาตรา 160 ตร/3

SIRINART

0 + ๑2 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 ตอบกลับ

10 กันยายน เวลา 02:26 น.

สมาชิกหมายเลข 8379547 ถูกใจ, รู้สึกดีใจ ถูกใจ

ความคิดเห็นที่ 1-1

ขอบคุณมากๆค๊ะ

0 + ๑0 สมาชิกหมายเลข 8379547
10 กันยายน เวลา 12:35 น. ตอบกลับ

รูปที่ ๒๕ สอบถามกฎหมายเพิ่มโทษผู้ขับขี่รถขณะเมาสุรา

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

สอบถามเรื่องสิทธิข้าราชการบำนาญ ในการเบิกค่ารักษาโรคมะเร็ง ...

สร้างโดย นายบุรพา 16 กันยายน เวลา 16:41:17 น.
ผู้เข้าร่วม นายบุรพา, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

นายบุรพา · 16 ก.ย.
สวัสดิการ

คุณพ่อเป็นข้าราชการครูบำนาญ เพิ่งตรวจเจอว่า เป็นมะเร็งต่อมลูกหมาก และ กระจายไปยัง ปอด / กระดูกสันหลัง เป็นระยะ 4 แล้ว อยากจะสอบถามเรื่องสิทธิการรักษาว่า สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดไหม มีข้อยกเว้น ในรายการใดไหมครับ (เคมีบำบัด / คีโม / ฉายแสง / ยามุ่งเป้า)

มีประวัติการรักษาที่ ร.พ.จุฬา อยู่แล้วครับ

ขอบพระคุณครับ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 16 ก.ย.

เรียน คุณ นายบุรพา

การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลตามโครงการเบิกจ่ายตรงผู้ป่วยโรคมะเร็งซึ่งจำเป็นต้องใช้ยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติที่มีค่าใช้จ่ายสูง 6 ชนิด ได้แก่

- (1) Imatinib ใช้ในการรักษามะเร็งเม็ดเลือดขาวชนิดเรื้อรัง และมะเร็งลำไส้ชนิด gastrointestinal stromal tumor (GIST)
- (2) Rituximab ใช้ในการรักษามะเร็งต่อมน้ำเหลือง
- (3) Trastuzumab ใช้ในการรักษามะเร็งเต้านมระยะแพร่กระจาย
- (4) Bivacizumab ใช้ในการรักษามะเร็งลำไส้ใหญ่ระยะแพร่กระจาย
- (5) Erlotinib ใช้ในการรักษามะเร็งปอดระยะแพร่กระจายที่ไม่ตอบสนองต่อยาในกลุ่ม Platinum และ Docetaxel แล้ว
- (6) Gefitinib ใช้ในการรักษามะเร็งปอดระยะแพร่กระจายที่ไม่ตอบสนองต่อยาในกลุ่ม Platinum และ Docetaxel แล้ว

ผู้มีสิทธิ และบุคคลในครอบครัวที่มีสิทธิและได้สมัครเข้าร่วมโครงการจ่ายตรงผู้ป่วยโรคมะเร็งสามารถเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลที่สมัครได้ โดยแพทย์ผู้ทำการรักษาจะต้องส่งข้อมูลทางการแพทย์เพื่อประกอบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบจ่ายตรงกับกรมบัญชีกลาง ซึ่งผู้มีสิทธิจะไม่สามารถนำไปเสริมรับเงินค่ายานอกบัญชียาหลักแห่งชาติที่มีค่าใช้จ่ายสูง 6 ชนิดดังกล่าวมาเบิกกับส่วนราชการต้นสังกัดได้ แต่ให้สถานพยาบาลของทางราชการเป็นผู้เบิกจ่ายโดยตรงกับกรมบัญชีกลาง (หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0417/ว 37 ลงวันที่ 3 กรกฎาคม 2550)

สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ กรมบัญชีกลาง หมายเลขโทรศัพท์ 021277000

Pheeraya

นายบุรพา · 16 ก.ย.
ขอบคุณมากครับ

รูปที่ ๒๖ สอบถามสิทธิข้าราชการบำนาญ กรณีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

เงินดิจิทัล ...

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 3519420 26 กันยายน เวลา 10:21:56 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 3519420, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 3519420 - 26 ก.ย.
ขอสอบถามนะครับ ต้องมีบัตรผู้พิการนานแค่ไหนถึง จะมีสิทธิได้รับเงินดิจิทัล

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 - 26 ก.ย.
เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 3519420
ขออนุญาตชี้แจงดังนี้ค่ะ ผู้ที่จะได้รับสิทธิในโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี 2567 กลุ่มคนพิการ จะต้องเป็นคนพิการตามฐานข้อมูลของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ หรือกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2567 ค่ะ

Supawan.

สมาชิกหมายเลข 3519420 - 26 ก.ย.
ขอบคุณครับ พอดีสอบถามแทนผู้พิการ เพราะเจ้าหน้าที่ อมต.แจ้งว่าเราไม่ได้รับเงินส่วนนี้ เพราะเพิ่งได้บัตร คนพิการตอนเดือน กรกฎาคม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 - 26 ก.ย.
เรียน คุณสมาชิกหมายเลข 3519420
ขออนุญาตชี้แจงดังนี้ค่ะ หากเป็นผู้พิการที่มีข้อมูลบัตรประจำตัวคนพิการในช่วงเดือนกรกฎาคม 2567 ถือว่าตรงตามเงื่อนไขผู้ได้รับสิทธิโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี 2567 นะคะ
ดังนั้น แนะนำให้ตรวจสอบสิทธิการเข้าร่วมโครงการได้ที่
เว็บไซต์ <https://govwelfare.cgd.go.th>
เว็บไซต์ <https://govwelfare.dep.go.th/check> (เฉพาะคนพิการ)
หรือ แอปพลิเคชัน "รัฐจ่าย" (โดยกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง)
โดยใช้เลขที่บัตรประชาชนในการตรวจสอบค่ะ

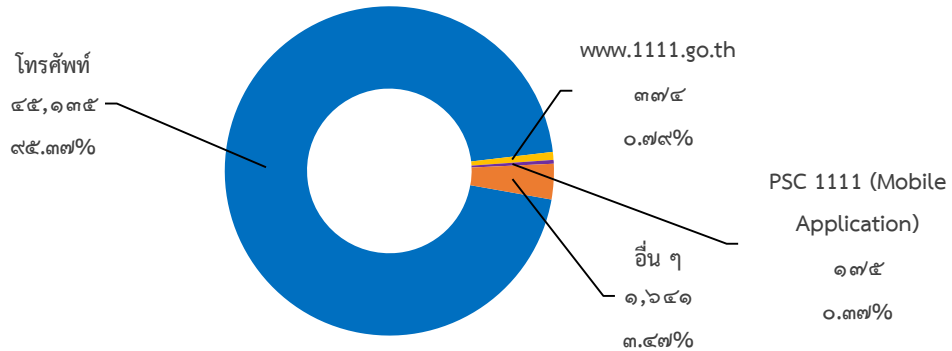
Supawan.

รูปที่ ๒๗ สอบถามผู้ได้รับสิทธิในโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ กลุ่มคนพิการ

๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลหมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๕,๑๓๕ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๗๔ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๗๕ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๖๔๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



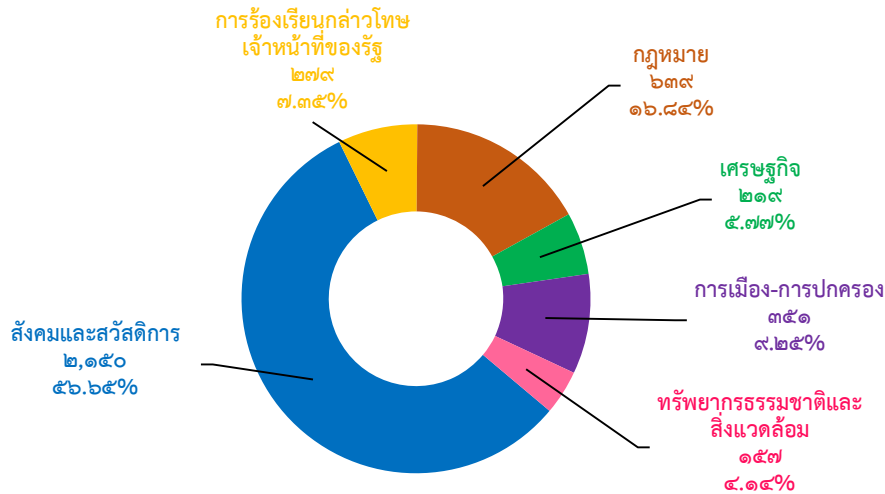
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๑๓๕	๓๗๔	๑๗๕	๑,๖๔๑	๔๗,๓๒๕
ร้อยละ	๙๕.๓๗	๐.๗๙	๐.๓๗	๓.๔๗	๑๐๐

รูปที่ ๒๘ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๑๓๕ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๒๓,๐๘๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๗,๐๐๖ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๕,๐๔๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๒๓,๐๘๖ ครั้ง ประกอบด้วยการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๒,๖๐๖ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๗,๖๖๖ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๒๔ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๒,๗๙๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๓,๗๙๕ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๑๕๐ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๒๗๙ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๖๓๙ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๑๙ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๓๕๑ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๕๗ เรื่อง และไม่มีมีการใช้บริการด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังแสดงตามภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

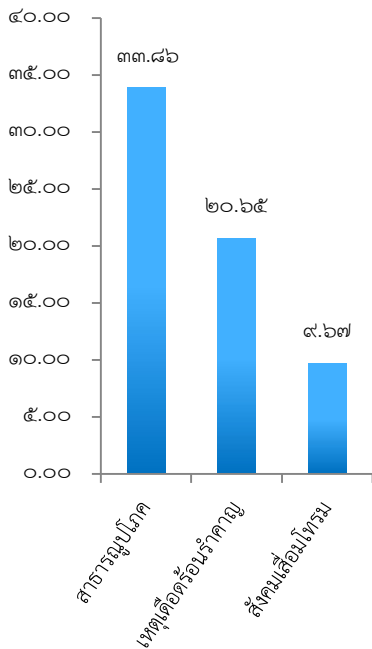
สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๑๕๐	๒๗๙	๖๓๙	๒๑๙	๓๕๑	๑๕๗	๐	๓,๗๙๕
ร้อยละ	๕๖.๖๕	๗.๓๕	๑๖.๘๔	๕.๗๗	๙.๒๕	๔.๑๔	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๙ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๒๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์รับแจ้งร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาธิปไตย ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์นเรนทร ฯลฯ จำนวน ๒๑๑ เรื่อง



สังคมและสวัสดิการ

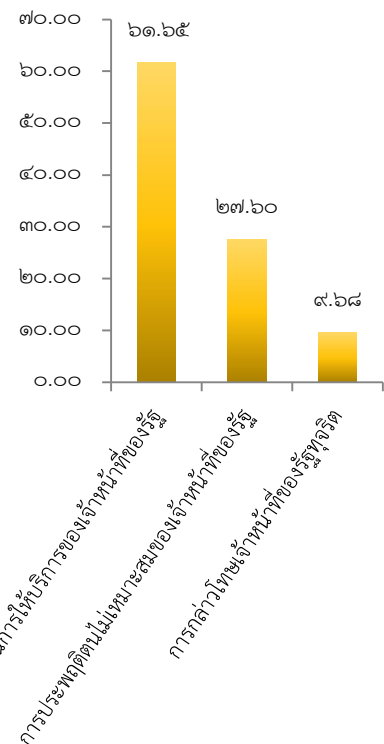
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

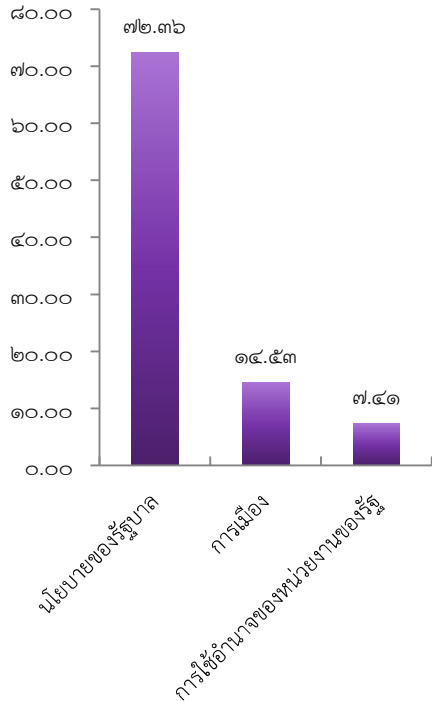
- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๓.๘๖ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไข ปัญหา กรณีไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ขอให้ดำเนินการซ่อมแซม ถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๐.๖๕ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณี ประสบปัญหาเสียงดังรบกวน จากการรวมกลุ่มดื่มสุรา กรณีได้รับ กลิ่นเหม็นรบกวนจากการพ่นสารเคมีของเพื่อนบ้าน ขอให้แก้ไข ปัญหาการจอดรถกีดขวางช่องทางการจราจร ฯลฯ
- สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๙.๖๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ขอให้แก้ไข ปัญหา เหตุเดือดร้อนรำคาญจากสุนัขจรจัด แจ้งเหตุ กรณีพบเห็น มีการลักลอบค้าประเวณี ฯลฯ

การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๑.๖๕ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๒๗.๖๐ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เก็บขยะ ขอให้ตรวจสอบ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๙.๖๘ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมและการทุจริตเงินกองทุนหมู่บ้าน ของผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร ขอให้ตรวจสอบการทุจริตการขูดเจาะท่อประปา ของการประปานครหลวง ฯลฯ





การเมือง-การปกครอง

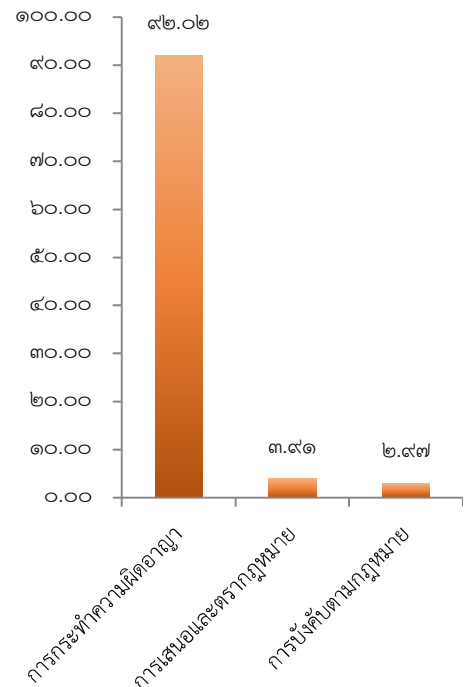
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๗๒.๓๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ฯลฯ
๒. **การเมือง** ร้อยละ ๑๔.๕๓ ได้แก่ ขอชมเชย นายกรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรี กรณีเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารประเทศของรัฐบาล ฯลฯ
๓. **การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๗.๔๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการสอบบรรจุของข้าราชการครู ขอชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร ฯลฯ

กฎหมาย

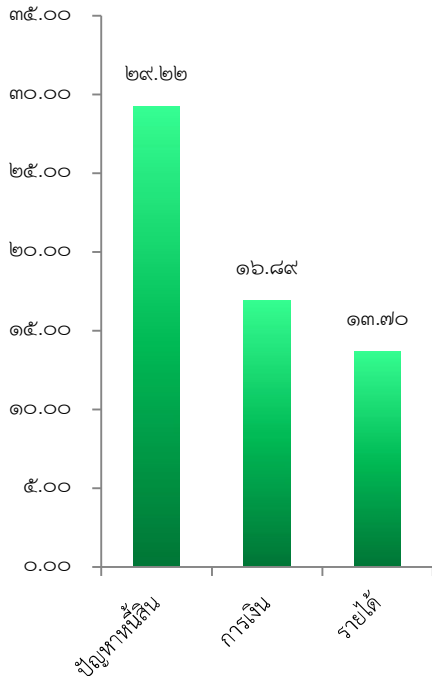
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๙๒.๐๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบมิจฉาซีพหลอกหลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซนเตอร์) ขอความช่วยเหลือกรณีถูกนำข้อมูลส่วนบุคคลไปเปิดบัญชีม้า ฯลฯ
๒. **การเสนอและตรวจกฎหมาย** ร้อยละ ๓.๙๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาทบทวนกฎหมายกัญชาเสรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการอายัดบัญชีและระงับบัญชีม้า ฯลฯ
๓. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๒.๙๗ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือทางด้านคดีอาญา กรณีถูกหลอกให้โอนเงิน ขอให้ตรวจสอบการปลอมแปลงป้ายทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะ ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

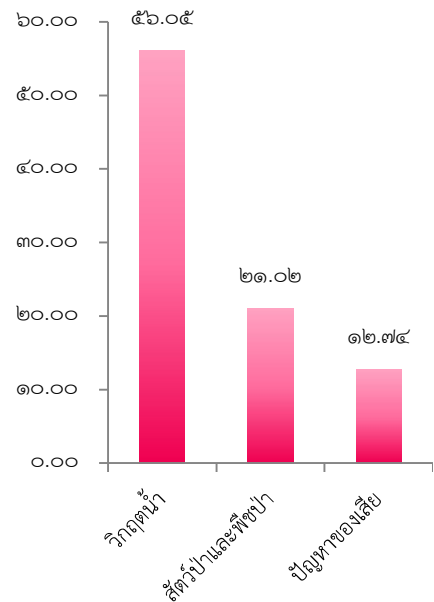


- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๙.๒๒ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ในระบบ ในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ฯลฯ
- การเงิน** ร้อยละ ๑๖.๘๘ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือถูกอายัดบัญชีธนาคาร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมีมาตรการควบคุมดูแลการคิดค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินของสถาบันการเงินทุกแห่ง ฯลฯ
- รายได้** ร้อยละ ๑๓.๗๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำทั่วประเทศ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนให้กับข้าราชการบำนาญ ฯลฯ

ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๕๖.๐๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเรื่องดินโคลนหลังจากน้ำท่วม ขอความช่วยเหลือจัดทำฝนเทียม ฯลฯ
- สัตว์ป่าและพืชป่า** ร้อยละ ๒๑.๐๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำช้างพลายประตุมากับพลายศรีณรงค์กลับสู่ประเทศไทย ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคาแรนที่ได้รับผลกระทบจากช้างป่าบุกรุกเข้ามาในพื้นที่ส่วนบุคคล ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๑๒.๗๔ ได้แก่ ขอความอนุเคราะห์ให้จัดสรรถังขยะ ขอให้แก้ไขปัญหาคาแรนได้รับความเดือดร้อนจากการฉีดพ่นสารเคมีของเพื่อนบ้าน ฯลฯ



๒. ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑ การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑ บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กต ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๐๑๖ ครั้ง

๒.๑.๒ เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก (๑๑๑๑ กต ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กต ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๘๔๕ ครั้ง

๒.๑.๓ โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet และโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้เป็นช่องทางในการให้บริการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับ การดำเนินการของโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗ และวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๗ คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ เพิ่มขึ้นอีก ๑ โครงการ โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๗๗,๗๐๔ 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

๒.๑.๔.๑ กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๗๘๐ ครั้ง

๒.๑.๔.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๑ ครั้ง

๒.๑.๔.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔,๔๘๘ ครั้ง

๒.๑.๔.๔ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC) เป็นศูนย์ปฏิบัติการในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหา และข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่อยู่ในอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ อันอาจส่งผลกระทบต่อประชาชน สังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ โดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขข่าวปลอมและเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้อง ออกสู่สาธารณะ อีกทั้งเป็นช่องทาง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๗๗ ครั้ง

๒.๑.๔.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕,๙๗๕ ครั้ง

๒.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๖๐๖ เรื่อง เช่น การขอยื่นต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา และรายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (VISA) เพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๕๗๘ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต และภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา (DNA)

๒.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์ จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้ค้ำประกันถึงการรักษารฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๕๙ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผลและอื่น ๆ จำนวน ๙๖ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๕๕ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

ตามที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้จัดตั้ง “ศูนย์ฮอตไลน์แจ้งภัยทางพระพุทธศาสนา” เพื่อรับเรื่องราวเกี่ยวกับภัยทางพระพุทธศาสนา และจากการประชุมคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาทางพระพุทธศาสนา ครั้งที่ ๑/๒๕๕๗ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้นำเสนอการดำเนินการประเด็นแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ โดยผ่านช่องทางศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลข ๑๑๑๑

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๑๖ เรื่อง เช่น ๑) การขอรับหนังสือสุทธินิสาสำหรับพระภิกษุและสามเณร ๒) การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ ๓) ช่องทางการแจ้งเบาะแสการทุจริตภายในวัด เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙ เรื่อง เช่น ๑) ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการแสดงธรรมของพระภิกษุสงฆ์ ๒) ตรวจสอบพฤติกรรมของพระภิกษุสงฆ์ที่มีการออกบิณฑบาตก่อนรุ่งอรุณ เป็นต้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ ๑) การเรียกเก็บค่าปลงศพของวัดในพื้นที่ต่าง ๆ เนื่องจากประชาชนแจ้งว่าปัจจุบันพบว่าทางวัดมีการเรียกเก็บค่าปลงศพในราคาที่สูง

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ทั้งนี้ ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๘ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๘ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น และความหมายของข้อมูลส่วนบุคคล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ เป็นต้น

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓๙๒,๙๖๔ ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ ๒ 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	ประพติ		นและแก้ไข	ประชารัฐ
	เดิเงิน		ภาษา	ภัยพิบัติ	พ.ร.บ.	เสรีภาพ			ปัญหา	
	๑๐,๐๐๐		ต่างประ		อำนาจ	(สายด่วน			ข่าวปลอม	
	บาท ผ่าน		เทศ		ความ	ยุติธรรม)				
	Digital				สะดวก					
	Wallet									
๑๔๗,๕๖๙	๑๗๗,๗๐๔	๔๕,๑๓๕	๗๒๔	๒,๐๑๖	๖,๘๔๕	๑,๗๘๐	๕๑	๔,๔๘๘	๖๗๗	๕,๗๗๕

จากสถิติการให้บริการในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓๙๒,๙๖๔ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) ๓๔๗,๘๒๙ ครั้ง แบ่งเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๘๗,๑๓๐ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๗๕,๔๕๙ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๖,๓๑๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๗๘,๙๒๑ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๗๐,๘๔๐ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๑๖๕,๘๑๑ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๐๒๖ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการให้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

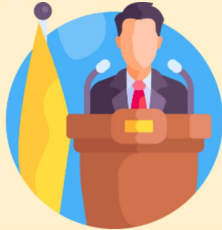
๑.๑ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๑๖๕,๘๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๑๖๕,๖๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน ๑๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

๑.๒ บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๕,๐๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔,๙๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๓ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓ บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ เรื่องที่ขอบริการและเอกสาร ได้แก่ เอกสารแบบคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/หนังสือมอบอำนาจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และระเบียบกรมการจัดหางาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอนุญาตการทำงาน เป็นต้น

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

การเมือง-การปกครอง



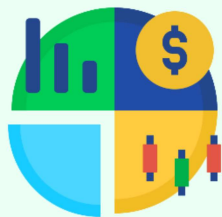
- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)
- การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับภัยออนไลน์
- การระงับบัญชีธนาคาร

สังคมและสวัสดิการ



- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- โครงการเน็ตประชารัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ

เศรษฐกิจ



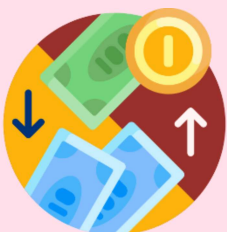
- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ
- การลงทะเบียนพร้อมแพทย์ เพื่อโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗

การศึกษาและเทคโนโลยี



- การเทียบวันตามปฏิทิน
- การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย
- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

อื่น ๆ



- โครงการพร้อมแพทย์
- การตรวจสอบข้อมูลการสมัครบริการพร้อมแพทย์ของบัญชีธนาคาร
- การลงทะเบียนเข้าใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ กรณีซื้อลงทะเบียน Sim ไม่ตรงกับบัญชี

๒. การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๑๓๕ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๒๓,๐๘๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๗,๐๐๖ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อ ก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๕,๐๔๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๒๓,๐๘๖ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการ รับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๒,๖๐๖ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๗,๖๖๖ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๒๔ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๒,๗๙๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๓,๗๙๕ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๑๕๐ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๒๗๙ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๖๓๙ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๑๙ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๓๕๑ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๕๗ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการด้านพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๒๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงาน แจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ศูนย์ปราบปรามฯ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์เรนทร ฯลฯ จำนวน ๒๑๑ เรื่อง

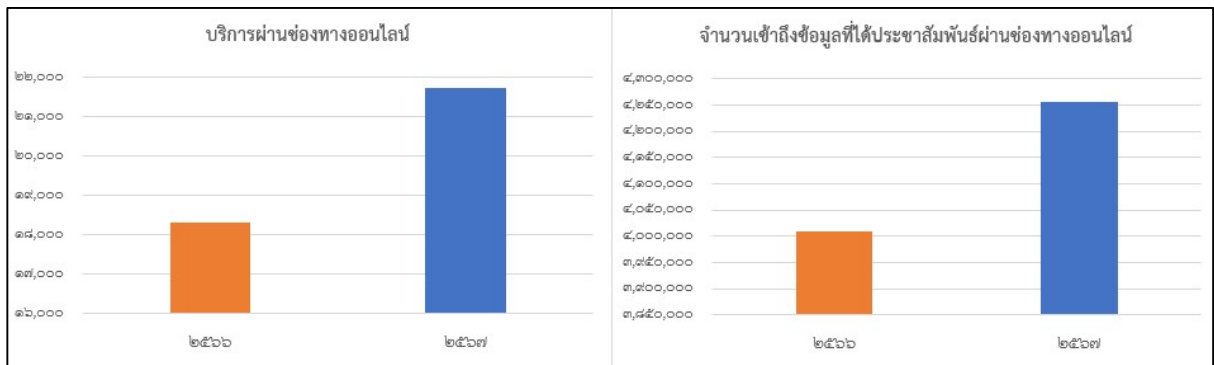
การวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ GCC 1111

แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ

๑. การใช้บริการออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น

- **การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์** : มีแนวโน้มการใช้งาน อยู่ในระดับที่ต่อเนื่อง ตามการเติบโตของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้นในการติดต่อและรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และโซเชียลมีเดีย ซึ่งทำให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ทาง GCC 1111 มียอดการขอใช้บริการช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งหมด จำนวน ๒๑,๗๒๕ ครั้ง มีจำนวนที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่มีการขอรับบริการจำนวน ๑๘,๓๓๒ ครั้ง และมีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๔,๒๕๕,๙๘๘ ครั้ง มีจำนวนที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่มีจำนวน

เข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๔,๐๐๘,๘๙๖ ครั้ง (ทั้งนี้ไม่รวม ช่องทาง X ที่มีการเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผล ซึ่งส่งผลต่อจำนวนการเข้าชมประชาสัมพันธ์)



รูปที่ ๓๐ ปริมาณการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลออนไลน์

- **บริการแชทบอทและ AI :** มีแนวโน้มการใช้แชทบอทหรือ AI ในการตอบคำถามเบื้องต้นหรือข้อมูลพื้นฐาน ช่วยลดเวลาการรอคอยสำหรับคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป และช่วยลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ทาง GCC 1111 มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๑๐,๓๐๔ ครั้ง ซึ่งยังคงมีผู้ใช้บริการ และมีความต้องการให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามแนวโน้มการเติบโตของเทคโนโลยี

๒. ความต้องการข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้

- ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ เช่น นโยบายรัฐ การติดต่อหน่วยงานราชการ และข้อมูลเกี่ยวกับบริการของรัฐอื่น ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ GCC 1111 มีผู้ขอใช้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีสถานการณ์พิเศษ หรือ นโยบายรัฐ ดังภาพสถิติการเรียกใช้บริการในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ครั้ง และให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน ๒๑,๗๒๕ เรื่อง โดยดำเนินการได้เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด หากแต่จะไม่เพียงพอและเหมาะสมในสถานการณ์พิเศษ กรณีมีนโยบายเร่งด่วน ของรัฐบาลหรือโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet และโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ

- ความคุ้มค่าในด้านทักษะการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน กล่าวคือ พนักงานทุกคนจะมีองค์ความรู้ หลากหลายของข้อมูลทุกกระทรวง (Multi Skill) และได้รับการฝึกทักษะพร้อมทั้งได้รับการอบรม องค์ความรู้ภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยพบได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หลังการให้บริการทางโทรศัพท์ ที่ประเมินผลการให้บริการทั้งด้านของข้อมูลที่ได้รับ และ ด้านของพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๙ และผลประเมินการให้บริการทางสื่อสังคม ออนไลน์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๒ นอกจากนี้ยังได้รับการชมเชยจากผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๗๗ ครั้ง

๒. บุคลากร (งานสนับสนุน)

- จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงาน ถือว่ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณงาน ที่ได้รับ กล่าวคือ สามารถจัดทำข้อมูลเพื่อรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในสถานการณ์ปกติ และในกรณีที่ ภาครัฐมีนโยบายเร่งด่วน สามารถจัดฝึกอบรมข้อมูลได้อย่างทันที่ทันที่ และ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งได้ดำเนินการควบคุมคุณภาพการให้บริการทั้งในรูปแบบ ของเสียง ได้แก่ การตรวจสอบไฟล์เสียง เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย และข้อมูลที่บันทึกงานในระบบ ได้แก่ การตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกงานในระบบ โดยใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการจัดทำและปรับปรุงข้อมูล จำนวน ๑๑๐,๗๘๕ รายการ มีการจัดฝึกอบรมข้อมูลให้กับพนักงานรับสาย มีการควบคุมคุณภาพการให้บริการโดยการสุ่ม Monitor ไฟล์เสียง จำนวน ๒๓,๙๕๖ ไฟล์เสียง และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการผ่านการบันทึก ข้อมูลในระบบ จำนวน ๙๒๗,๗๙๓ เรื่อง

❖ ทักษะการด้านเทคโนโลยี

๑. เทคโนโลยี AI

- ความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ เพื่อช่วยภาครัฐในการลดงบประมาณการจ้างบุคลากร ในสัดส่วนที่สมดุลกับเทคโนโลยี เพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงประชาชน ได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้นและยังสร้างการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับผู้ใช้บริการ

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot และ Chatbot จำนวน ๓๒๔,๐๖๔ ครั้ง โดยแบ่งเป็นช่องทาง Voicebot ที่ให้บริการผ่าน Call Center GCC 1111 จำนวน ๓๑๓,๗๖๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๒ และการให้บริการผ่านระบบ Chatbot บนเว็บไซต์ www.gcc.go.th จำนวน ๑๐,๓๐๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๘ มีความแม่นยำและความถูกต้องในการให้บริการของระบบ Voicebot และ Chatbot คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๙ ของการให้บริการผ่าน Bot ทั้งหมด

- ระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติ การสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ในปัจจุบันมีการเก็บรวบรวมข้อมูล การสอบถามข้อมูลภาครัฐ ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน และ กระทรวงวัฒนธรรม โดยได้มีการนำเสนอในรูปแบบ Dashboard ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูล ภาครัฐของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวงหรือ หมวดเรื่องที่ต้องการ และกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหา การแสดงผลได้ตามความเหมาะสม และเพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถการดำเนินงานตามแผน AI ๓ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘-ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐) ในการต่อยอดและพัฒนาเทคโนโลยี AI ในโครงการ GCC 1111 ให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

๒. สื่อดิจิทัลออนไลน์

- ความคุ้มค่าของการใช้สื่อดิจิทัลออนไลน์ สร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ถูกต้อง ให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับภาครัฐในการส่งตรงข้อมูลถึงผู้ใช้บริการ และสามารถป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จ (Fake News) ทำให้ภาครัฐลดงบประมาณ ในการแก้ปัญหาเรื่องอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ GCC 1111

ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๓๓,๓๖๔ เรื่อง สร้างการรับรู้และเข้าถึงผู้ใช้บริการ จำนวน ๖,๔๙๓,๐๙๓ ครั้ง

๓. เทคโนโลยี (ระบบ อุปกรณ์)

- ความคุ้มค่าของการใช้ระบบ อุปกรณ์ ในปัจจุบัน GCC 1111 ใช้ระบบ Contact Center ในรูปแบบการรวมทุกช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามาไว้ในที่เดียว (Omni Channel) ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้จากหลากหลายช่องทางและตลอดเวลา ภาครัฐสามารถบริหารจัดการสถิติและข้อมูลไว้ในที่เดียว และสามารถจัดเก็บเป็น Big Data เพื่อนำไปประมวลผลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติสำหรับการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐผ่าน GCC 1111
- เป็นระบบที่สามารถรองรับการให้บริการในทุกภารกิจ และ ทุกสถานการณ์ของภาครัฐได้ทันทั่วทั้ง โดยภาครัฐไม่ต้องเสียงบประมาณในการว่าจ้างหน่วยงานอื่นให้ดำเนินการ
- เป็นระบบที่สามารถรองรับการทำงานนอกสถานที่ (Work from Anywhere) และมีมาตรการป้องกันความปลอดภัยระดับสากล

ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

๑. ใช้ระบบ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล
๒. เพิ่มช่องทางการสื่อสาร ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน LINE
๓. พัฒนาแผนการสื่อสารเชิงรุก เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วแก่ประชาชน

การดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้ จะช่วยให้ GCC 1111 สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๓ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูลผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูล มิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมาย เพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก : แบบบันทึกข้อตกลง (NDA)_GCC 1111_ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗)

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

การดำเนินการ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับแจ้งจัดใส่ หรือบรรจุในฐานะข้อมูล ผู้รับแจ้งไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญาณนี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

ข้อมูลใด ๆ ที่ GCC 1111 จัดใส่ หรือบรรจุในฐานะข้อมูล GCC 1111 มิได้นำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญาณนี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๔

ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๓)

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

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๔) พนักงานสนับสนุนด้านการบริหารจัดการข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาบุคลากรประสานงานข้อมูล และการประสานงานโครงการ เพื่อให้ระบบ Call Center มีข้อมูลที่ทันสมัยเป็นประจำทุกวัน และตอบสนองต่อข้อซักถามของประชาชนได้มีประสิทธิภาพ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี 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) ชั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) ไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามข้อ ๓.๓.๑ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ภาคผนวก ๑)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อย ๑ ครั้ง ทั้งนี้สำหรับพนักงานเข้าใหม่ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

การดำเนินการ

GCC 1111 จะจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อย ๑ ครั้ง ซึ่งได้จัดอบรมหลักสูตร การพัฒนาและสร้างคุณภาพการบริการให้เป็นเลิศ ในวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๗ และสำหรับพนักงานใหม่ GCC 1111 ได้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ ทักษะการให้บริการ

Call Center มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ องค์ความรู้หน่วยงานภาครัฐ และ หลักสูตรข้อมูลความรู้
โครงการเติมเงิน 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 กันยายน ๒๕๖๗ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๖ ประกาศย้ายที่ทำการจากห้างสรรพสินค้าตั้งอ่าวเสด็จ อนุบุรี
ชั้น ๖ ไปยังที่ทำการใหม่ ณ ชั้น ๑ ห้างสรรพสินค้าโลตัส สาขาเจริญสุขนิทวงศ์ เขตบางพลัด ตั้งแต่วันที่
๙ กันยายน ๒๕๖๗ เป็นต้นไป สามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ฝ่ายบริหารทั่วไป ๐๘ ๐๗๘๖ ๖๓๒๐ ฝ่ายส่งเสริม
การมีงานทำ ๐๘ ๐๐๖๑ ๕๘๒๖ ฝ่ายควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว ๐๘ ๐๕๔๘ ๖๕๘๑ ฝ่ายตรวจและคุ้มครอง
คนหางาน ๐๘ ๒๐๕๘ ๒๗๗๕

- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ได้มีมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ได้รับ
ผลกระทบจากอุทกภัยในพื้นที่ภาคเหนือ ทั้งนี้ ผู้กู้ยืมที่ประสบภัยพิบัติจากอุทกภัยหรือภัยธรรมชาติอื่น ๆ สามารถ
ยื่นคำขอผ่อนผันการชำระหนี้ได้ โดยระยะเวลาการผ่อนผันจะไม่เกิน ๒ คราว คราวละไม่เกิน ๑ ปี รวมระยะเวลาทั้งสิ้น
ไม่เกิน ๒ ปี ในช่วงเวลาดังกล่าว ผู้กู้ยืมจะได้รับการยกเว้นการชำระหนี้ทั้งในส่วนเงินต้น ดอกเบี้ย รวมถึงเบี้ยปรับ
หรือค่าธรรมเนียมกรณีผิดนัดชำระหนี้ที่เกิดขึ้นระหว่างช่วงเวลาที่ได้รับการผ่อนผัน ทั้งนี้ ผู้กู้ยืมที่ประสงค์จะขอ
ผ่อนผันการชำระหนี้ต้องไม่มียอดค้างชำระ ผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบรายละเอียดคุณสมบัติและเงื่อนไขตามที่กองทุนฯ
กำหนดได้ที่เว็บไซต์ www.studentloan.or.th หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมผ่านทางบัญชีไลน์ทางการของ กยศ.

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ขยายระยะเวลาการลงทะเบียนสำหรับผู้พิการ
ทั่วประเทศ จนถึงวันที่ ๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้ผู้พิการมีสิทธิได้รับเงินสนับสนุนจำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท
โดยในขณะนี้กระทรวงฯ ได้ร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุขในการอำนวยความสะดวกในการขึ้นทะเบียน และออกบัตร
ประจำตัวคนพิการให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้พิการสามารถไปดำเนินการขึ้นทะเบียน และ
ออกบัตรประจำตัวคนพิการได้ที่โรงพยาบาลศูนย์ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ ส่วนในบางจังหวัดที่ยังไม่สามารถดำเนินการ
ได้ ขอให้ผู้พิการรีบดำเนินการขึ้นทะเบียนเพื่อรักษาสิทธิในการรับเงินสนับสนุน จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท

- กระทรวงการคลัง เปิดเผยถึงความพร้อมในการดำเนินการจ่ายเงิน โครงการดิจิทัลวอลเล็ต ชุดแรก โดยระบุว่าจะเริ่มโอนเงินตั้งแต่วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๗ และทยอยโอนเงินให้ผู้มีสิทธิอย่างต่อเนื่อง การโอนเงินจะดำเนินการในช่วงกลางคืนเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อระบบของธนาคาร ทั้งนี้ ได้ยืนยันว่า กลุ่มผู้ที่ได้รับเงินกลุ่มแรกจะเป็นผู้พิการ และผู้ที่มีบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งลงท้ายด้วยเลข ๐ โดยการโอนเงินจะเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

ขอบเขตงาน 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)

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 (หนังสือส่งเลขที่ เอ็นที ฐฐก.๒.๓/๒๑๐๕ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖) รายละเอียดตาม QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ส่วนที่ ๕

ด้านการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๔)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 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 ๓ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

กิจกรรม	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				หมายเหตุ
	ม.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ					
๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา					
๓.๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot เป็นประจำ ทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต					
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 และข้อเสนอแนะแนวทางการทำงานต่อไป					

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ตารางที่ ๔ 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 ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจรับให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้					
นำเสนอ ๓ ประเด็นสำคัญเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ					
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลุ่มกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้					
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data					
(๑.๒) นำเข้า ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ลงฐานข้อมูล Big Data					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓					
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง					
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้					
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ					
แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๑๕ หน่วยงานเดิม					
แสดงผลเนื้อหา ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒					
ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓					
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า					
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้					

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

การดำเนินการ

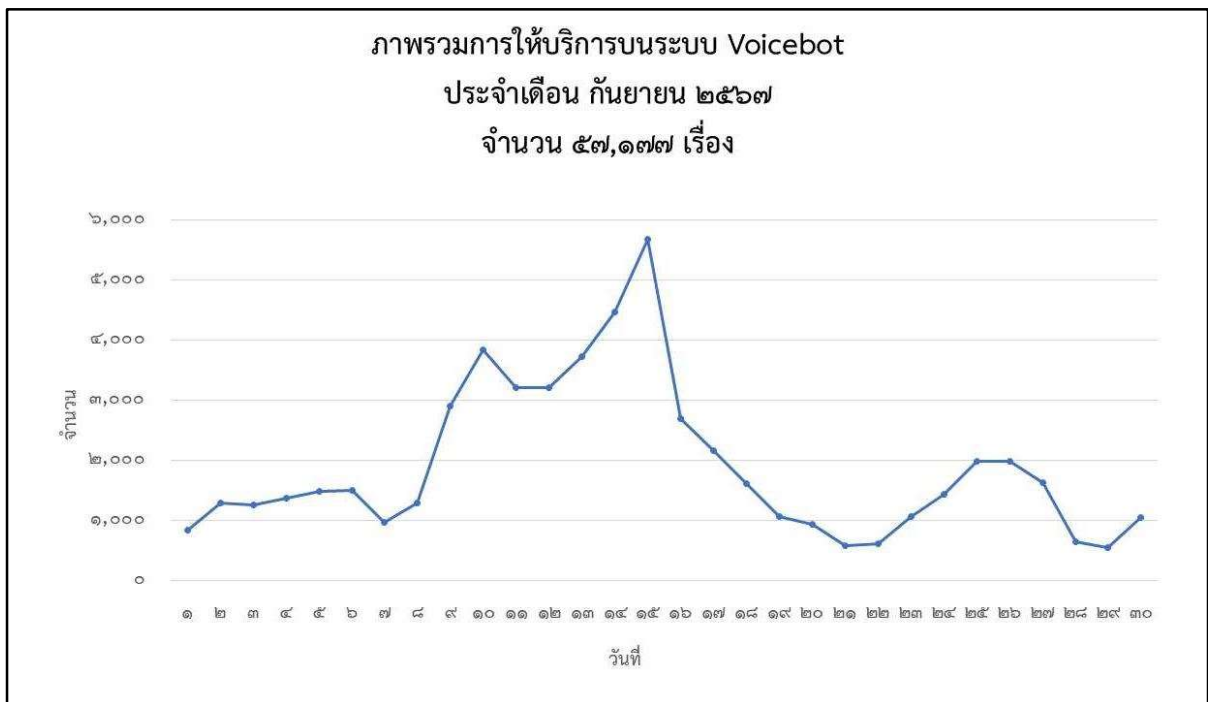
การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งที่ ๑๒ เดือน กันยายน ๒๕๖๗ สรุปได้ดังนี้

- ๑) ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลภาพรวมการทำงานของระบบ พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝน และเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๔ เมื่อเปรียบเทียบความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ ร้อยละ ๙๑.๕๐% เพิ่มขึ้น ๔.๓๔%
- ๒) ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๔ รายการ Response จำนวน ๔ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๒๒ รายการ รวมทั้งหมด ๓๕๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ที่งานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้ มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

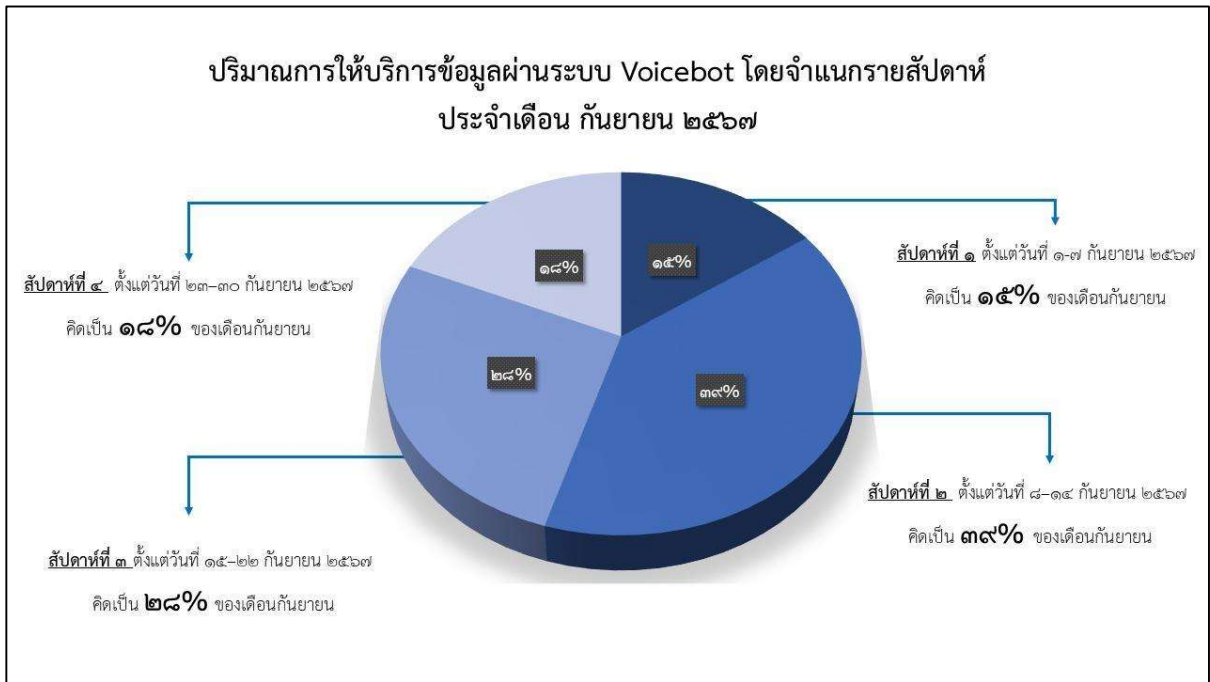
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



รูปที่ ๓๒ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๕๗,๑๓๗ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๘๑,๔๓๖ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



รูปที่ ๓๓ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑-๗ กันยายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๕ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘-๑๔ กันยายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๔ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕-๒๒ กันยายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๘ และ สัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ของเดือน กันยายน ๒๕๖๗ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

ตารางที่ ๕ การให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	๑๘,๒๒๐
กระทรวงมหาดไทย	๑๓,๓๖๔
กระทรวงกลาโหม	๑๐,๗๘๘
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕,๖๘๑
กระทรวงแรงงาน	๓,๑๒๔
กระทรวงการต่างประเทศ	๑,๕๘๔
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑,๕๗๗
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑,๐๖๔
กระทรวงสาธารณสุข	๘๕๖
กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๔๕
กระทรวงคมนาคม	๑๙๔
กระทรวงพาณิชย์	๑๔๔
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๐
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๙
กระทรวงยุติธรรม	๒๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๐
กระทรวงพลังงาน	๒๐
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๗
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๗
ราชบัณฑิตยสถาน	๙
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๕
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๓
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
อื่น ๆ	๒๑
รวมทั้งหมด	๕๗,๑๗๗

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

ตารางที่ ๖ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และคนพิการ	๖,๗๓๒
	นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท	๓,๒๗๘
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๒,๘๗๓
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๒,๑๑๙
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๑,๕๕๘
	ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๖๕๒
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๓๖๘
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๒๑๗
	เงินได้พึงประเมินที่ต้องเสียภาษี	๑๖๔
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๑๑๐
	คำถามอื่น ๆ	๑๔๙
รวม		๑๘,๒๒๐
กระทรวงมหาดไทย	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๕,๒๒๑
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๓,๒๒๐
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีเปลี่ยนชื่อตัว หรือชื่อสกุล	๑,๖๗๗
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๑,๑๐๕
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก	๖๐๐
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๕๖๒
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีย้ายที่อยู่	๓๕๘
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน	๑๙๓
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนชำรุด	๖๐
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๕๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่น ๆ	๓๑๘
รวม		๑๓,๓๖๔
กระทรวงกลาโหม	การเทียบเวลามาตรฐาน	๕,๗๖๖
	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๒,๕๑๓
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๑,๕๕๔
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๕๐๒
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๒๕๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมทหารช่างที่ ๒๑	๒๐๑
รวม		๑๐,๗๘๘
กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒,๓๑๗
	พยากรณ์อากาศ	๑,๖๕๐
	พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖	๕๔๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๓๘๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๘๓
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๑๗๓
	รหัสไปรษณีย์พื้นที่ต่าง ๆ	๑๒๒
	สถานการณ์แผ่นดินไหวและสึนามิ	๖๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตุฯ	๕๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	๓๓
	คำถามอื่น ๆ	๔๙
รวม		๕,๖๘๑
กระทรวงแรงงาน	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๑,๕๖๘
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๘๑๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๒๕๙

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการ สายด่วน ๑๕๐๖ สำนักงานประกันสังคม	๒๐๙
	การขอทำบัตรประจำตัวต่างด้าว	๑๕๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๕๕
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว	๒๔
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๒๔
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๘
	การตรวจสอบสุขภาพของแรงงานต่างด้าว	๗
รวม		๓,๑๒๔
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑,๐๑๘
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๒๖๑
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๑๖๐
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๕๘
	ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน	๒๗
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒๐
	การยื่นขอหนังสือรับรองบุตรเดินทางไปต่างประเทศ	๑๕
	การขอวีซ่าของคนไทยที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ	๗
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๔
	รายชื่อประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน	๓
	คำถามอื่น ๆ	๑๑
รวม		๑,๕๘๔
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	โครงการปุ๋ยคนละครึ่ง	๘๑๘
	การประกาศปิดอ่าวไทยของกรมประมง	๔๑๑
	ปริมาณน้ำในเขื่อนต่าง ๆ	๒๐๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๕๗
	โครงการประกันภัยพืชผล ปีการผลิต ๒๕๖๗	๓๒
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๗	๒๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมวิชาการเกษตร	๘
	การเปิดรับสมัครสหกรณ์การเกษตร	๔
	การประกาศฤดูน้ำแดง ประจำปี ๒๕๖๗	๔
	บทลงโทษกรณีฝ่าฝืนคนประจำเรือแรงงาน	๓
	คำถามอื่น ๆ	๑๑
รวม		๑,๕๗๗
กระทรวงการพัฒนาสังคม และ ความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕๓๕
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๒๑๐
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑๐๕
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๕๔
	การขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๕๒
	ช่องทางการรับเบี่ยงความพิการ	๒๗
	การบริจาคกายอุปกรณ์และสิ่งของเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	๒๖
	การจดทะเบียนคนพิการ	๒๑
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๒๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	คำถามอื่น ๆ	๗
รวม		๑,๐๖๔
กระทรวงสาธารณสุข	ความหมายของการเจ็บป่วยทั่วไป	๔๑๒
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๒๑๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑๕๘
	การบริจาคโลหิต	๓๒
	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๒๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข	๓
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๒

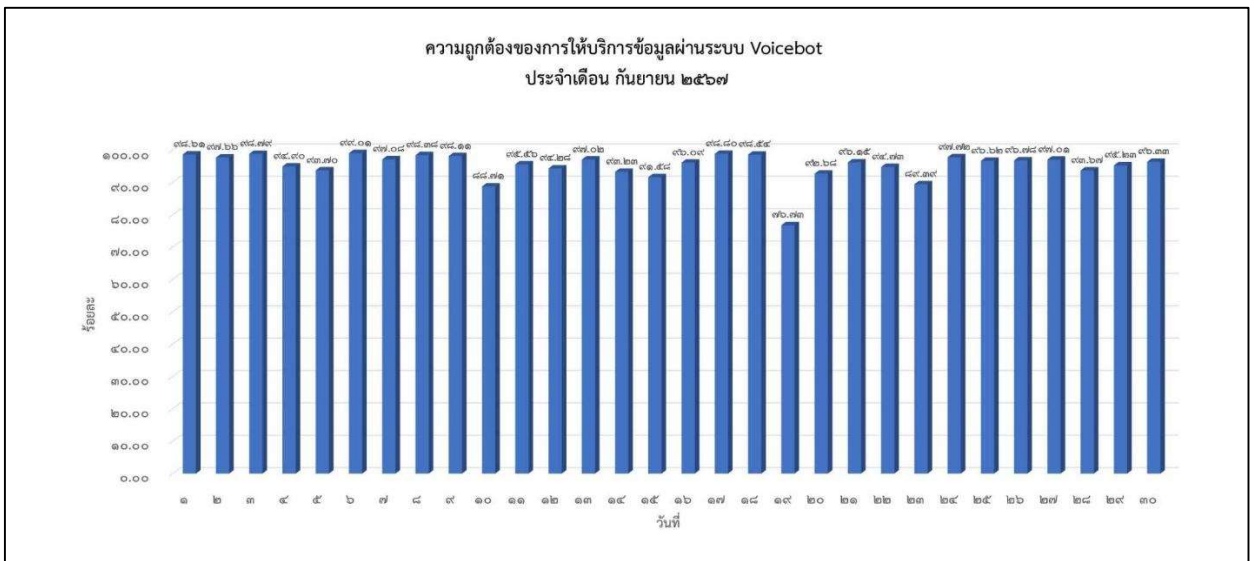
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ความหมายของอุบัติเหตุ	๒
	คำถามอื่น ๆ	๓
	รวม	๘๕๖
กระทรวงอุตสาหกรรม	ราคาแร่	๑๗๕
	ราคาเหล็ก	๑๑๖
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๒๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๖
	รวม	๓๔๕
กระทรวงคมนาคม	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๕๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก	๕๘
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๓๓
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๒๕
	การทำใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๗
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๓
	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๓
	การสลับป้ายทะเบียนรถ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การรถไฟแห่งประเทศไทย	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้	๑
	คำถามอื่น ๆ	๒
		รวม
กระทรวงพาณิชย์	ราคาทองคำ	๘๑
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๒๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสาขาจังหวัดเขตต่าง ๆ	๑๘
	ข้อมูลและความหมายของสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์	๑๒
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๓
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๓
	การจดลิขสิทธิ์	๒
	รวม	๑๔๔

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๓๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๔
	โครงการบัตรเดียมเที่ยวทุกที่	๘
	การขออนุญาตขึ้นทะเบียนเรือไฮยอนด์	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรธรณี	๒
รวม		๗๐
กระทรวงการท่องเที่ยวและ กีฬา	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๑๖
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๙
	อายุใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑
รวม		๒๙
กระทรวงยุติธรรม	การจัดกิจกรรม “พร้อมใจไกลเกลี่ย แก่หนี้ครัวเรือน”	๑๑
	การประมวลชื่อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๗
	การขอลดปล่อยตัวชั่วคราว	๓
	การขอความช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศาลจังหวัดต่าง ๆ	๑
รวม		๒๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	สวัสดิการของข้าราชการ	๑๓
	หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานราชการต่าง ๆ	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๒๐
กระทรวงพลังงาน	ราคาน้ำมัน	๑๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพลังงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๑
รวม		๒๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงวัฒนธรรม	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑๒
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงวัฒนธรรม	๑
รวม		๑๗
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๘
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๕
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๓
	การย้ายสถานศึกษา	๑
รวม		๑๗
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๙
รวม		๙
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษแพทย	๕
รวม		๕
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๓
รวม		๓
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	ระเบียบการขอเข้าเยี่ยมชมรัฐสภา	๑
รวม		๑
อื่น ๆ	อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ	๑๒
	การขึ้นทะเบียนโดรน	๕
	การตรวจสอบสถานะโดรน	๔
รวม		๒๑
รวมทั้งหมด		๕๗,๑๗๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้



รูปที่ ๓๔ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๔% โดยการทดสอบผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนกันยายน ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค

ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสุ่มปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ พบว่า ระบบยังคงมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค เนื่องจากมีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นจำนวนมากและข้อมูลมีความหลากหลาย

รวมถึง เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจมาวิเคราะห์ข้อมูล และปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ๆ บนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Voicebot ไปใช้งานในฐานข้อมูล Big Data

แนวทางการแก้ไข

ประเมินผลการให้บริการ และแก้ไขปัญหบบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่องโดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ มีการวิเคราะห์ข้อมูล และปรับปรุงรูปแบบการสนทนาบนระบบ Voicebot รวมถึงคัดกรอง และ Training ข้อมูลตามความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุง และแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้อง และทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพ และการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

๑) เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๘๐.๘๐% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

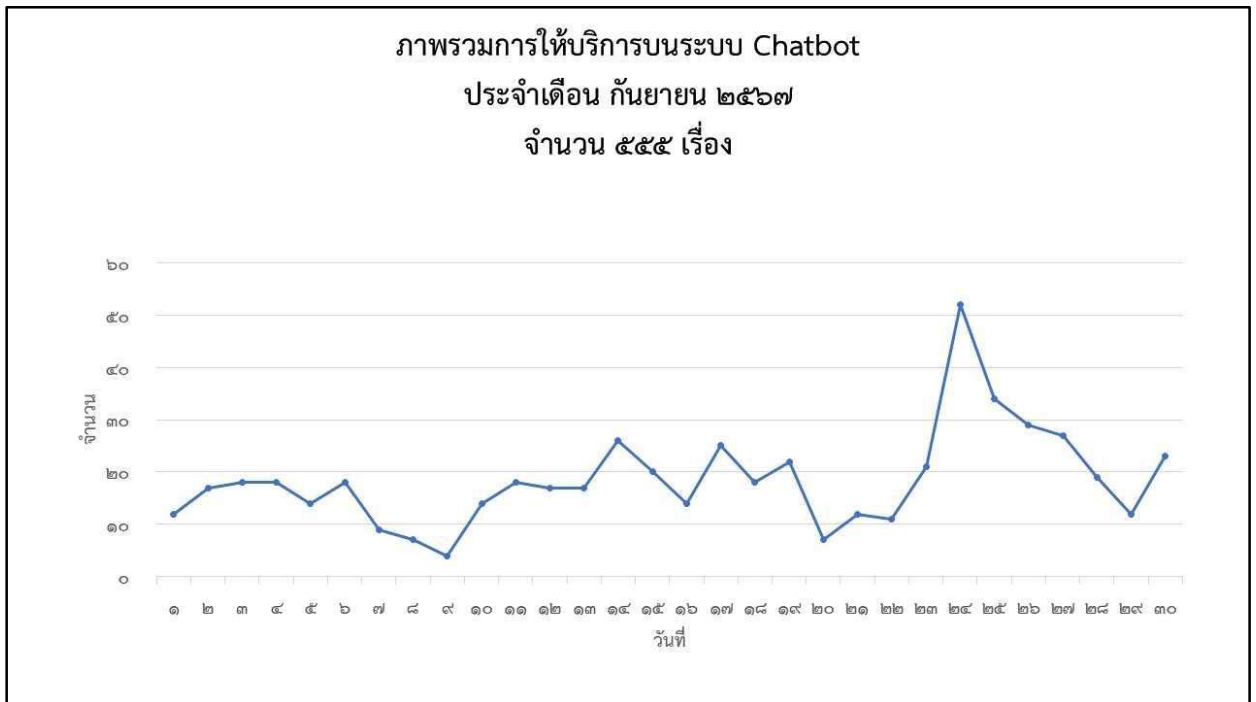
๒) ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic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

๓) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๑๒ ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ คิดเป็น ๘๐.๙๐% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้าง ของข้อมูล ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการ ประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล

๔) ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๙ รายการ Response จำนวน ๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๗ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๘ รายการ พร้อมทั้ง ปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

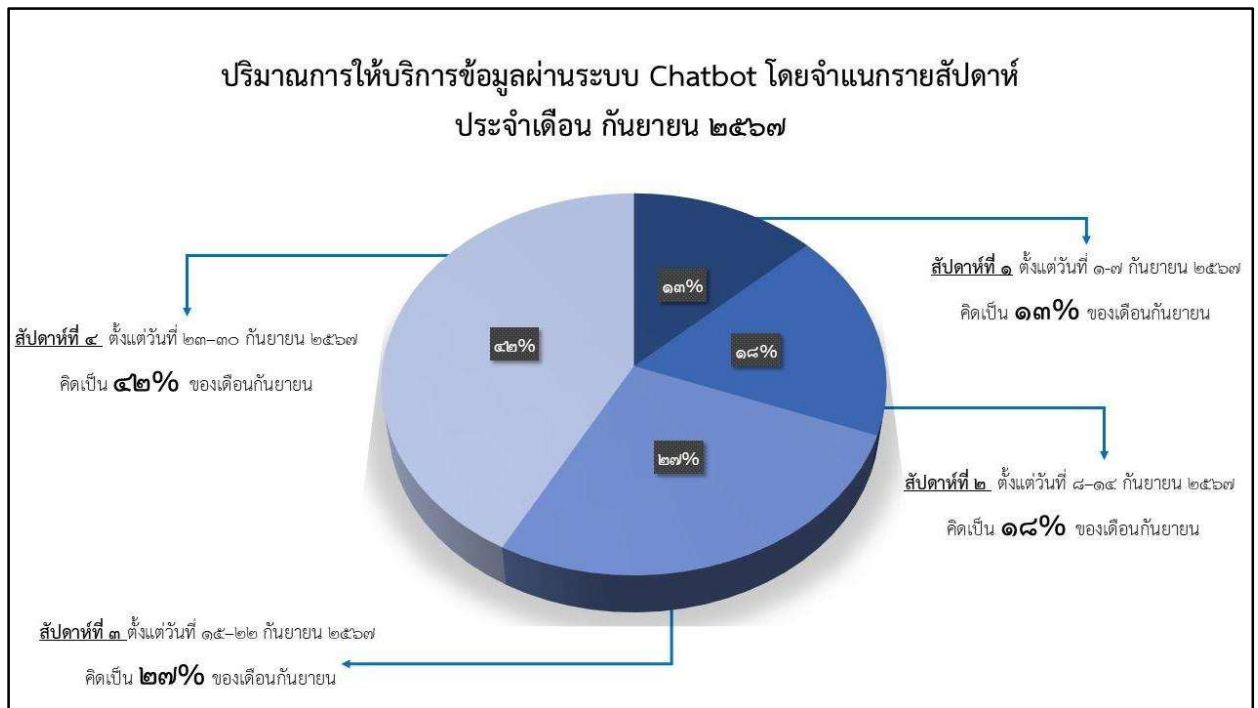
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



รูปที่ ๓๕ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ มีการให้บริการรวมทั้งหมดจำนวน ๕๕๕ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



รูปที่ ๓๖ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑-๗ กันยายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๓ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘-๑๔ กันยายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๘ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕-๒๒ กันยายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๒ ของเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

ตารางที่ ๗ สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	๘๗
กระทรวงการคลัง	๗๔
กระทรวงการต่างประเทศ	๔๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๕
สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๒
กระทรวงแรงงาน	๓๑
กระทรวงคมนาคม	๒๙
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๕
สำนักงานอัยการสูงสุด	๒๓
กระทรวงพลังงาน	๒๒
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๙
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๘
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๘
กระทรวงสาธารณสุข	๑๗
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๗
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๕
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๔
กระทรวงพาณิชย์	๑๔
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๔
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๔
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒
กระทรวงกลาโหม	๒
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๑
อื่น ๆ	๑
รวมทั้งหมด	๕๕๕

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

ตารางที่ ๘ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๒๗
	จุดผ่านแดนทั่วประเทศ ให้คนไทยเดินทางกลับเข้าประเทศ อย่างถูกกฎหมาย	๑๖
	ศูนย์บริการคลินิกสัตว์แพทย์กรุงเทพมหานคร	๙
	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๗
	แอปพลิเคชัน ThaiD หรือ ไทยดี	๗
	ตลาดนัด ๕๐ ปี กทม. ออนไลน์	๒
	โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์	๒
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๒
	การขอสัญชาติเป็นไทย	๒
	โครงการแบบบ้านเพื่อประชาชน	๒
	คำถามอื่น ๆ	๑๑
รวม		๘๗
กระทรวงการคลัง	โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และคนพิการ	๒๒
	นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๔
	ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑๑
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๙
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๔
	การประกันภัยภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๓
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๓
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๒
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๑
	คำถามอื่น ๆ	๓
	รวม	๗๔
กระทรวงการต่างประเทศ	การแปลและการรับรองเอกสาร	๑๙
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๘
	ข้อควรระวังก่อนเดินทางไปต่างประเทศ	๗
	การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate - E.C.)	๓
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๒
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๒
	ขอรับความช่วยเหลือเร่งด่วนจากเหตุการณ์ไม่สงบในอิสราเอล	๑
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑
	ชื่อตำแหน่งทางการทูต	๑
	การช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๒
	รวม	๔๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๑๔
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	การแจ้งอายัดบัญชีม้า	๓
	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๒
	แนวทางแก้ไขเมื่อเจอปัญหาซื้อขายออนไลน์	๑
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑
	รวม	๓๕



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักนายกรัฐมนตรี	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑๔
	สวัสดิการของข้าราชการ	๙
	การใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)	๘
	การยื่นขอ SMART Visa	๑
รวม		๓๒
กระทรวงแรงงาน	สวัสดิการการจ้างงาน	๙
	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๘
	อาชีพที่สามารถจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ช่องทางรับเงินประโยชน์ทดแทน	๒
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีคลอดบุตร"	๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๑
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑
	คำถามอื่น ๆ	๒
รวม		๓๑
กระทรวงคมนาคม	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๑๖
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๑๓
รวม		๒๙
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๕
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๔
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๓
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	๑



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนานุเคราะห์	๑
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการผู้สูงอายุ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๒
รวม		๒๕
สำนักงานอัยการสูงสุด	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๗
	การขอตั้งผู้พิทักษ์	๗
	การขอตั้งผู้แทนนิติบุคคล	๖
	การขอตั้งผู้ปกครอง	๓
รวม		๒๓
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑๔
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๔
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๓
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
รวม		๒๒
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๕
	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การอบรมหลักสูตรผู้ควบคุมการขายวัตถุอันตรายทางการเกษตร ปี ๒๕๖๗	๑
	ข้อมูลปัญหาปลาหมอหางดำในไทย	๑
รวม		๑๙
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๑๒
	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อนำเข้าสู่ระบบเพื่อปิดกั้นการใช้งาน	๖
รวม		๑๘
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑๘
รวม		๑๘

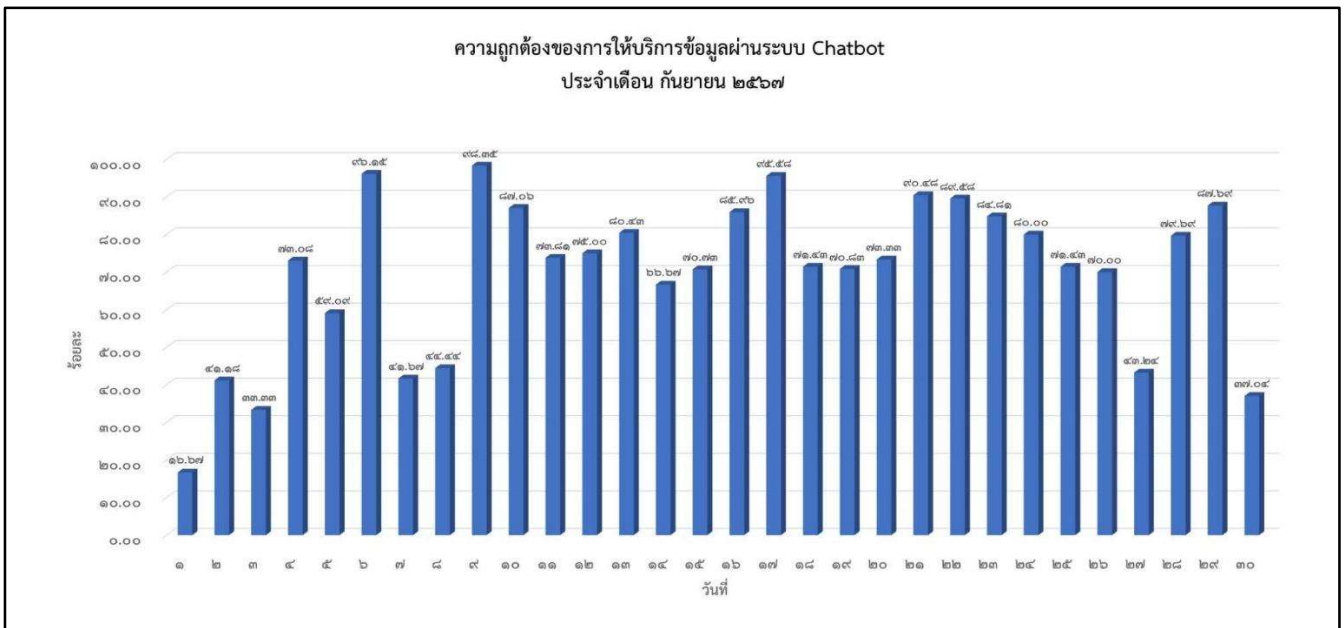
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงสาธารณสุข	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือ อสม.	๒
	นโยบาย ๓๐ บาทรักษาทุกที่ด้วยบัตรประชาชนใบเดียว	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม	๑
	ขั้นตอนการใช้งาน กระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๑
	เอกสารรับรองการฉีดวัคซีน COVID-19	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๑
รวม		๑๗
กระทรวงศึกษาธิการ	การดำเนินการกรณีฉุกเฉินการศึกษายุทธศาสตร์	๑๖
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑
รวม		๑๗
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑๔
	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑
รวม		๑๕
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคต่าง ๆ	๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๓
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๒
	ค่าธรรมเนียมและหลักประกันใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
	อายุของใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
รวม		๑๔
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด	๑๓
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑
รวม		๑๔



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	ความแตกต่างของ ป.ป.ช. กับ ป.ป.ท.	๓
	ความหมาย การทุจริตในภาครัฐ	๑
รวม		๔
สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด	๓
	การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๑
รวม		๔
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ชื่อวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษา	๑
รวม		๔
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	รายชื่อจุดจ่ายน้ำบาดาลเพื่อประชาชน	๑
	ขออนุญาตบินโดรนอุทยานแห่งชาติ	๑
รวม		๒
กระทรวงกลาโหม	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑
รวม		๒
สำนักงานคณะกรรมการ พิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ	ความหมายของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๑
รวม		๑
อื่น ๆ	การขึ้นทะเบียนโดรน	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๕๕๕

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



รูปที่ ๓๗ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ประจำปีเดือน กันยายน ๒๕๖๗

คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบ และถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๐% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบอทหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนกันยายน ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค

จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๐ โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการเพิ่มขึ้น เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากมีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นจำนวนมาก รวมทั้งคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ ประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ 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 ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ 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 กันยายน ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ตารางที่ ๙ การปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Voicebot

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๙๘	๒๘.๐๐
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐.๐๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๖	๑.๗๒
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๐	๑๑.๔๓
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๙๐	๒๕.๗๑
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	๓๗	๑๐.๕๗
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๔๐	๑๑.๔๓
๑๙	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๑	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงแรงงาน	๓๙	๑๑.๑๔

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๓	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๔	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๖	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๕๐	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๒๔ รายการ Response จำนวน ๔ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๒๒ รายการ รวมทั้งหมด ๓๕๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น กระตุ้นเศรษฐกิจผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เงินช่วยเหลือน้ำท่วมบ้าน เว็บไซต์ของสถาบันการก่อสร้างแห่งประเทศไทย เป็นต้น พร้อมทั้ง ปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ ข้อมูล คำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

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

ตารางที่ ๑๐ ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๐	๐.๐๐
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐.๐๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๔	๗.๓๒
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	๑๔.๖๔
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๕	๑๓.๗๒
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๓.๗๒
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	๒๐	๖.๑๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๕๐	๑๕.๒๔
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๑	๐.๓๐
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๔๕	๑๓.๗๒
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๐	๑๕.๒๔
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๒๘	๑๐๐.๐๐

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒๙ รายการ Response จำนวน ๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๗ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๘ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น กำหนดการแจ้งขอเงินเยียวยาสวนยางน้ำท่วม หลักฐานขออนุญาตมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ติดต่อสมัครเข้าร่วมโครงการธงฟ้าที่ตราด 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 โดยจัดให้มีช่วงระยะเวลาของการเตรียมความพร้อมก่อนการดำเนินงาน มีระยะเวลาการดำเนินการ ๔ เดือน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๗ เพื่อศึกษาเทคโนโลยี Generative AI และการรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒) ในกระบวนการนี้ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

- 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
- วิเคราะห์ข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เพื่อเข้าใจความต้องการของประชาชน และใช้เป็นข้อมูลประกอบการคัดเลือกประเด็นหรือหัวข้อที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ๓ เรื่อง 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 โดยการดำเนินการรวบรวมข้อมูลเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วน 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

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ หลังจากขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ ใน ๓ หัวเรื่อง ที่ประชาชนให้ความสนใจ ได้มีการจัดทำรูปเล่มรายงานผลการดำเนินงานตามแผน GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อนำส่งคณะกรรมการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ตารางที่ ๑๑ สรุปผลลัพธ์ (Output)

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

	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"> - เตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร - รวบรวมข้อมูลจากฐาน Big Data, CMS, Web Site กระทรวงหน่วยงาน, FAQ เพื่อใช้สำหรับการ Fine-Tune ตัว GPT Model - กำหนดชุดข้อมูล ๓ เรื่อง และขอความเห็นชอบ จากกรรมการตรวจรับ 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดชุดข้อมูลที่ใช้ใน การขยายขีดความสามารถ สำหรับ Phase ๒ (ชุดข้อมูล ๒.๑, ๒.๒, ๒.๓) - วางแผนการดำเนินงานข้อมูล ดังกล่าว - ประสานงานหน่วยงานเพื่อขอ สัมภาษณ์ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมชุดข้อมูลในการ ตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๑ 	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมชุดข้อมูลในการ ตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๒ 	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมชุดข้อมูลในการ ตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๓ 	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมชุดข้อมูลในการ ตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๒ 	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมชุดข้อมูลในการ ตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๓
มาตรฐานข้อมูล (ระบบที่ ๓)		<ul style="list-style-type: none"> - Open data จำนวน ๑๒ หน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - Open data เพิ่มเติม อีก ๓ หน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - Open data 	<ul style="list-style-type: none"> - Open data 	<ul style="list-style-type: none"> - Open data 	<ul style="list-style-type: none"> - Open data

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (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

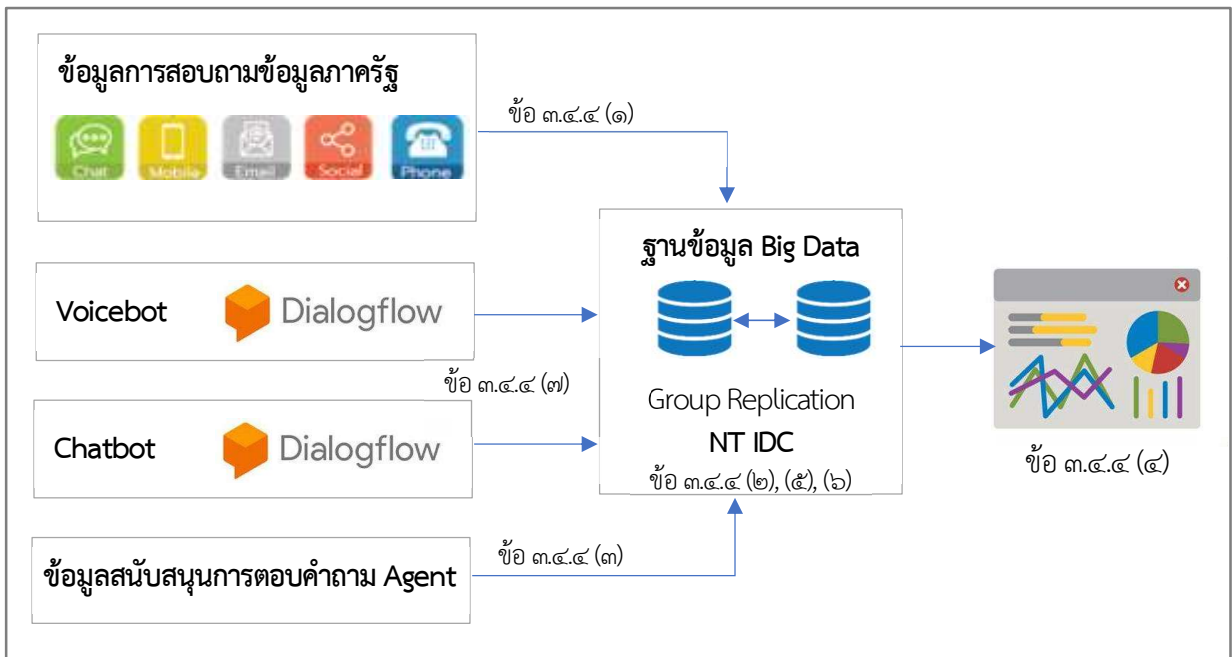
การดำเนินการ

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

รายละเอียดการออกแบบระบบจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่

สถาปัตยกรรมระบบ

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อดังปรากฏตามรูปที่ ๓๘ 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 ๓๘ แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ
เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

โครงสร้างข้อมูล

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่จัดเก็บ โดยได้รวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้าง และในเชิงการใช้งาน ออกแบบ Data Dictionary ของชุดข้อมูลดังกล่าว วางแผน

การนำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยข้อมูล ที่นำเข้ามาจัดเก็บที่ฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ประกอบด้วย

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถาม ของประชาชนทั้งจากระบบอัตโนมัติ (Chatbot และ Voicebot) และพนักงานรับสาย (Agent) มีโครงสร้าง ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ 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, ข้อมูลเกี่ยวกับสลาก ประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ
Status	สถานะงาน
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน
ที่มาข้อมูล	ที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม เช่น Link ในระบบ CMS, Website อื่น ๆ
Link ที่มาข้อมูล	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็นอื่น ๆ

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 ๑๓ 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

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

กิจกรรม	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗				หมายเหตุ
	มี.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
<p>๓.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ</p>					
<p>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 ให้คณะกรรมการตรวจรับให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p>					
<p>นำเสนอ ๓ ประเด็นสำคัญเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับ</p>					
<p>(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถักถักกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา ดังนี้</p>					
<p>(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ฐานข้อมูล Big Data</p>					
<p>(๑.๒) นำเข้า ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด ฐานข้อมูล Big Data</p>					
<p>ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑</p>					
<p>ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒</p>					
<p>ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓</p>					
<p>(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง</p>					
<p>(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้</p>					
<p>(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ</p>					
<p>แสดงผลเนื้อหา ข้อมูลของ ๑๕ หน่วยงานเดิม</p>					
<p>แสดงผลเนื้อหา ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด</p>					
<p>ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๑</p>					
<p>ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๒</p>					
<p>ประเด็นสำคัญ ลำดับที่ ๓</p>					
<p>(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหลโดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า</p>					
<p>(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>					
<p>(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้</p>					

ตารางที่ ๑๔ 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 นำเข้าข้อมูลในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗

๒. สินค้าอุปโภคและบริโภค เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพิ่มเติม ดังนี้ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน นำเข้าข้อมูลในเดือนสิงหาคม 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 และนำเข้าข้อมูลชุดนี้ในเดือนกันยายน

กิจกรรมในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีกิจกรรม โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าชุดข้อมูลสินค้าอุปโภคและบริโภค เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กระทรวงวัฒนธรรม
๒. นำเข้าข้อมูลการให้บริการเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ของหน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (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 กันยายน ๒๕๖๗ ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน และกระทรวงวัฒนธรรม

หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
กระทรวงการคลัง	747151	2024-09-30 23:55:26
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ	477210	2024-09-30 23:53:01
กระทรวงแรงงาน	177311	2024-09-30 22:31:32
สำนักนายกรัฐมนตรี	166151	2024-09-30 23:43:42
กระทรวงสาธารณสุข	154484	2024-09-30 22:27:15
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	87672	2024-09-30 22:18:22
กระทรวงมหาดไทย	73665	2024-09-30 23:42:50
▶ กระทรวงคมนาคม	22595	2024-09-30 21:24:51
กระทรวงยุติธรรม	19404	2024-09-30 20:24:59
กระทรวงพาณิชย์	17640	2024-09-30 22:39:52
◀ กระทรวงการพัฒนาสังคมและค	17322	2024-09-30 23:42:50
กระทรวงการต่างประเทศ	11416	2024-09-30 14:33:20
กระทรวงศึกษาธิการ	11056	2024-09-30 21:49:46
กระทรวงวัฒนธรรม	7102	2024-09-30 15:03:43
กระทรวงกลาโหม	5462	2024-09-30 22:42:48
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4989	2024-09-30 18:46:38
กระทรวงพลังงาน	4792	2024-09-30 21:16:04
ธนาคารแห่งประเทศไทย	4006	2024-09-30 18:58:39
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทน	2039	2024-09-30 22:42:29
สำนักงานป้องกันและปราบปราม	182	2024-09-20 12:11:35

รูปที่ ๓๙ แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ในฐานะข้อมูล เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

รูปที่ ๓๙ แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงาน พบว่า กระทรวงการคลัง ได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๒. คุณสมบัติ ๓.๔.๔ (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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 เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

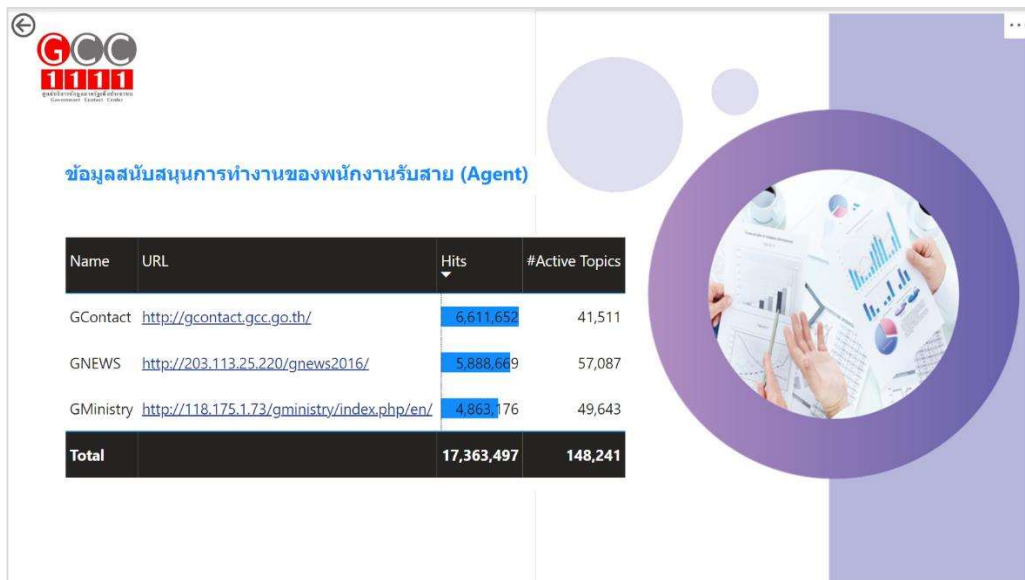
- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงาน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



ข้อมูลสนับสนุนการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent)

Name	URL	Hits	#Active Topics
GContact	http://gcontact.gcc.go.th/	6,611,652	41,511
GNEWS	http://203.113.25.220/gnews2016/	5,888,669	57,087
GMinistry	http://118.175.1.73/gministry/index.php/en/	4,863,776	49,643
Total		17,363,497	148,241

รูปที่ ๔๐ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents



เว็บไซต์ 1111
เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด (The Official gateway)

โครงการ กระตุ้นเศรษฐกิจ ปี 2567
ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ

Search (highlighted with a red dashed box)

Menu

- EVENT
- TRAVEL
- GCC PR
- CONTACT US
- LOGIN

Link

- งานบริการ e-Service
- G-Care (ภัยพิบัติ)

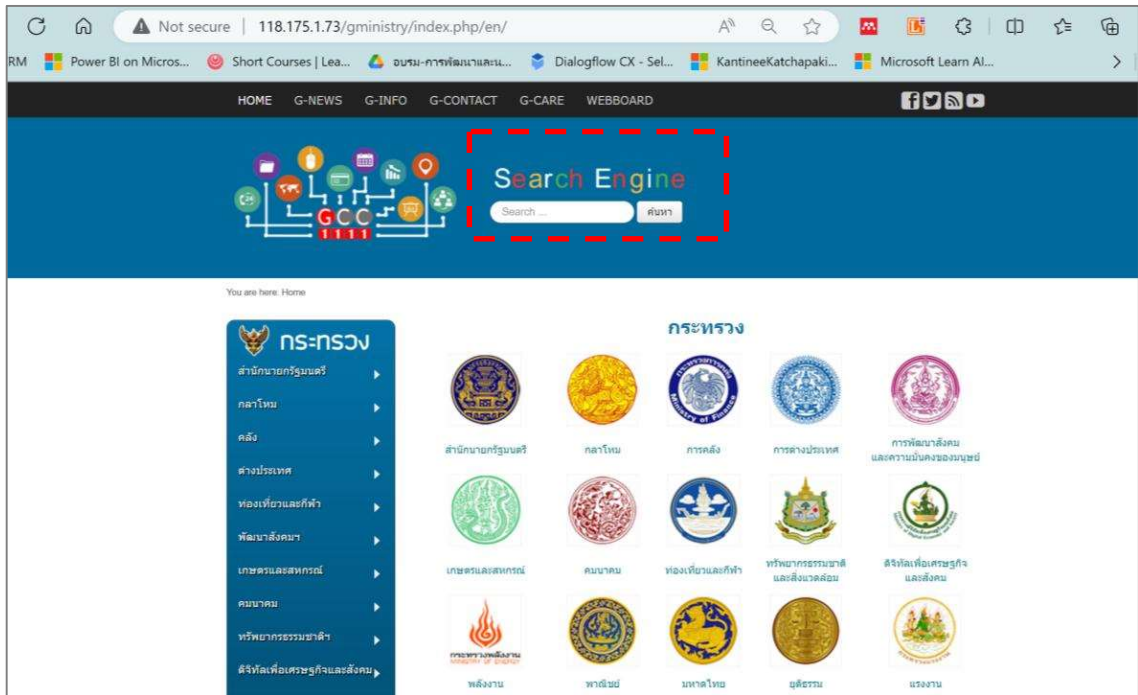
Social

- f GCC1111
- X GCC 1111
- Instagram GCC 1111
- www.gcc.go.th
- Contact_1111@gcc.go.th

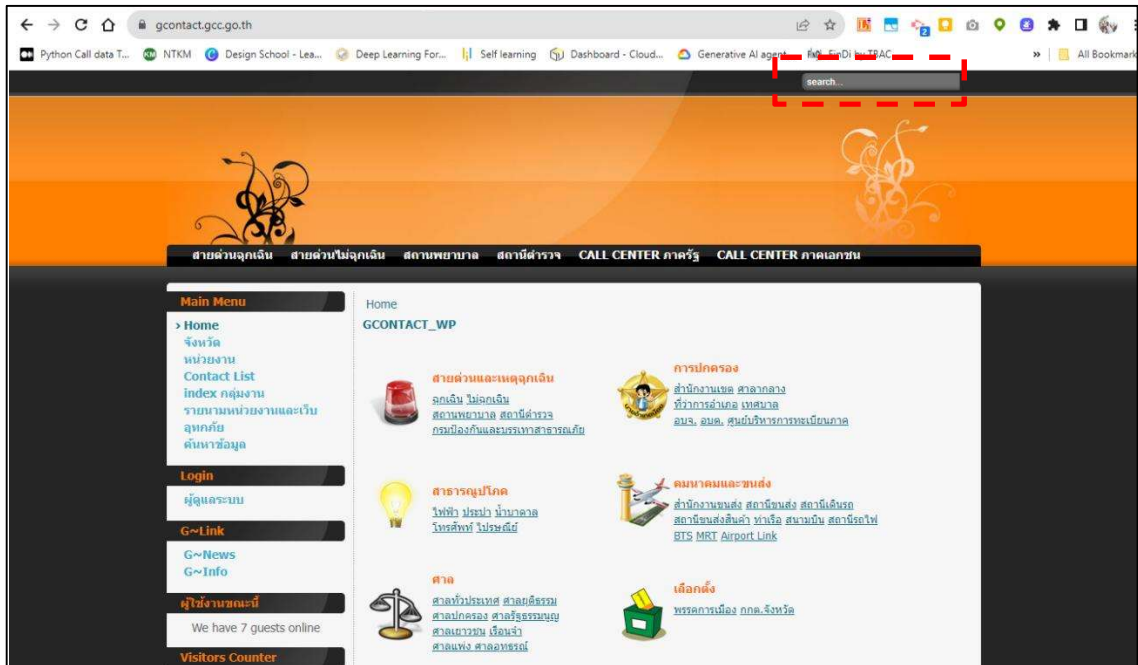
G-learning

- ศูนย์การเรียนรู้
- สื่อการสอน
- พนักศึกษารุ่นใหม่
- แบบสอบถาม

รูปที่ ๔๑ ระบบ CMS GNews



รูปที่ ๔๒ ระบบ CMS Gministry

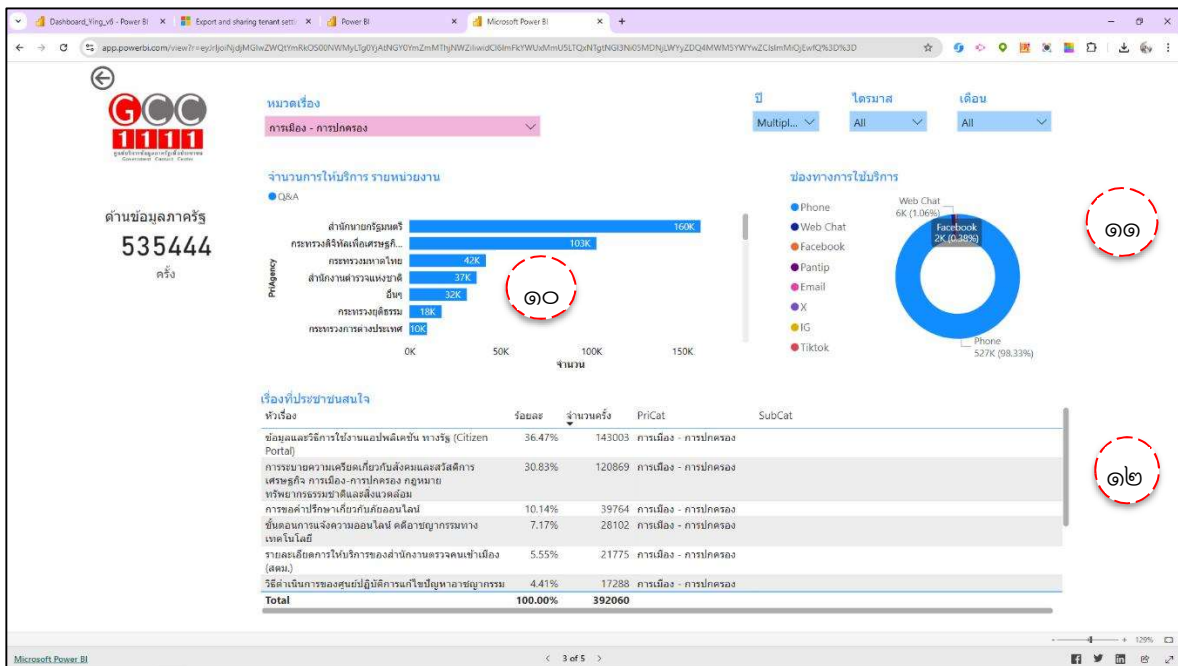


รูปที่ ๔๓ ระบบ CMS GContact

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 ลงรายละเอียดรายหมวดเรื่อง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของหมวดเรื่อง การเมือง การปกครองในปี ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ เป็นต้น

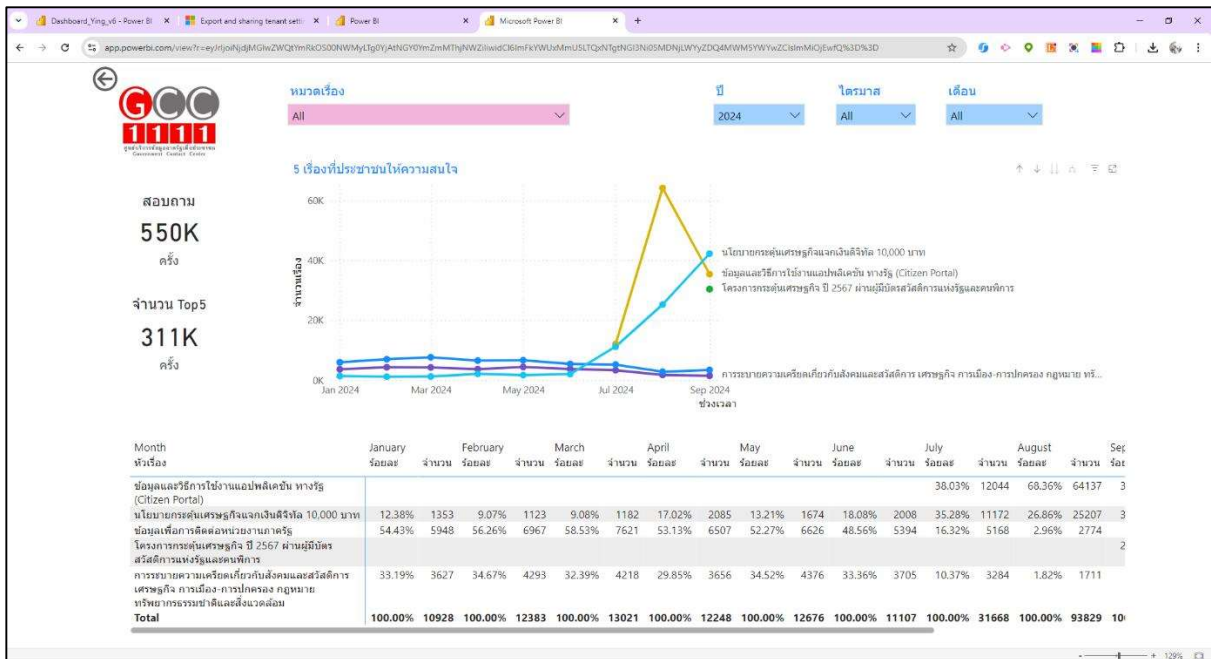


รูปที่ ๔๖ รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

Dashboard ByTopic (หน้าที่ ๔) จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ สอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่าง เป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในทุกหมวดเรื่องในปี ๒๕๖๗ ดังรูปที่ ๔๗ จะเห็นว่า ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ การสอบถามเรื่องข้อมูลและวิธีใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ มีแนวโน้มลดลงอย่างรวดเร็ว และมีการ สอบถามเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ



รูปที่ ๔๗ 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

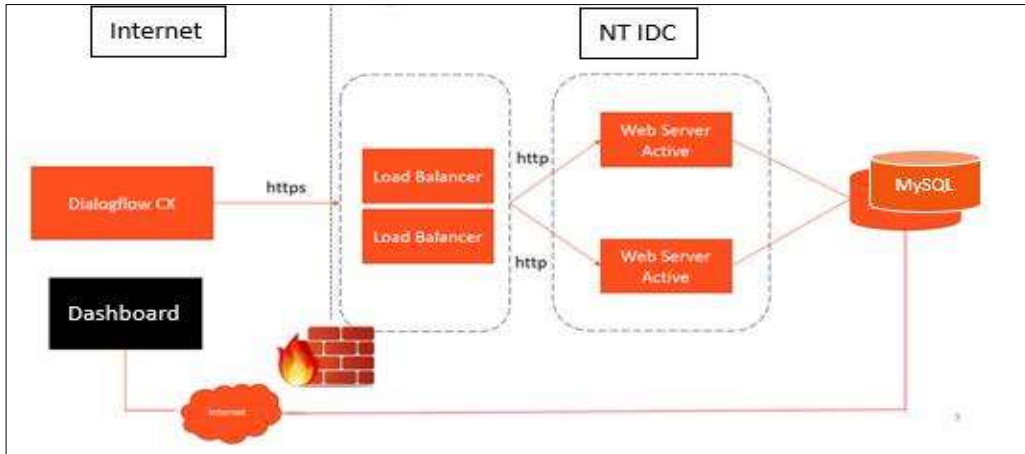
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อกับระบบ Chatbot และ Voicebot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialog flow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



รูปที่ ๔๘ 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-16fafdd832e2		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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาออกคุยกับเจ้าหน้าที่คะ	
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 ๔๙ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot และ Voicebot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

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

จากผลการดำเนินงานในเดือน กันยายน 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 กันยายน ๒๕๖๗ หน่วยงานภาครัฐไม่มีการปรับปรุง รายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) เพิ่มเติมมา

ส่วนที่ ๗

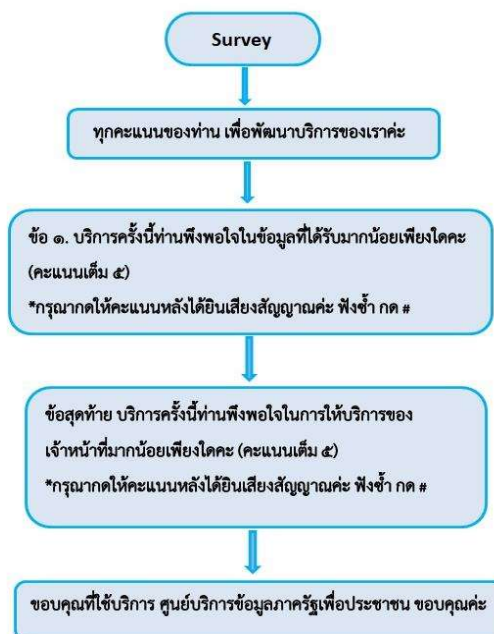
ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๖)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖ ด้านการพัฒนารูปแบบ 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 โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ 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 ๕๐ แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๖ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมิน ความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๒๐๑ 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 กันยายน ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๑ นาที ๒๕ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๗๖.๐๙ จึงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยในการรอสาย และอัตราการให้บริการสำเร็จ ไม่เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ตารางที่ ๑๕ มาตรฐานการให้บริการ

รายงาน	เป้าหมาย	ก.ย. ๖๗
ค่าเฉลี่ยในการรอสาย Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๑ นาที ๒๕ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๗๖.๐๙

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ พบว่ามีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet เป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการสอบถามเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจประจำปี ๒๕๖๗ ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการอีกหนึ่งโครงการ ส่งผลให้ปริมาณสายเรียกเข้ายังคงอยู่ในระดับสูง ใกล้เคียงกับเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ และสูงขึ้นมากเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณสายที่ให้บริการในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ และกรกฎาคม ๒๕๖๗ ดังแสดงรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๑๖ ตารางเปรียบเทียบกับปริมาณสายที่ให้บริการในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๗

เดือน	ปริมาณสายที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยในการรอสาย	ค่าเฉลี่ยในการให้บริการ	อัตราเรียกสำเร็จ	ภารกิจ
มิถุนายน ๒๕๖๗	๑๒๒,๒๙๗	๑ วินาที	๔ นาที ๒๕ วินาที	๙๘.๗๘	ภารกิจปกติ
กรกฎาคม ๒๕๖๗	๑๗๐,๘๖๗	๑ วินาที	๔ นาที ๒๗ วินาที	๙๓.๓๖	ภารกิจปกติ+เริ่มรับภารกิจพิเศษ
สิงหาคม ๒๕๖๗	๔๑๖,๗๐๖	๑ นาที ๔๕ วินาที	๕ นาที ๑๙ วินาที	๗๑.๑๙	รับภารกิจพิเศษ
กันยายน ๒๕๖๗	๓๙๔,๒๒๓	๑ นาที ๒๕ วินาที	๕ นาที ๕๕ วินาที	๗๖.๐๙	รับภารกิจพิเศษ

หมายเหตุ : มีปริมาณสายเรียกเข้าสูงสุดในช่วงเวลา ๑๐.๐๐-๑๑.๐๐ น. ๑๑.๐๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐-๑๔.๐๐ น. (ช่วงเวลาอาจแตกต่างกันในแต่ละเดือน)

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ตามที่ได้มีการเปิดให้บริการในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง พฤษภาคม ๒๕๖๗ ไปแล้ว และต้องมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการใหม่เชิงรุก
- ดำเนินการให้บริการใหม่เชิงรุกตามที่ได้มีการปรับปรุง
- สรุปผลการดำเนินงานโดยต้องมีผลการสำรวจจากผู้ใช้บริการประกอบด้วย และข้อเสนอแนะ

แนวทางการดำเนินงานต่อไป พร้อมทั้งวางแผนขยายขอบเขตการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุกให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยต้องมีการรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ต่อคณะกรรมการตรวจรับเป็นประจำทุกเดือน

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) โดยมีผลการดำเนินงานในเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ดังนี้

๑.๑ การให้บริการ “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” มีจำนวน ๔๔๙ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๕ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

๑.๒ การให้บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” มีจำนวน ๒ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น บำเหน็จ ตกทอดและ สิทธิการรับบำเหน็จหรือบำนาญ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๖ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๓ การให้บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” มีจำนวน ๒๕ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การสิ้นสุดแห่งการสมรส ความผิดต่อร่างกาย และทรัพย์สินระหว่างสามีภริยา เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๕ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๔ การให้บริการ “ไทยมีงานทำ” มีจำนวน ๗ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ช่องทางการค้นหางาน ของเว็บไซต์ไทยมีงานทำ และทักษะอาชีพ ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๓ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๕ การให้บริการ “ออมกับ กอช.” มีจำนวน ๗๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทางในการรับสมัคร สมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ ผู้ที่มีสิทธิเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ และการสมัครสมาชิกกองทุน การออมแห่งชาติ เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๙ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๑.๖ การให้บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” มีจำนวน ๖๓ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การแจ้งความกับ ศูนย์ AOC 1441 การแจ้งความกับสถานีตำรวจ และคดีข่มขู่ทางโทรศัพท์ให้เกิดความกลัวแล้วหลอกให้โอนเงิน (Call Center) เป็นต้น ความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๕ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และ ๑ คลิป

สรุปผลการดำเนินงาน การบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการให้บริการ ๖ บริการใหม่เชิงรุก โดยมีผลการสำรวจจากผู้ให้บริการประกอบด้วย และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานต่อไป พร้อมทั้งวางแผนขยายขอบเขตการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุกให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑๗ สรุปผลการดำเนินงาน การบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services)

บริการใหม่เชิงรุก	ช่วงเวลาให้บริการ	จำนวนเรื่อง ที่ประชาชนสอบถาม (เรื่อง)	ผลการสำรวจ จากประชาชน (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ)
ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย	มี.ค.-ก.ย.๖๗	๓,๒๐๘	๔.๘๔
เกษียณสุข	มี.ค.-ก.ย.๖๗	๑๑๒	๔.๘๘
กฎหมายเยาวชนและครอบครัว	เม.ย.-ก.ย.๖๗	๗๓๗	๔.๙๙
ไทยมีงานทำ	เม.ย.-ก.ย.๖๗	๓๗๗	๔.๙๔
ออมกับ กอช.	พ.ค.-ก.ย.๖๗	๑,๓๐๐	๔.๙๘
รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์	มี.ค.-ก.ย.๖๗	๗๙๒	๔.๙๒

๑.๑ การให้บริการ “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” ตั้งแต่เดือน มีนาคม-กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวน ๓,๒๐๘ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๔ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๙ ภาพ จำนวน ๒ คลิป

๑.๒ การให้บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” ตั้งแต่เดือน มีนาคม-กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑๑๒ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น บำเหน็จทดแทนและ สิทธิการรับบำเหน็จหรือบำนาญ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๘ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๖ ภาพ

๑.๓ การให้บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” ตั้งแต่เดือน เมษายน-กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวน ๗๓๗ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การสิ้นสุดแห่งการสมรส ความผิดต่อร่างกาย และทรัพย์สินระหว่างสามีภรรยา เป็นต้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๙ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๕ ภาพ จำนวน ๑ คลิป

๑.๔ การให้บริการ “ไทยมีงานทำ” ตั้งแต่เดือน เมษายน-กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวน ๓๗๗ เรื่อง เรื่องที่ สอบถาม ได้แก่ ช่องทางการค้นหาของเว็บไซต์ไทยมีงานทำ และทักษะอาชีพ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๔ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ ข้อความข่าวสาร จำนวน ๕ ภาพ จำนวน ๑ คลิป

๑.๕ การให้บริการ “ออมกับ กอช.” ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑,๓๐๐ เรื่อง เรื่องที่ สอบถาม เช่น ช่องทางในการรับสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ ผู้ที่มีสิทธิเป็นสมาชิกกองทุน การออมแห่งชาติ และการสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๘ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ ข้อความข่าวสาร จำนวน ๕ ภาพ

๑.๖ การให้บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” ตั้งแต่เดือน มีนาคม-กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวน ๗๙๒ เรื่อง เรื่องที่ สอบถาม เช่น การแจ้งความกับศูนย์ AOC 1441 การแจ้งความกับสถานีตำรวจ และคดีข่มขู่ทางโทรศัพท์ ให้เกิดความกลัวแล้วหลอกให้โอนเงิน (Call Center) เป็นต้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๙๒ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕ และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑๐ ภาพ จำนวน ๖ คลิป

ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานต่อไป

ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการใหม่เชิงรุก รวมถึงขยายกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุม มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน เพิ่มความไว้วางใจและความพึงพอใจ GCC 1111 ขอเสนอแนะแนว ทางการดำเนินงานต่อไปดังนี้

๑. วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย

จากข้อมูลกลุ่มผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในปัจจุบัน พบว่ามีลักษณะดังนี้

- เพศ : ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็น ๕๘.๘๗%
- อาชีพ : พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็น ๓๒.๔๒%
- อายุ : ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๕-๔๓ ปี คิดเป็น ๔๙.๒๔%
- ภูมิลำเนา : ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ คิดเป็น ๒๖.๒๙%

- การศึกษา : ระดับปริญญาตรี คิดเป็น ๕๒.๙๑%
- รายได้ : ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๑๕,๐๐๑ - ๓๓,๐๐๐ บาท คิดเป็น ๓๙.๔๕%

จากข้อมูลข้างต้นสามารถชี้แจงแผนในการปรับปรุงการให้บริการและประชาสัมพันธ์เพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่เคยได้รับบริการหรือยังไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์อย่างเพียงพอ รวมถึงพัฒนาช่องทางการสื่อสารและบริการให้ตรงตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมายใหม่ ดังนั้น GCC 1111 จึงได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายใหม่ ดังนี้

- เพศ : ครอบคลุมทุกเพศ รวมถึงชาย หญิง และ LGBTQ+
- อายุ : เน้นการให้บริการกับกลุ่มอายุน้อยกว่า ๒๕ ปี และกลุ่มอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป
- อาชีพ : นักเรียน/นักศึกษา ผู้เกษียณอายุ อาชีพอิสระ และกลุ่มผู้ว่างงาน
- ภูมิภาค : กลุ่มที่อาศัยในภูมิภาค เช่น ภาคตะวันตก ภาคเหนือ และภาคตะวันออก
- ระดับการศึกษา : เน้นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและกลุ่มที่สูงกว่าปริญญาตรี

๒. กำหนดบริการเชิงรุกใหม่

- บริการให้ข้อมูลและคำแนะนำในการเตรียมพร้อมรับมือและลดความเสียหายจากภัยพิบัติ เพื่อให้บริการเป้าหมาย ประชาชนทั่วไป ประชาชนที่มีภูมิปัญญาที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา
- บริการให้ข้อมูลเส้นทางและตารางการเดินรถสาธารณะ ช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชาชน เพื่อให้บริการกลุ่มเป้าหมาย นักเรียน/นักศึกษา กลุ่มคนทำงาน
- บริการให้ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดยาเสพติด และประสานงานช่วยเหลือผู้ติดยา เพื่อให้บริการกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเยาวชน/ผู้ติดยาเสพติด ครอบครัว/ผู้ปกครอง/ผู้ดูแล ผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหา
- บริการให้ข้อมูลสิทธิและความคุ้มครองทางกฎหมาย เพื่อให้บริการกลุ่มเป้าหมาย LGBTQ+ และกลุ่มประชาชนทั่วไป
- บริการให้คำปรึกษาและข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไป เพื่อช่วยลดความกังวลของประชาชนเกี่ยวกับภาระภาษี

๓. ช่องทางการดำเนินงาน

บริการดังกล่าวจะทำการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ ของ GCC 1111 เช่น ช่องทาง Website, Facebook, X, Instagram และ TikTok เพื่อให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือผ่านทางช่องทางต่างๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า เพิ่มการตอบสนองที่รวดเร็ว เพื่อสร้างความไว้วางใจ

๔. การติดตามผลและปรับปรุง

ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละบริการ ผ่านการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ สำหรับการใช้บริการ ยอดการมีส่วนร่วมในช่องทาง ออนไลน์ ของ GCC 1111 เช่น จำนวนการกด Like เป็นต้น

แผนขยายขอบเขตการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก

แผนการดำเนินการบริการเชิงรุกของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มุ่งเน้นการขยายบริการในหลากหลายด้านเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความช่วยเหลือได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยมีการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐหลายแห่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยรายละเอียดแผนการดำเนินงานเชิงรุกแบ่งออกเป็นหลายโครงการ ดังนี้

๑. บริการ "ภัยพิบัติป้องกันได้"

ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการ: เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗

บริการนี้มุ่งเน้นการเตรียมตัวและลดความเสียหายจากภัยพิบัติ โดยให้ข้อมูลและคำแนะนำในการรับมือกับภัยพิบัติ รวมถึงการแจ้งเตือนและให้ความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน ร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยและกรมอุตุนิยมวิทยา เพื่อจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และประสานงานแจ้งเตือนภัย บริการนี้ช่วยให้ประชาชนมีข้อมูลที่เพียงพอในการเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม และภัยแล้ง

๒. บริการ "เส้นทางโดยสารสาธารณะ"

ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการ: เดือนธันวาคม ๒๕๖๗

บริการนี้ร่วมมือกับกระทรวงคมนาคมในการให้ข้อมูลเส้นทางรถโดยสารสาธารณะและตารางการเดินทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยสารสาธารณะ เช่น Gen B, Gen Z, Gen X, Gen Y และกลุ่มที่มีรายได้น้อย บริการนี้ช่วยให้ประชาชนวางแผนการเดินทางได้สะดวกยิ่งขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

๓. บริการ "เสพติดบำบัดใหม่"

ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการ: เดือนมกราคม ๒๕๖๘

บริการนี้มุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดยาเสพติดและการประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ติดยาเสพติด ร่วมมือกับกระทรวงยุติธรรมหรือกระทรวงสาธารณสุขในการให้ข้อมูลสถานบำบัดทั้งของรัฐและเอกชน และ

การประสานงานเพื่อนำผู้ติดยาเสพติดเข้ารับการบำบัด บริการนี้เน้นให้ความช่วยเหลือแก่เยาวชนและผู้ปกครอง เพื่อส่งเสริมการบำบัดและฟื้นฟู

๔. บริการ "สมรสเท่าเทียม"

ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการ: เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

บริการนี้ร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยหรือกระทรวงยุติธรรมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและความคุ้มครองทางกฎหมายแก่กลุ่ม LGBTQ+ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเกี่ยวกับการหมั้น การจดทะเบียนสมรส และสิทธิประโยชน์จากรัฐ บริการนี้ช่วยสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการภาครัฐสำหรับทุกเพศสภาพ

๕. บริการ "ภาษีที่ดินไม่น่ากลัวอย่างที่คิด"

ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการ: เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

บริการนี้มุ่งเน้นการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจการจัดเก็บภาษีและลดความกังวลเกี่ยวกับภาระภาษี โดยร่วมมือกับกระทรวงการคลังหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านกฎหมาย

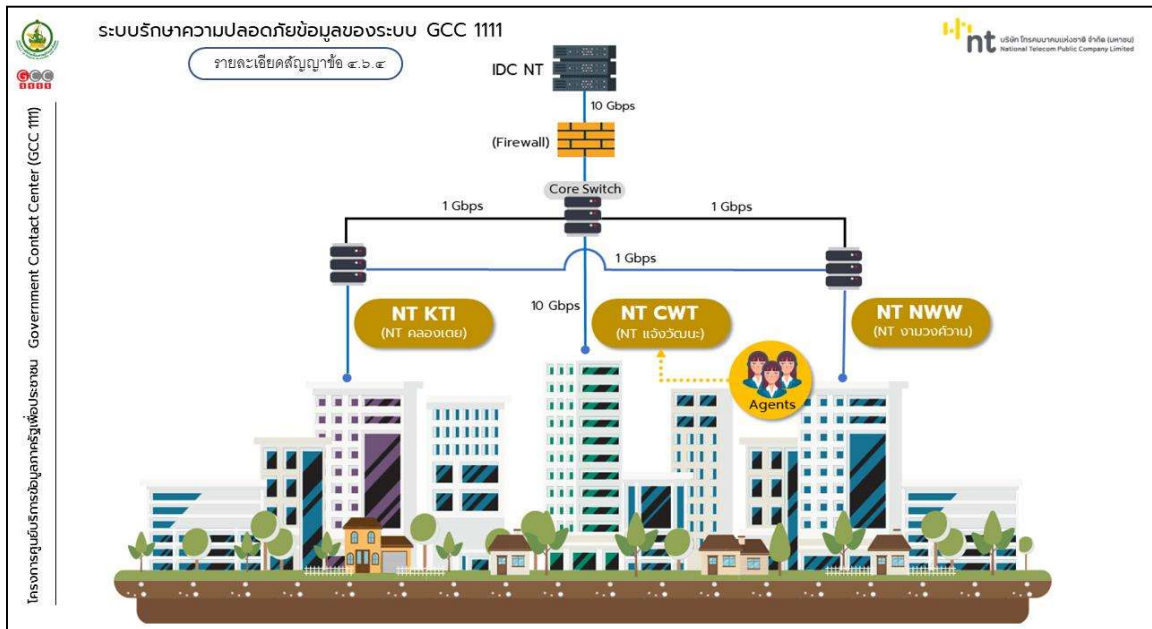
๖. บริการใหม่เชิงรุกที่ GCC 1111 ให้บริการในปีก่อนหน้า ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ก็ยังคงให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- **บริการคำปรึกษาด้านภาษี:** “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” ช่วยแนะนำการกรอกแบบยื่นภาษีและให้คำปรึกษาด้านภาษีเงินได้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล
- **บริการเกษียณสุข:** “เกษียณสุข (Happy Retirement)” ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของข้าราชการที่กำลังจะเกษียณ ร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- **บริการคำปรึกษาด้านกฎหมายเยาวชนและครอบครัว:** “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” ร่วมมือกับสำนักงานอัยการสูงสุดหรือสภานายความในการให้คำปรึกษาแก่เยาวชนและครอบครัว
- **บริการจัดหางานและคำแนะนำการสมัครงาน:** “ไทยมีงานทำ” ให้ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงาน และแนะนำการสมัครงานผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ”
- **บริการแนะนำการออม:** “ออมกับ กอช.” ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติและขั้นตอนการสมัครสมาชิก

- **บริการให้คำปรึกษาภัยออนไลน์:** “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” ให้ข้อมูลและคำแนะนำ เกี่ยวกับการให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับภัยคุกคามทางออนไลน์ การแจ้งความกับสถานีตำรวจ และคดีข่มขู่ทางโทรศัพท์ที่เกิดความกลัว แล้วหลอกให้โอนเงิน (Call Center)

ทั้งนี้ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จะมีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อร่วมจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และอัปเดตข้อมูลให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง การให้บริการเชิงรุกเหล่านี้มุ่งเน้น การให้ข้อมูลและความช่วยเหลือที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละภาคส่วน รวมถึงการ เสริมสร้างความรู้และการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยบริการทั้งหมดนี้ จะให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความช่วยเหลือได้ ทุกที่ทุกเวลา และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความเท่าเทียมในสังคม

ขอบเขตงาน ข้อ ๓.๖.๔ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 โดยมีการ ใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และมีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ GCC 1111 และสามารถ เชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบสำรองไฟ และผ่านการรับรองมาตรฐานสากล ด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001



รูปที่ ๕๑ 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 ดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย สร้างการรับรู้ สร้างประสบการณ์ และการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีตราสัญลักษณ์หรือภาพหรือลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

การดำเนินการ

ในเดือน กันยายน ๒๕๖๗ GCC 1111 ไม่มีการดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (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 ได้ดำเนินการทำแผนการทำงาน 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 (ม.ย.-ก.ย.๖๗))

