



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗





สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๒
ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๑)	๕
ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๒)	๓๑
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๓)	๖๓
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๔)	๖๕
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๕)	๑๑๔
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๖)	๑๑๗
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๗)	๑๓๑





กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๑

รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม

(บทสรุปผู้บริหาร)



Government Contact Center : (GCC 1111)
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111



ส่วนที่ ๑ : บทสรุปผู้บริหาร

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๖ 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 ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว และตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลาง บริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงานและดำเนินการ ร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนัก นายกรัฐมนตรี ในการเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแล ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนอีกด้วย

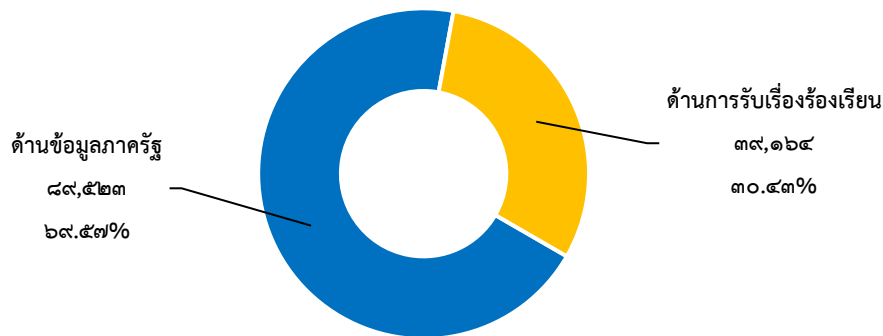
นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังได้รับ มอบหมายภารกิจพิเศษเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลรวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน ภาครัฐต่าง ๆ เช่น การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)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



ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้จัดให้มีจุดให้บริการจำนวน ๙๕ จุดให้บริการต่อเดือน ให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยมีช่องทางการติดต่อผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางระบบโทรศัพท์ (Call Center) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เว็บไซต์ (Website) และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, X, Instagram, Pantip, Webchat, TikTok) รวมทั้งการบริการผ่านทาง Chatbot และ Line เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๒๘,๖๘๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๘๙,๕๒๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๙,๑๖๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๙,๕๒๓	๓๙,๑๖๔	๑๒๘,๖๘๗
ร้อยละ	๖๙.๕๗	๓๐.๔๓	๑๐๐

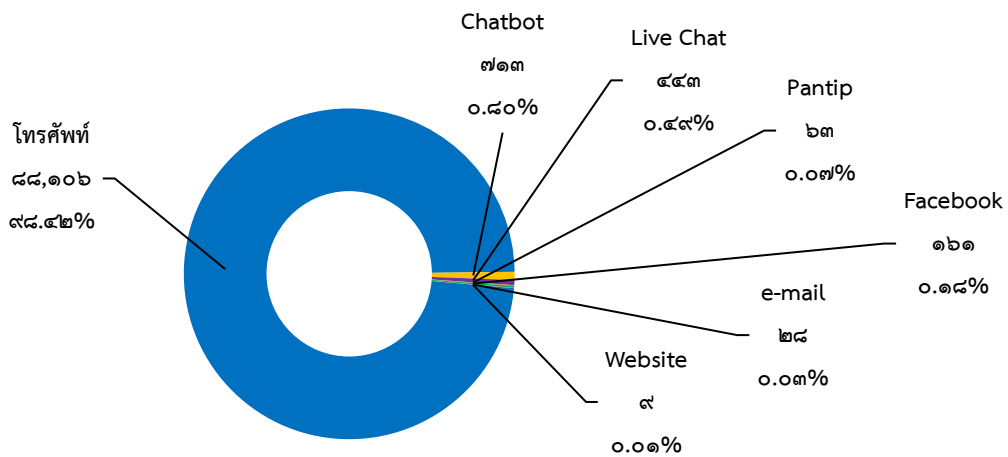
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐ และด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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

โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๘๙,๕๒๓ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๘๘,๑๐๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๗๑๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๔๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๖๑ ครั้ง e-mail จำนวน ๒๘ ครั้ง Website จำนวน ๙ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการให้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



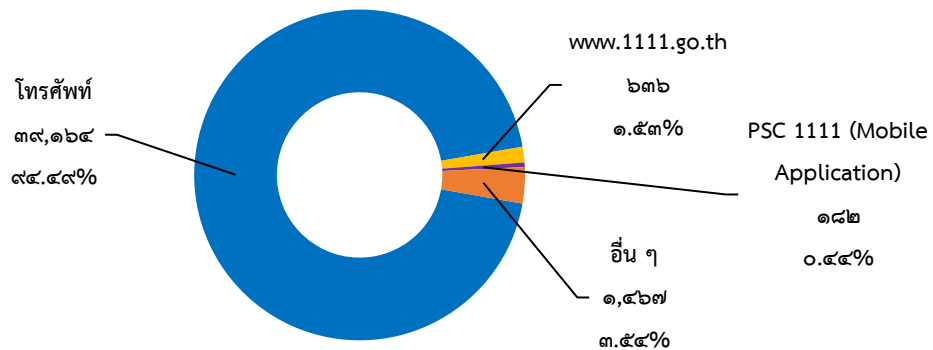
รายการ	โทรศัพท์	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๘,๑๐๖	๗๑๓	๔๔๓	๖๓	๑๖๑	๒๘	๙	๐	๐	๐	๘๙,๕๒๓
ร้อยละ	๙๘.๔๒	๐.๘๐	๐.๔๙	๐.๐๗	๐.๑๘	๐.๐๓	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๗๑๓ ครั้ง โดยมีหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพลังงาน สำนักงานกฤษฎีกา และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. พื้นที่ต่าง ๆ การใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal) และมาตรการช่วยเหลือชาวสวนยางประสบอุทกภัยหรือภัยธรรมชาติ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๔๔๙ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๙,๑๖๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๖๓๖ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๘๒ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๔๖๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๙,๑๖๔	๖๓๖	๑๘๒	๑,๔๖๗	๔๑,๔๔๙
ร้อยละ	๙๔.๕๓	๑.๕๓	๐.๔๔	๓.๕๔	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

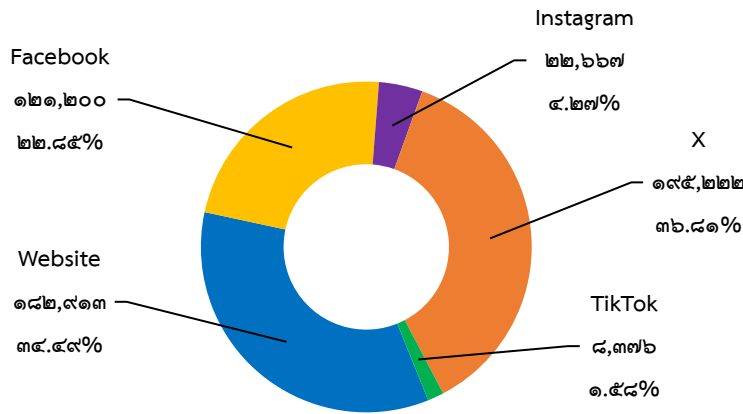
ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบ และอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๙๔๖ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพ การให้บริการจากการทดสอบใช้บริการ จำนวน ๓๕๐ ครั้ง พบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๓๔๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ นอกจากนี้มีการประชุมพนักงานรับสาย เพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการ

แก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๕๘ นอกจากนั้น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจกสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๓ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website, Facebook, X, Instagram และ TikTok ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพ และคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๕๓๐,๓๗๘ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๑๘๒,๙๑๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๒๑,๒๐๐ ครั้ง Instagram จำนวน ๒๒,๖๖๗ ครั้ง X จำนวน ๑๙๕,๒๒๒ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๘,๓๗๖ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๘๒,๙๑๓	๑๒๑,๒๐๐	๒๒,๖๖๗	๑๙๕,๒๒๒	๘,๓๗๖	๕๓๐,๓๗๘
ร้อยละ	๓๔.๔๙	๒๒.๘๕	๔.๒๗	๓๖.๘๑	๑.๕๘	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสายจำนวน ๙ ครั้ง และขอขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๗ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๕ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๐๒ เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐



Government Contact Center : (GCC 1111)
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๒

ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๑)



Government Contact Center : (GCC 1111)
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111

๔. ขอบเขตของงาน

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑ 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 ๕ แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

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

สำหรับในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๗๔ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น ๑) สอบถาม การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ ขั้นตอนการจองคิวออนไลน์ สามารถใช้บริการจองคิวออนไลน์ทางเว็บไซต์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ <https://bangkok.immigration.go.th/th/home/> เลือกเมนู จองคิวออนไลน์ https://www.immigration.go.th/?page_id=20131 ๒) สอบถาม การขอหนังสือรับรองที่พักอาศัยในประเทศไทย ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ หนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ มีระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๗ - ๑๐ วันทำการ

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง



รูปที่ ๖ ภาพการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

- 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 พร้อมบันทึกข้อมูลลงในระบบ เพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ และสรุปผลการให้บริการ 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

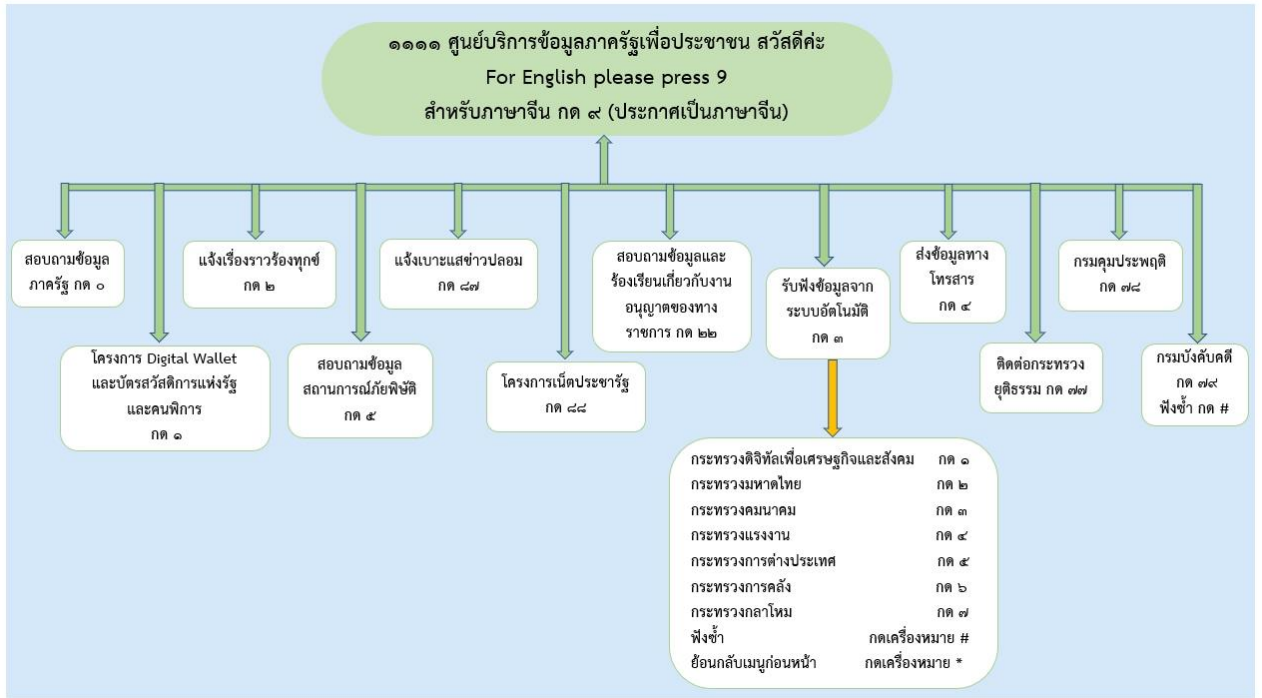
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูล และระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ดังแสดงตามแผนภาพแสดงผัง และขั้นตอนการให้บริการ และระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

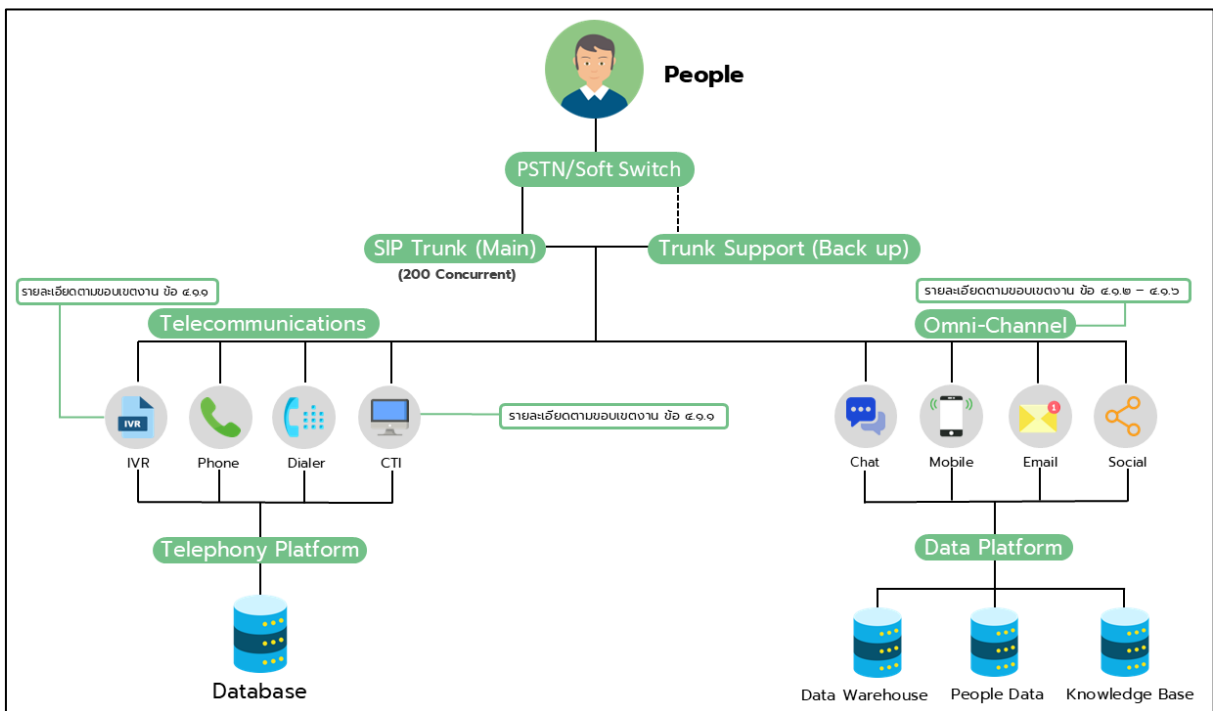
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๗ แผนภาพแสดงผัง และขั้นตอนการให้บริการ และระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

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

การดำเนินการ



รูปที่ ๘ 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) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูล และระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) และระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) เพื่อขยาย และรองรับการบริการแก่ประชาชนที่สนใจใช้บริการที่มากยิ่งขึ้นในอนาคต



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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับแจ้งไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๒ 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

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
 รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๙ 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 ต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึง และจัดให้มีระบบความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และได้รับการยอมรับในระดับสากล พร้อมทั้ง ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (การรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001)

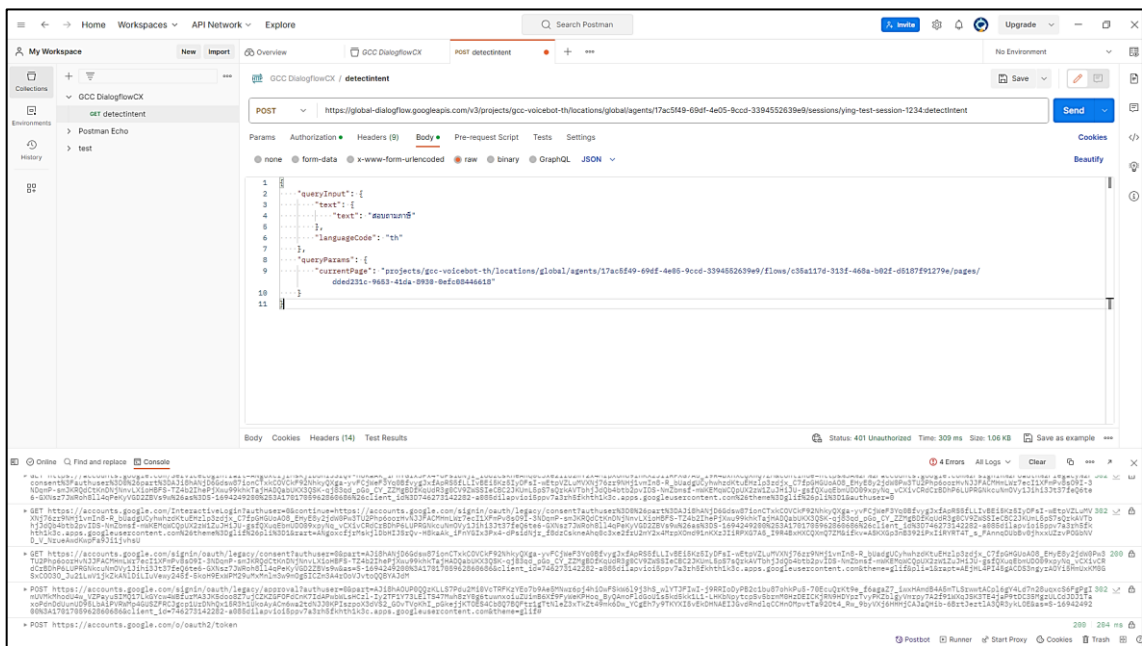
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

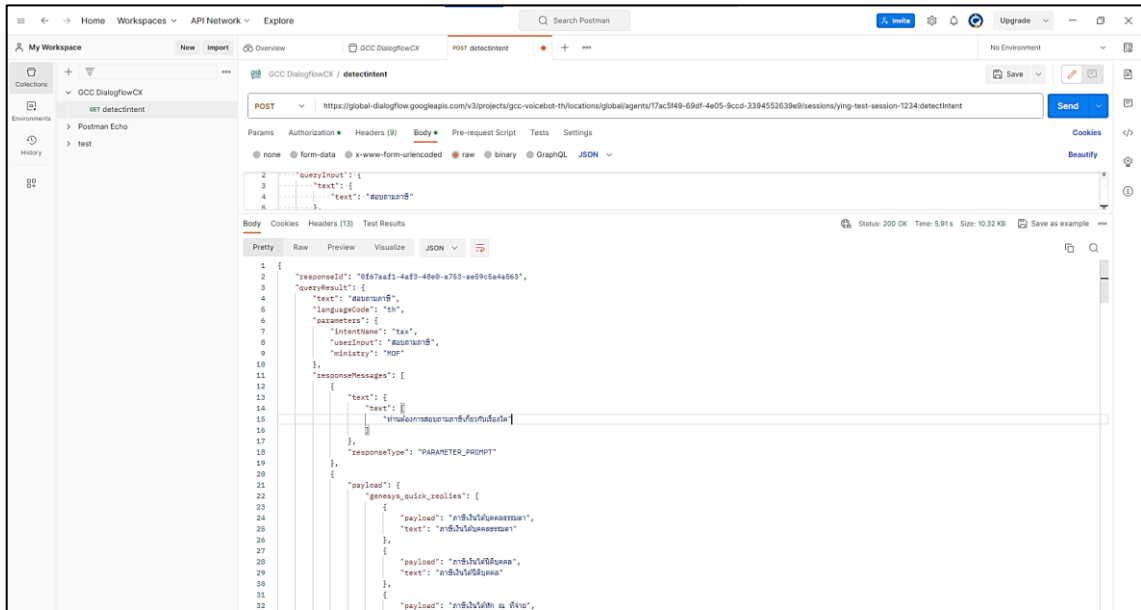
จากรูปด้านล่างเป็นการให้บริการสนทนาผ่านการเรียกใช้ APIs โดยกำหนดให้โปรแกรม Postman จำลองเป็นโปรแกรมอื่นที่มาเรียกใช้งานบริการสนทนาของ GCC Chatbot โดยสามารถเรียกใช้ APIs โดยการส่ง HTTP POST ไปยัง APIs Endpoint นี้

<https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent> ดังรูป

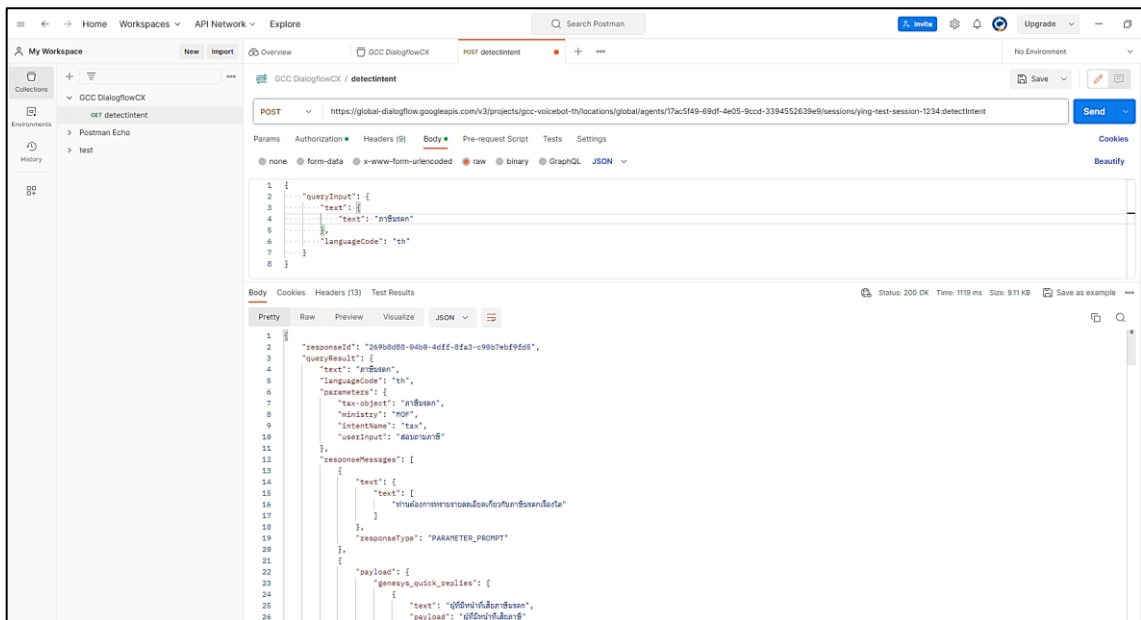


รูปที่ ๑๐ ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

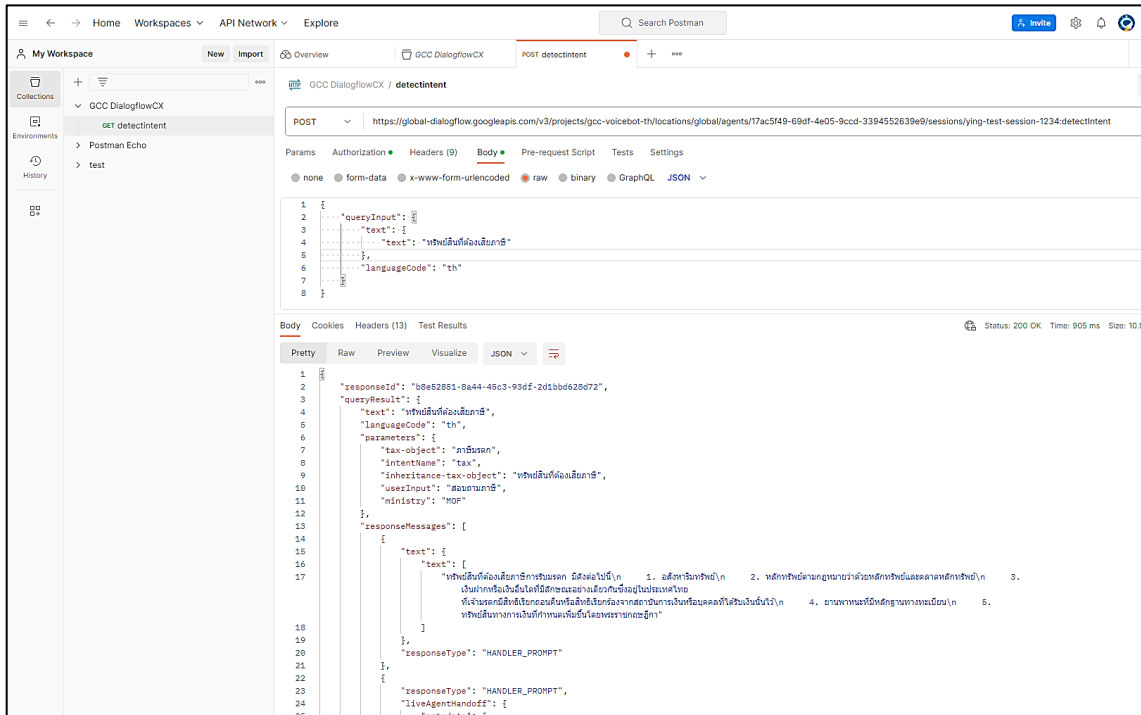


รูปที่ ๑๑ ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี
เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก



รูปที่ ๑๒ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีมรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีมรดก
เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๓ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีمرتด

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๓ สื่อสังคมออนไลน์ (อย่างน้อยได้แก่ ๑. Facebook ๒. X ๓. Instagram และ ๔. Tiktok) โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ โดยต้องมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น
- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่าน Direct message ของแต่ละแพลตฟอร์ม
- จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยการป้องกันบัญชีสื่อสังคมออนไลน์จากการถูกแฮก
- บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC 1111 จะต้องมีเครื่องหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๑๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๒๑,๒๐๐ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๓,๙๖๕ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สวนสัตว์ อุบลราชธานี เปิดให้เด็กเข้าฟรี วันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ วันปียมหาราช เด็กอายุไม่เกิน ๑๒ ปี หรือมีความสูง ไม่เกิน ๑๓๕ เซนติเมตร ๒) กระทรวงวัฒนธรรม ขอเชิญเที่ยวงานประเพณี “บุญกระฐูป” ออกพรรษา จังหวัด ชัยภูมิ วันที่ ๑๓-๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๗ ๓) กรุงเทพมหานคร ร่วมกับ มูลนิธิสวนหลวง ร.๙ กำหนดให้มีการจัดงาน “พรรณไม้งามอร่ามสวนหลวง ร.๙” ประจำปี ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑-๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐-๑๙.๐๐ น. ณ บริเวณสวนหลวง ร.๙ กรุงเทพมหานคร โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทาง บริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



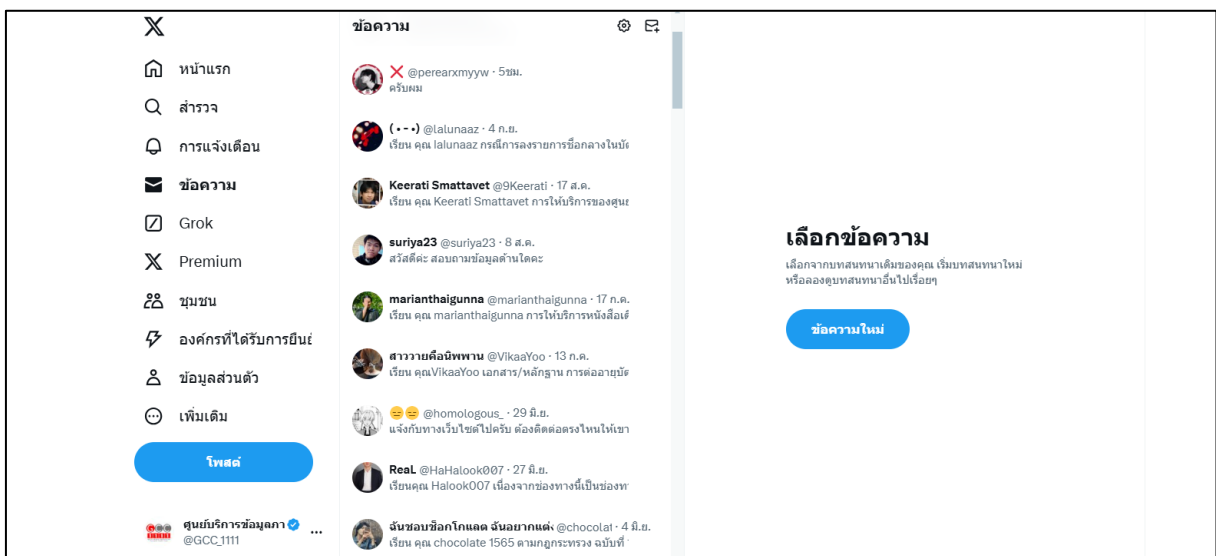
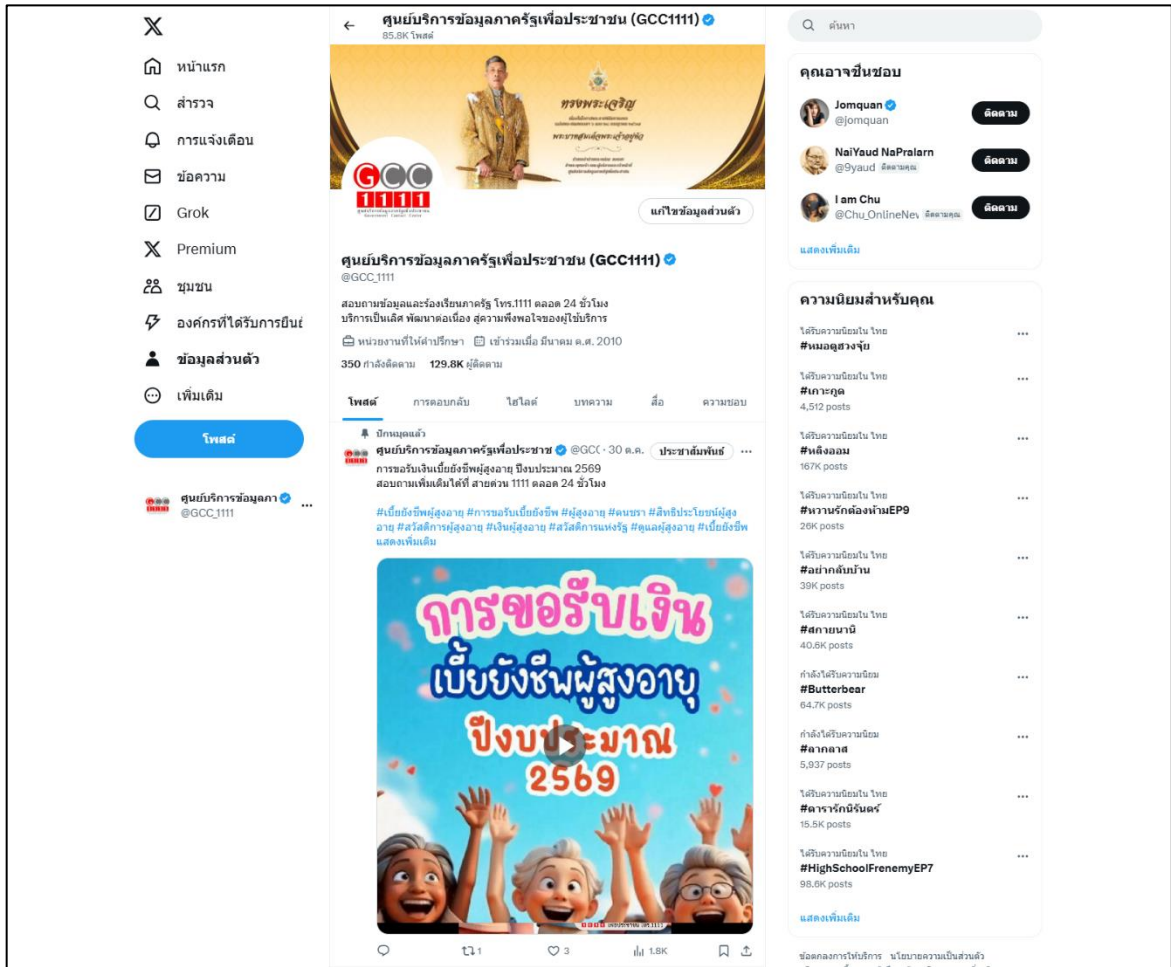


รูปที่ ๑๔ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอ สื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๑๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๙๕,๒๒๒ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๒๙,๘๐๘ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) เชิญชวนประชาชน ร่วมชมความงดงาม พระราชพิธี “ขบวนพยุหยาตราทางชลมารค” เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคล เฉลิมพระชนมพรรษา ๖ รอบ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เสด็จพระราชดำเนินถวายผ้าพระกฐิน ณ วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร ในวันอาทิตย์ที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๗ ๒) ๕ วิธี ไม่ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ หลอกโอนเงินช่วยเหลือ น้ำท่วม ๓) การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สอบถามเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน ๑๑๑๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

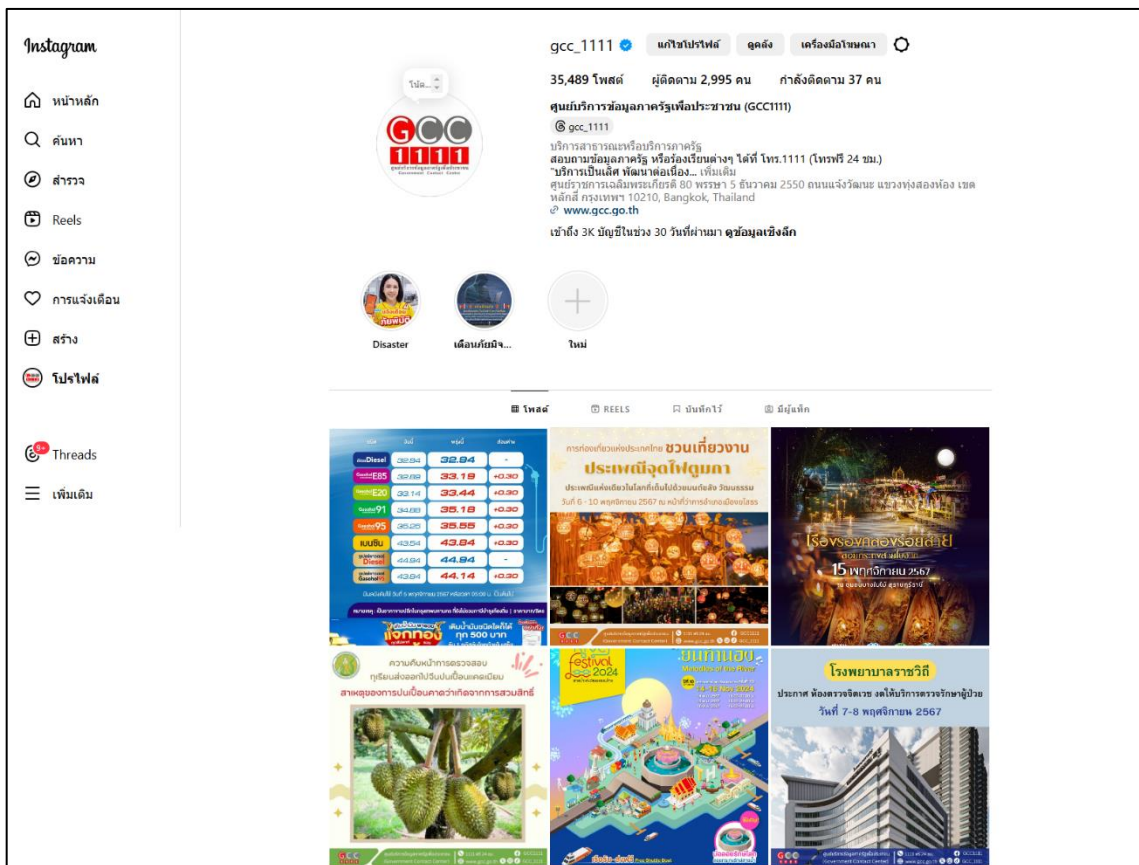
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

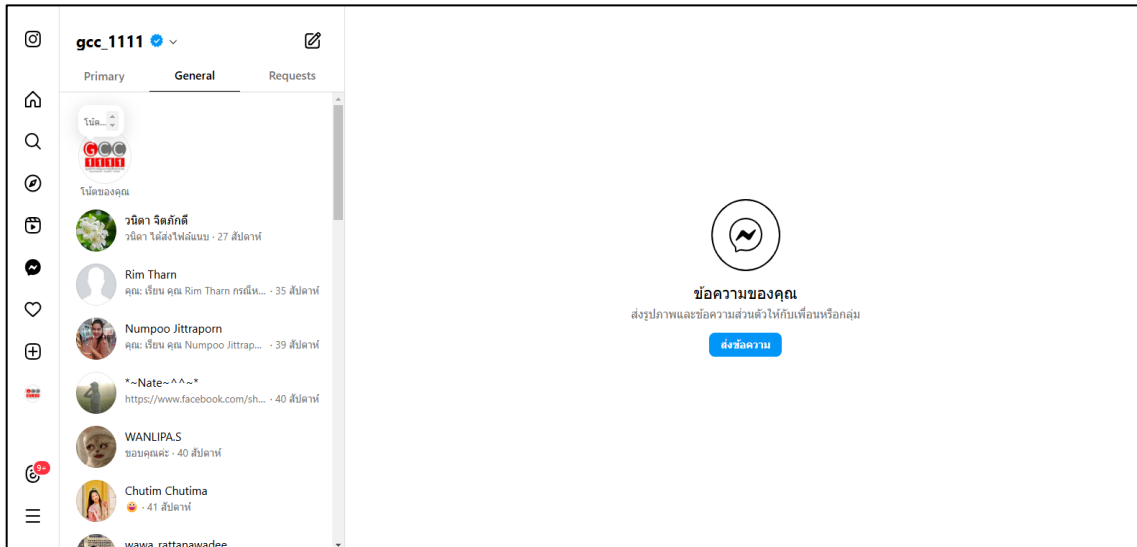


รูปที่ ๑๕ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๑๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๒,๖๖๗ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒,๙๙๕ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๗ ตรงกับวันออกพรรษา (ขึ้น ๑๕ ค่ำ เดือน ๑๑) เป็นการสิ้นสุดระยะจำพรรษา ๓ เดือน พระสงฆ์จะประกอบพิธีทำสังฆกรรมใหญ่ เรียกว่า มหาปวารณา เปิดโอกาสให้ภิกษุว่ากล่าวตักเตือนกันได้ และ ในวันรุ่งขึ้น (แรม ๑ ค่ำ เดือน ๑๑) ชาวพุทธจะนิยมตักบาตรเทโว เพื่อระลึกถึงวันที่พระพุทธองค์ เสด็จกลับ จากการโปรดพระพุทธมารดา ๒) กระทรวงศึกษาธิการ แจกใบแจ้งผลการทัศนศึกษา ที่ไม่จำเป็น ทันที ๓) ราชกิจจานุเบกษา ประกาศ ให้ “บุคคลล้มละลาย” ที่ไม่ได้เกิดจากการทุจริต เช่น เป็นผู้ค้าประกัน สมควร ให้รับราชการตำรวจต่อไปได้ โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



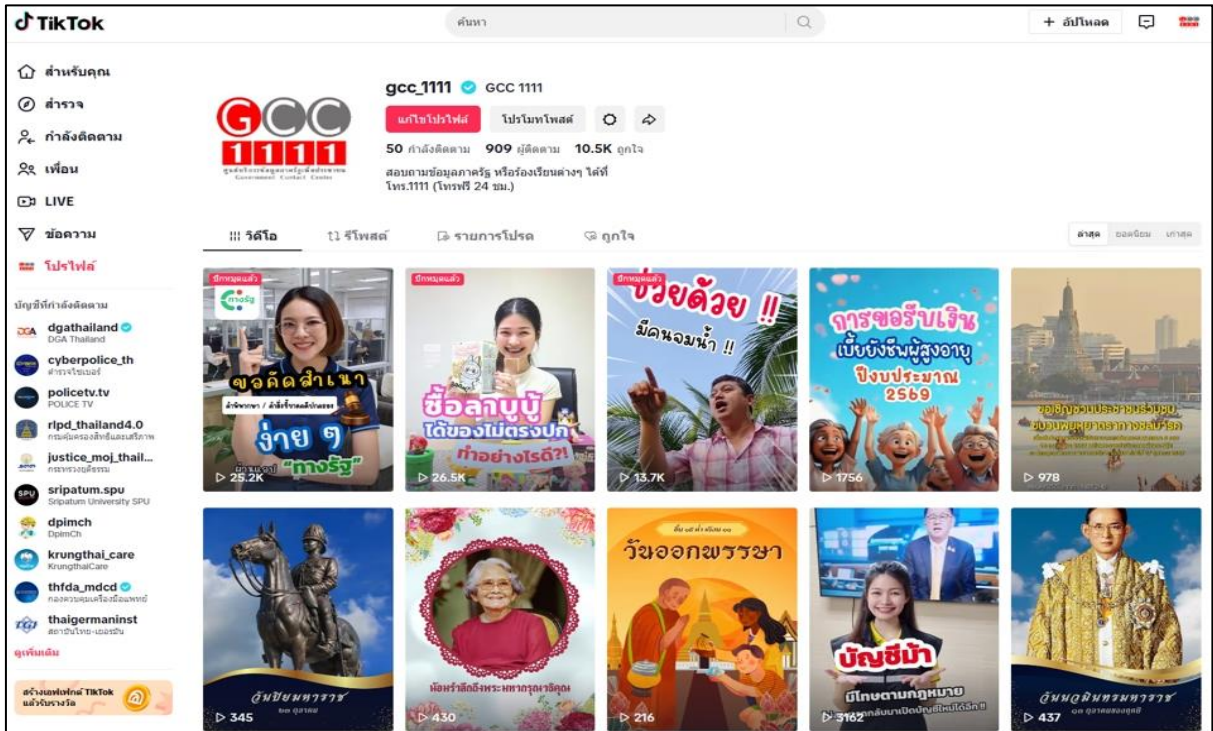


รูปที่ ๑๖ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๘,๓๗๖ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๙๐๙ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) การขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ สอบถามเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน ๑๑๑๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๒) เชิญชวนประชาชน ร่วมชมความงดงาม พระราชพิธี “ขบวนพยุหยาตราทางชลมารค” เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคล เฉลิมพระชนมพรรษา ๖ รอบ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เสด็จพระราชดำเนินถวายผ้าพระกฐิน ณ วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร ในวันอาทิตย์ที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๗ ๓) ๕ วิธี ไม่ตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ หลอกโอนเงินช่วยเหลือน้ำท่วม โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๑๗ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง 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 ๔.๑.๔ ขยายช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE เพื่อเพิ่มการเข้าถึงและครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานมากขึ้น ทำให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- จัดทำแผนในการเปิดช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE
- เป็นบัญชีแบบทางการที่ผ่านการรับรองและ ได้ผ่านการยืนยันตัวตนกับทาง LINE
- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ ทั้งในรูปแบบข้อความ รูปภาพ หรือคลิป VDO ได้
- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ ได้
- สามารถเพิ่มเพื่อนโดยไม่จำกัดจำนวน
- ส่งข้อความบรอดแคสต์ตามกลุ่มเป้าหมายได้ โดยสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น ผู้ใช้ที่เคยคลิกลิงก์ในข้อความบรอดแคสต์ หรือผู้ใช้ที่เคยเปิดข้อความบรอดแคสต์ หรือกลุ่มเป้าหมายที่มี User ID เป็นต้น



การดำเนินการ

ตาราง ๑ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

กิจกรรม		ระยะเวลาดำเนินงาน										หมายเหตุ			
		ปี พ.ศ. ๒๕๖๗		ปี พ.ศ. ๒๕๖๘											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๔.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ															
๔.๑๔ ขยายช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE เพื่อเพิ่มการเข้าถึงและครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานมากขึ้น ทำให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้															
จัดทำแผนในการเปิดช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE															
จัดเตรียมบัญชี Line official account (LINE OA) สำหรับ GCC 1111 เป็นบริการแบบ Premium ID โล้เขียว และประเภทบัญชีพรีเมียม (Premium Account)															
จัดเตรียมบริการเพื่อรองรับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA															
จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA															
เปิดให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE OA โดยมีรายละเอียด ดังนี้															
- เป็นบัญชีแบบทางการที่ผ่านการรับรองและ ได้ผ่านการยืนยันตัวตนกับทาง LINE															
- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ ทั้งในรูปแบบข้อความ รูปภาพ หรือคลิป VDO ได้															
- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ ได้															
- สามารถเพิ่มเพื่อนโดยไม่จำกัดจำนวน															
- ส่งข้อความบรอดแคสต์ตามกลุ่มเป้าหมายได้ โดยสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น ผู้ใช้ที่เคยคลิกลิงก์ในข้อความบรอดแคสต์ หรือผู้ใช้ที่เคยเปิดข้อความบรอดแคสต์ หรือกลุ่มเป้าหมายที่มี User ID เป็นต้น															

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

การดำเนินงานใน เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ได้มีการจัดทำแผนในการเปิดช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE ในการขยายช่องทางการให้บริการในรูปแบบ Line Official Account (LINE OA) ซึ่งเป็นบริการแบบ Premium ID โล้เขียว ที่ได้รับการรับรอง และการยืนยันตัวตนจากทาง LINE เพื่อให้ประชาชนที่ต้องการติดต่อสอบถามข้อมูลภาครัฐภายใต้โครงการ GCC 1111 มั่นใจได้ว่าเป็นอีกหนึ่งช่องทางหลักที่ปลอดภัย และสามารถให้บริการข้อมูลได้ถูกต้อง และรวดเร็ว อีกทั้งยังครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานมากขึ้น โดยการจัดทำแผนในการเปิดช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE มีหัวข้อหลัก ดังนี้

- จัดเตรียมบัญชี Line Official Account (LINE OA) สำหรับ GCC 1111 เป็นแบบ Premium ID โล้เขียว และประเภทบัญชีพรีเมียม (Premium Account)
- จัดเตรียมบริการเพื่อรองรับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA
- จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA

- เปิดให้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐผ่านแพลตฟอร์ม LINE OA

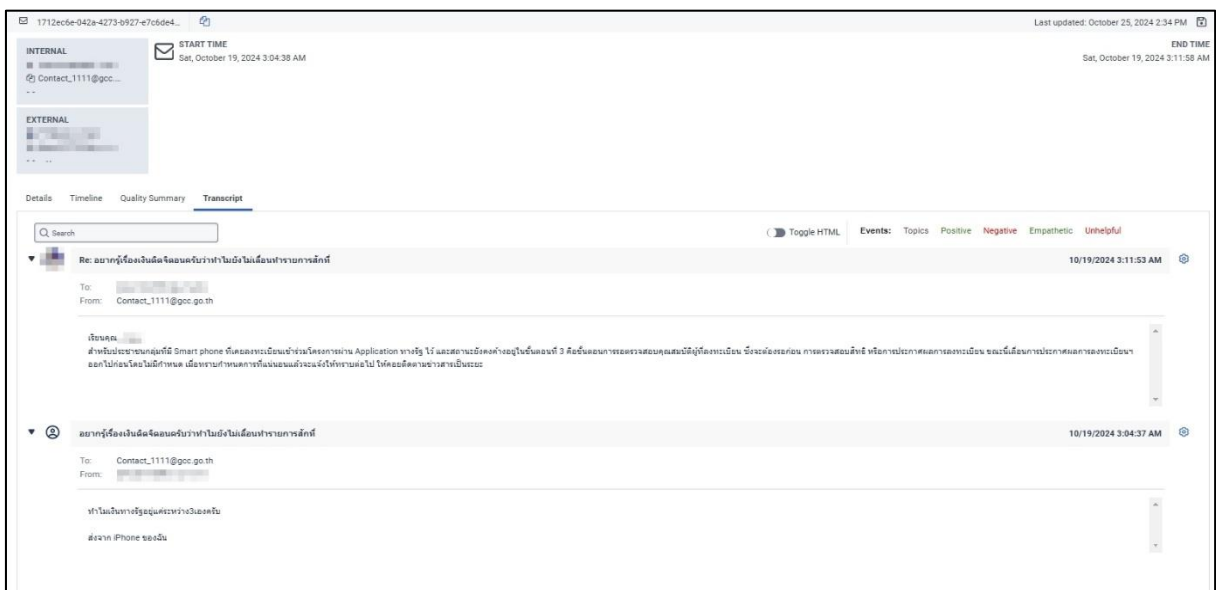
โดยตามแผนการดำเนินงานมีการกำหนดแผนสำหรับเปิดให้บริการในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ โดยมุ่งเน้นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ แก่ประชาชน เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการยกระดับช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE ที่ดียิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๕ 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



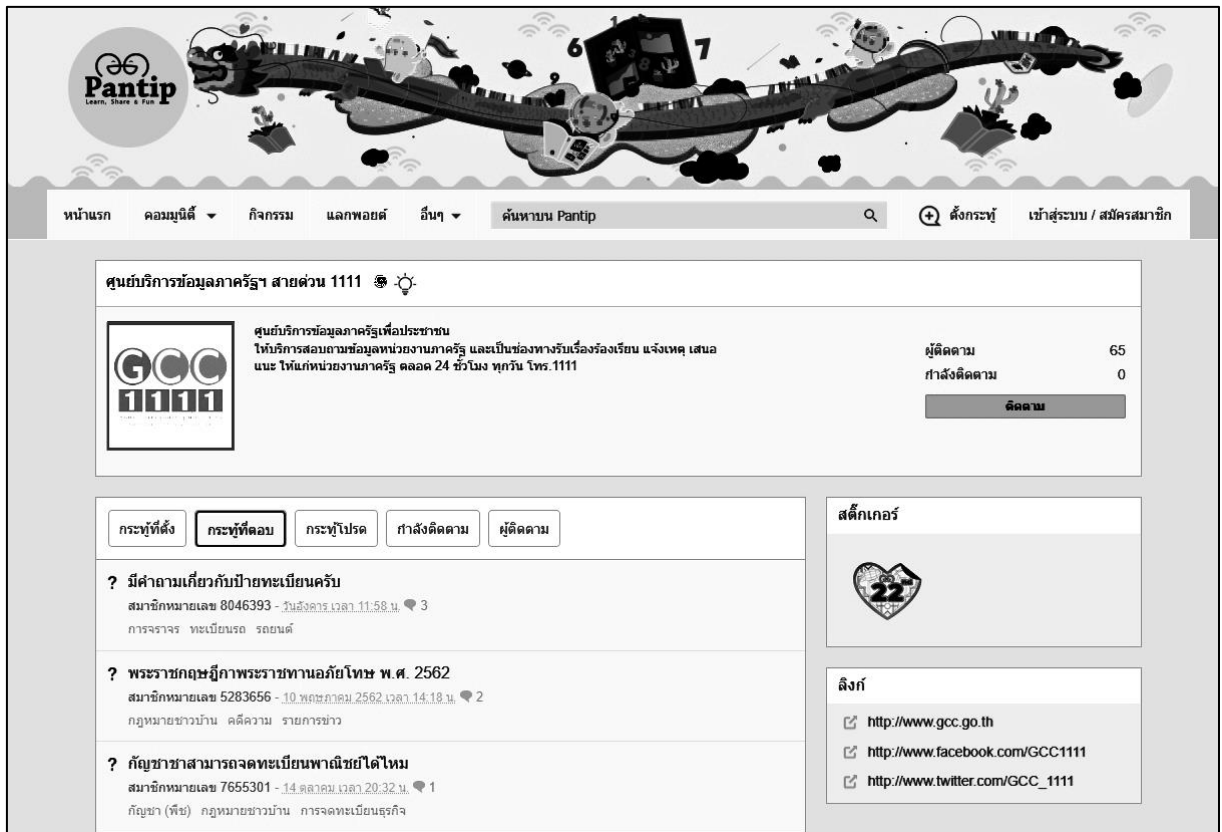
รูปที่ ๑๘ ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๖ เว็บไซต์ www.pantip.com ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้คำปรึกษา แชรส์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

การดำเนินการ

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



มีคำถามเกี่ยวกับป้ายทะเบียนครับ

สงสัยว่าปกติแล้วป้ายทะเบียนที่เห็นกันทั่วไปหรือเห็นกันบ่อยๆนี้มีประเภทไหนบ้างครับ

ป้ายทะเบียนสีขาว ตัวหนังสือสีดำ	รถโมโตเก็น 7 ที่นั่ง เช่น รถเก๋ง รถกระบะ รถบรรทุก (รถส่วนบุคคล)
ป้ายทะเบียนสีขาว ตัวหนังสือสีฟ้า	รถเก็น 7 ที่นั่ง เช่น รถตู้ รถกระบะที่ดัดแปลงเก็น 7 ที่นั่ง (รถส่วนบุคคล)
ป้ายทะเบียนสีขาว ตัวหนังสือสีเขียว	รถที่ใช้สำหรับบรรทุกของ เช่น รถกระบะ
ป้ายทะเบียนสีขาว ตัวหนังสือสีแดง	รถสามล้อส่วนบุคคล ใช้ในกิจการสวนเท่านั้น
ป้ายทะเบียนสีฟ้า ตัวหนังสือสีขาว	รถชุด รถกอล์ฟ รถองค์การ เช่น องค์การสหประชาชาติ
ป้ายทะเบียนสีเขียว ตัวหนังสือสีขาว	รถบริการธุรกิจ เช่น รถ Limousine รถเช่า
ป้ายทะเบียนสีเหลือง ตัวหนังสือสีดำ	รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง
ป้ายทะเบียนสีเหลือง ตัวหนังสือสีฟ้า	รถสาธารณะ เช่น รถแท็กซี่ รถตู้ รถประจำทาง
ป้ายทะเบียนสีเหลือง ตัวหนังสือสีเขียว	รถสามล้อสาธารณะ
ป้ายทะเบียนสีแดง ตัวหนังสือสีขาว	รถเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ป้ายทะเบียนสีแดง ตัวหนังสือสีฟ้า	รถใหม่ สามารถวิ่งบนถนนได้ช่วงเวลา พระอาทิตย์ขึ้น - พระอาทิตย์ตก
ป้ายทะเบียนดำ ตัวหนังสือสีขาว	รถส่ง ใช้ในงานราชการ
ป้ายทะเบียน TC , GC	ป้ายสำหรับรถทดสอบจากค่ายรถ

รูปที่ ๑๙ ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ www.pantip.com

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๗ อื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

การดำเนินการ

รับทราบตามสัญญากำหนด



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๓

ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๒)



Government Contact Center : (GCC 1111)
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๑ 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

ในการนี้ ให้ผู้รับจ้างดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

การดำเนินการ

ในเดือน ตุลาคม 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 โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ และโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น

โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ภาคผนวก ๑ : ข้อมูลสำหรับการให้บริการ)

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

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๘,๙๔๖ รายการ ประกอบด้วย



๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แนะนำให้ผู้ขับขี่รถยนต์ที่ใช้ก๊าซเป็นเชื้อเพลิงตรวจสอบสภาพถัง และระบบก๊าซอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุก๊าซรั่วที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิต และทรัพย์สิน สาเหตุหลักมาจากการติดตั้งถังก๊าซที่ไม่ได้มาตรฐาน และการบำรุงรักษาที่ไม่ถูกต้อง วิธีตรวจสอบหลัก ๆ ได้แก่ ถังก๊าซ ต้องไม่มีรอยขีดข่วนลึกหรือเป็นสนิม และติดแน่นกับตัวรถ อุปกรณ์ระบบก๊าซ เช่น หม้อต้มก๊าซ และหัวฉีด ต้องไม่รั่ว หรือชำรุด และท่อก๊าซต้องไม่มีรอยแตกหรือแข็งกรอบ สามารถตรวจสอบการรั่วด้วยน้ำสบู่ และหากไม่มั่นใจ ควรนำรถ ให้ช่างผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบทันที สำหรับการแจ้งเหตุหรือขอความช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้ที่ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ สายด่วนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑๕๕๕ สายด่วนตำรวจทางหลวง ๑๑๙๓ และสายด่วนกองบังคับการ ตำรวจจราจร ๑๑๙๗ ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- กรมการขนส่งทางบก กำหนดให้ผู้ประกอบการรถโดยสารที่ใช้ก๊าซธรรมชาติอัด (CNG) และก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ทั่วประเทศ นำรถเข้ารับการตรวจสอบสภาพ ทั้งนี้ สำหรับพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีปริมาณรถจำนวนมาก กรมการขนส่งทางบกได้จัดทำแผนบริหารจัดการการตรวจสอบสภาพรถเพื่อบรรเทาปัญหา การจราจร ดังนี้ ๑. รถโดยสารไม่ประจำทางขนาดใหญ่ที่ใช้ก๊าซ CNG และรถตู้ รถมินิบัสประจำทาง และไม่ประจำทาง ที่ใช้ก๊าซ CNG เฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เข้ารับการตรวจสอบสภาพให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ๒. รถโดยสารประจำทางขนาดใหญ่ที่ใช้ก๊าซ CNG และรถที่ติดตั้งระบบก๊าซ LPG เข้ารับการตรวจสอบสภาพให้แล้วเสร็จ ภายในวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ที่สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๕ หรือสำนักงานขนส่งจังหวัด และสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาทั่วประเทศ ตั้งแต่บัดนี้จนถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยแก่ประชาชนผู้ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ

- กระทรวงยุติธรรม แนะนำประชาชน หากประสบความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถติดต่อขอรับความช่วยเหลือได้ที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น นอกจากนี้ กระทรวงยังได้จัดทำสื่อความรู้ทางกฎหมายในรูปแบบการ์ตูนที่แปลเป็น ๓ ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย มาเลย์ และมลายู เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็น และสามารถทราบถึงช่องทางในการขอรับ ความช่วยเหลือ รวมถึงบริการต่าง ๆ ของกระทรวงยุติธรรม ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมได้ที่ เพจเฟซบุ๊กของกระทรวงยุติธรรม หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมผ่านสายด่วนกระทรวงยุติธรรม ๑๑๑๑ กด ๗๗ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- กรมการจัดหางาน ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการนำเข้าแรงงานต่างด้าวสัญชาติลาว และกัมพูชา ตามบันทึกความเข้าใจ (MOU) โดยมีขั้นตอนดังนี้ ๑. นายจ้างยื่นคำร้องขอนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ ที่กรมการจัดหางาน ๒. ประเทศต้นทางจะรับสมัคร คัดเลือก ทำสัญญา และจัดทำบัญชีรายชื่อแรงงานต่างด้าว ส่งให้นายจ้างเพื่อนำมายื่นต่อกรมการจัดหางาน ๓. นายจ้างยื่นคำขอใบอนุญาตทำงานแทนแรงงานต่างด้าว



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

พร้อมชำระค่าธรรมเนียม และวางหลักประกัน ที่ กรมการจัดหางานหรือสำนักงานจัดหางานจังหวัด ๔. กรมการจัดหางานจะออกหนังสืออนุญาตนำแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงาน โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศไทย และประเทศต้นทาง ๕. แรงงานต่างด้าวเดินทางผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง เพื่อตรวจลงตรา (VISA) และเข้ารับการตรวจสุขภาพ รวมถึงการอบรมก่อนเริ่มทำงาน และขอรับใบอนุญาตทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Work Permit) ๖. ผู้รับอนุญาตแจ้งการส่งมอบแรงงานต่างด้าวให้นายจ้างภายใน ๑๕ วัน และแรงงานต่างด้าว ต้องรายงานตัวภายใน ๑๕ วัน พร้อมนำส่งใบรับรองแพทย์ต่อสำนักงานจัดหางานที่เกี่ยวข้อง

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจ และการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของพยากรณ์อากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก สภาอากาศไทย ดังนี้

- สมาคมไทย - ไต้หวัน จัดกิจกรรมบริจาคโลหิต ชาวจีนในประเทศไทยร่วมกันบริจาคโลหิต เพื่อการกุศล ครั้งที่ ๒ ณ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ถ.อังรีดูนังต์ สภาอากาศไทย โดยมีนางสาวปิยนันท์ คุ่มครอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านจัดหาโลหิต และภาพลักษณ์องค์กร เข้าร่วม พร้อมรับมอบข้าวหอมปทุม トラสือ จำนวน ๓,๕๐๐ ถุง จากสมาคมไทย - ไต้หวัน เพื่อตอบแทนผู้บริจาคโลหิต ผู้ที่บริจาคโลหิตระหว่างวันที่ ๒ - ๔ ตุลาคม ๒๕๖๗ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ - ๑๙.๓๐ น. จะได้รับข้าวหอมปทุม トラสือ ขนาด ๕ กิโลกรัม

- ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภาอากาศไทย ร่วมกับสมาคมนักศึกษาเก่าพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริจาคโลหิตต้อนรับเทศกาลฮาโลวีน ภายใต้ ธีมฮาโลวีนหนีผีมาให้เลือด ในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ โดยเชิญชวนผู้ที่มีสุขภาพดีมาบริจาคโลหิตพร้อมแต่งแฟนซี เป็นผี เพื่อสร้างบรรยากาศสนุกสนานที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ภาคบริการโลหิตแห่งชาติ ๑๒ แห่ง ทั่วประเทศ และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผู้บริจาคโลหิตจะได้รับเสื้อยืดฮาโลวีนเป็นที่ระลึก และสามารถถ่ายรูป เช็คอิน บรรยากาศหลอน ๆ พร้อมติดแฮชแท็ก #ฮาโลวีนหนีผีมาให้เลือด เพื่อสร้างกระแสการบริจาคโลหิต ในเทศกาลฮาโลวีน



ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๒ รวบรวมและจัดทำข้อมูลการใช้บริการของประชาชนโดยมีการจัดเก็บและประมวลผลอย่างน้อย ดังนี้

- ข้อมูลคำถามและคำตอบที่ได้จากการให้บริการประชาชน
- หัวข้อหรือประเภทเรื่องของคำถามที่ถูกสอบถาม
- หัวข้อหรือประเภทเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลาและช่องทางการติดต่อ ระยะเวลาในการสนทนา และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการ (ถ้ามี)
- ปัญหาและการจัดการปัญหาในการให้บริการประชาชน
- ผลการให้บริการ เช่น ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
- ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
- สถิติการใช้บริการ

ในการนี้ ให้มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งประเมินความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรของโครงการด้วย

การดำเนินการ

- ข้อมูลคำถามและคำตอบที่ได้จากการให้บริการประชาชน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รวบรวม และจัดทำข้อมูลการใช้บริการของประชาชน โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีการจัดเก็บข้อมูลคำถาม และคำตอบที่ได้จากการให้บริการประชาชน สามารถดูรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ภาคผนวก ๑ : ข้อมูลสำหรับการให้บริการ)

- หัวข้อหรือประเภทเรื่องของคำถามที่ถูกสอบถาม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รวบรวม และจัดทำข้อมูลการใช้บริการของประชาชน โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีการรวบรวม และจัดทำข้อมูลหัวข้อหรือประเภทเรื่องของคำถามที่ถูกสอบถาม ดังนี้



คำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

การเมือง-การปกครอง



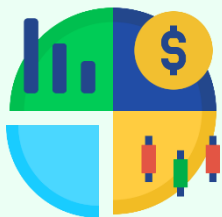
- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)
- กฎหมายเยาวชนและครอบครัว
- หมายกำหนดการพระราชพิธีเสด็จพระราชดำเนินถวายผ้าพระกฐิน ณ วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร

สังคมและสวัสดิการ



- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การปรับเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ เงินดูแลสตรีมีครรภ์
- การตรวจสอบสิทธิ ตามโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ กลุ่มคนพิการ

เศรษฐกิจ



- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ
- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ

การศึกษาและเทคโนโลยี



- ประวัติและความสำคัญของวันปิยมหาราช
- การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. พื้นที่ต่าง ๆ
- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เตรียมความพร้อมจัดงานเฉลิมฉลอง วันดินโลก ประจำปี ๒๕๖๗

อื่น ๆ

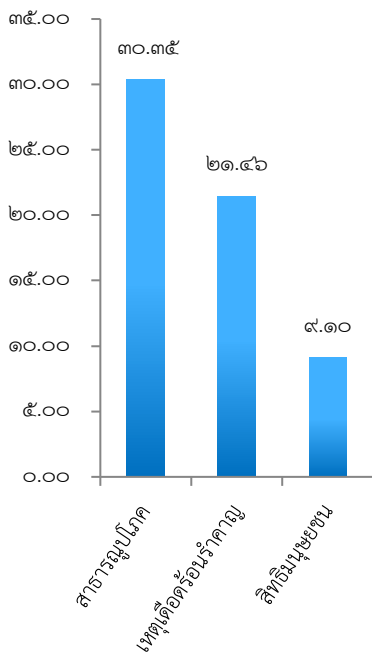


- โครงการพร้อมแพทย์
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ
- การขอรับความช่วยเหลือจากนายความอาสา



- หัวข้อหรือประเภทเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รวบรวม และจัดทำข้อมูลการใช้บริการของประชาชน โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีการรวบรวม และจัดทำข้อมูลหัวข้อหรือประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้



สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

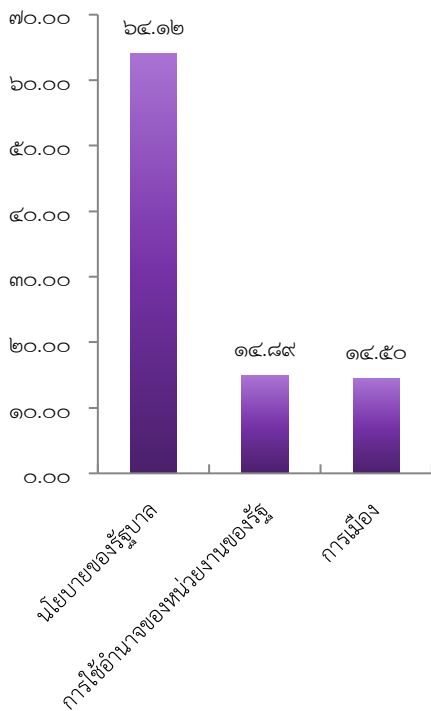
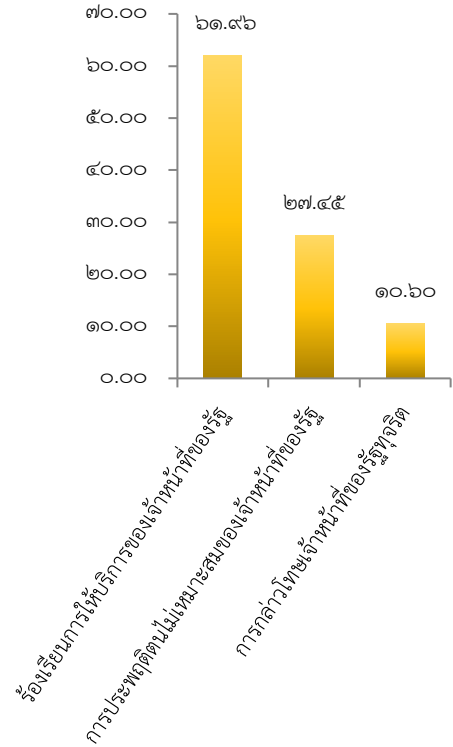
- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๐.๓๕ ได้แก่ ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทางดับ ขอให้แก้ไขปัญหาคอนกรีตชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๑.๔๖ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประสบปัญหาเสียงดังรบกวนจากการจับกลุ่มดื่มสุรา และเปิดเพลงส่งเสียงดังรบกวน ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากการเผาขยะแจ้งเหตุ กรณีประสบปัญหาการจอดรถกีดขวางช่องทางจราจร ฯลฯ
- สิทธิมนุษยชน** ร้อยละ ๙.๑๐ ได้แก่ ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานต่าง ๆ เร่งรัดดำเนินการลงพื้นที่เพื่อไปช่วยเหลือคนพิการ โดยด่วนที่สุด ขอให้แก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายค่าเดินทางของตำรวจและผู้เยาว์ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ฯลฯ



การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๑.๙๖ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร และสถานีตำรวจนครบาล ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๒๗.๔๕ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้ดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๐.๖๐ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ



การเมืองการปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

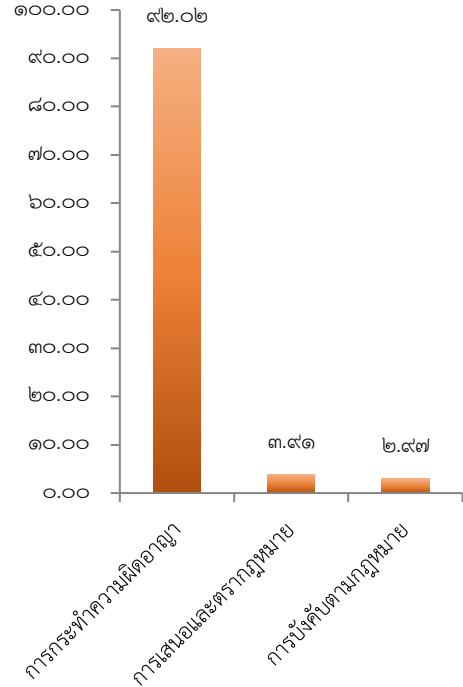
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๖๔.๑๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนเกษตรกร ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๑๔.๘๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้พิจารณาปรับเปลี่ยนคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ขอชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ขอความช่วยเหลือให้เร่งพิจารณาจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทน ฯลฯ
- การเมือง** ร้อยละ ๑๔.๕๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารประเทศของรัฐบาล ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของนักการเมืองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ



กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

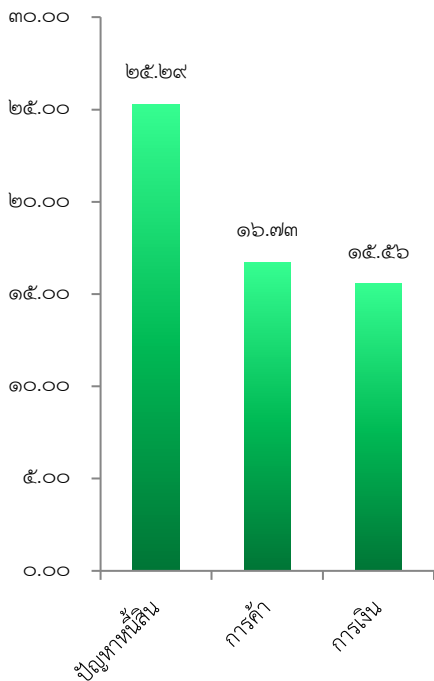
๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๙๒.๐๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซนเตอร์) ขอความช่วยเหลือกรณีถูกนำข้อมูลส่วนบุคคลไปเปิดบัญชีม้า ฯลฯ
๒. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๓.๙๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาทบทวนกฎหมายกัญชาเสรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการอายุตัดบัญชี และระงับบัญชีม้า ฯลฯ
๓. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๒.๙๗ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือทางด้านคดีอาญา กรณีถูกหลอกให้โอนเงิน ขอให้ตรวจสอบการปลอมแปลงป้ายทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะ ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๕.๒๙ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบในอัตราดอกเบี้ยเกินกว่ากฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้สิน ฯลฯ
๒. **การค้า** ร้อยละ ๑๖.๗๓ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าขายสินค้าเกินราคา ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สุ่มตรวจสอบยักจิวซ์ชีพปลอม ขอให้พิจารณาย้ายพื้นที่การจัดตลาดนัด ฯลฯ
๓. **การเงิน** ร้อยละ ๑๕.๕๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการหักเงินค่าธรรมเนียมจากการกดเงินไปยังซีพีผู้สูงอายุ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าที่ติดค้างชำระหนี้กับทางธนาคาร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฯลฯ

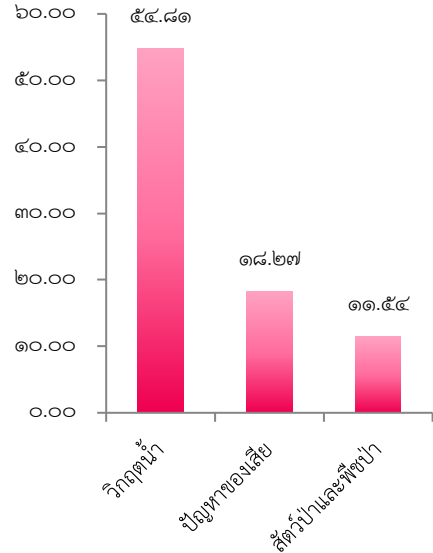




ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๕๔.๘๑ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประสบปัญหา น้ำท่วมสูง ประสงค์ขอให้มีการอพยพประชาชนออกจากพื้นที่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีประสงค์ให้จัดสรรกระสอบทราย กั้นน้ำท่วม ฯลฯ
๒. **ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๑๘.๒๗ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้าไป จัดเก็บขยะ ขอความช่วยเหลือให้ขุดลอกท่อระบายน้ำอุดตัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันแอมโมเนียรั่ว ฯลฯ
๓. **สัตว์ป่าและพืชป่า** ร้อยละ ๑๑.๕๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับการนำช้างพลายประตูปากกับพลายศรีณรงค์กลับสู่ ประเทศไทย ขอให้เร่งดำเนินการกรณีขอให้ผลักดันช้างป่า ออกจากพื้นที่ ฯลฯ



- ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลาและช่องทางการติดต่อ ระยะเวลาในการสนทนา และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการ (ถ้ามี)

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลา และช่องทางการติดต่อ สามารถดูรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ภาคผนวก ๑ : ข้อมูลสำหรับการให้บริการ) และระยะเวลาในการสนทนา เฉลี่ยอยู่ที่ ๓ นาที ๒๙ วินาที ต่อครั้ง

- ปัญหาและการจัดการปัญหาในการให้บริการประชาชน

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ไม่พบปัญหาในการให้บริการประชาชน

- ผลการให้บริการ เช่น ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความ พึงพอใจ อยู่ที่ระดับ ๔.๘๓ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

- ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ไม่มีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

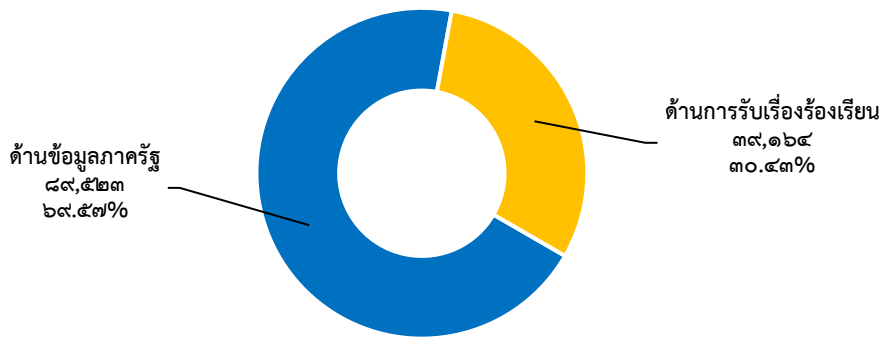
- สถิติการใช้บริการ

สถิติการใช้บริการ GCC 1111 ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๒๘,๖๘๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๘๙,๕๒๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๙,๑๖๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ ดังภาพแสดง สัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๙,๕๒๓	๓๙,๑๖๔	๑๒๘,๖๘๗
ร้อยละ	๖๙.๕๗	๓๐.๔๓	๑๐๐

รูปที่ ๒๐ ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

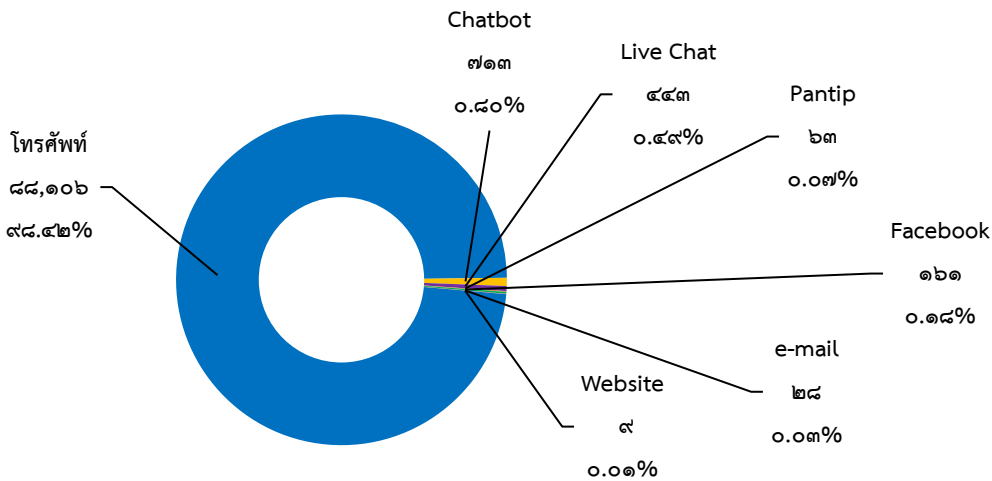
- หมายเหตุ
๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111
 ๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๘๙,๕๒๓ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๘๘,๑๐๖ ครั้ง Chatbot จำนวน ๗๑๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๔๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๖๑ ครั้ง e-mail จำนวน ๒๘ ครั้ง Website จำนวน ๙ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๘,๑๐๖	๗๑๓	๔๔๓	๖๓	๑๖๑	๒๘	๙	๐	๐	๐	๘๙,๕๒๓
ร้อยละ	๙๘.๔๒	๐.๘๐	๐.๔๙	๐.๐๗	๐.๑๘	๐.๐๓	๐.๐๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๑ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

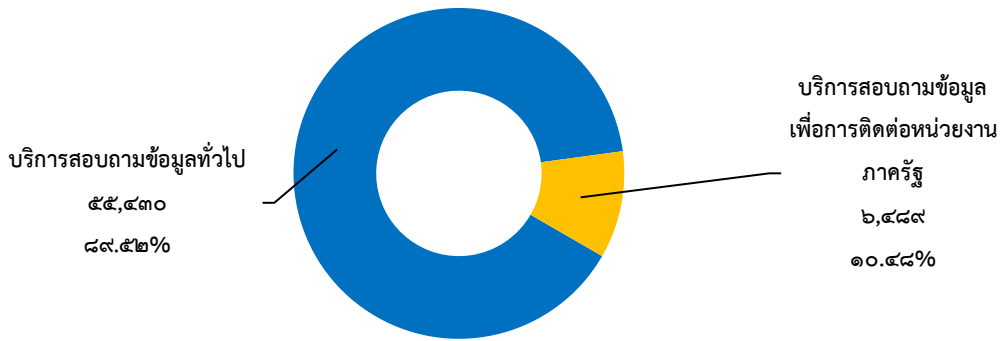
ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๘๘,๑๐๖ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๖๐,๕๒๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๒,๔๒๓ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๓๓๓ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๘๒๓ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๖๑,๙๑๙ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๕๕,๔๓๐ เรื่อง บริการสอบถาม



ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๖,๔๘๙ เรื่อง และไม่มีจำนวนเรื่องบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๕,๔๓๐	๖,๔๘๙	๐	๖๑,๙๑๙
ร้อยละ	๘๙.๕๒	๑๐.๔๘	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๒ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

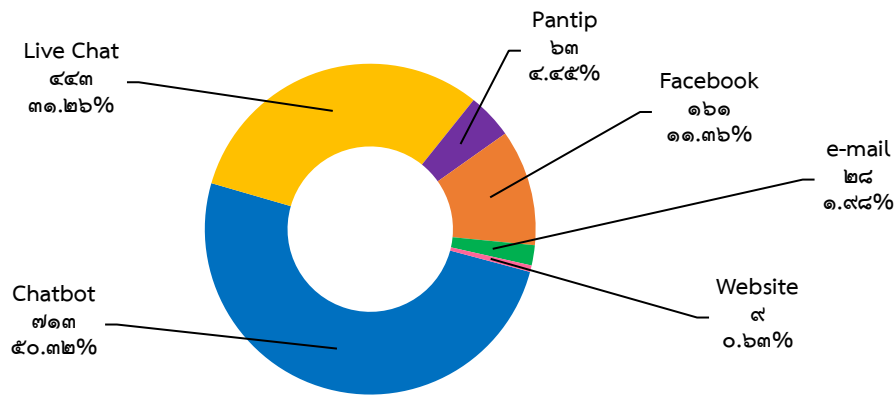
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๕๕,๔๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๒ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕๕,๒๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน ๒๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๖,๔๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๘ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๔๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๙ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ ไม่มีจำนวนเรื่อง

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๑๗ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๗๑๓ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๔๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๖๑ ครั้ง e-mail จำนวน ๒๘ ครั้ง Website จำนวน ๙ ครั้ง และไม่มีผู้ให้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๑๓	๔๔๓	๖๓	๑๖๑	๒๘	๙	๐	๐	๐	๑,๔๑๗
ร้อยละ	๕๐.๓๒	๓๑.๒๖	๔.๔๕	๑๑.๓๖	๑.๙๘	๐.๖๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๓ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๒๕ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๖๙ เรื่อง Live Chat จำนวน ๓๔๖ เรื่อง Pantip จำนวน ๗๖ เรื่อง Facebook จำนวน ๑๙๗ เรื่อง e-mail จำนวน ๒๘ เรื่อง Website จำนวน ๙ เรื่อง และไม่มีผู้ให้บริการผ่านช่องทาง X Instagram และ TikTok

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

ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

๑. กระทรวงมหาดไทย



- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า-ออก จากทะเบียนบ้าน
- การจดทะเบียนพาณิชย์
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ

๒. กระทรวงการคลัง



- โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ
- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ

๓. กระทรวงคมนาคม



- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ
- การขอหนังสือคนประจำเรือ
- การจดทะเบียนรถทุกประเภท

๔. สำนักนายกรัฐมนตรี



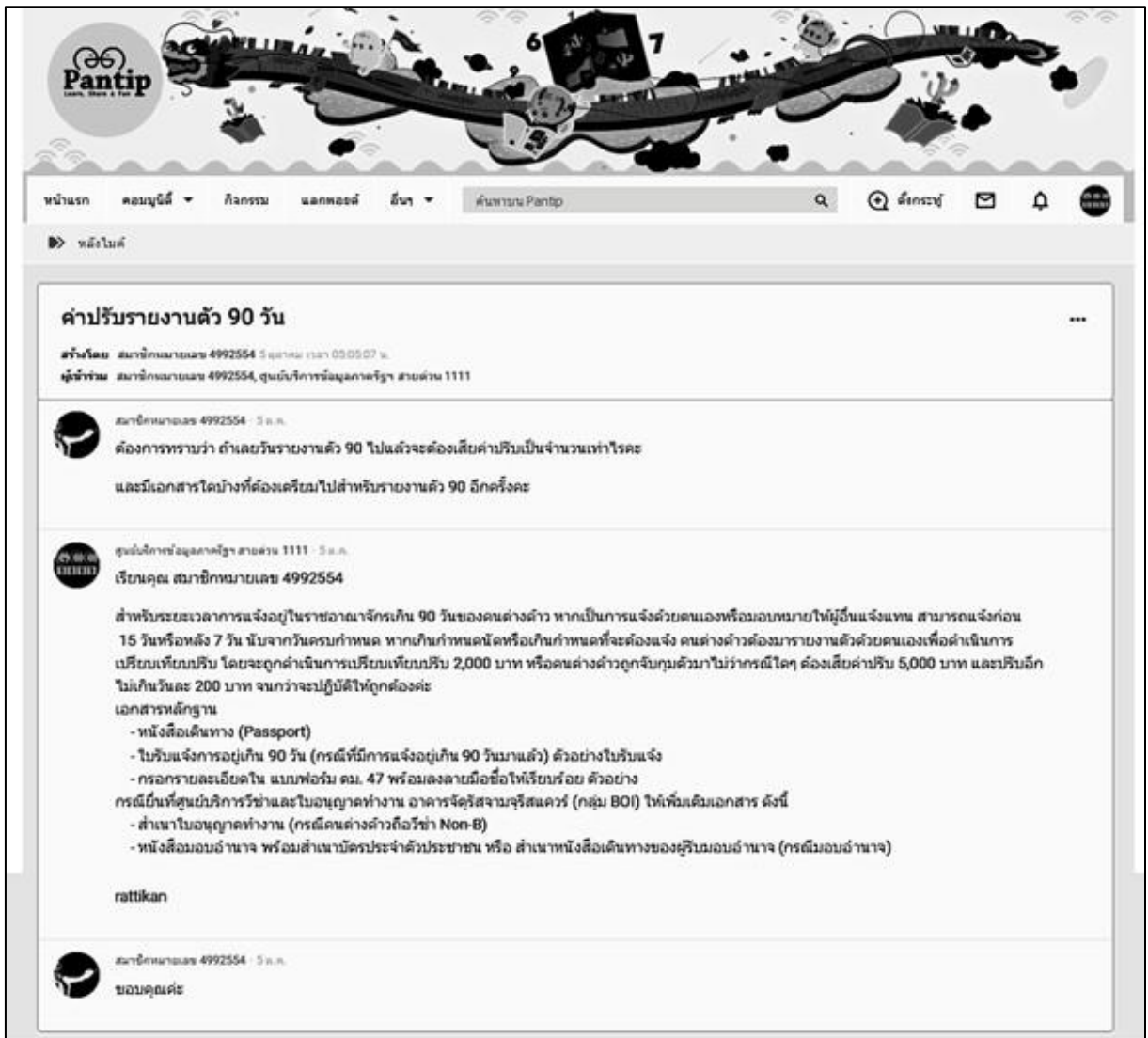
- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)
- การขยายระยะเวลาการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน จชต. ออกไปอีก ๓ เดือน
- การจำหน่ายเข็มที่ระลึกตราสัญลักษณ์งานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

๕. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- ไปรษณีย์ไทย ขอเชิญร่วมส่งความในใจให้ “น้องหนูแดง”

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๗ เรื่อง เช่น สอบถามเกี่ยวกับค่าปรับการรายงานตัว ๙๐ วัน สอบถามการแจ้งย้ายทะเบียนบ้านปลายทาง และสอบถามการแจ้งย้ายทะเบียนบ้าน เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รูปที่ ๒๔ สอบถามเกี่ยวกับค่าปรับการรายงานตัว ๙๐ วัน



รูปที่ ๒๕ สอบถามการแจ้งย้ายทะเบียนบ้านปลายทาง

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สอบถามการแจ้งย้ายทะเบียนบ้าน

สร้างโดย นมสดใส่หน้านม 27 ตุลาคม เวลา 18:56:18 น.
ผู้เข้าร่วม นมสดใส่หน้านม, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

นมสดใส่หน้านม · 27 ต.ค.

รบกวนสอบถามค่ะ เนื่องจากซื้อบ้านใหม่และจะย้ายไปเป็นเจ้าบ้าน

1. ต้องเตรียมเอกสารอะไรไปบ้างคะ
2. จำเป็นต้องใช้ทะเบียนบ้านตัวจริงของบ้านเดิมไหม หรือสามารถใช้ โทร.14/1 จาก Thai D'ได้
3. ถ้าไม่ได้เอาทะเบียนบ้านเดิมตัวจริงมา จะต้องเอาไปเปลี่ยนอีกทีที่หลังมั๊ยคะ และจะมีอะไรแจ้งเดือนไปบ้านเดิมบ้าง

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 27 ต.ค.

เรียนคุณ นมสดใส่หน้านม

กรณีซื้อบ้านใหม่ และต้องการย้ายเข้าไปเป็นเจ้าบ้าน หากทะเบียนบ้านเดิม และทะเบียนบ้านเดิม อยู่ต่างสำนักงานเขต หรือ ต่างอำเภอ กัน หรือต่างจังหวัดกัน สามารถติดต่อแจ้งย้ายปลายทางเข้าพื้นที่ เขต อำเภอ ใหม่ได้เลย โดยไม่ต้องไปแจ้งย้ายออกจากทะเบียนบ้านเดิม และหากต้องการเป็นเจ้าบ้านด้วย ให้แจ้งกับเจ้าหน้าที่ว่าจะย้ายเข้าและเป็นเจ้าบ้าน โดยใช้เอกสารคือ

- ทะเบียนบ้านเล่มที่จะย้ายเข้าของบ้านหลังใหม่
- บัตรประชาชนเจ้าของบ้านและผู้ย้ายเข้า (กรณีผู้ย้ายเข้าเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์บ้าน)
- เอกสารแสดงกรรมสิทธิ์บ้าน เช่น สัญญาซื้อขาย
- ค่าธรรมเนียมแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง 20 บาท

โดยไม่ต้องใช้เอกสารทะเบียนบ้านเล่มเดิม ส่วนทะเบียนบ้านเดิมเมื่อมีคนย้ายปลายทางออกไป ทางเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนจะมีหนังสือแจ้งไปยังเจ้าบ้านเดิม เพื่อนำทะเบียนบ้านไปประทับตราจำหน่ายข้อมูลคนที่แจ้งย้ายออก เจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน จะต้องไปดำเนินการประทับตราจำหน่ายข้อมูลคนที่แจ้งย้ายออก ภายใน 60 วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากพ้นกำหนดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 500 บาท Khorawit

นมสดใส่หน้านม · 27 ต.ค.

ขอบคุณค่ะ

รบกวนสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับการโอนกรรมสิทธิ์ที่ดิน

ถ้าผู้ซื้อไม่มีทะเบียนบ้านตัวจริง สามารถขอใบ โทร.14/1 ได้ใหม่นะคะ หรือว่าสามารถขอคัดที่เขตได้ไหม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 27 ต.ค.

เรียน นมสดใส่หน้านม

สำหรับ เอกสารหลักฐานในการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สำหรับบุคคลธรรมดา

1. โฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์
2. บัตรประจำตัวประชาชน บัตรประจำตัวข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
3. ทะเบียนบ้าน
4. หลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล (กรณีที่มีการเปลี่ยนชื่อตัว - ชื่อสกุล ทางเจ้าหน้าที่จะให้เซ็นชื่อ ทั้งชื่อเดิม และชื่อใหม่ เพื่อเปรียบเทียบสภาพบุคคลว่าเป็นคนคนเดียวหรือไม่)
5. ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า
6. มรณบัตรคู่สมรส
7. หนังสือยินยอมให้ทำนิติกรรมของคู่สมรส (กรณีที่เป็นสินสมรส)

โดยปกติแล้วจะต้องใช้มีเอกสารฉบับจริง หากไม่มีเอกสารดังกล่าวไปแสดง แนะนำให้สอบถามเพิ่มเติมกับ กรมที่ดินโดยตรง ติดต่อได้ที่หมายเลข 021415555 หรือ 0645863952 - 53 ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ครบ Pakpoom

นมสดใส่หน้านม · 27 ต.ค.

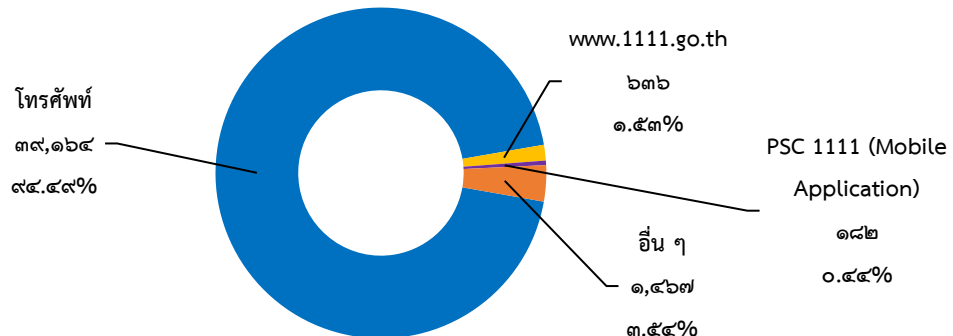
ขอบคุณค่ะ

รูปที่ ๒๖ สอบถามการแจ้งย้ายทะเบียนบ้าน

๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลหมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๙,๑๖๔ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๖๓๖ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๘๒ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๔๖๗ ครั้ง ทั้งนี้ ช่องทาง www.1111.go.th ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) และช่องทางอื่น ๆ เป็นช่องทางที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดให้บริการแก่ประชาชน และเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลเอง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๙,๑๖๔	๖๓๖	๑๘๒	๑,๔๖๗	๔๑,๔๔๙
ร้อยละ	๙๔.๔๔	๑.๕๓	๐.๔๔	๓.๕๔	๑๐๐

รูปที่ ๒๗ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

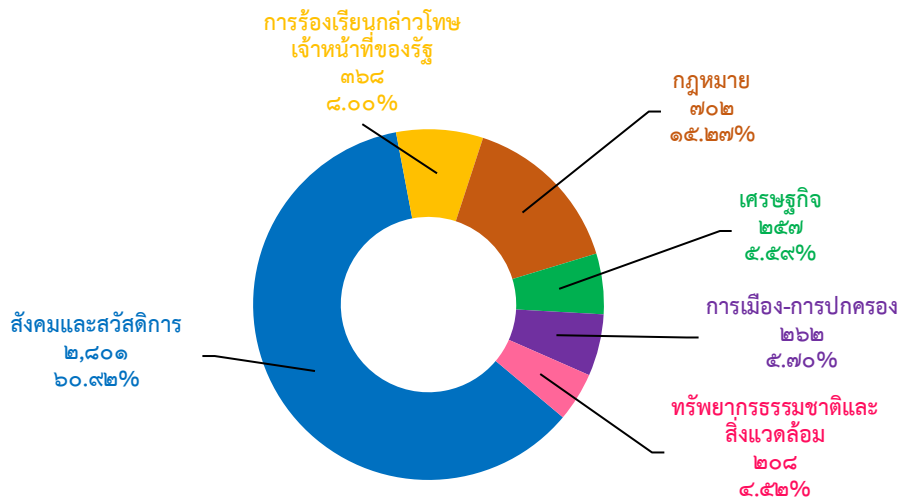
การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๙,๑๖๔ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๒,๕๔๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๔,๙๒๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑,๖๙๘ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๒,๕๔๖ ครั้ง ประกอบด้วย



การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๓๔๙ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๕,๒๔๔ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๖ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๓,๘๘๗ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๕๙๘ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๘๐๑ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๖๘ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๗๐๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๕๗ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๖๒ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๐๘ เรื่อง และไม่มีการใช้บริการด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	การเมือง-การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๘๐๑	๓๖๘	๗๐๒	๒๕๗	๒๖๒	๒๐๘	๐	๔,๕๙๘
ร้อยละ	๖๐.๙๒	๘.๐๐	๑๕.๒๗	๕.๕๙	๕.๗๐	๔.๕๒	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๘ ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง





๒. ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๑.๑ การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๑.๑.๑ บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๔๘๓ ครั้ง

๑.๑.๒ เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (๑๑๑๑ กด ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการ ตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๒,๖๒๕ ครั้ง

๑.๑.๓ 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 ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๒๒,๑๐๕ ครั้ง



๑.๑.๔ การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๔๗ เกี่ยวกับการจัดตั้ง Sub Call Center กำหนดให้สามารถจัดตั้งได้เฉพาะกรณีจำเป็น และมีลักษณะเฉพาะกิจ โดยให้เชื่อมโยงกับ GCC 1111 ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม นั้น GCC 1111 ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑.๔.๑ กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ต่อมากระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการ ข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๖๗๑ ครั้ง

๑.๑.๔.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔๗ ครั้ง

๑.๑.๔.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๖๑๕ ครั้ง

๑.๑.๔.๔ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๖๔๖ ครั้ง

๑.๑.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔,๐๕๒ ครั้ง

๑.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๑.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๐๕๕ เรื่อง เช่น การขอยื่นต่อในประเทศไทย รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว และการยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๙๑๘ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต และการหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา (DNA) รายชื่อผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัด และที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

๑.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง





และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๘๑ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผลและอื่น ๆ จำนวน ๘๒ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๖๓ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๑.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๑๐๖ เรื่อง เช่น ๑) การจัดงานนมัสการพระบรมสารีริกธาตุ พระบรมบรรพต (ภูเขาทอง) ประจำปี ๒๕๖๗ ๒) ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด ๓) ข้อกฎหมายการออกนอกพื้นที่ที่กรณีเป็นพระสงฆ์ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง เช่น ๑) ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมของพระภิกษุสงฆ์ เรื่องการเผาสิ่งของส่งกลิ่นเหม็น-ควันไฟรบกวน ๒) ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมของพระภิกษุสงฆ์ เรื่องการจุดประทัด ส่งเสียงดังรบกวน มีข้อเสนอแนะจำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) เรื่องการจัดกิจกรรมภายในวัดที่งานทางผู้จัดงานควรคำนึงถึงความเหมาะสมของสถานที่และประเพณีอันดีงามที่สืบสานกันมา ๒) การสนับสนุนงบประมาณเพื่อทำห้องปฏิบัติธรรมในหน่วยงานรัฐทั่วประเทศ เป็นต้น

๑.๒.๔ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

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

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูล และรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูล เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC1111 รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๑ เรื่อง เป็นการสอบถามข้อมูล จำนวน ๔๑ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นต้น

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๗,๒๗๐ ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ ๑ ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑	๑๑๑๑
กต ๐	กต ๑	กต ๒	กต ๙	กต ๕	กต ๒๒	กต ๗๗	กต ๗๘	กต ๗๙	กต ๘๗	กต ๘๘
สอบถาม	สอบถาม	รับเรื่อง	สอบถาม	สอบถาม	สอบถาม	กรม	กรม	กรม	ศูนย์	โครงการ
ข้อมูล	ข้อมูล	ร้องเรียน	ข้อมูล	ข้อมูล	ข้อมูล	คุ้มครอง	คุม	บังคับคดี	ประสาน	เน็ต
ภาครัฐ	โครงการ		ด้วย	สถานการณ์	บริการ	สิทธิ	ประพฤติ		งาน	ประชารัฐ
	เติมเงิน		ภาษา	ภัยพิบัติ	พ.ร.บ.	และ			และแก้ไข	
	๑๐,๐๐๐		ต่างประเทศ		อำนาจ	เสรีภาพ			ปัญหา	
	บาท		เทศ		ความ	(สายด่วน			ข่าวปลอม	
	ผ่าน				สะดวกๆ	ยุติธรรม)				
	Digital									
	Wallet									
๔๑,๓๓๗	๒๒,๑๐๕	๓๙,๑๖๔	๕๒๕	๒,๔๘๓	๑๒,๖๒๕	๑,๖๗๑	๔๗	๒,๖๑๕	๖๔๖	๔,๐๕๒

จากสถิติการให้บริการในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๒๗,๒๗๐ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ ๘๘,๑๐๖ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการจำนวน ๖๐,๕๒๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๒,๔๒๓ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๓๓๓ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการจำนวน ๘๒๓ ครั้ง



สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๖๑,๙๑๙ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๕๕,๒๐๑ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๖,๔๘๙ เรื่อง และไม่มีจำนวนเรื่องของการให้บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๕๕,๔๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๒ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕๕,๒๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๙ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๑

๑.๒ บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๖,๔๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๘ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๔๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๙ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓ บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ ไม่มีจำนวนเรื่องให้บริการ

๒. การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๙,๑๖๔ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๒,๕๔๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๔,๙๒๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑,๖๙๘ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๒,๕๔๖ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๓๔๙ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๕,๒๔๔ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๖ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๓,๘๘๗ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๕๙๘ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๘๐๑ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๖๘ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๗๐๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๕๗ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๖๒ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๐๘ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๘๑ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานคร ศูนย์ควบคุม

และสั่งการจรรยาบรรณ ศูนย์ประชาธิปไตย ศูนย์นเรนทร ศูนย์วิทยุพระราม สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และศูนย์รับแจ้งเหตุฯ กรุงเทพมหานคร ฯลฯ จำนวน ๓๑๙ เรื่อง

ในการนี้ ให้มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งประเมินความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรของโครงการด้วย

การวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ GCC 1111

แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ

๑. การใช้บริการออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น

- **การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์** : มีแนวโน้มการใช้งาน อยู่ในระดับที่ต่อเนื่องตามการเติบโตของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้นในการติดต่อและรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และโซเชียลมีเดีย ซึ่งทำให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มียอดการขอใช้บริการช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งหมด จำนวน ๑,๔๑๗ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑,๐๙๗ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๒๙.๑๗ และในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓๓๕,๑๕๖ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓๑๓,๓๐๔ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๖.๙๗
- **บริการ Chatbot และ AI** : มีแนวโน้มการใช้ Chatbot และ AI ในการตอบคำถามเบื้องต้นหรือข้อมูลพื้นฐาน ช่วยลดเวลาการรอคอยสำหรับคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป และช่วยลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๗๑๓ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน กันยายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๕๕๕ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๒๘.๔๗ โดยมีการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ Bot ในการวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบ รวมทั้งมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center จำนวน ๒๐ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุดจากจำนวน ๕ หน่วยงาน เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามแนวโน้มของเทคโนโลยี



๒. ความต้องการข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้

- ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้ เช่น นโยบายรัฐ การติดต่อหน่วยงานราชการ และข้อมูลเกี่ยวกับบริการของรัฐอื่น ๆ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีสถานการณ์พิเศษ หรือ นโยบายรัฐ

๓. ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการ

- การตอบสนองที่รวดเร็ว : ผู้รับบริการต้องการการตอบสนองที่รวดเร็ว โดยเฉพาะในกรณีฉุกเฉินหรือกรณีที่มีความสำคัญเร่งด่วน
- บริการที่โปร่งใสและมีมาตรฐาน : ผู้ใช้บริการต้องการให้มีมาตรฐานการบริการที่โปร่งใสและน่าเชื่อถือ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความไว้วางใจต่อการใช้บริการในระยะยาว

ความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากร

❖ ทรัพยากรด้านบุคลากร

๑. บุคลากร (พนักงานรับสาย)

- จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการรองรับสายเรียกเข้า ถือว่ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณสายที่ให้บริการ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ สามารถให้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๒๗,๒๗๐ ครั้ง และให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน ๑,๔๑๗ เรื่อง โดยดำเนินการได้เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด หากแต่จะไม่เพียงพอ และเหมาะสมในสถานการณ์พิเศษ กรณีมีนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลหรือโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet และโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ
- ความคุ้มค่าในด้านทักษะการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน กล่าวคือ พนักงานทุกคนจะมีองค์ความรู้หลากหลายของข้อมูลทุกกระทรวง (Multi Skill) และได้รับการฝึกทักษะพร้อมทั้งได้รับการอบรมองค์ความรู้ภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยพบได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการทางโทรศัพท์ ที่ประเมินผลการให้บริการทั้งด้านของข้อมูลที่ได้รับ และด้านของพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๓ และผลประเมินการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๔ นอกจากนี้ยังได้รับการชมเชยจากผู้ใช้บริการ จำนวน ๙ ครั้ง



๒. บุคลากร (งานสนับสนุน)

- จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงาน ถือว่ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ กล่าวคือ สามารถจัดทำข้อมูลเพื่อรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในสถานการณ์ปกติ และในกรณีที่ ภาครัฐมีนโยบายเร่งด่วน สามารถจัดฝึกอบรมข้อมูลได้อย่างทันท่วงที และตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งได้ดำเนินการควบคุมคุณภาพการให้บริการทั้งในรูปแบบของเสียง ได้แก่ การตรวจสอบไฟล์เสียง เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย และข้อมูลที่บันทึกงานในระบบ ได้แก่ การตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกงานในระบบ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการจัดทำและปรับปรุงข้อมูล จำนวน ๘,๙๔๖ รายการ มีการจัดฝึกอบรมข้อมูลให้กับพนักงานรับสาย และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการผ่านการบันทึกข้อมูลในระบบ จำนวน ๖๗,๖๘๕ เรื่อง

❖ ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี

๑. เทคโนโลยี AI

- ความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ เพื่อช่วยภาครัฐในการลดงบประมาณการจ้างบุคลากรในสัดส่วนที่สมดุลกับเทคโนโลยี เพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และยังสร้างการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีผู้ให้บริการ Chatbot จำนวน ๗๑๓ ครั้ง มีความแม่นยำและความถูกต้องในการให้บริการของระบบ Chatbot คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๔ ของการให้บริการผ่าน Bot ทั้งหมด
- ระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ในปัจจุบันมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานป้องกันและปราบปราม





การพอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน และ กระทรวงวัฒนธรรม โดยได้มีการนำเสนอในรูปแบบ Dashboard ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูล ภาครัฐของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวงหรือ หมวดเรื่องที่ต้องการ และกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยน เนื้อหาการแสดงผลได้ตามความเหมาะสม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการจัดทำ แผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ระยะเวลา ๓ ปี เพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถของระบบและจะมีการดำเนินงาน ตามแผนข้างต้น ซึ่งมีกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐) ในการต่อยอดและพัฒนาเทคโนโลยี AI ในโครงการ GCC 1111 ให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

๒. สื่อดิจิทัลออนไลน์

- ความคุ้มค่าของการใช้สื่อดิจิทัลออนไลน์ สร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ถูกต้อง ให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับภาครัฐในการส่งตรงข้อมูลถึงผู้ใช้บริการ และสามารถป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จ (Fake News) ทำให้ภาครัฐลดงบประมาณ ในการแก้ปัญหาเรื่องอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๒,๖๐๑ เรื่อง สร้างการรับรู้และเข้าถึงผู้ใช้บริการ จำนวน ๕๓๐,๓๗๘ ครั้ง

๓. เทคโนโลยี (ระบบ อุปกรณ์)

- ความคุ้มค่าของการใช้ระบบ อุปกรณ์ ในปัจจุบัน GCC 1111 ใช้ระบบ Contact Center ในรูปแบบ การรวมทุกช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามาไว้ในที่เดียว (Omni Channel) ช่วยให้ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงบริการได้จากหลากหลายช่องทาง และตลอดเวลา ภาครัฐสามารถบริหารจัดการสถิติ และข้อมูลไว้ในที่เดียว และสามารถจัดเก็บเป็น Big Data เพื่อนำไปประมวลผลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล เชิงสถิติสำหรับการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐผ่าน GCC 1111
- เป็นระบบที่สามารถรองรับการให้บริการในทุกภารกิจ และทุกสถานการณ์ของภาครัฐได้ทันทั่วทั้ง โดยภาครัฐไม่ต้องเสียงบประมาณในการว่าจ้างหน่วยงานอื่นให้ดำเนินการ
- เป็นระบบที่สามารถรองรับการทำงานนอกสถานที่ (Work from Anywhere) และมีมาตรการป้องกัน ความปลอดภัยระดับสากล

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๓ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานะข้อมูลผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานะข้อมูล มิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (แบบบันทึกข้อตกลง (NDA) GCC 1111 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘)

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บและดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลด้วยความรอบคอบ และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อมิให้เกิดการสูญหาย การเข้าถึง การเปิดเผย การแก้ไข และการทำลายข้อมูลโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลผู้รับจ้างต้องแจ้งเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้ว่าจ้างโดยไม่ชักช้าภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมงนับแต่ผู้รับจ้างทราบเหตุเท่าที่จะสามารถกระทำได้

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 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึง

หรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (แบบบันทึกข้อตกลง (NDA) GCC 1111 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) และเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทาง GCC 1111 จะแจ้งเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่คณะกรรมการตรวจรับ ภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมง นับแต่ GCC 1111 ทราบเหตุ

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

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



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๔

ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๓)



Government Contact Center : (GCC 1111)
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111



ขอบเขตงานข้อ ๔.๓ ด้านบุคลากร

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการในแต่ละวัน ดังนี้

(๑) พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๓๗ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

ช่วงเวลาหลัก	๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.	จำนวน ๙๕ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๑๖.๐๐ – ๐๐.๐๐ น.	จำนวน ๑๕ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๐๐.๐๐ – ๐๘.๐๐ น.	จำนวน ๑๕ จุดให้บริการ

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่ในการบริหารจัดการของผู้รับจ้าง โดยผู้รับจ้างสามารถปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลาได้ แต่ทั้งนี้จะต้องมีจุดให้บริการไม่น้อยกว่าที่กำหนด และการจัดการดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายแรงงาน

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรักษามาตรฐานคุณภาพและความครอบคลุมในการให้บริการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๔.๖.๒

(๒) พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๐ 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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่ในการบริหารจัดการของผู้รับจ้าง โดยผู้รับจ้างสามารถปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลาได้ แต่ทั้งนี้จะต้องมีจุดให้บริการไม่น้อยกว่าที่กำหนด และการจัดการดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายแรงงาน



ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรักษามาตรฐานคุณภาพและความครอบคลุมในการให้บริการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๔.๖.๒

(๓) หัวหน้างานควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยมีหน้าที่บริหารจัดการ ตอบข้อซักถามข้อมูลในเชิงลึก 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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่ในการบริหารจัดการของผู้รับจ้าง โดยผู้รับจ้างสามารถปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลาได้ แต่ทั้งนี้จะต้องมีจุดให้บริการไม่น้อยกว่าที่กำหนด และการจัดการดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายแรงงาน

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรักษามาตรฐานคุณภาพและความครอบคลุมในการให้บริการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๔.๖.๒

(๔) พนักงานสนับสนุนด้านการบริหารจัดการข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาบุคลากร การประสานงานข้อมูล และการประสานงานโครงการ เพื่อให้ระบบ Call Center มีข้อมูลที่ทันสมัยเป็นประจำทุกวัน และตอบสนองต่อข้อซักถามของประชาชนได้มีประสิทธิภาพ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๕ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

ช่วงเวลาหลัก	๐๖.๐๐ – ๑๔.๐๐ น.	จำนวน ๘ จุดสนับสนุน
ช่วงเวลา	๑๔.๐๐ – ๒๒.๐๐ น.	จำนวน ๕ จุดสนับสนุน

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่ในการบริหารจัดการของผู้รับจ้าง โดยผู้รับจ้างสามารถปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลาได้ แต่ทั้งนี้จะต้องมีจุดให้บริการไม่น้อยกว่าที่กำหนด และการจัดการดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายแรงงาน

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรักษามาตรฐานคุณภาพและความครอบคลุมในการให้บริการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๔.๖.๒

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๔.๓.๑ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

(๖) ผู้ว่าจ้างสามารถแจ้งให้ผู้รับจ้างจัดสรรพนักงานตามข้อ ๔.๓.๑ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อปฏิบัติงานในวันและเวลาทำการราชการ ณ สถานที่ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ตลอดระยะเวลาตามสัญญา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ประสานงานโครงการ GCC 1111 และสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ จัดเตรียมและประสานงานการจัดประชุม และการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาภายในโครงการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ขึ้นตำแหน่ง ๙๕ จุดให้บริการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) ไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามข้อ ๔.๓.๑ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ภาคผนวก ๒ : รายงานการปฏิบัติงานของพนักงาน)

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อย ๑ ครั้ง ทั้งนี้ สำหรับพนักงานเข้าใหม่ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

การดำเนินการ

GCC 1111 จะจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อย ๑ ครั้ง ตามกรอบระยะเวลาแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ภายในเดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๘ และสำหรับพนักงานใหม่ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ ทักษะการให้บริการ Call Center มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ องค์ความรู้หน่วยงานภาครัฐ และหลักสูตรข้อมูลความรู้ โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท ผ่าน Digital Wallet



ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการเป็นประจำทุกสัปดาห์

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ได้เปิดให้บริการระบบตรวจลงตราอิเล็กทรอนิกส์ (e-Visa) สำหรับการยื่นขอวีซ่า ณ สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ไทยในต่างประเทศ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๕๙ แห่งทั่วโลก โดยชาวต่างชาติที่พำนักในประเทศหรือดินแดนที่มีสถานเอกอัครราชทูตหรือสถานกงสุลใหญ่ไทยตั้งอยู่ สามารถดำเนินการยื่นคำร้องขอตรวจลงตราผ่านระบบ e-Visa ได้ทางเว็บไซต์ www.thaievisa.go.th

- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ได้มีมาตรการผ่อนผันการชำระหนี้เพื่อช่วยเหลือผู้กู้ยืมที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยในพื้นที่ภาคเหนือ ทั้งนี้ ผู้กู้ยืมที่ประสบภัยพิบัติจากอุทกภัยหรือภัยธรรมชาติอื่น ๆ สามารถยื่นคำขอผ่อนผันการชำระหนี้ได้ โดยระยะเวลาการผ่อนผันจะไม่เกิน ๒ คราว คราวละไม่เกิน ๑ ปี รวมระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน ๒ ปี ในช่วงเวลาดังกล่าว ผู้กู้ยืมจะได้รับการยกเว้นการชำระหนี้ทั้งในส่วนของเงินต้น ดอกเบี้ย รวมถึงเบี้ยปรับหรือค่าธรรมเนียมกรณีผิดนัดชำระหนี้ที่เกิดขึ้นระหว่างช่วงเวลาที่ได้รับการผ่อนผัน ทั้งนี้ ผู้กู้ยืมที่ประสงค์จะขอผ่อนผันการชำระหนี้ต้องไม่มียอดค้างชำระ ผู้กู้ยืมสามารถตรวจสอบรายละเอียดคุณสมบัติและเงื่อนไขตามที่กองทุนฯ กำหนดได้ที่เว็บไซต์ www.studentloan.or.th หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมผ่านทางบัญชีไลน์ทางการของ กยศ.

- กรมบัญชีกลางได้เพิ่มรายการยา Durvalumab ในโครงการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการสำหรับผู้ป่วยโรคมะเร็งและโลหิตวิทยา (ระบบ OCPA) ใช้ในการรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็งปอดชนิด Non-small cell lung cancer ระยะที่ ๓ ที่มีผลตรวจ EGFR negative, ALK negative และPD-L1 positive โดยการเบิกจ่ายค่ายา สถานพยาบาลต้องลงทะเบียนแพทย์ผู้ทำการรักษาและผู้ป่วยในระบบ OCPA เพื่อขออนุมัติการเบิกจ่ายค่ายา ต่ออายุการเบิก หรือขอหยุดการใช้ยา ทั้งนี้ การเบิกจ่ายค่ายาต้องดำเนินการผ่านระบบเบิกจ่ายตรงเท่านั้น และต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อบ่งชี้ที่กำหนดไว้ จึงจะสามารถเบิกจ่ายจากทางราชการได้ในกรณีที่สถานพยาบาลออกใบเสร็จรับเงินค่ายา Durvalumab ต้องระบุให้ชัดเจนว่าเป็นค่ายาที่ไม่สามารถเบิกได้และไม่อนุญาตให้ออกใบรับรองการสั่งใช้ยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ ผู้มีสิทธิจะไม่สามารถนำใบเสร็จรับเงินค่ายา



ดังกล่าวทุกรูปแบบ ยื่นเบิกเงินจากหน่วยงานราชการต้นสังกัดได้ มาตรการนี้มีผลบังคับใช้สำหรับค้ำรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

- การรถไฟแห่งประเทศไทย ประชาสัมพันธ์ประชาชนร่วมเดินทางกับขบวนรถจักรไอน้ำประวัติศาสตร์ เพื่อเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องในโอกาสวันปิยมหาราช วันที่ ๒๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ โดยจำหน่ายบัตรโดยสารวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๗ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. เป็นต้นไป ผ่านระบบออนไลน์ D-Ticket และที่สถานีรถไฟทั่วประเทศ อัตราค่าโดยสาร ขบวนที่ ๙๐๑/๙๐๒ กรุงเทพ-อยุธยา-กรุงเทพ รถชั้น ๓ ธรรมดา ราคา ๓๒๙ บาท ต่อคน (ทั้งเด็กและผู้ใหญ่) รถนั่งปรับอากาศ (รถไอทอป) และรถนั่ง/นอนปรับอากาศ (JR-WEST) ราคา ๗๙๙ บาท ต่อคน พร้อมบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มตลอดการเดินทาง ขบวนรถจะออกจากสถานีกรุงเทพ (หัวลำโพง) เวลา ๐๘.๑๐ น. และถึงสถานีอยุธยาเวลา ๑๐.๒๐ น. โดยนักท่องเที่ยวสามารถขึ้นและลงที่สถานีบางซื่อและรังสิตได้ ตลอดเส้นทางมีจุดท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมสำคัญต่าง ๆ อาทิ วัดโบราณและสถาปัตยกรรมที่งดงาม และเดินทางกลับจากอยุธยาเวลา ๑๖.๔๐ น. ถึงกรุงเทพเวลา ๑๘.๕๐ น.

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามข้อ ๔.๓.๑ จะต้องลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non-Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ

การดำเนินการ

GCC 1111 อยู่ระหว่างดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๕

ด้านการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๔)



Government Contact Center : (GCC 1111)
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

ปัจจุบันศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นความสำคัญในการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th และดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ 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. ๒๕๖๘ ดังนี้

ตารางที่ ๒ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน											หมายเหตุ	
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗			ปี พ.ศ. ๒๕๖๘									
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
๔.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ													
๔.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา													
๔.๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต													
๔.๔.๓ ดำเนินการตามแผนการพัฒนาบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ซึ่งมีกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๗๐) พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน โดยให้มีรายละเอียด ดังนี้ - สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้ - ระบุสาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจริง - ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะทางการดำเนินงานต่อไป													

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ตารางที่ ๓ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน											หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗					ปี พ.ศ. ๒๕๖๘						
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	
<p>๔.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ</p> <p>๔.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๘ หน่วยงานเดิมเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้</p>												
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถ้อยแถลง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา												
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา												
(๑.๒) นำเข้า หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุด ในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๘) ๑๒ หน่วยงานลงฐานข้อมูล Big Data												
๑) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา												
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม												
๓) สำนักพระราชวัง												
๔) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง												
๕) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม												
๖) กระทรวงอุตสาหกรรม												
๗) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ												
๘) ราชบัณฑิตยสถาน												
๙) สำนักงานอัยการสูงสุด												
๑๐) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา												
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ												
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ												
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง												
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้												
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ												
๑) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา												
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม												
๓) สำนักพระราชวัง												
๔) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง												
๕) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม												
๖) กระทรวงอุตสาหกรรม												
๗) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ												
๘) ราชบัณฑิตยสถาน												
๙) สำนักงานอัยการสูงสุด												
๑๐) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา												
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ												
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ												
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า												
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง												
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot ได้												

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



ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

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

๑) เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๗๗.๒๔% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

๒) ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) อย่างต่อเนื่องสำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ให้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และเข้าถึงข้อมูลที่ตรงประเด็นได้มากยิ่งขึ้น

๓) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๑ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ คิดเป็น ๗๗.๒๔% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือนกันยายน ๒๕๖๗ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้าง ของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

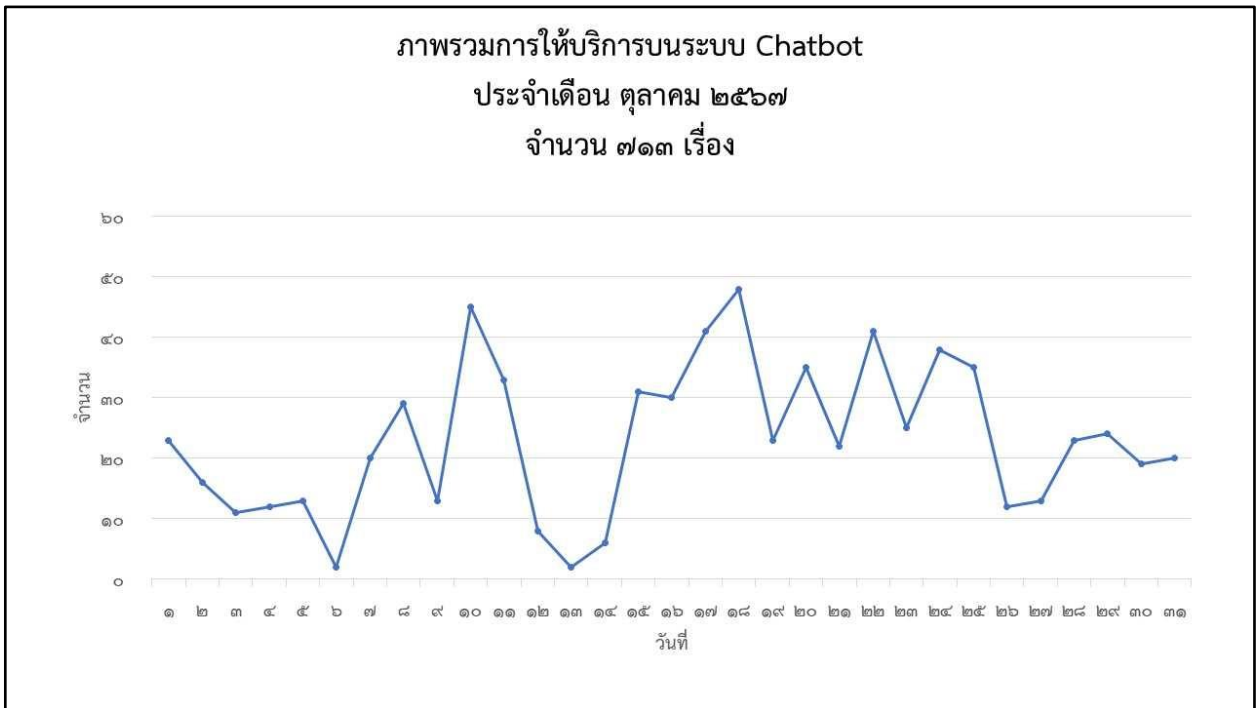
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๔) ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๙ รายการ Response จำนวน ๑๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๙๓ รายการ รวมทั้งหมด ๔๑๔ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

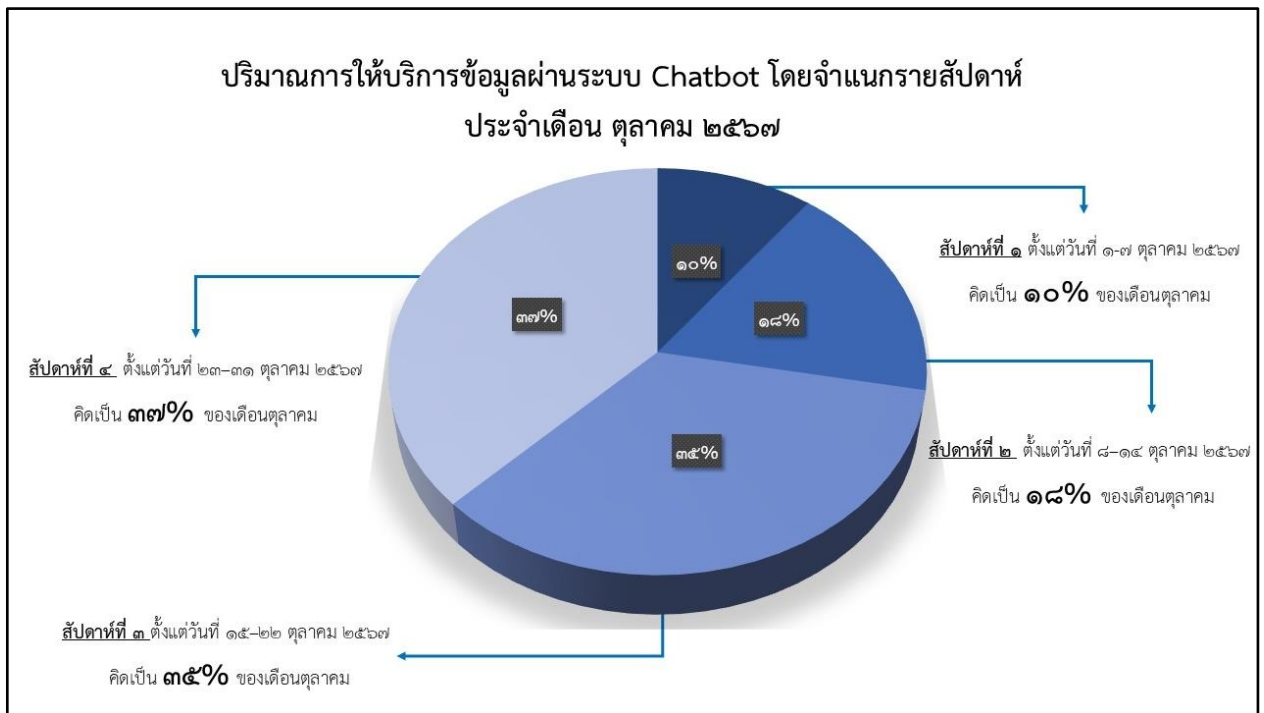
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ดังนี้



รูปที่ ๒๙ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ มีการให้บริการรวมทั้งหมดจำนวน ๗๑๓ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



รูปที่ ๓๐ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑-๗ ตุลาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๐ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘-๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๘ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕-๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓-๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๗ ของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้



สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

ตารางที่ ๔ สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	๑๘๑
กระทรวงพลังงาน	๖๐
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๘
กระทรวงการคลัง	๓๘
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๓๔
กระทรวงคมนาคม	๓๓
กระทรวงการต่างประเทศ	๓๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	๓๐
กระทรวงแรงงาน	๒๙
กระทรวงศึกษาธิการ	๒๕
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๕
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๕
กระทรวงสาธารณสุข	๒๔
กระทรวงพาณิชย์	๒๒
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๒๑
กระทรวงวัฒนธรรม	๒๐
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๔
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๙
กระทรวงยุติธรรม	๘
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔
กระทรวงกลาโหม	๑
รวมทั้งสิ้น	๗๑๓



ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

ตารางที่ ๕ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การแจ้งตาย	๕๗
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๒๖
	การขอเพิ่มและคัดชื่อบุคคลเข้าออกทะเบียนบ้าน	๒๑
	การแจ้งเกิด	๑๖
	การขอ/แก้ไข ทะเบียนบ้าน	๗
	แอปพลิเคชัน ThaiD	๗
	การจดทะเบียนหย่า	๖
	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๕
	การแต่งตั้งเจ้าบ้าน	๓
	คำถามอื่น ๆ	๒๘
รวม		๑๘๑
กระทรวงพลังงาน	การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. พื้นที่ต่าง ๆ	๔๔
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๘
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๓
	กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๓
	การขอรับโอนใบอนุญาตประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๓	๒
รวม		๖๐
กระทรวงการพัฒนา สังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์	การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ	๑๕
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๑๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๕
	การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้พิการ	๔
	การออกแบบบ้านสำหรับผู้สูงอายุ	๓





กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจดทะเบียนคนพิการ	๒
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๒
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนานุเคราะห์	๒
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๒
	คำถามอื่น ๆ	๗
	รวม	๕๘
กระทรวงการคลัง	โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และคนพิการ	๑๑
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๗
	ความคุ้มครองของการประกันสุขภาพ	๔
	การจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลข ๓ หลัก	๔
	การประกันภัยรถภาคบังคับ (ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕)	๒
	การจ่ายเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลขสามหลัก	๒
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๒
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๒
	จุดจำหน่ายสลาก ๘๐	๑
	การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย เข้าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๒
	รวม	๓๘
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๔
	มาตรการช่วยเหลือชาวสวนยางประสบอุทกภัยหรือภัยธรรมชาติ	๔
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๒
	โครงการปู้ยคนละครึ่ง	๑
	รวม	๓๔



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงคมนาคม	การขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถสาธารณะ	๑๗
	การขอหนังสือคนประจำเรือ	๑๒
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๔
รวม		๓๓
กระทรวงการต่างประเทศ	การแปลและการรับรองเอกสาร	๑๓
	การช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ	๔
	ข้อควรระวังก่อนเดินทางไปต่างประเทศ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๓
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๓
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๓
	การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate - E.C.)	๒
	รายชื่อประเทศที่มีความตกลงยกเว้นค่าธรรมเนียมการตรวจลงตรา กับประเทศไทย	๑
รวม		๓๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	การใช้งานแอปพลิเคชัน ทางรัฐ (Citizen Portal)	๒๙
	สินค้าที่ต้องควบคุมฉลาก สคบ.	๑
รวม		๓๐
กระทรวงแรงงาน	ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแรงงาน	๗
	อาชีพที่ห้ามคนต่างด้าวทำงาน	๔
	สวัสดิการการจ้างงาน	๒
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมาย ตามข้อตกลง (MOU)	๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การจ่ายเงินสมทบผู้ประกันตนมาตรา ๔๐	๑
	การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ	๑





กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	วิธีรับเงินประโยชน์ทดแทนประกันสังคม	๑
	คำถามอื่น ๆ	๕
	รวม	๒๙
กระทรวงศึกษาธิการ	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๗
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ช่องทางการติดต่อ ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ	๓
	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๒
	การเข้าสู่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา	๒
	รวม	๒๕
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑๐
	หลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	๕
	ข้อจำกัดระยะห่างของโรงงานอุตสาหกรรมกับชุมชน	๕
	การจดทะเบียนเครื่องจักร	๒
	สิทธิประโยชน์เมื่อลงทะเบียนการใช้งานหมายเลขประจำตัวสินค้า	๒
	บริการเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๑
	รวม	๒๕
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๑๔
	การแจ้งอายัดบัญชีม้า	๓
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๓
	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	รวม	๒๕





กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงสาธารณสุข	โครงการบัตรประชาชนใบเดียวรักษาทุกที่	๗
	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือ อสม.	๒
	การบริจาคโลหิต	๒
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุข	๑
	ขั้นตอนการใช้งาน กระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม	๑
	นโยบาย ๓๐ บาทรักษาทุกที่ด้วยบัตรประชาชนใบเดียว	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑
รวม		๒๔
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๗
	การจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด	๕
รวม		๒๒
สำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติ	ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด	๑๗
	พระประจำวัน	๔
รวม		๒๑
กระทรวงวัฒนธรรม	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑๑
	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๖
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงวัฒนธรรม	๑
รวม		๒๐
สำนักงานอัยการ สูงสุด	หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการจัดการทรัพย์สินและขอเป็นผู้จัดการทรัพย์สินของผู้ไม่อยู่และคนสาบสูญ	๘
	ประเภทของผู้ไร้ความสามารถ	๖
	รวม	

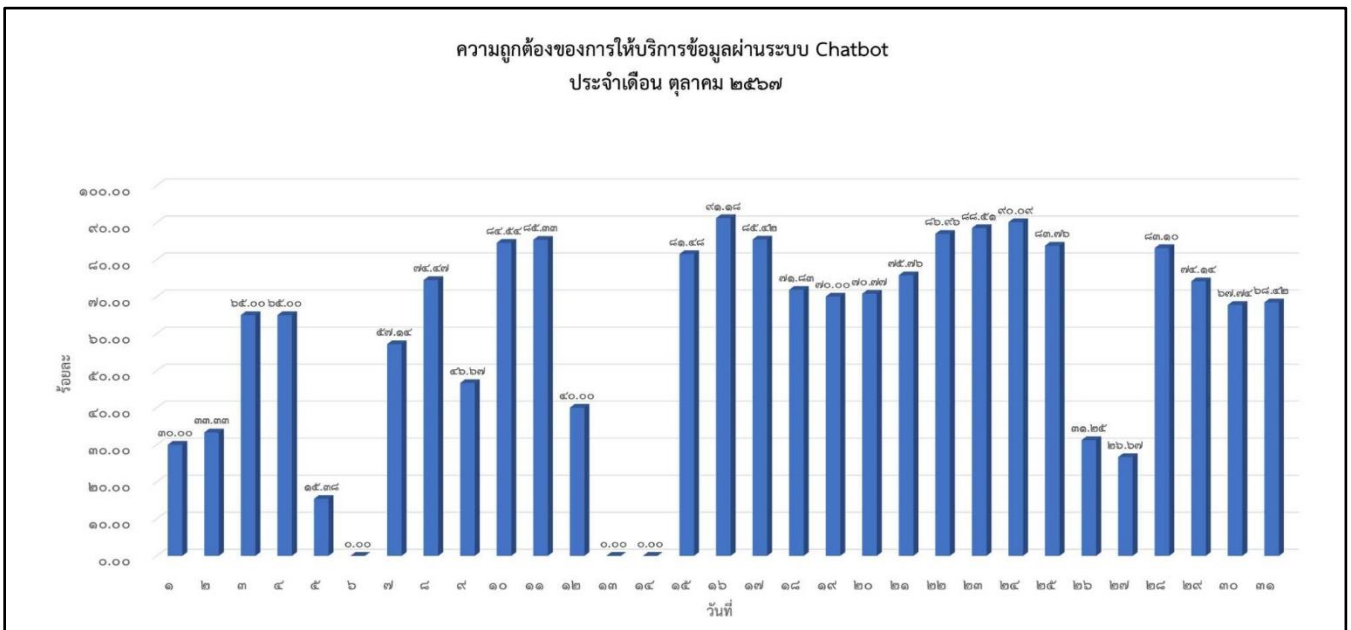


กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขา ภาคต่าง ๆ	๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๔
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๒
	ค่าธรรมเนียมและหลักประกันใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	อายุของใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
รวม		๑๔
สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ	ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ	๕
	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๓
	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๑
รวม		๙
กระทรวงยุติธรรม	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน	๗
	ช่องทางเรื่องราวร้องทุกข์กับสถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑
รวม		๘
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตเพื่อเข้าไปในเขตป่าสงวนแห่งชาติ	๓
	รายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม	๒
	การขออนุญาตตั้งเตาเผาถ่าน	๑
รวม		๖
กระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อย่อวุฒิการศึกษาระดับต่าง ๆ	๔
รวม		๔
กระทรวงกลาโหม	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๗๑๓



ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



รูปที่ ๓๑ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า Chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบ และถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๔% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนตุลาคม ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค

จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๔ โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการลดลง เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจากยังคงมีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ รวมทั้ง คำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ ประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค พร้อมทั้ง ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Chatbot ไปใช้งานในฐานข้อมูล Big Data

ข้อเสนอแนะ

จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหบบระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจออย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินงานตามแผนการพัฒนา GCC AI ในระยะถัดไป

ขอเขตงาน ข้อ ๔.๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การดำเนินการ

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

ตารางที่ ๖ ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๑๖๘	๔๐.๕๘
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๒	๐.๔๘
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๐	๑๒.๐๘
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๓๐	๗.๒๕
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๘๗	๒๑.๐๑
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๔๕	๑๐.๘๗
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๒	๗.๗๓
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐



ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๔๑๔	๑๐๐.๐๐

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๙ รายการ Response จำนวน ๑๒ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๙๓ รายการ รวมทั้งหมด ๔๑๔ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การจ่ายเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาลตัวเลขสามหลัก สวัสดิการช่อมบ้านผู้สูงอายุ และปรับสภาพที่อยู่อาศัยคนพิการ ลงทะเบียนรับเงินเยียวยาน้ำท่วมบ้าน เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๓ ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent หรือ AI) ซึ่งมีกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐) พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน โดยให้มีรายละเอียด ดังนี้

- สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้
- ระบุสาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจริง
- ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนวทางการดำเนินงานต่อไป



การดำเนินการ

การดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent หรือ AI) มีกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐) ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๗๐ โดยมีขอบเขตงาน แผนการดำเนินงาน และผลลัพธ์ ดังนี้

ระบบที่ ๑: ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

- ศึกษาและพัฒนาต้นแบบระบบ Chatbot โดยการนำเทคโนโลยี Generative AI มาประยุกต์ใช้เพื่อตอบคำถามได้ครอบคลุมมากขึ้น
- นำข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของประชาชนและความรู้ของระบบ Chatbot แบบ Intent-based มาจัดเตรียมเป็นข้อมูลในการตอบคำถาม (Instruction Dataset) ของ Generative AI
- ออกแบบโครงสร้างและส่วนประกอบต่างๆ ของระบบโต้ตอบการสนทนาอัตโนมัติ เป็นผู้ช่วยตอบคำถาม ข้อมูลองค์กร ด้วยเทคโนโลยี Generative AI
- เชื่อมต่อ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านแพลตฟอร์ม Line เพื่อเพิ่มการเข้าถึงและครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานมากขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก
- ประเมินประสิทธิภาพ การนำไปใช้งานตอบคำถามเกี่ยวกับภาษีต่างๆ

ระบบที่ ๒: ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

- จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ วิเคราะห์กลุ่มกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
- ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง
- ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรก ของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้
- ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

ระบบที่ ๓: ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

- พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitalize Data) เผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก / สาธารณะ โดยเป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถ เผยแพร่ได้ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) โดยข้อมูลที่เผยแพร่อยู่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพและ / หรือ เอพีไอ (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้ง การจัดทำเมทาดาทาของข้อมูล
- ยกระดับการเปิดเผยข้อมูล ยกระดับการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่ระดับ ๔ และ ๕ โดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามชุดข้อมูล (Linked Data) เพื่อเพิ่มมูลค่าและประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูล สนับสนุนความโปร่งใสและการบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐ

แผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงาน มีช่วงระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ ปี ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๗๐

ระบบที่ ๑: ระบบ Generative - based Chatbot

กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ ปี											
	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐			
	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔
Phase ๑ พัฒนาระบบต้นแบบ (POC)												
กิจกรรมที่ ๑: เก็บรวบรวมข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูลจริง	↔											
กิจกรรมที่ ๒: ออกแบบโครงสร้างและส่วนประกอบต่างๆ ของระบบได้ต่อการสนทนาอัตโนมัติ เป็นผู้ช่วยตอบคำถามข้อมูลองค์กร ด้วยเทคโนโลยี Generative AI		↔										
กิจกรรมที่ ๓: พัฒนาส่วนตอบคำถาม Generative AI ภาษาไทย	●—————●											
๓.๑ เก็บข้อมูลและประมวลผลเพื่อให้เหมาะสมกับภาษาไทย	↔											
๓.๒ พัฒนา/เทรน Pre-training Model LLM ภาษาไทย		↔										
๓.๓ เตรียมข้อมูลในการตอบคำถาม (Instruction Dataset) สำหรับการตอบคำถามเกี่ยวกับภาษี	↔											



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ ปี											
	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐			
	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔
๓.๔ ปรับปรุงประสิทธิภาพของแบบจำลอง ด้วยการใช้ Transfer Learning / RLHF			↔									
๓.๕ ปรับปรุงประสิทธิภาพโมเดล (Accuracy Optimization)				↔								
๓.๖ การส่งออก Model (Export) หรือลด ขนาด Model					↔							
กิจกรรมที่ ๔: พัฒนาส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้งาน				↔↔								
กิจกรรมที่ ๕: ประเมินผลประสิทธิภาพ โดยผู้ช่วยพนักงาน Agent						↔						
Phase ๒ ขยายขีดความสามารถ												
กิจกรรมที่ ๖: เพิ่มความสามารถในการตอบ คำถามของ Generative based Chatbot หากผลการประเมินผลประสิทธิภาพดีกว่า Intent-based Chatbot												
๖.๑ เตรียมข้อมูลในการตอบคำถาม (Instruction Dataset) สำหรับ คำถามที่อยู่ในความสนใจของ ประชาชน												
๖.๒ ปรับปรุงประสิทธิภาพของแบบจำลอง ด้วยการใช้ Transfer Learning / RLHF												
๖.๓ ปรับปรุงประสิทธิภาพโมเดล (Accuracy Optimization)												
๖.๔ การส่งออก Model (Export) หรือลด ขนาด Model												
กิจกรรมที่ ๗: ประเมินผลประสิทธิภาพหัวข้อ ที่กำหนด โดยผู้ช่วยพนักงาน Agent												

ตารางที่ ๗ สรุปผลลัพธ์ (Output)

	การเตรียมการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐
			ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	
บริการประชาชน (ระบบที่ ๑) / ผลลัพธ์ที่สนับสนุน การพัฒนาระบบ		<ul style="list-style-type: none"> - Line - Opensource LLM Model สำหรับภาษาไทย ที่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลภาษี - ชุดข้อมูลการถามตอบ เกี่ยวกับภาษีกรมสรรพากร - โครงสร้างสถาปัตยกรรมการสร้าง LLM Model สำหรับตอบคำถาม ข้อมูลองค์กร 		<ul style="list-style-type: none"> - Line + Generative AI เพื่อตอบคำถาม ชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร) 		<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"> - ประเมินผล ประสิทธิภาพ การตอบคำถามชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร) โดยพนักงานตอบคำถาม (Agent) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๑ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๑ โดยพนักงานตอบคำถาม (Agent) 	<ul style="list-style-type: none"> - Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๒ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๒ - Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๓ - ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๓



	การเตรียมการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐
			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 กระทรวง/หน่วยงาน, FAQ เพื่อใช้สำหรับการ Fine-Tune ตัว GPT Model - กำหนดข้อมูล ๓ เรื่อง และ ขอความเห็นชอบ จากกรรมการตรวจรับ 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดชุดข้อมูลที่ใช้ในการ ขยายขีดความสามารถ สำหรับ Phase ๒ (ชุดข้อมูล ๒.๑, ๒.๒ ๒.๓) - วางแผนการได้มาของข้อมูล ดังกล่าว - ประสานงานหน่วยงานเพื่อขอ สันับสนุนข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมชุดข้อมูลในการ ตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๑ 	-	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมชุดข้อมูลในการตอบ คำถาม สำหรับ Phase ๒.๒ 	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมชุดข้อมูลในการ ตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๓ 	
มาตรฐานข้อมูล (ระบบที่ ๓)		Open data จำนวน ๑๒ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติม อีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๙ หน่วยงาน สุดท้าย

สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับแผนงานที่กำหนดไว้

สำหรับการดำเนินงานในเฟสการเตรียมความพร้อม ระยะเวลาการดำเนินงาน ๔ เดือน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๗ เป็นการรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒) ทั้งการเตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร และนำข้อมูลไปทดสอบกับ Generative AI Model อื่น และข้อมูลภาษาไทย จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้ง ฐานข้อมูล Big Data, ระบบ CMS, Website กระทรวง/หน่วยงาน, FAQ, ข้อมูลประวัติการตอบคำถามข้อมูลภาครัฐ

ระบบที่ ๑: ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ นี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการตามแผนงาน ดังต่อไปนี้

- **กิจกรรมที่ ๑** เก็บรวบรวมข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูลจริง และนำส่งข้อมูลให้ทีมวิจัยโครงการพัฒนาระบบสนทนาโต้ตอบอัตโนมัติเพื่อตอบคำถามข้อมูลองค์กร ด้วยเทคโนโลยี OpenThaiGPT ที่ Folder <https://cctss.ntcloudbox.com/s/NgNDLowm6n6p4P7> จำนวน ๕ ชุดข้อมูล ขนาด ๓ GB ระบบคลังความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ข้อมูลรายละเอียดสวัสดิการภาครัฐ ข้อมูลประกันสังคม และ ข้อมูลกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) จากโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 และข้อมูล FAQ จากกรมสรรพากร Revenue Department of Thailand (RD)

- **ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับ บริการประชาชนด้านภาษี ดังต่อไปนี้**

๑. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
๒. ภาษีมูลค่าเพิ่ม
๓. ภาษีธุรกิจเฉพาะ
๔. ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย
๕. ภาษีป้าย
๖. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๗. ภาษีบำรุงท้องที่
๘. ภาษีมรดก



- **ข้อมูลรายละเอียดสวัสดิการภาครัฐ** – รัฐบาลให้เงินช่วยเหลือสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการที่ลงทะเบียน โดยจะได้รับเบี้ยยังชีพรายเดือน เพื่อช่วยบรรเทาค่าใช้จ่ายและสนับสนุนการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ และให้เงินช่วยเหลือสำหรับครอบครัวที่มีเด็กแรกเกิดถึงอายุ ๖ ปี ในครัวเรือนที่มีรายได้น้อย เพื่อช่วยบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายและเพิ่มคุณภาพชีวิตของเด็กในวัยเริ่มต้นที่จำเป็น ต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด
 - ๑. สวัสดิการภาครัฐ สำหรับผู้สูงอายุ
 - การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำหรับผู้มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานคร และในต่างจังหวัด
 - การช่วยเหลือค่าจัดการศพผู้สูงอายุ
 - ๒. สวัสดิการภาครัฐ สำหรับคนพิการ
 - การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของคนพิการ ประเภทรายบุคคลและรายกลุ่ม
 - เบี้ยยังชีพคนพิการ
 - การจดทะเบียนคนพิการ
 - ๓. สวัสดิการภาครัฐ สำหรับเด็กแรกเกิด
 - โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- **ข้อมูลรายละเอียดประกันสังคม** – เป็นระบบที่รัฐจัดให้สำหรับผู้ใช้แรงงาน โดยแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ประกันสังคมมาตรา ๓๓ สำหรับพนักงานในระบบ และมาตรา ๔๐ สำหรับผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ผู้ที่จ่ายเงินสมทบจะได้รับความคุ้มครองในกรณีเจ็บป่วย ว่างงาน การคลอดบุตร และเงินบำนาญหลังเกษียณ
 - ๑. ผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓
 - คู่มือสำหรับประชาชน การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของนายจ้าง (มาตรา ๓๓)
 - ๒. ผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙
 - คู่มือสำหรับประชาชน การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙



๓. ผู้ประกันตนนอกระบบมาตรา ๔๐
 - คู่มือสำหรับประชาชน การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของผู้ประกันตนตามมาตรา ๔๐
๔. การขึ้นทะเบียนประกันสังคมของแรงงานต่างด้าว ที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติแล้ว
๕. สิทธิประโยชน์ในกรณีต่างๆ
 - กรณีกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย
 - กรณีคลอดบุตร
 - กรณีทุพพลภาพ
 - กรณีเสียชีวิต
 - กรณีสงเคราะห์บุตร
 - กรณีการบำบัดทดแทนไต
 - กรณีชราภาพ
 - กรณีว่างงาน
๖. สิทธิประกันสังคมของคนต่างด้าว
๗. สิทธิประกันสังคมของผู้พิการ

- **กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.)** – เป็นโครงการที่สนับสนุนการออมเงินเพื่อการเกษียณอายุสำหรับประชาชนที่ไม่ได้อยู่ในระบบประกันสังคมหรือบำนาญ โดยสมาชิกจะได้รับการสมทบเงินจากรัฐบาลในทุกการออมของตนเอง ซึ่งช่วยสร้างความมั่นคงในวัยเกษียณ

- **กิจกรรมที่ ๒** ออกแบบโครงสร้างและส่วนประกอบต่างๆ ของระบบโต้ตอบการสนทนาอัตโนมัติ เป็นผู้ช่วยตอบคำถามข้อมูลองค์กร ด้วยเทคโนโลยี Generative AI จะเริ่มดำเนินการตามแผนในไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

- **กิจกรรมที่ ๓** พัฒนาส่วนตอบคำถาม Generative AI ภาษาไทย ทีมวิจัยฯ ได้นำข้อมูลสำหรับการประมวลผลเพื่อให้เหมาะสมกับภาษาไทย จำนวน ๒๕ ชุดข้อมูล ขนาด ๘๐ GB ไปทำกระบวนการเตรียมข้อมูลเพื่อนำไป Train model ต่อไป โดยข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย OpenThaiGPT Self-Instruct, Thai QA Paragraph Answering, Thai Wikipedia, Instruct Thai Qas, Pantip 2G, Pantip 3G, NECTEC LST20, Thairath ThaiSum,



TR_TPBS, SET-News, Alisa Chat History, Monkey Thai Exam, Open Assistant, Thai Med Pack, Goat TH, Chain of thought, O-Net m6 Social, Glue, HF-RLHF TH, Alpaca Finance, GPT Teacher, Code Gen, LaMini, Thai IC Exam รายละเอียดเพิ่มเติม <https://openthaigpt.aieat.or.th/>

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

ระบบที่ ๒ : ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

การดำเนินการในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานใหม่ คือ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็น ๑ ใน ๑๒ กระทรวงใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นี้
๒. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐการให้บริการเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ของหน่วยงานเดิม ในปี ๒๕๖๖ และ ปี ๒๕๖๗ ลงฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

ทั้งนี้รายละเอียดการดำเนินงานเพิ่มเติม จะนำเสนอในส่วนการรายงานขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๔

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

ระบบที่ ๓ : ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

การดำเนินการในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เดือนมิถุนายน ถึง ตุลาคม ๒๕๖๗ เพื่อเปิดเผยข้อมูลระดับ ๓ กล่าวคือ จัดส่งชุดข้อมูลในรูปแบบ CSV, XLSX เพื่อเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล <https://datacatalog.mdes.go.th/> สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๒. เตรียมความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ โดยการกำหนด URL ของแต่ละกระทรวงเป็น URI ในการจัดทำข้อมูลในรูปแบบ RDF

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงานเพิ่มเติม จะนำเสนอในส่วนการรายงานขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๔

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน





ปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจริง

ระบบที่ ๑: ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

๑. จากการทดลองนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไปฝึกฝน โมเดล LLM ภาษาไทย ในเบื้องต้น พบว่า การตอบคำถามของ Generative AI based Chatbot ทำได้ดี แต่ยังมีความซับซ้อนสูงและไม่สามารถคาดเดาคำตอบได้ ประสิทธิภาพของโมเดลมีความไม่แน่นอน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านความแม่นยำในการตอบคำถาม หรือการสร้างคำตอบที่ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงได้
๒. ต้องการชุดคำถาม - คำตอบ จำนวนมากสำหรับทดสอบประสิทธิภาพ
๓. การพัฒนา Generative AI ภาษาไทย OpenThaiGPT มุ่งเน้นที่การพัฒนาสถาปัตยกรรม การลดจำนวนพารามิเตอร์ของระบบ ทำให้เกิดความล่าช้าในการนำมาใช้งาน

ระบบที่ ๒: ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

๑. ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล จำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ด้วยกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลาและบุคคลากรจำนวนมาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีคุณภาพ
๒. การประมวลผลข้อมูลการติดต่อสอบถาม การประมวลผลข้อมูลจากระบบ CMS และการนำเข้าข้อมูลการสนทนาจากระบบ Chatbot ซึ่งเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องใช้ทรัพยากรประสิทธิภาพสูงและใช้เวลานาน

ระบบที่ ๓: ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

๑. ขาดรายละเอียดข้อกำหนด/หลักเกณฑ์ของ สพร. ในการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลที่ระดับ 5 ที่สามารถเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอกได้
๒. การแสดง Visualization ในระบบ CKAN ใช้เวลานาน





ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานต่อไป

ระบบที่ ๑: ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

จากการทดลองนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปฝึกฝน โมเดล LLM ภาษาไทย ในเบื้องต้น พบว่า การตอบคำถามของ Generative AI based Chatbot ทำได้ดี แต่ยังมีข้อจำกัดคือยังไม่สามารถคาดเดาคำตอบได้ ประสิทธิภาพของโมเดลมีความไม่แน่นอน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านความแม่นยำในการตอบคำถาม หรือการสร้างคำตอบที่ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงได้ เสนอให้ดำเนินการ

๑. จัดทำชุดข้อมูลคำถาม - คำตอบ สำหรับเนื้อหาที่กำหนด เพื่อให้ Gen-AI สามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย
๒. ปรับรูปแบบของเอกสารที่ใช้สอน Gen-AI ให้เหมาะสม เช่นการแปลงข้อมูลในตารางหรือรูปภาพในเอกสารให้เป็นตัวอักษรเพื่อที่ Gen-AI จะได้เรียนรู้ได้โดยง่าย
๓. แปลงเอกสาร PDF ให้เป็น MS WORD พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง
๔. นำระบบ Generative AI ไปทำงานร่วมกับระบบ Intent-based เพื่อลดจำนวนการตอบกลับที่ไม่สามารถคาดเดาคำตอบได้

ระบบที่ ๒: ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

จากปัญหาจำนวนข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพของฐานข้อมูลที่ใช้จัดเก็บข้อมูลจากเดิม MySQL เป็น ฐานข้อมูลที่ออกแบบมาเพื่อประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่โดยเฉพาะ เช่น Google Bigquery เป็นต้น

ระบบที่ ๓: ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

ศึกษาข้อกำหนด/หลักเกณฑ์การประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลจาก สพร. หรือ ผู้เชี่ยวชาญ

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๘ หน่วยงานเดิมเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้





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

การดำเนินการ

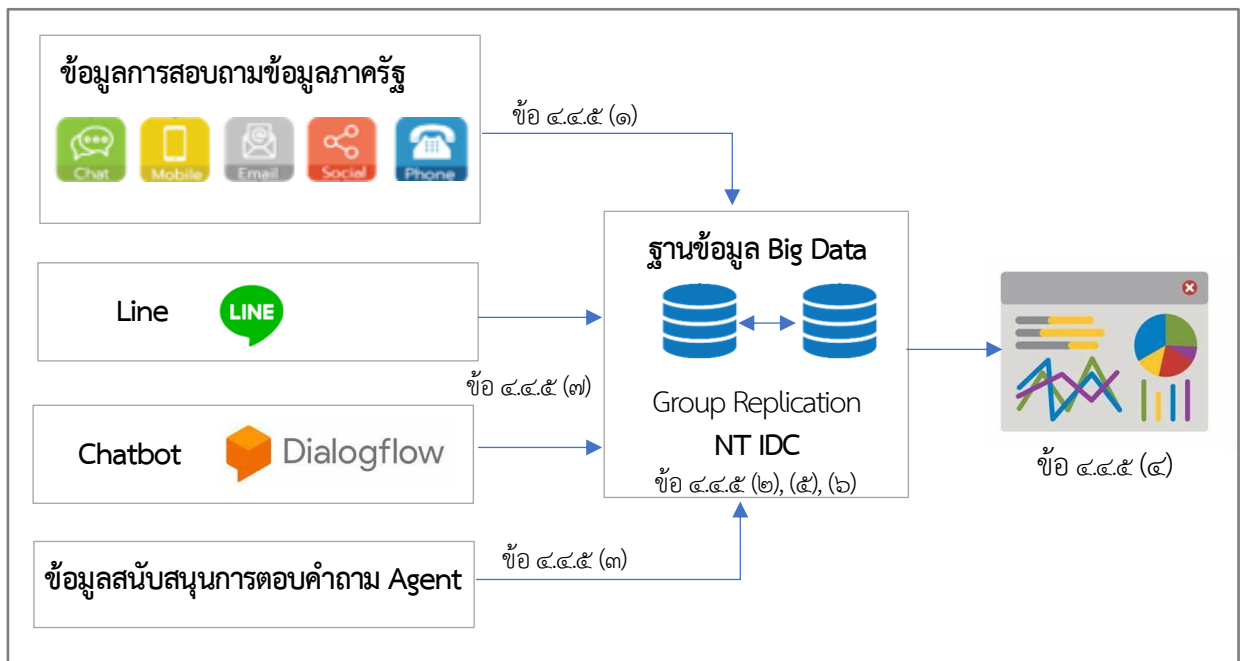
GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๒๐ หน่วยงานเดิม ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็น สำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุดจากจำนวน ๕ หน่วยงานเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา อีก ๑๒ หน่วยงานตามแผนกำหนดไว้ในแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ ๓ ปี รายละเอียดตามตารางที่ ๑๐

รายละเอียดการออกแบบระบบจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่

สถาปัตยกรรมระบบ

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อดังปรากฏตามรูปที่ ๓๒ พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในข้อกำหนดการให้บริการข้อ ๔.๔.๕ (๑) – ๔.๔.๕ (๗) ระบบจัดเก็บฯ จะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก GCC Contact Center, รวบรวมข้อมูล

สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot นำข้อมูลมาจัดเก็บที่ระบบฐานข้อมูล MySQL Database Server จำนวน ๒ ชุด รองรับ High Availability (HA) ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง มีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy)



รูปที่ ๓๒ แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ
เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

โครงสร้างข้อมูล

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

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

ตารางที่ ๘ ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Opened	วันเวลาเปิดงาน (Job)
SR	รหัส Job ID format YYMMDDnnnnn
Type	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'
Channel	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
PriCat	๔ หมวดประเภทคำถาม (Categories) ประกอบด้วย เศรษฐกิจ, การเมือง - การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ และ การศึกษาและเทคโนโลยี
SubCat	หมวดหมู่ย่อย เช่น กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ
Status	สถานะงาน
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน
Link	ที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม เช่น Link ในระบบ CMS, Website อื่น ๆ
Reference	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 ๙ 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 ได้ดำเนินการขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์และแสดงผลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Dashboard ที่มีข้อมูลหน่วยงาน ๒๐ หน่วยงานเดิม ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุดจากจำนวน ๕ หน่วยงาน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา อีก ๑๒ หน่วยงาน รายละเอียดดังนี้





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน											หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๘											
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	
๔.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ												
๔.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับบริการให้ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์และแสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๘ หน่วยงานเดิมเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้												
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ทั้งก่อน จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา												
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่ดำเนินการจัดฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา												
(๑.๒) นำเข้า หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๘) ๑๒ หน่วยงานลงฐานข้อมูล Big Data												
๑) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา												
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม												
๓) สำนักพระราชวัง												
๔) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง												
๕) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม												
๖) กระทรวงอุตสาหกรรม												
๗) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ												
๘) ราชบัณฑิตยสถาน												
๙) สำนักงานอัยการสูงสุด												
๑๐) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา												
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ												
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ												
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง												
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้												
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ												
๑) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา												
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม												
๓) สำนักพระราชวัง												
๔) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง												
๕) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม												
๖) กระทรวงอุตสาหกรรม												
๗) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ												
๘) ราชบัณฑิตยสถาน												
๙) สำนักงานอัยการสูงสุด												
๑๐) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา												
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ												
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ												
(๕) ระบบจะต้องมีความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า												
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง												
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot ได้												

ตารางที่ ๑๐ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

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





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

หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๗) ๑๓ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน และกระทรวงวัฒนธรรม

รายละเอียดการดำเนินการ

รายละเอียดการดำเนินงานจะอธิบายแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๔.๔.๕ (๑) – ๔.๔.๕ (๗) ดังนี้

๑. คุณสมบัติ ๔.๔.๕ (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถ่วงถ่วง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา





Message	Result 1	Profile	Status
หน่วยงานนำร่อง			จำนวนครั้งการติดต่อ ปรับปรุงล่าสุด
▶ กระทรวงการคลัง			776070 2024-10-31 23:55:47
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม			486731 2024-10-31 23:49:54
กระทรวงแรงงาน			178337 2024-10-31 20:59:47
สำนักนายกรัฐมนตรี			171626 2024-10-31 23:08:08
กระทรวงสาธารณสุข			155073 2024-10-31 23:47:03
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ			88783 2024-10-31 22:18:18
กระทรวงมหาดไทย			78045 2024-10-31 22:49:34
กระทรวงคมนาคม			23705 2024-10-31 20:21:14
กระทรวงยุติธรรม			20355 2024-10-31 19:56:24
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์			19307 2024-10-31 20:03:03
กระทรวงพาณิชย์			18091 2024-10-31 20:57:02
กระทรวงการต่างประเทศ			11912 2024-10-31 21:35:41
กระทรวงศึกษาธิการ			11166 2024-10-31 20:09:35
กระทรวงวัฒนธรรม			7336 2024-10-31 17:53:06
กระทรวงกลาโหม			6131 2024-10-31 20:50:41
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา			5757 2024-10-31 21:32:04
กระทรวงพลังงาน			5223 2024-10-31 21:25:15
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์			5198 2024-10-31 21:32:13
ธนาคารแห่งประเทศไทย			4288 2024-10-31 18:55:40
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร			2063 2024-10-30 18:28:04
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน			189 2024-10-31 16:46:25

รูปที่ ๓๓ แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

รูปที่ ๓๓ แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงาน พบว่า กระทรวงการคลัง ได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๒. คุณสมบัติ ๔.๔.๕ (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

GCC 1111 ได้ติดตั้งฐานข้อมูล MySQL จำนวน ๒ ชุด รองรับการทำงานในรูปแบบ High Availability (HA) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือการจัดการฐานข้อมูล MySQL และทำการเชื่อมต่อกับ MySQL Server ที่ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือดูข้อมูลสรุปผ่านเครื่องมือ Dashboard ที่นำเสนอในข้อ ๔.๔.๕ (๔)



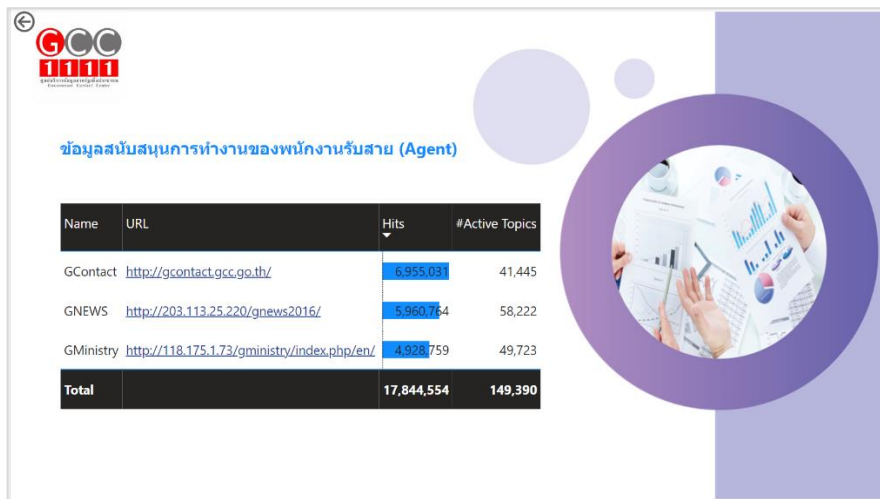
๓. คุณสมบัติ ๔.๔.๕ (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

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

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



ข้อมูลสนับสนุนการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent)

Name	URL	Hits	#Active Topics
GContact	http://gcontact.gcc.go.th/	6,955,031	41,445
GNEWS	http://203.113.25.220/gnews2016/	5,980,764	58,222
GMinistry	http://118.175.173/gministry/index.php/en/	4,928,759	49,723
Total		17,844,554	149,390

รูปที่ ๓๔ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

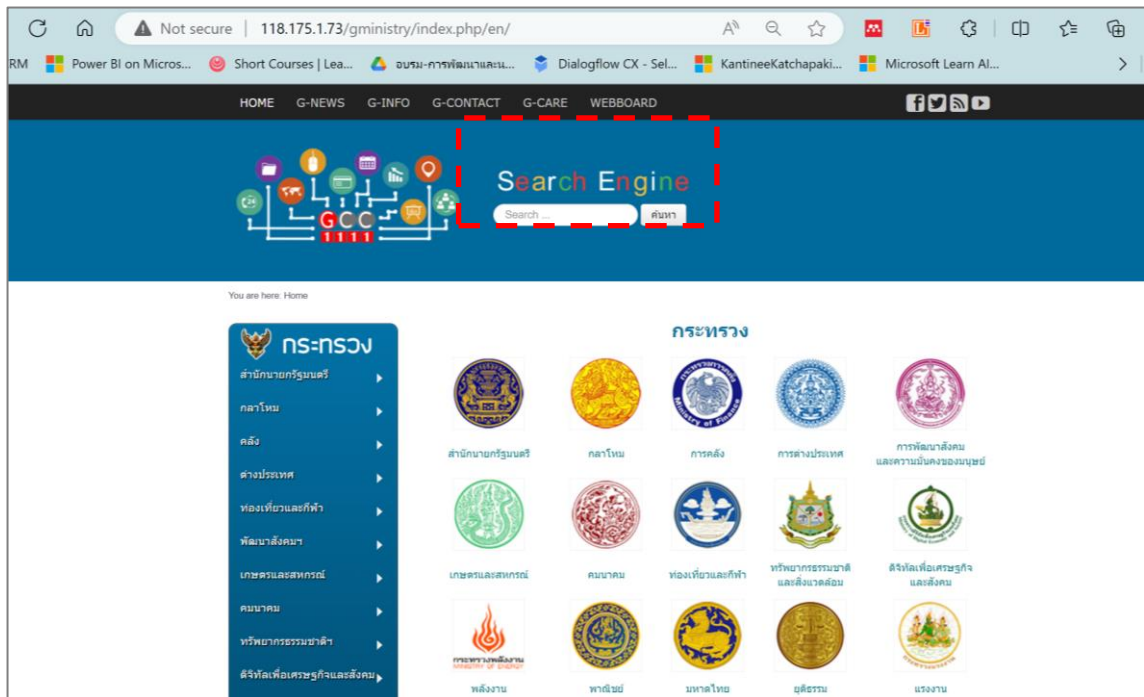
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

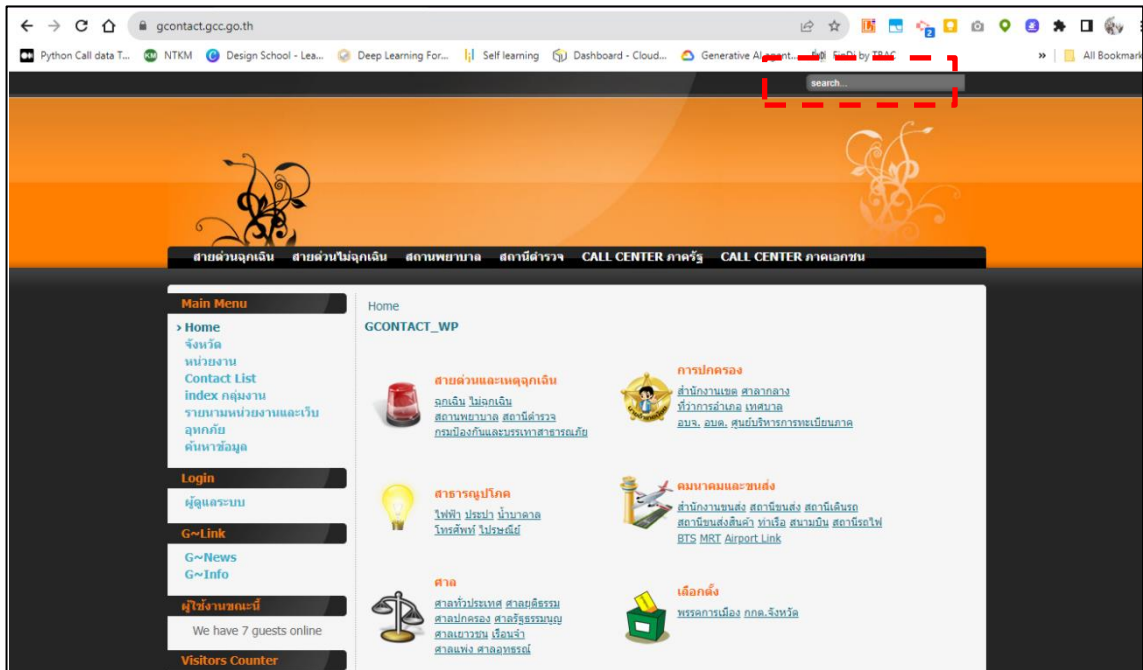
รายงานผลการดำเนินงาน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๓๕ ระบบ CMS GNews



รูปที่ ๓๖ ระบบ CMS Gministry



รูปที่ ๓๗ ระบบ CMS GContact

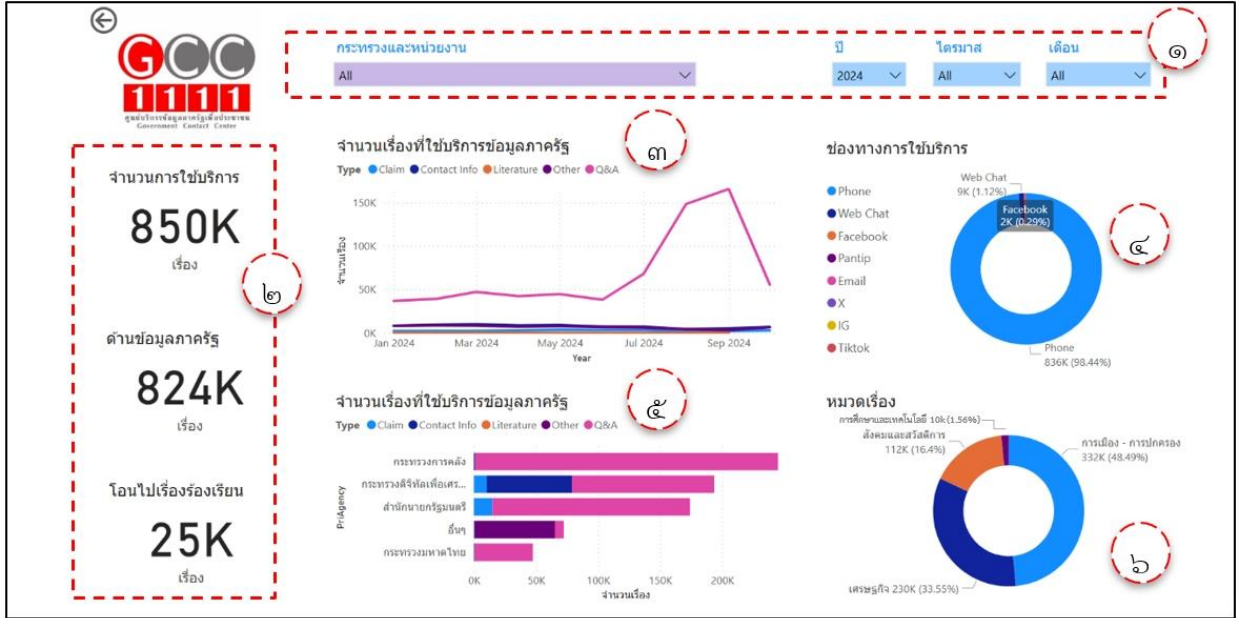
๔. คุณสมบัติ ๔.๔.๕ (๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด(Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่างๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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

Dashboard Overview (หน้าที่ ๑) จะแสดงสถิติ ภาพรวมของการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ในปี ๒๕๖๗ เป็นต้น

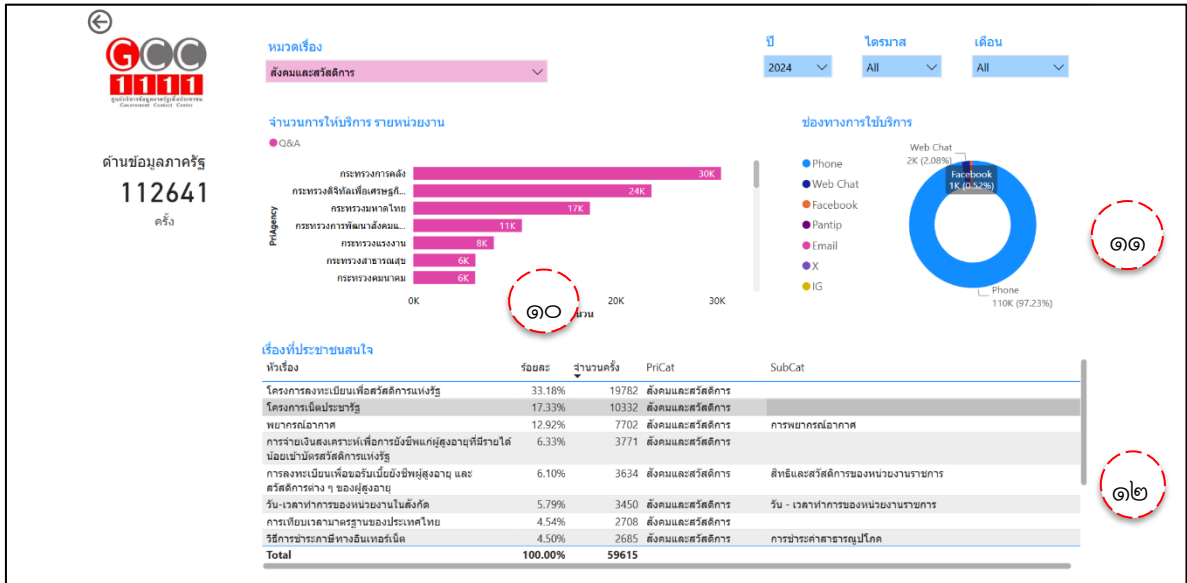
¹ Big Data Dashboard URL: <https://app.powerbi.com/groups/3b8436d9-10cb-4f8a-90cb-bb105bf8215b/reports/cf61c8c4-6e89-47b6-9957-ae4eb9b9e30/ReportSectiond66121a205a017c4b256?experience=power-bi>



รูปที่ ๓๘ รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

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



รูปที่ ๔๐ รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

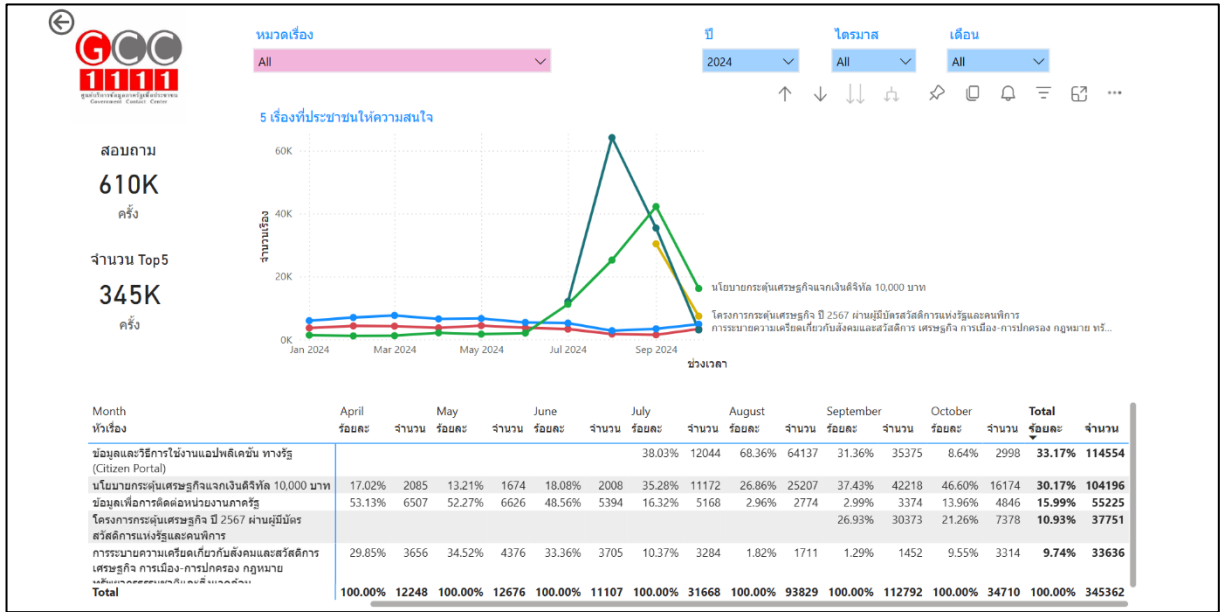
ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

- สถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ที่เกี่ยวข้องกับ หมวดเรื่องที่กำหนด สรุปลเป็นรายกระทรวง 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 ๔๑ จะเห็นว่า ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ นี้ การสอบถามเรื่องข้อมูลและวิธีใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ การสอบถามเกี่ยวกับโครงการ กระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ และการสอบถามเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้น เศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท มีแนวโน้มลดลงอย่างรวดเร็ว

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รายงานผลการดำเนินงาน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



รูปที่ ๔๑ รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

๕. คุณสมบัติ ๔.๔.๕ (๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (การรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001)

๖. คุณสมบัติ ๔.๔.๕(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

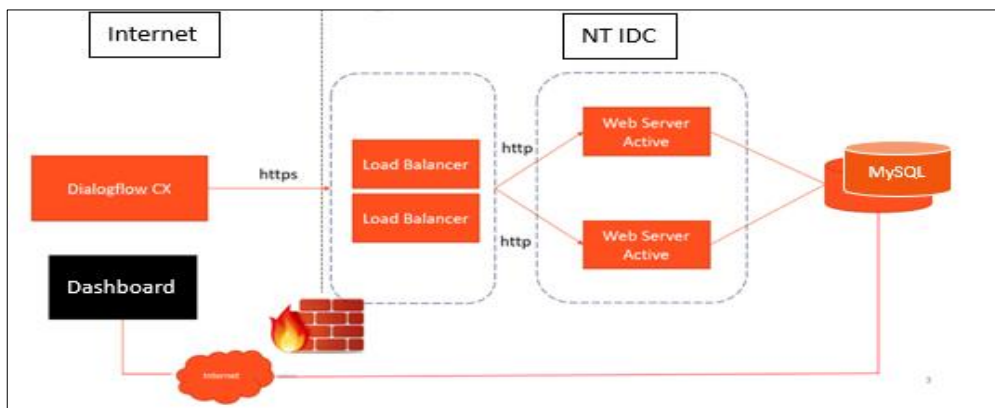
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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

๗. คุณสมบัติ ๔.๔.๕(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot ได้

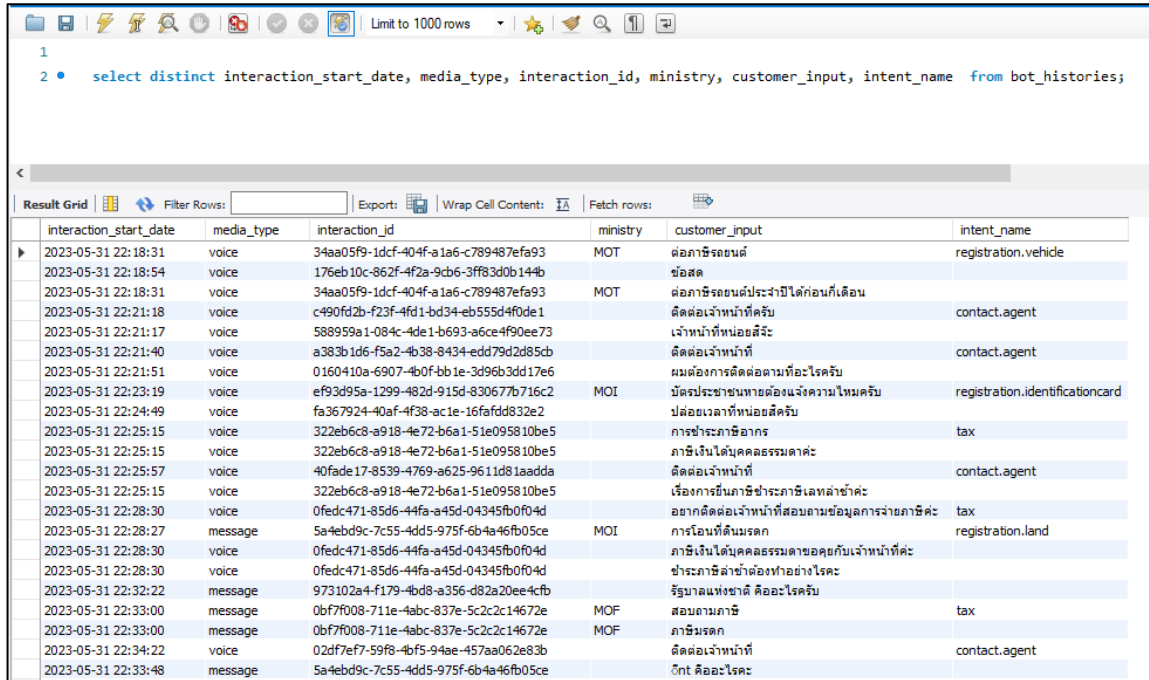
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อบระบบ Chatbot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



รูปที่ ๔๒ แผนภาพเชื่อมต่อบระบบ Chatbot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป



The screenshot shows a MySQL query result for the table 'bot_histories'. The query is: `select distinct interaction_start_date, media_type, interaction_id, ministry, customer_input, intent_name from bot_histories;`

interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		ขอสด	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		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		ผมต้องการติดต่อตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	e93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	มีบัตรประชาชนหายต้องแจ้งความใหม่ครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่ไหนขอสิครับ	
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		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลหล่าข้าคะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีคะ	tax
2023-05-31 22:28:27	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce	MOI	การโอนที่ดินมรดก	registration.land
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่คะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		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		ก๊นท์ คืออะไรคะ	

รูปที่ ๔๓ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๖

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๕)



Government Contact Center : GCC 1111
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111



ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๕ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๕.๑ ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูล และการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการ

GCC 1111 จะดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๘ ถึง เดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ได้นำเสนอในแผนปฏิบัติการโครงการฯ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รูปเล่มแผนปฏิบัติการ GCC 1111 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘)

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๕.๒ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน จัดในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด กลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ทั้งนี้ ให้มีผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ อย่างน้อย ๑๐ คน โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๑ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม และเจ้าหน้าที่ ในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก





(๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก

(๗) จัดเตรียมพิธีเปิดการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก และ/หรือ ในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงจัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม

(๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม

(๙) รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางและที่พักของวิทยากร และผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย อย่างน้อย ๑๐ คน ตามระเบียบของทางราชการ สำหรับการจัดกิจกรรมในส่วนภูมิภาค (เดินทางล่วงหน้า ๑ วัน เพื่อไปเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรม) โดยจัดรถตู้พร้อมน้ำมันเชื้อเพลิงและพนักงานขับรถอย่างน้อย ๒ คัน และค่าโดยสารเครื่องบินให้เป็นชั้นประหยัด (ถ้ามี) เป็นอย่างน้อย

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดการจัดสรรมาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

การดำเนินการ

GCC 1111 จะจัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111” ประจำปีตามกรอบระยะเวลาในแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ภายในเดือน มิถุนายน ๒๕๖๘ ถึง เดือน สิงหาคม ๒๕๖๘ โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR Code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รูปเล่มแผนปฏิบัติการ GCC 1111 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘)



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๗

ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๖)



Government Contact Center : GCC 1111
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111



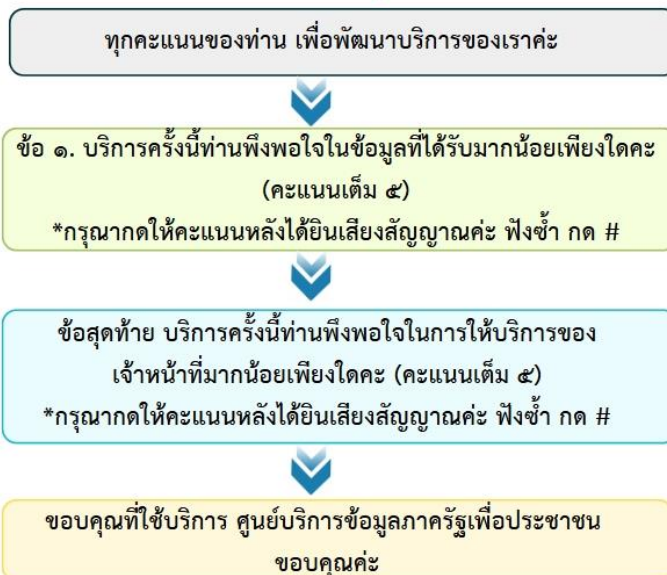
ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖ ด้านการพัฒนาารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ รวมถึงแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ ๒ ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยกำหนดให้แต่ละข้อ มีคะแนนเต็ม ๕ ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับของ Likert Rating Scale ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้ประเมินความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายปิดที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยระดับความพึงพอใจจะมีตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุด (Favorable) ไปจนถึงไม่พึงพอใจมากที่สุด (Unfavorable) ดังนี้ คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจ คะแนน ๓ หมายถึง ปานกลาง คะแนน ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจ และคะแนน ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด โดยขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้

Survey



รูปที่ ๔๔ แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111





หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๓ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๘,๙๘๙ คน

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ให้บริการ แก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสายและให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากประชาชนได้ โดยมีค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

การดำเนินการ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๕ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๘๘.๐๒ เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ตารางที่ ๑๑ มาตรฐานการให้บริการ

รายงาน	เป้าหมาย	ต.ค. ๖๗
ค่าเฉลี่ยในการรอสาย Avg Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๕ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๘๘.๐๒



ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ตามที่ได้มีการเปิดให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไปแล้ว และต้องมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- (๑) ดำเนินการ ๖ บริการเดิม ที่ได้ให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ อย่างต่อเนื่อง
- (๒) เพิ่มบริการใหม่ ที่ให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวนอย่างน้อย ๕ บริการ ตามที่คณะกรรมการตรวจรับฯ กำหนด
- (๓) รายงานผลการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุกเป็นประจำทุกเดือน
- (๔) รายงานข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายของแต่ละบริการ และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการสร้าง Persona ของกลุ่มเป้าหมายและข้อเสนอแนะการดำเนินการเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมมากขึ้น เป็นประจำทุกไตรมาส
- (๕) เดือนที่ ๑๒ รายงานสรุปผลการดำเนินงานโดยต้องมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานต่อไป พร้อมทั้งจัดทำแผนขยายขอบเขตการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุกให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากขึ้น

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ๖ บริการเดิม ที่ได้ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ อย่างต่อเนื่อง โดยมีผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ดังนี้

๑. การให้บริการ “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” ให้บริการคำปรึกษาด้านภาษี ช่วยแนะนำการกรอกแบบยื่นภาษี และให้คำปรึกษาด้านภาษีเงินได้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๖๘๗ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น

๒. การให้บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของข้าราชการที่กำลังจะเกษียณ ร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๒๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น สิทธิประโยชน์ของข้าราชการ สิทธิการรับบำเหน็จหรือบำนาญ บำเหน็จดำรงชีพ และบำเหน็จตกทอด เป็นต้น

๓. การให้บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” ให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมายเยาวชนและครอบครัว ร่วมมือกับสำนักงานอัยการสูงสุดหรือสภานายความในการให้คำปรึกษาแก่เยาวชนและครอบครัว โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑๓๖ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การสิ้นสุดแห่งการสมรส การจดทะเบียนสมรสซ้อน และหมวด ๖ การสิ้นสุดแห่งการสมรส มาตรา ๑๕๐๑ - ๑๕๓๕ เป็นต้น



๔. การให้บริการ “ไทยมีงานทำ” ให้บริการจัดหางานและคำแนะนำการสมัครงาน ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงาน และแนะนำการสมัครงานผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๔๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ช่องทางการค้นหาของเว็บไซต์ไทยมีงานทำ และทักษะอาชีพ และในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๕. การให้บริการ “ออมกับ กอช.” ให้บริการแนะนำการออม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และขั้นตอนการสมัครสมาชิก โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๗๑ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทางในการรับสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ ผู้ที่มีสิทธิเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ และการจ่ายเงินเข้ากองทุนการออมแห่งชาติ เป็นต้น และในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๖. การให้บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” ให้บริการให้คำปรึกษาภัยออนไลน์ ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับภัยคุกคามทางออนไลน์ การแจ้งความกับสถานีตำรวจ และคดีข่มขู่ทางโทรศัพท์ให้เกิดความกลัวแล้วหลอกให้โอนเงิน (Call Center) โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๘๒ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การแจ้งความกับศูนย์ AOC 1441 คู่มือการใช้งานระบบแจ้งความออนไลน์ และคดีหลอกหลวงซื้อขายสินค้าหรือบริการ เป็นต้น และในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และ ๑ คลิป

GCC 1111 ได้ดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) เพิ่มบริการใหม่ ที่ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๕ บริการ ได้แก่

๑. การให้บริการ “ภัยพิบัติป้องกันได้” ให้บริการที่มุ่งเน้นการเตรียมตัว และลดความเสียหายจากภัยพิบัติ โดยให้ข้อมูลและคำแนะนำในการรับมือกับภัยพิบัติ รวมถึงการแจ้งเตือนและให้ความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงมหาดไทยและกรมอุตุนิยมวิทยาเพื่ออัปเดตข้อมูลและการแจ้งเตือนภัย ซึ่งช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม และภัยแล้ง ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗





๒. การให้บริการ “เส้นทางโดยสารสาธารณะ” ให้บริการที่มุ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และทั่วถึง นับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต กับคนทุกกลุ่ม ในทุก ๆ วัน GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงคมนาคมในการให้ข้อมูลเส้นทางเดินทางโดยสารสาธารณะและตารางการเดินทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยสารสาธารณะ เช่น Gen B, Gen Z, Gen X, Gen Y และกลุ่มที่มีรายได้น้อย ซึ่งช่วยให้ประชาชนวางแผนการเดินทางได้สะดวกยิ่งขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

๓. การให้บริการ “เสพติดบำบัดดีใหม่” ให้บริการที่มุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดยาเสพติด และการประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ติดยาเสพติด GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงยุติธรรม หรือกระทรวงสาธารณสุข ในการให้ข้อมูลสถานบำบัดทั้งของรัฐและเอกชน และการประสานงานเพื่อนำผู้ติดยาเสพติด เข้ารับการบำบัด ซึ่งเน้นให้ความช่วยเหลือแก่เยาวชนและผู้ปกครอง เพื่อส่งเสริมการบำบัดและฟื้นฟู ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการในเดือน มกราคม ๒๕๖๘

๔. การให้บริการ “สมรสเท่าเทียม” ให้บริการที่มุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิความคุ้มครองทางกฎหมาย ที่จะเกิดขึ้น GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงมหาดไทย หรือกระทรวงยุติธรรมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ และความคุ้มครองทางกฎหมายแก่กลุ่ม LGBTQ+ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเกี่ยวกับการหมั้น การจดทะเบียนสมรส และสิทธิประโยชน์จากรัฐ ซึ่งช่วยสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการภาครัฐสำหรับทุกเพศสภาพ ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

๕. การให้บริการ “ภาษีที่ดินไม่น่ากลัวอย่างที่คิด” ให้บริการที่มุ่งเน้นการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจการจัดเก็บภาษีและลดความกังวลเกี่ยวกับภาระภาษี GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงการคลังหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านกฎหมาย ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

ทั้งนี้ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทำการอัปเดตข้อมูลให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง การให้บริการเชิงรุกเหล่านี้มุ่งเน้นการให้ข้อมูลและความช่วยเหลือที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละภาคส่วน รวมถึงการเสริมสร้างความรู้และการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยบริการทั้งหมดนี้จะให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความช่วยเหลือได้ทุกที่ทุกเวลา และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างความเท่าเทียมในสังคม



ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ		
Fields	Datatype	Description
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)
Type	String	ชนิดของงาน (Job Type) <ul style="list-style-type: none"> - 'Claim' ติดต่อเพื่อร้องเรียน, - 'Contact Info' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลหน่วยงาน เช่น เบอร์ติดต่อ, - 'Q&A' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลภาครัฐ, - 'Literature' ติดต่อเพื่อขอแบบฟอร์ม เอกสารราชการ
Category	String	ประเภทคำถาม (Categories) แบ่งเป็น ๔ หมวด <ul style="list-style-type: none"> - เศรษฐกิจ, - การเมือง-การปกครอง, - สังคมและสวัสดิการ - การศึกษาและเทคโนโลยี
Topic	String	หัวข้อคำถาม
Agency	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน
Region	String	ภาคของประชาชน กำหนดเป็น <ul style="list-style-type: none"> - มื้อถือ - เหนือ - ใต้ - กลาง
Skill	String	ช่องทางที่ติดต่อสอบถาม กด ๐ Info และ กด ๒ Claim
Channel	String	ช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook เป็นต้น
Gender	String	เพศของประชาชน เช่น หญิง ชาย

- ดำเนินการนำเข้าข้อมูลในระบบ Open Data

GCC 1111 ได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อนำส่งข้อมูลให้นำไปเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูลสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม <https://datacatalog.mdes.go.th/> ดังภาพ

เข้าสู่ระบบ

ระบบบัญชีข้อมูล (Data Catalog)
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ดูข้อมูล องค์กร กลุ่ม เกี่ยวกับ

🏠 / องค์กร / สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อ... / ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการ... / สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ...

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ผู้ติดตาม: 0

📄 องค์กร

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศท.)
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร (ศท.)
อำนาจ

📍 สังคม

🐦 Twitter

📘 Facebook

ดูข้อมูล กลุ่ม ความถี่ของหัวข้อ

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ข้อมูลและทรัพยากร

สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)... 1 downloads

📄

Data Dictionary 1 downloads

📄

GCC1111

ข้อมูลเพิ่มเติม

พีด	คำ
* ประเภทข้อมูล ¹	ข้อมูลระเบียบ
ยินยอมให้นำข้อมูลไปใช้ที่ GD-Catalog ¹	ยินยอม
* ชื่อผู้ติดต่อ ¹	บริษัท ไทคอมเนชั่นเพอซัน จำกัด (มหาชน)
* อีเมลผู้ติดต่อ ¹	kantinee@ntplc.co.th
* วัตถุประสงค์ ¹	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อการให้บริการประชาชน พัฒนาระบบงาน
* หน่วยงานที่ขอการปรับปรุงข้อมูล ¹	เดือน
ค่าความถี่ของการปรับปรุงข้อมูล (ความถี่น้อยที่สุด) ¹	
* ขอบเขตเชิงภูมิศาสตร์หรือเชิงพื้นที่ ¹	ไม่ด
* แหล่งที่มา ¹	บริษัท ไทคอมเนชั่นเพอซัน จำกัด (มหาชน)
* รูปแบบการเก็บข้อมูล ¹	XLS/XLSX
* หมวดหมู่ข้อมูลตามบรรณานุกรมข้อมูลภาครัฐ ¹	ข้อมูลสาธารณะ
* สัญญาอนุญาตให้ใช้ข้อมูล ¹	License not specified
เงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูล ¹	
ผู้สนับสนุนหรือผู้ร่วมดำเนินการ ¹	
หน่วยย่อยที่สุดของการจัดเก็บข้อมูล ¹	
URL ¹	
ภาษาที่ใช้ ¹	<ul style="list-style-type: none"> ไทย อังกฤษ
วันที่เริ่มต้นสร้าง ¹	
วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด ¹	
ชุดข้อมูลที่ผู้คนค่าสูง ¹	
ข้อมูลอ้างอิง ¹	
สร้างโดย	จากุพจน์ พันธกิจเจริญกุล
สร้างในระบบเมื่อ ¹	24 พฤศจิกายน 2566
ปรับปรุงครั้งล่าสุดในระบบเมื่อ ¹	24 พฤศจิกายน 2566

📍 สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (สพ.ต.) 120 หมู่ 3 ชั้น 6-9 อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

☎ 0-2141-6911 ถึง 6913

✉ mdes_admin@mdes.go.th

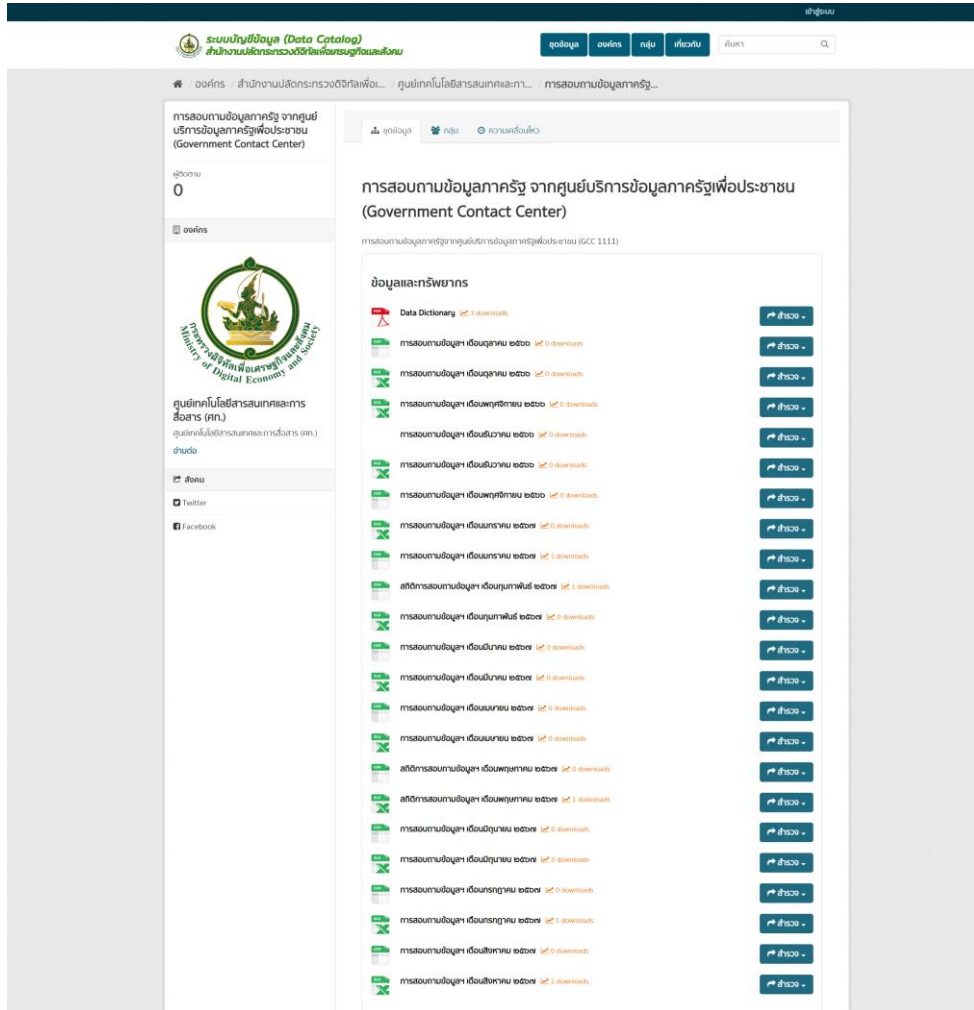
จำนวนผู้ใช้งาน **16613**
<https://mdes.go.th>

ภาษา: ไทย

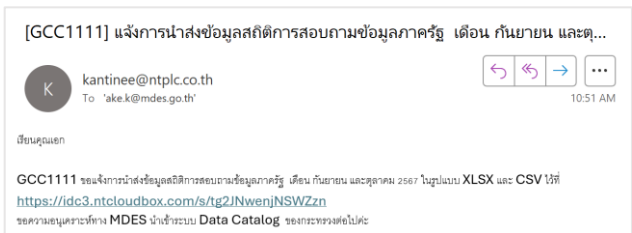
ภาพที่ ๒๒ หน้าจอระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สถานการณ์ปัจจุบัน:

- GCC 1111 ได้ดำเนินการต่อเนื่องในการจัดส่งชุดข้อมูลเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๗ เพื่อเปิดเผยข้อมูลระดับ ๓ กล่าวคือ จัดส่งชุดข้อมูลในรูปแบบ CSV, XLSX เพื่อเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล <https://datacatalog.mdes.go.th/> สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



- สำหรับข้อมูลเดือนกันยายน ๒๕๖๗ และตุลาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้จัดส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ของกระทรวงฯ ผู้ดูแลระบบ CKAN ดำเนินการนำขึ้นระบบ data catalog ต่อไป





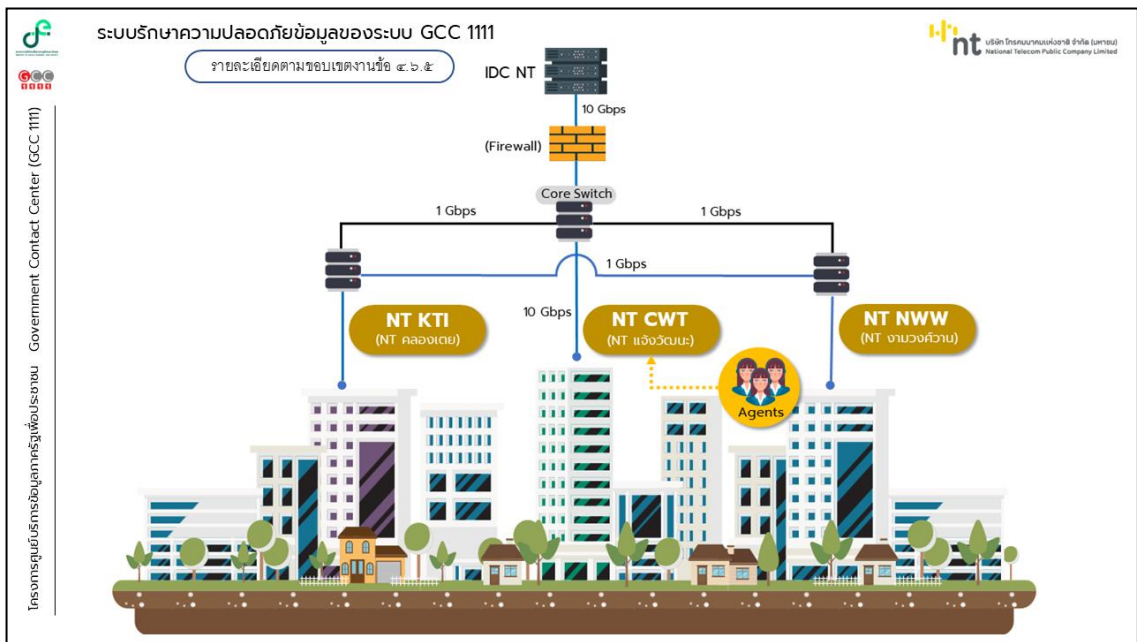
๓. สำหรับความคืบหน้าการเพิ่มระดับการเปิดเผยข้อมูล เป็นระดับ ๔ หรือ ระดับ ๕ นั้น เนื่องจากยังไม่มีกำหนด URI ที่เป็นมาตรฐานสำหรับแต่ละกระทรวง GCC 1111 ได้กำหนดให้ใช้ URL ของแต่ละกระทรวงเป็น URI ในการจัดทำข้อมูลในรูปแบบ RDF ดังนี้

ชื่อกระทรวง (ภาษาไทย)	เว็บไซต์
สำนักนายกรัฐมนตรี	https://www.thaigov.go.th/
กระทรวงกลาโหม	https://www.mod.go.th/
กระทรวงการคลัง	https://www.mof.go.th/
กระทรวงการต่างประเทศ	https://www.mfa.go.th/
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	https://www.mots.go.th/
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	https://www.m-society.go.th/
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	https://www.moac.go.th/
กระทรวงคมนาคม	https://www.mot.go.th/
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	https://www.mnre.go.th/
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	https://www.mdes.go.th/
กระทรวงพลังงาน	https://www.energy.go.th/
กระทรวงพาณิชย์	https://www.moc.go.th/
กระทรวงมหาดไทย	https://www.moi.go.th/
กระทรวงยุติธรรม	https://www.moj.go.th/
กระทรวงแรงงาน	https://www.mol.go.th/
กระทรวงวัฒนธรรม	https://www.m-culture.go.th/
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	https://www.mhesi.go.th/
กระทรวงศึกษาธิการ	https://www.moe.go.th/
กระทรวงสาธารณสุข	https://www.moph.go.th/
กระทรวงอุตสาหกรรม	https://www.industry.go.th/

การดำเนินงานต่อไป:

- นำส่งชุดข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือนพฤศจิกายนต่อไป
- ออกแบบและจัดเตรียมชุดข้อมูลในรูปแบบ RDF และนำขึ้นระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม <https://datacatalog.mdes.go.th/> เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ที่ระดับการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ หรือ ๕

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๕ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และมีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ GCC 1111 และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้ สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบสำรองไฟ และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001



รูปที่ ๔๕ แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

การดำเนินการ

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้ สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นและผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (การรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001)



ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๖ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 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) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รูปเล่มแผนปฏิบัติการ GCC 1111 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001)

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ GCC 1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

การดำเนินการ

รับทราบ ตามสัญญา กำหนด



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๘

ด้านการประชาสัมพันธ์

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๗)



Government Contact Center : GCC 1111

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111



ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๗ ดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย สร้างการรับรู้ สร้างประสบการณ์ และการมีส่วนร่วมกับประชาชน โดยจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีตราสัญลักษณ์หรือภาพหรือลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

การดำเนินการ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ไม่มีการดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



