



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เดือน ธันวาคม ๒๕๖๗





สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๒
ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๑)	๕
ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๒)	๓๒
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๓)	๖๕
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๔)	๗๒
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๕)	๑๑๕
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๖)	๑๒๒
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๗)	๑๓๕



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม 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

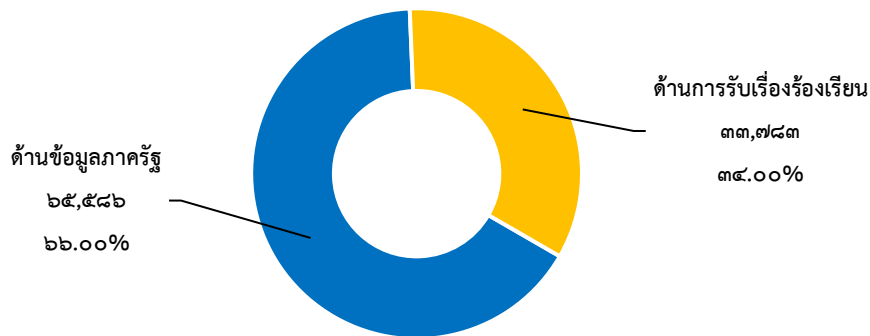
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการข้อมูลข่าวสาร ให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว และตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลาง บริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงานและดำเนินการ ร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนัก นายกรัฐมนตรี ในการเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแล ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 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 ธันวาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๙๙,๓๖๙ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๖๕,๕๘๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๓,๗๘๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๖๕,๕๘๖	๓๓,๗๘๓	๙๙,๓๖๙
ร้อยละ	๖๖.๐๐	๓๔.๐๐	๑๐๐

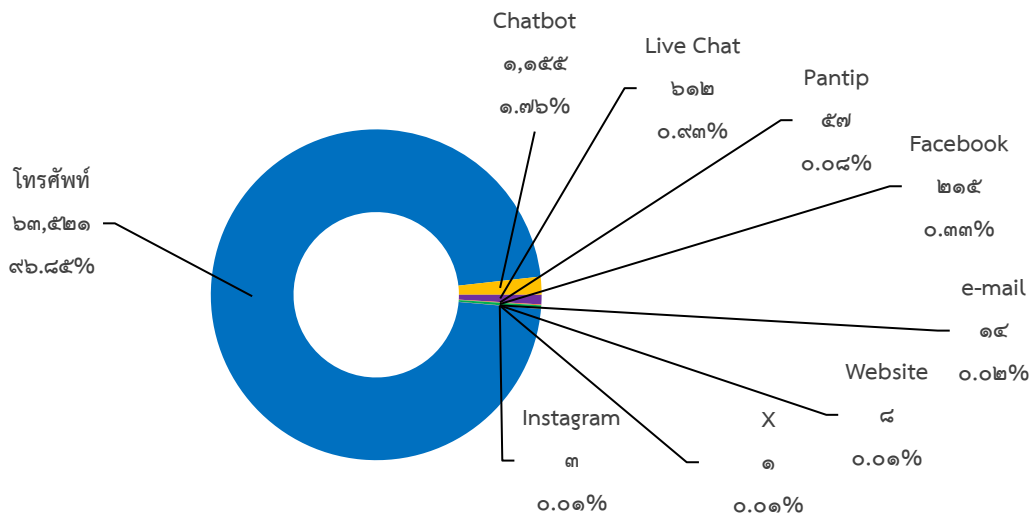
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐ และด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๖๕,๕๘๖ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๖๓,๕๒๑ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๑๕๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๑๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๕ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๔ ครั้ง Website จำนวน ๘ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง Instagram จำนวน ๓ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



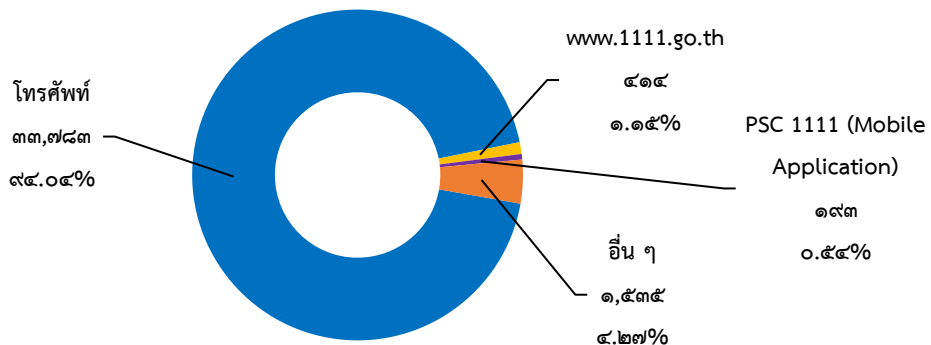
รายการ	โทรศัพท์	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๖๓,๕๒๑	๑,๑๕๕	๖๑๒	๕๗	๒๑๕	๑๔	๘	๑	๓	๐	๖๕,๕๘๖
ร้อยละ	๙๖.๘๕	๑.๗๖	๐.๙๓	๐.๐๘	๐.๓๓	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๑,๑๕๕ ครั้ง โดยมีหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานนายกรัฐมนตรี กระทรวงพลังงาน และกระทรวงคมนาคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal) การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. พื้นที่ต่าง ๆ และการทำใบอนุญาตขั้รถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๕,๙๒๕ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๓,๗๘๓ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๔๑๔ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๙๓ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๕๓๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๓,๗๘๓	๔๑๔	๑๙๓	๑,๕๓๕	๓๕,๙๒๕
ร้อยละ	๙๔.๐๔	๑.๑๕	๐.๕๔	๔.๒๗	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



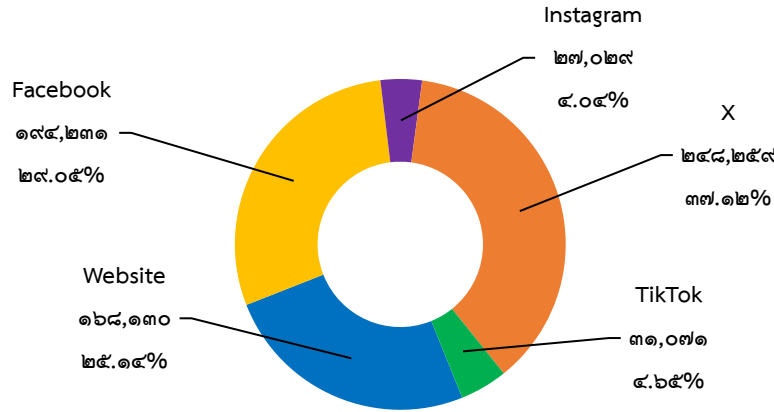
ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบ และอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุง และเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๑๒๙ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพ การให้บริการจากการทดสอบใช้บริการ จำนวน ๓๕๐ ครั้ง พบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๓๕๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสาย เพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๔๘ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากรับการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๘ 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 ๙๗.๙๙

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๖๖๘,๗๒๐ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๑๖๘,๑๓๐ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๙๔,๒๓๑ ครั้ง Instagram จำนวน ๒๗,๐๒๙ ครั้ง X จำนวน ๒๔๘,๒๕๙ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๓๑,๐๗๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๔



สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๖๘,๑๓๐	๑๙๔,๒๓๑	๒๗,๐๒๙	๒๔๘,๒๕๙	๓๑,๐๗๑	๖๖๘,๗๒๐
ร้อยละ	๒๕.๑๔	๒๙.๐๕	๔.๐๔	๓๗.๑๒	๔.๖๕	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขมเขยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขมเขยการให้บริการของพนักงานรับสายจำนวน ๑๒ ครั้ง และขอบคณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๑ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๓ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๘.๔๕ เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม 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 ได้พัฒนาช่องทางการให้บริการ เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) พร้อมทั้งจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเชื่อมโยงกันแก่ผู้รับบริการ โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ มีขั้นตอนการดำเนินการตามแผนภูมิ ดังนี้



รูปที่ ๕ แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยจัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการรองรับการให้บริการด้วยภาษาอังกฤษ และภาษาจีน รวมถึงปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีสถิติการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุด

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๔๗ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น ๑) สอบถาม การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ วิธีที่ ๑ นำเอกสารมาแจ้งด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นนำเอกสารมาแจ้งที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง วิธีที่ ๒ แจ้งไปทางไปรษณีย์ลงทะเบียน วิธีที่ ๓ แจ้งทางอินเทอร์เน็ต ๒) สอบถาม เวลาทำการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดเพชรบุรี เปิดทำการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

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

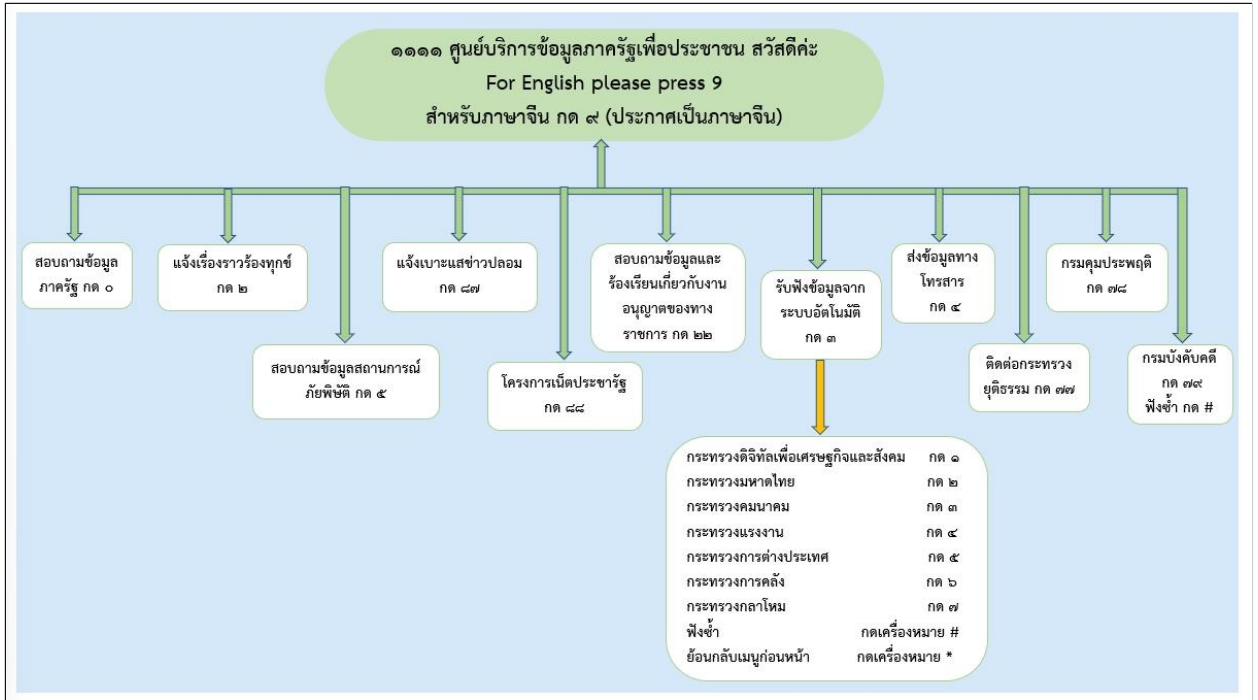
GCC 1111 ได้ให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) ได้รับการติดต่อจากช่องทางต่าง ๆ จะทำการค้นหาข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ (Content Management System : CMS) แล้วแจ้งข้อมูลให้แก่ประชาชน พร้อมบันทึกข้อมูลลงในระบบ เพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ และสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ ในกรณีที่เป็นการถามเชิงลึก Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ในการให้บริการต่อไป 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) และจัดให้มีเสียงเพลงรอสาย เพื่อเป็นการผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการ

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

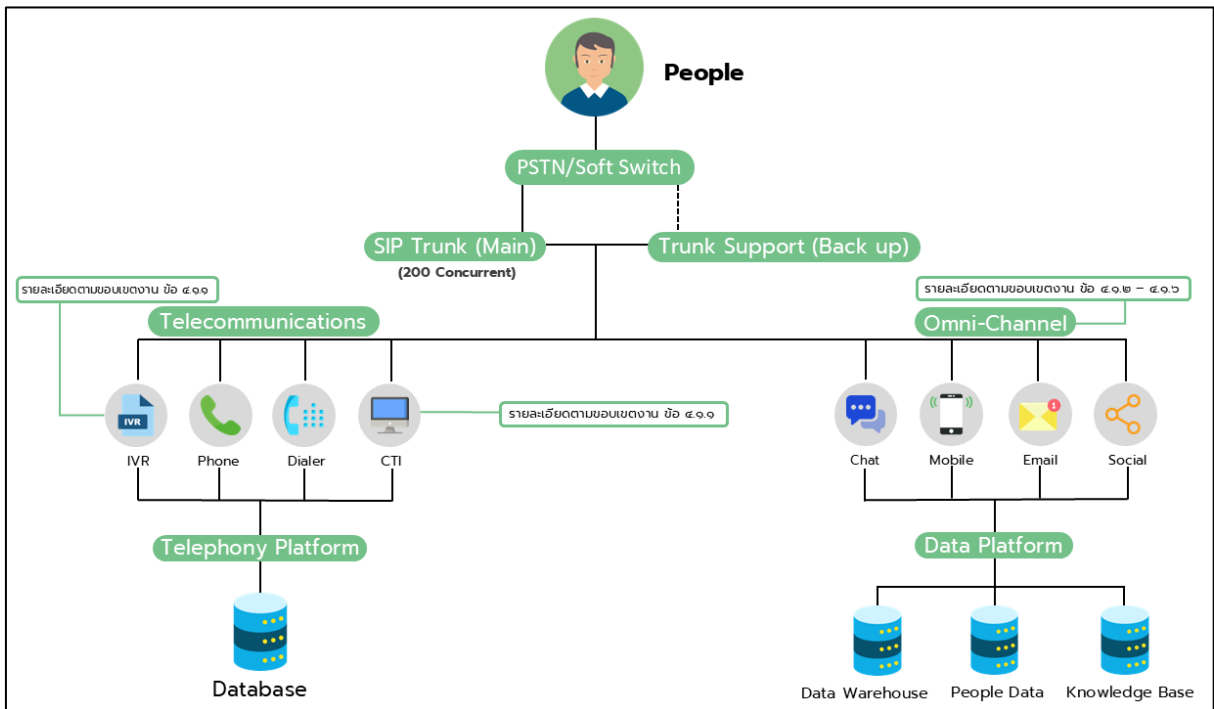
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
 รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



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) โดยในกรณี
ที่ผู้รับจ้างไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มี
การโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ในแต่ละกระทรวง กรม
ตามความจำเป็นที่แต่ละกระทรวง กรม กำหนด เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent)
ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มี
การโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗
ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่
เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูล
เรียบร้อยแล้ว

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๒ เว็บไซต์ www.gcc.go.th โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- บริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย
- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ โดยต้องมีการอัปเดตข้อมูล
ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- ให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th โดยจะต้องรองรับ
การแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และให้มีเทคนิค
การเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น และให้บริการข้อมูลประชาชนผ่านระบบ Chatbot
โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์
www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งปรับปรุงเว็บไซต์ให้
มีความสวยงาม ทันสมัย สามารถรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน
(Responsive Website) รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ มีช่องทาง
การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่านช่องทางเว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th เกี่ยวกับการ
สอบถามข้อมูลภาครัฐต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำการ Login เข้าใช้บริการได้ โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม 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 1111 ให้บริการ ไปใช้กับเว็บไซต์หรือ Application ของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถโต้ตอบการสนทนาได้เหมือน GCC Chatbot ทั้งนี้ ผู้ที่ต้องการเรียกใช้ APIs ดังกล่าว ต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึง และจัดให้มีระบบความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล และได้รับการยอมรับในระดับสากล พร้อมทั้ง ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ 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)

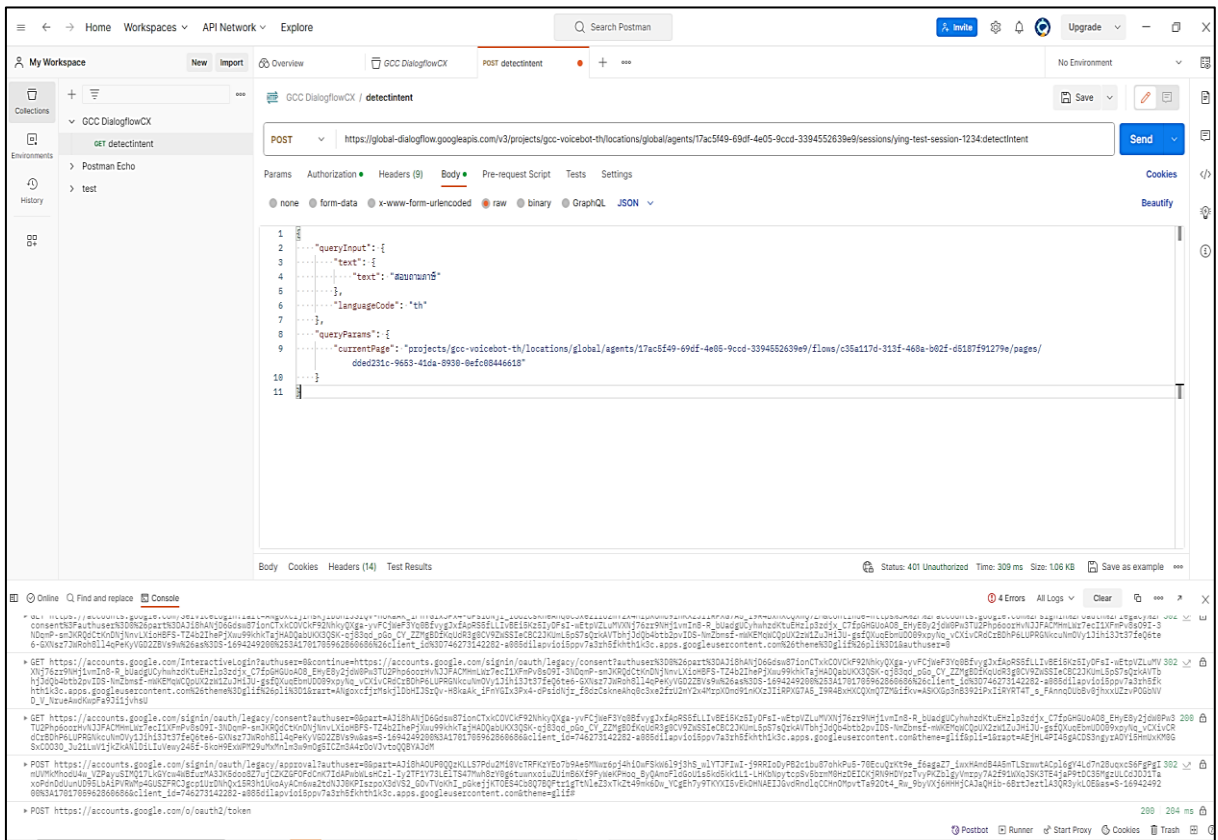
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

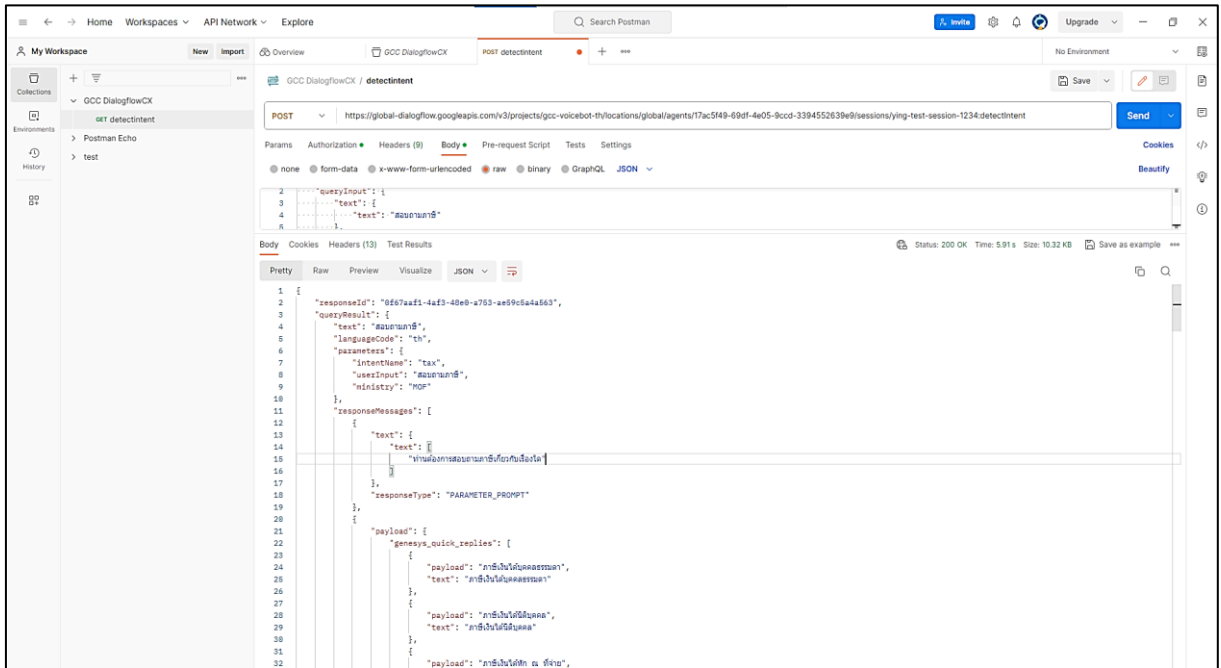
จากรูปด้านล่างเป็นการให้บริการสนทนาผ่านการเรียกใช้ APIs โดยกำหนดให้โปรแกรม Postman จำลองเป็นโปรแกรมอื่นที่มาเรียกใช้งานบริการสนทนาของ GCC Chatbot โดยสามารถเรียกใช้ APIs โดยการส่ง HTTP POST ไปยัง APIs Endpoint นี้

<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

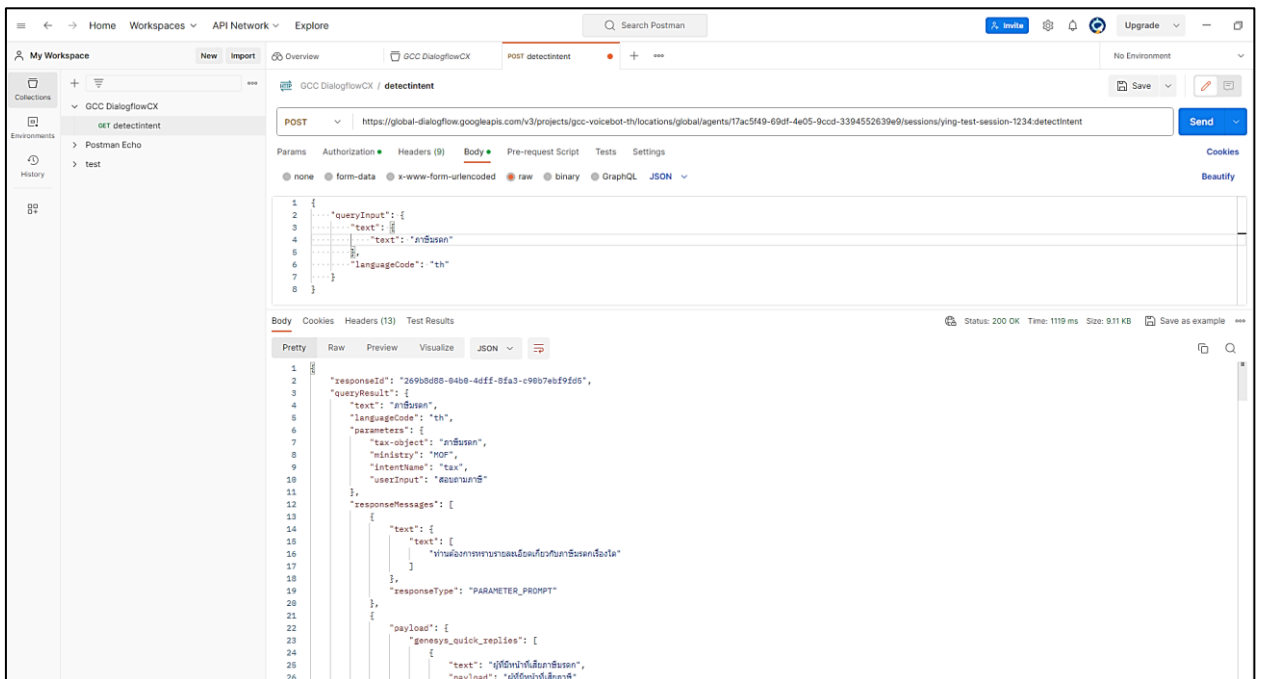


รูปที่ ๑๐ ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

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

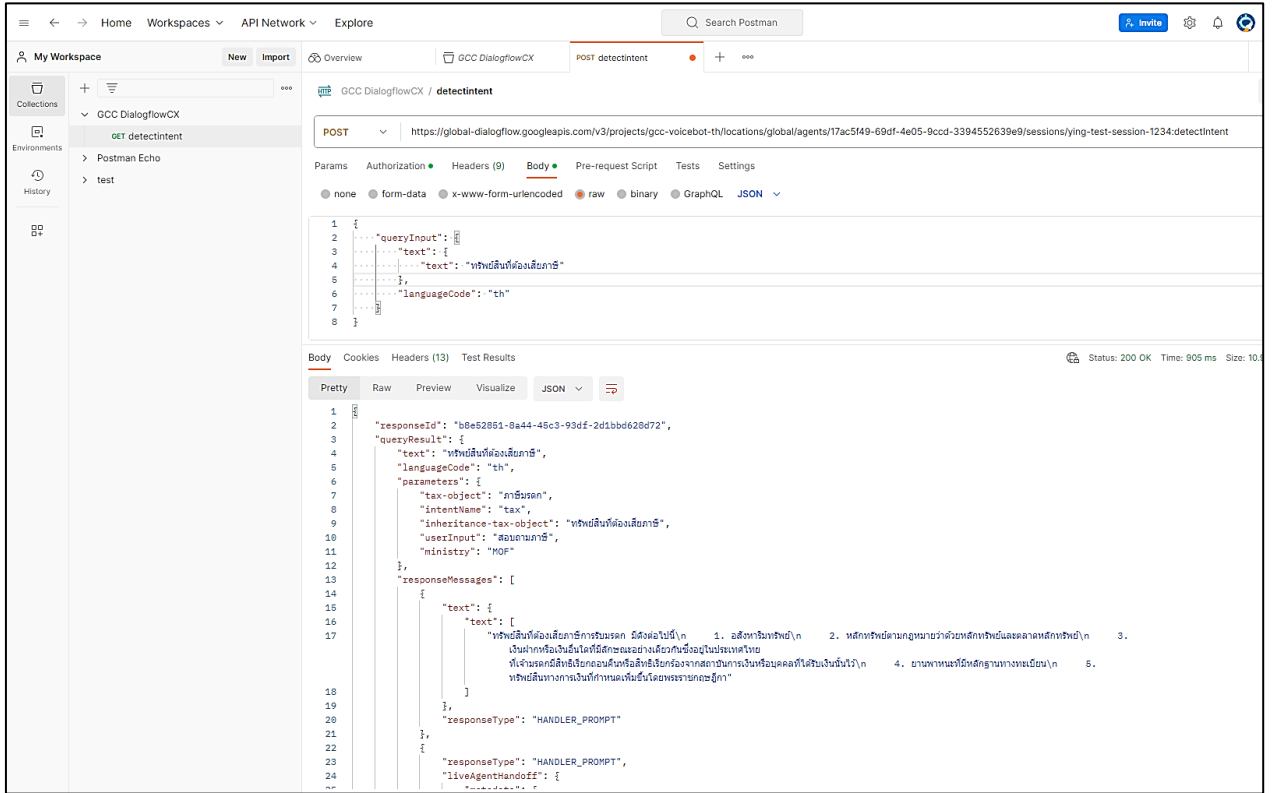


รูปที่ ๑๑ ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี
เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก



รูปที่ ๑๒ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีมรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีมรดก
เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

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



รูปที่ ๑๓ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีมรดก

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

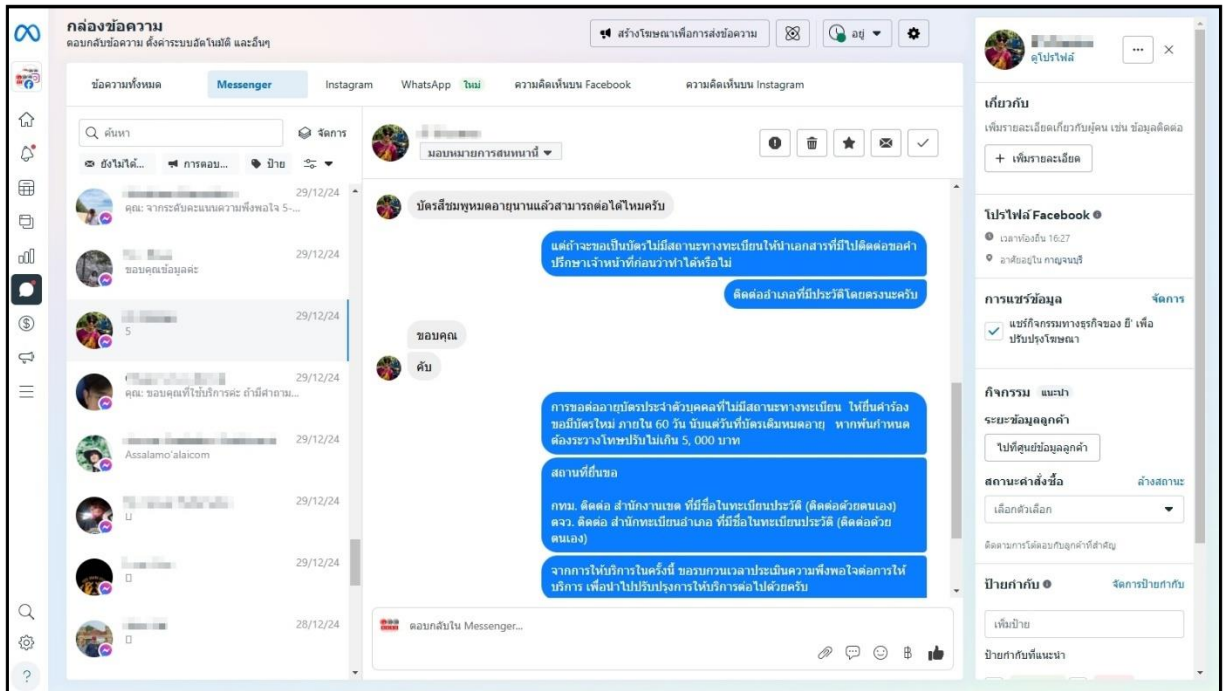
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๗๘ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๙๔,๒๓๑ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้า เพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๔,๒๖๒ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สุขสันต์วันพ่อแห่งชาติ ๕ ธันวาคม ของทุกปี เป็นวันพ่อแห่งชาติ เนื่องจากเป็นวันคล้ายวันพระบรมราชสมภพ ของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ ๙) และเป็นวันที่ยกย่อง "พ่อ" ผู้มีบทบาทสำคัญต่อครอบครัว ขอให้คุณพ่อทุกท่านมีความสุข สุขภาพ แข็งแรง และอยู่เป็นกำลังใจให้ลูกหลานไปตราบนานเท่านาน ๒) กรมการจัดหางาน แจ้งเตือน : ห้ามโฆษณา นำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศโดยไม่ได้รับอนุญาตตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชกำหนดการบริหารจัดการ การทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม : ห้ามโฆษณา หรือสื่อความหมายว่า มี ความสามารถในการนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศไทย เว้นแต่ได้รับอนุญาตอย่างถูกต้อง ๓) สุขสันต์วันคริสต์มาส ๒๐๒๔ ขอให้วันนี้เต็มไปด้วยความสุข เสียงหัวเราะ และช่วงเวลาที่ยิ้มแย้ม กับครอบครัวและคนที่คุณรัก ปีนี้เป็นอีกหนึ่งปีที่เรามีโอกาสส่งต่อความรัก ความเมตตา และกำลังใจให้กัน และกัน ขอให้ทุกคนมีความสุขแข็งแรง สุขุขที่ไม่มีวันสิ้นสุด และประสบความสำเร็จในทุกเป้าหมาย โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

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



The screenshot shows the Facebook profile of the Government Contact Center (GCC 1111). The top banner is a festive New Year 2025 graphic with the text "Happy New Year" and "2025" in large, stylized numbers. The profile picture is the GCC 1111 logo. The page name is "ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC" with a verified badge. Below the name, it shows 3.4 million likes and 3.7 million followers. The page is set to "Public" and "Page Info" is visible. The main content area shows a "แนะนำ" (Intro) section with a search bar and a "แนะนำ" (Intro) section with a video player and a "COUNTDOWN 2025" graphic.

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



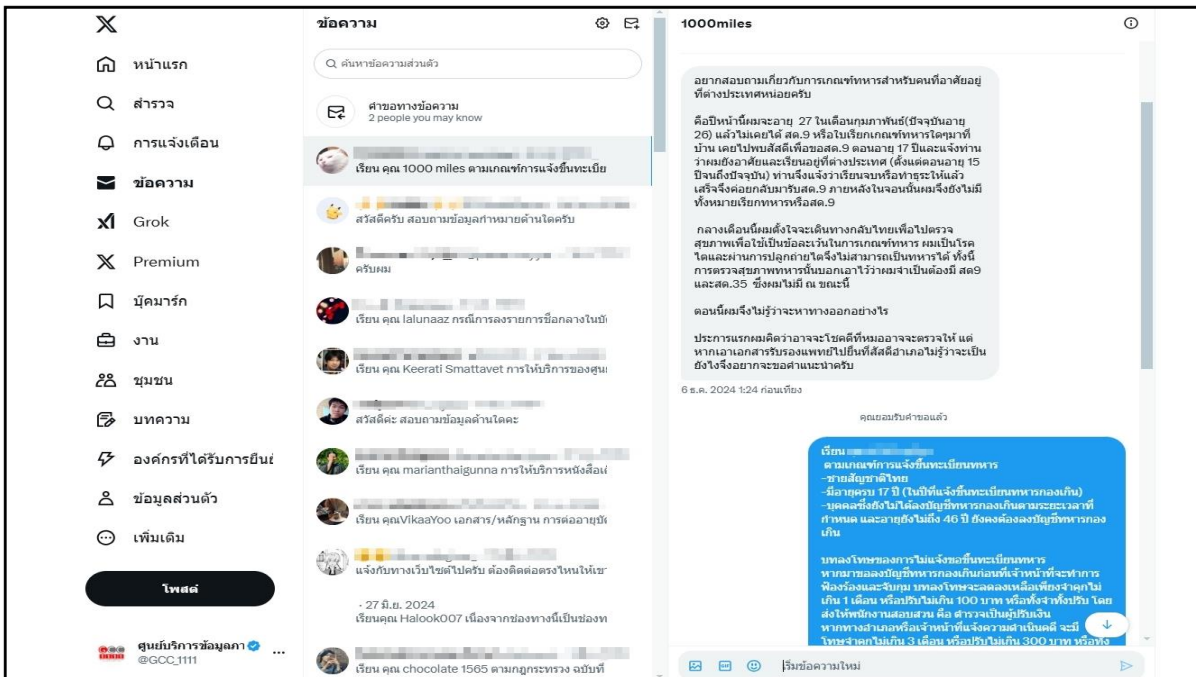
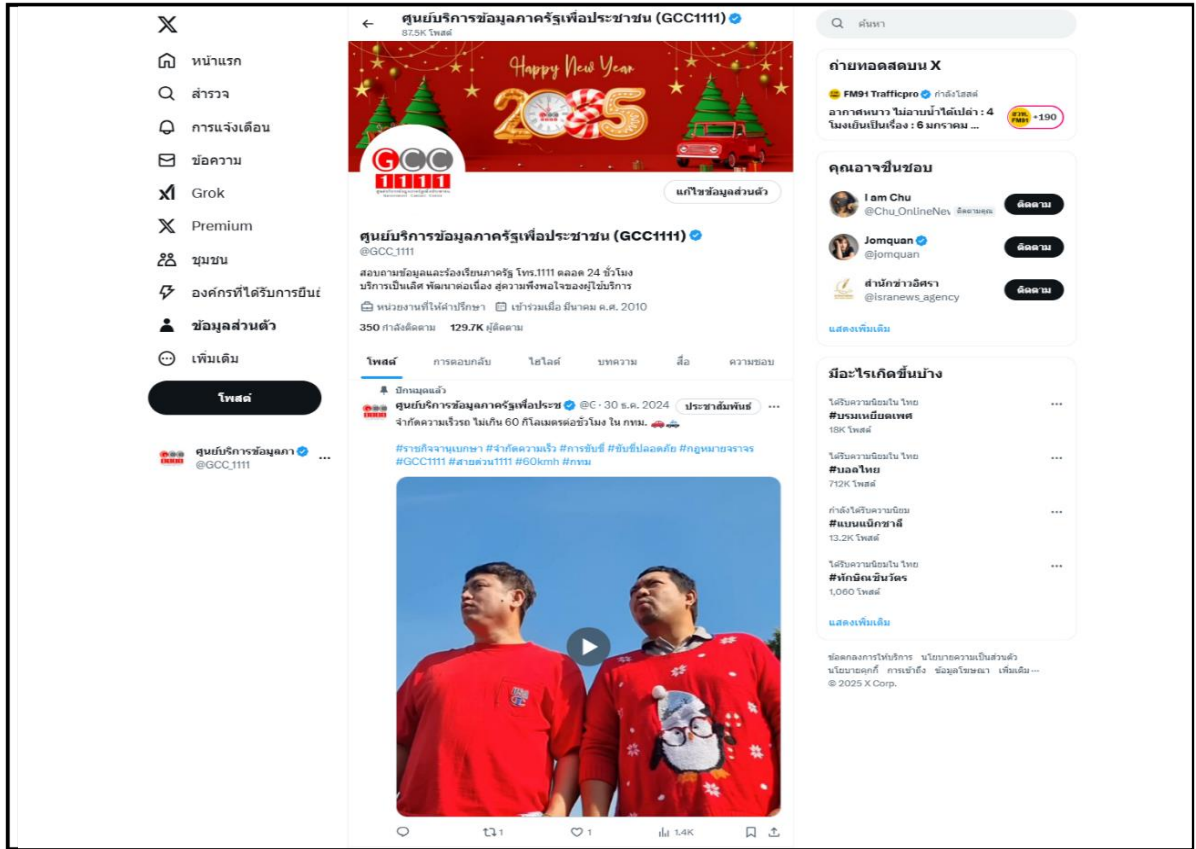
รูปที่ ๑๔ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

การดำเนินการ

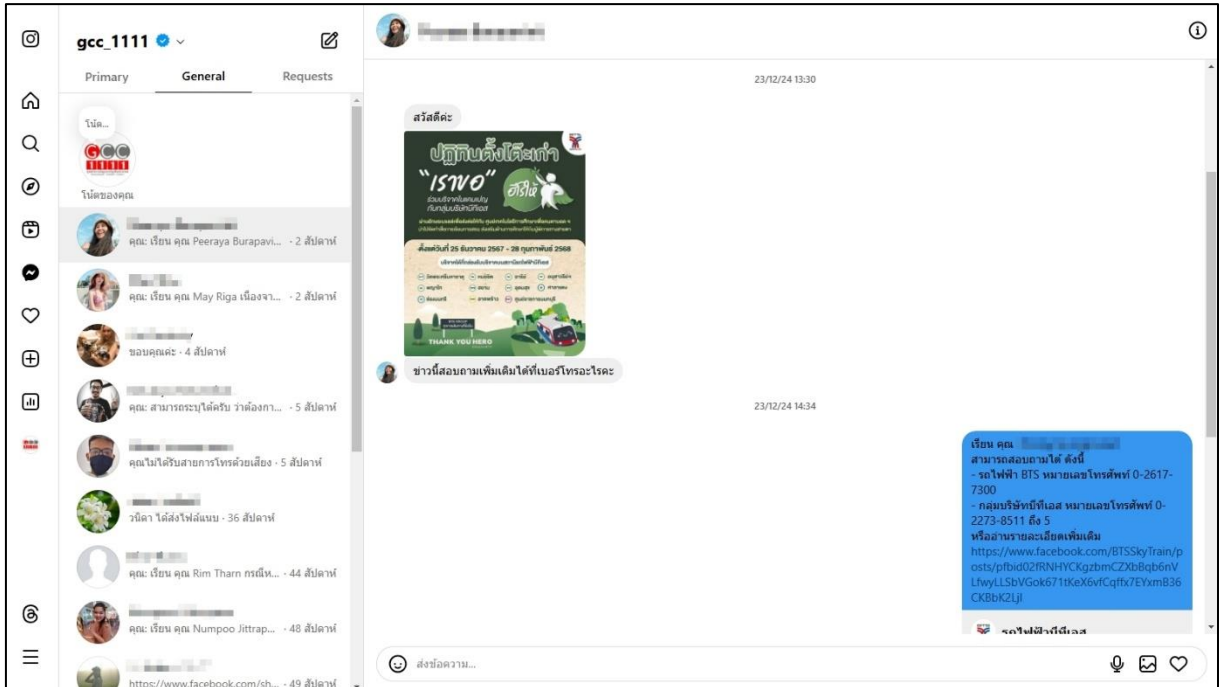
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๗๘ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๔๘,๒๕๙ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๒๙,๗๙๑ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ๑) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มอบของขวัญปีใหม่ “ยกเว้นค่าผ่านทางพิเศษให้ประชาชน”
- ๒) ๕ พิกัดเคาน์ตดาวน์ปีใหม่ ๒๐๒๕ มีที่ไหนน่าสนใจบ้าง GCC 1111 มาแนะนำให้ครับ
- ๓) เช็กด่วน เงินช่วยชานา ไร่ละ ๑,๐๐๐ บาท ใครมีสิทธิ์ได้บ้าง โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

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



รูปที่ ๑๕ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

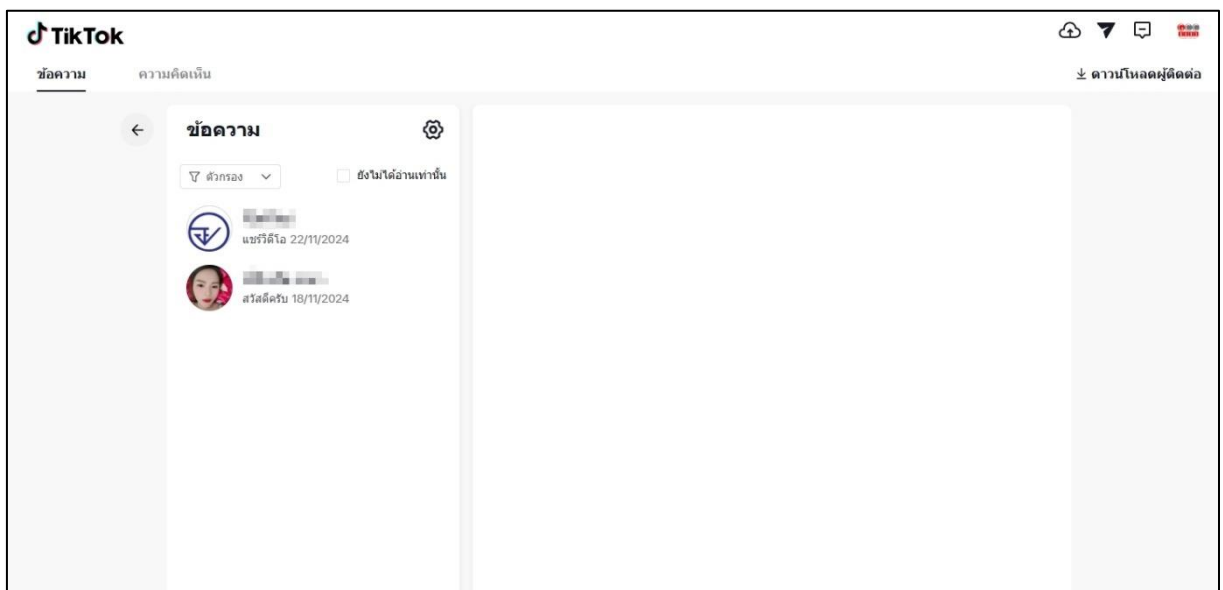
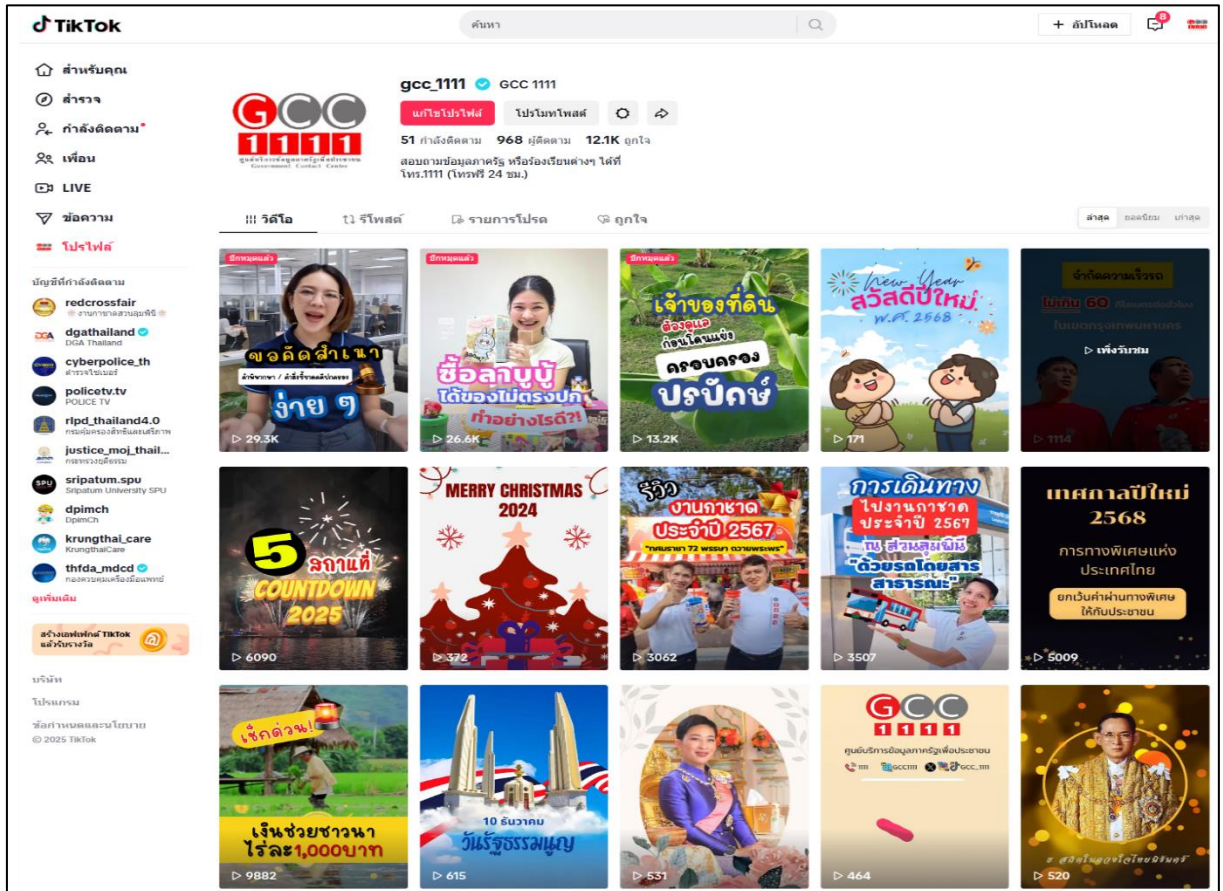


รูปที่ ๑๖ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๑ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๓๑,๐๗๑ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๙๓๗ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) เช็กด่วน เงินช่วยชวาวนา ไร่ละ ๑,๐๐๐ บาท ใครมีสิทธิ์ได้บ้าง ๒) ๕ พักัดเคาน์ดาวน์ปีใหม่ ๒๐๒๕ มีที่ไหนน่าสนใจบ้าง GCC 1111 มาแนะนำให้ครับ ๓) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มอบของขวัญปีใหม่ “ยกเว้นค่าผ่านทางพิเศษ ให้ประชาชน” โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
 รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม 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 ๔.๑.๒ โดยพิจารณาสื่อสังคมออนไลน์เปรียบเสมือนโปรแกรม Postman ที่มาเรียกใช้ APIs ดังกล่าว

GCC 1111 ได้ดำเนินการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เพื่อป้องกันบัญชีสื่อสังคมออนไลน์จากการถูกแฮก ด้วยการนำเทคโนโลยี Two-Factor Authentication (2FA) การตรวจสอบสิทธิแบบสองปัจจัยมาใช้ในระบบรักษาความปลอดภัยที่ใช้ปัจจัยสองประการในการยืนยันตัวตน 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

หรือคลิป VDO ได้

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ ได้
- สามารถเพิ่มเพื่อนโดยไม่จำกัดจำนวน
- ส่งข้อความบรอดแคสต์ตามกลุ่มเป้าหมายได้ โดยสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น ผู้ใช้ที่เคย

คลิกลิงก์ในข้อความบรอดแคสต์ หรือผู้ใช้ที่เคยเปิดข้อความบรอดแคสต์ หรือกลุ่มเป้าหมายที่มี User ID เป็นต้น



การดำเนินการ

ตาราง ๑ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามขอบเขตของงานข้อ ๔ ขอบเขตของการดำเนินงาน										GCC 1111	
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน										หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗		ปี พ.ศ. ๒๕๖๘								
	ท.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	
๔.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ											
๔.๑.๔ 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											
- ส่งข้อความ broadcast ตามกลุ่มเป้าหมายได้ โดยสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น ผู้ใช้ที่เคยคลิกลิงก์ในข้อความ broadcast หรือผู้ใช้ที่เคยเปิดข้อความ broadcast หรือกลุ่มเป้าหมายที่มี User ID เป็นต้น											

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

การดำเนินงานใน เดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการจัดเตรียมบัญชี Line Official Account (LINE OA) สำหรับ GCC 1111 เป็นแบบ Premium ID โล้เขียว และประเภทบัญชีพรีเมียม (Premium Account) โดยสถานะปัจจุบันยังคงอยู่ระหว่างการตรวจสอบการรับรอง และการยืนยันตัวตนจากทาง LINE เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปิดให้บริการในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ และเนื่องจากการการรับรองและการยืนยันตัวตนจากทาง LINE ยังไม่เสร็จสิ้นเนื่องจากการขอข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติม ทีมงานได้มีการจัดเตรียมบริการเพื่อรองรับการใช้งาน และเตรียมแผนประชาสัมพันธ์ในการเปิดให้บริการช่องทาง LINE โดยมุ่งเน้นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ แก่ประชาชน เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการยกระดับช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE ที่ดียิ่งขึ้นในระยะถัดไป

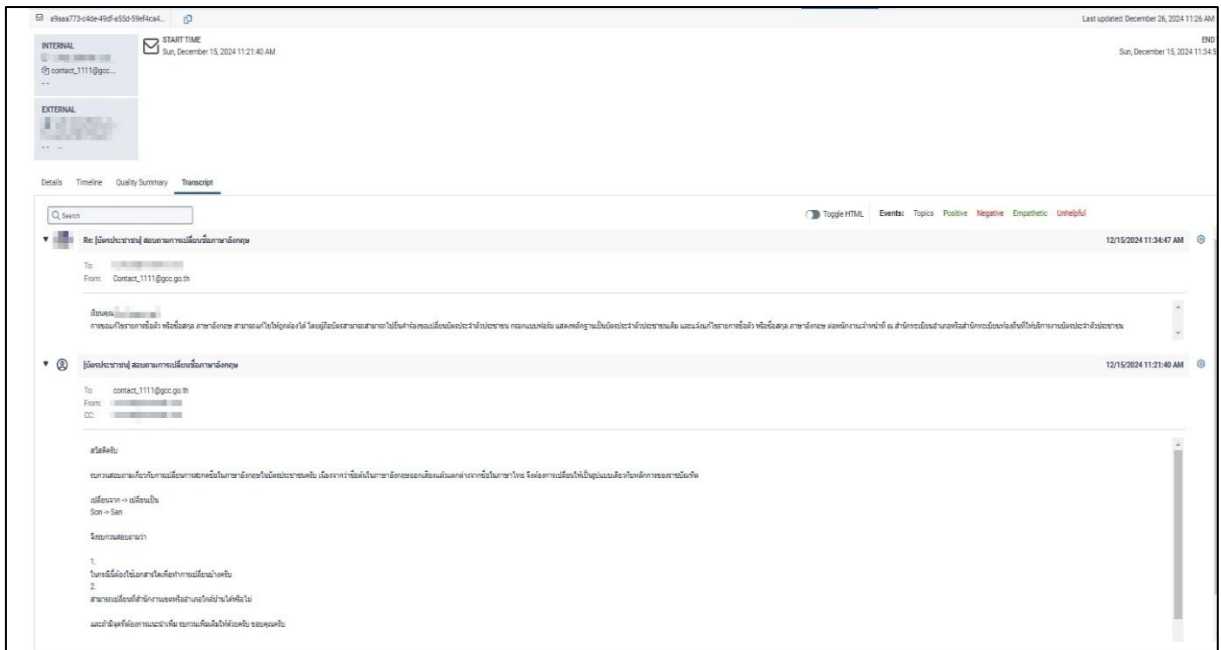
ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact_1111@gcc.go.th โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- 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 ๑๑๑๑ โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้คำปรึกษา แคร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

การดำเนินการ

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





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 ธันวาคม 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 ธันวาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม - คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ของภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม - คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) เช่น โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ และรายละเอียดข้อเสนอเพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุ - ผู้พิการสูงสุด ๑,๒๕๐ บาท เป็นต้น

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

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

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๘,๑๒๙ รายการ ประกอบด้วย



๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กรุงเทพมหานครร่วมกับมูลนิธิสวนหลวง ร.๙ กำหนดจัดงานพรรณไม้งามอร่ามสวนหลวง ร.๙ ประจำปี ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ - ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๕.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. ณ สวนหลวง ร.๙ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ภายในงานพบกับการจัดแสดงพันธุ์ไม้ และดอกไม้นานาชาติที่ตกแต่งอย่างวิจิตรตระการตา ทั้งทั้งบริเวณสวน พร้อมกิจกรรมหลากหลาย ได้แก่ การแสดงดนตรี การสาธิตการทำอาหาร การจำหน่ายสินค้า OTOP นอกจากนี้ ยังมีการออกร้านอาหาร และเครื่องดื่มให้ได้เลือกชิมช้อปอย่างเพลิดเพลิน จุดเด่นสำคัญ ได้แก่ การประกวดพรรณไม้อาทิ แก้วกาญจนา โกสน กระจบเพชร ชวนชม บอนสี โป๊ยเซียน พญามังกร ไม้อบน้ำ ลิ้นมังกร หน้าวัวใบ เชิญชวนประชาชนทุกท่านร่วมชมงานเพื่อสัมผัสความงดงามของธรรมชาติ และสนับสนุนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พรรณไม้ไทย

- รัฐบาลเชิญชวนประชาชนร่วมโครงการสุขทันที ปลายปีเที่ยวไทย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศในช่วงปลายปี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เปิดตัวเว็บไซต์ www.สุขทันทีปลายปีเที่ยวไทย.com ซึ่งได้รวบรวมโปรโมชั่นพิเศษสำหรับที่พักกว่า ๒๐๐ แห่งทั่วประเทศ พร้อมส่วนลดสูงสุดถึงร้อยละ ๔๕ รายละเอียดและเงื่อนไขการใช้สิทธิ์ ผู้สนใจสามารถกรอกรหัส “happynow” เพื่อรับสิทธิ์ส่วนลดพิเศษการจอง และการเข้าพักสามารถดำเนินการได้ระหว่างวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ ทั้งนี้ ผู้ที่สนใจสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้ Facebook Amazing ไทยแลนด์ หรือหมายเลขสายด่วน ๑๖๗๒ Travel Buddy โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในประเทศ โดยขอเชิญชวนประชาชนร่วมเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสความงดงามของแหล่งท่องเที่ยวไทย และสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในประเทศ

- กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และผู้ให้บริการเครือข่าย Infinite Sim ได้ดำเนินโครงการชิมพร้อมเรียน เพื่อสนับสนุนนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสำหรับการศึกษา ภายใต้โครงการนี้ มีการจัดสรรซิมอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจำนวน ๓๕๗,๐๐๐ ซิม ให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายจนถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ สำหรับนักเรียน ๒ กลุ่มเป้าหมาย ดังนี้ ๑. นักเรียนยากจนพิเศษระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ - ๓ สามารถลงทะเบียนได้ระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ - วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘ ๒. นักเรียนยากจนพิเศษระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ สามารถลงทะเบียนได้ระหว่างวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ - วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๘ ทั้งนี้ ครูผู้สอนสามารถแจ้งสิทธิ์ให้แก่เด็กนักเรียนที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ เพื่อดำเนินการลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ <https://sim-student.nbtcc.go.th> โครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา และส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้แก่นักเรียนที่ด้อยโอกาสทั่วประเทศ



- ศาลปกครองกลาง มีคำพิพากษาให้กรมการขนส่งทางบกดำเนินการต่อภาษีประจำปี และออกเครื่องหมายแสดงการเสียภาษี (ป้ายภาษีวงกลม) แก่เจ้าของรถยนต์ แม้กรณีค้างชำระค่าปรับ ตามใบสั่งจราจร โดยศาลวินิจฉัยว่า ข้อตกลงระหว่างกรมการขนส่งทางบก และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเชื่อมโยงการชำระภาษีรถกับการชำระค่าปรับจราจรนั้น ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด ในพระราชบัญญัติการจราจรทางบก ศาลพิจารณาว่า การชำระภาษีรถยนต์เป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวรถยนต์ ในขณะที่การกระทำผิดกฎหมายจราจรเป็นเรื่องของบุคคล การนำทั้งสองเรื่องมาเชื่อมโยงกันจึงไม่ถูกต้อง และถือเป็นการบังคับทางอ้อมให้เจ้าของรถยนต์ยอมชำระค่าปรับ อันขัดต่อหลักกฎหมาย ดังนั้น กรมการขนส่งทางบก จึงไม่มีอำนาจชะลอการออกเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีแก่เจ้าของรถที่ยังไม่ได้ชำระค่าปรับ ตามใบสั่งจราจร

- ข้อมูลเศรษฐกิจ และการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของพยากรณ์อากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

๒. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) ได้ดำเนินการสำรวจสถานการณ์การสูบบุหรี่และการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของประชากร พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยคำนึงถึงสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบัน ทั้งในด้านการขยายตัวของธุรกิจยาสูบ และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ โดยเฉพาะในกลุ่มเยาวชนรุ่นใหม่ ซึ่งสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้อย่างง่ายดาย การจัดทำโครงการนี้มีเป้าหมายเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของประชากร อาทิ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ตลอดจนพฤติกรรมการสูบบุหรี่ และการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพของประชากร ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการประเมินสถานการณ์ และแนวโน้มปัญหา รวมถึงสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในการพัฒนาเครื่องมือเพื่อติดตาม และประเมินผลกระทบทางสุขภาพ นอกจากนี้ ข้อมูลดังกล่าวยังสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้กำหนดนโยบายในการวางแผน และดำเนินงานด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพประชากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างเสริมสุขภาพที่ดี และลดความเสี่ยงของโรคไม่ติดต่อเรื้อรังในระยะยาว



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จัดทำโครงการสำรวจการติดตามระดับความรู้และการเข้าถึงบริการทางการเงินของครัวเรือน พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยเริ่มสำรวจตั้งแต่บัดนี้ถึงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗ เพื่อเก็บข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมการเงินของครัวเรือน เช่น การวางแผนการเงิน ความรู้ทางการเงิน การออม หนี้สิน และการเข้าถึงบริการทางการเงิน ข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำไปใช้ในการประเมินภาวะเศรษฐกิจของครัวเรือน รวมถึงการกำหนดนโยบายที่ช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน การลดปัญหาหนี้สิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนไทยอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การสำรวจยังมุ่งเน้นหัวข้อสำคัญ เช่น การออมเพื่อวัยเกษียณ การรับมือปัญหาเงินไม่พอใช้ และการป้องกันการหลอกลวงทางการเงิน เพื่อสนับสนุนการวางแผนและพัฒนานโยบายด้านการเงินที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ



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 ธันวาคม ๒๕๖๗ มีการจัดเก็บข้อมูลคำถาม และคำตอบที่ได้จากการให้บริการประชาชน สามารถดูรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ภาคผนวก ๑ : ข้อมูลสำหรับการให้บริการ)

- หัวข้อหรือประเภทเรื่องของคำถามที่ถูกสอบถาม

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



คำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

การเมือง-การปกครอง



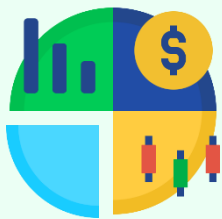
- รายละเอียดข้อเสนอเพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุ - ผู้พิการสูงสุด ๑,๒๕๐ บาท
- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)

สังคมและสวัสดิการ



- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การเทียบเวลามาตรฐาน

เศรษฐกิจ



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

การศึกษาและเทคโนโลยี



- ประวัติความเป็นมาของวันรัฐธรรมนูญ
- คำขวัญวันเด็กประจำปีต่าง ๆ
- การเทียบวันตามปฏิทิน

อื่น ๆ

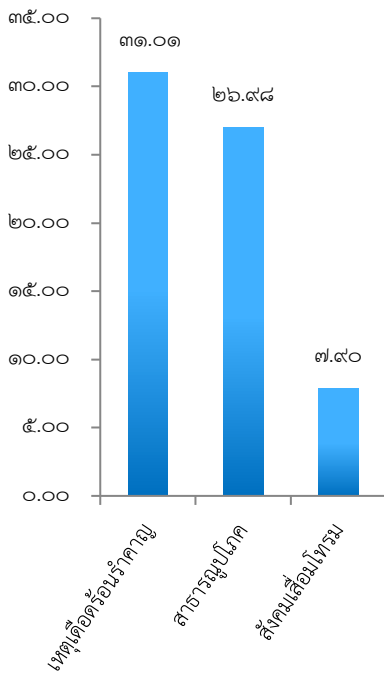


- โครงการคุณสู้ เราช่วย
- โครงการพร้อมแพทย์
- โครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับคนพิการ



- หัวข้อหรือประเภทเรื่องร้องเรียน

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



สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

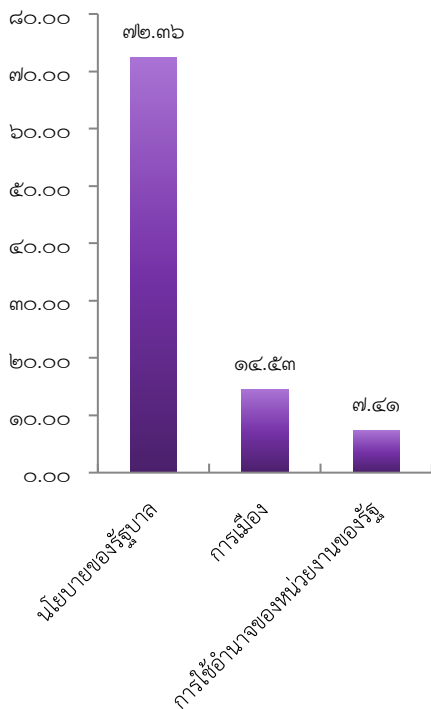
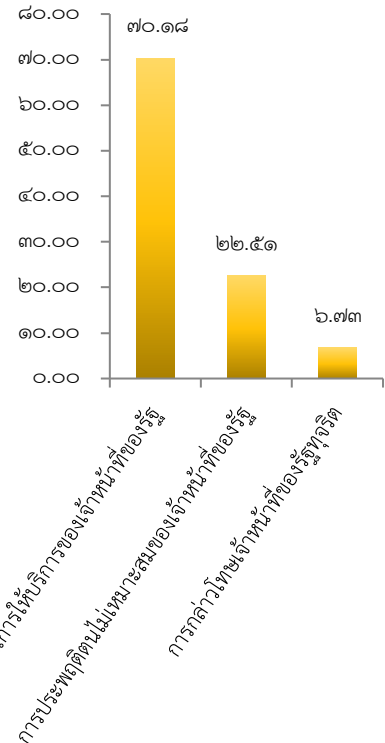
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๓๑.๐๑ ได้แก่ แจ้งเหตุกรณีประสบปัญหาเสียงดังรบกวน จากการรวมกลุ่มตีมีสุรา ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากการเผาขยะ ขอให้แก้ไขปัญหาฝุ่นละอองจากการสัญจรของรถบรรทุก ฯลฯ
- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๒๖.๔๘ ได้แก่ ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทางดับ ขอความอนุเคราะห์ให้ซ่อมแซมถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ
- สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๗.๔๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปราบปรามและเข้มงวดการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด แจ้งเหตุกรณีได้รับความเดือดร้อนจากการเปิดเพลงเสียงดัง ขอให้ตรวจสอบร้านค้าราโอเกะลักลอบค้าประเวณี ฯลฯ



การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๗๐.๑๘ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำที่ว่าการอำเภอ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ ฯลฯ
๒. **การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๒๒.๕๑ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมการไม่เหมาะสมที่ผิดต่อพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนของข้าราชการครู ฯลฯ
๓. **การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๖.๗๓ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้ยากไร้และไร้ที่พึ่งของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร ฯลฯ



การเมือง-การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

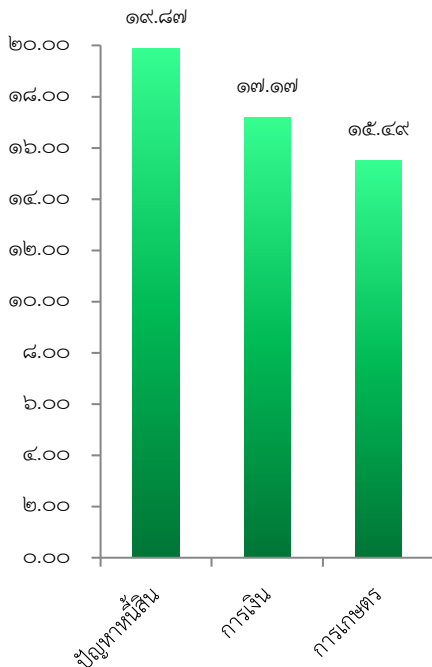
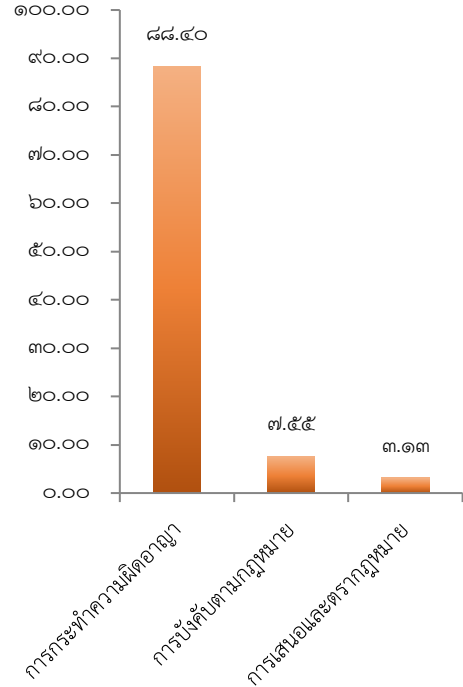
๑. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๗๒.๓๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ (เงินดิจิทัล) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ คุณสู้ เราช่วย ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการลงทะเบียนแอปพลิเคชันทางรัฐ ฯลฯ
๒. **การเมือง** ร้อยละ ๑๔.๕๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของรัฐบาลชุดปัจจุบัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการเมืองท้องถิ่น ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูประบบข้าราชการของประเทศไทย ฯลฯ
๓. **การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๗.๔๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งของกำนัน และผู้ใหญ่บ้านทั่วประเทศทุกพื้นที่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ



กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๘.๔๐ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ต้องสงสัยจะเป็นกลุ่มมิจฉาชีพ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ขอให้ตรวจสอบและชี้แจงกรณีการนำข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนไปเปิดเผย ขอให้ตรวจสอบการอนุญาตให้จำหน่ายพลุ ฯลฯ
๒. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๗.๕๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับให้มีแนวทางและมีมาตรการกวดขันวินัยในการกระทำผิดกฎจราจร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ มาตรการควบคุมการจำหน่ายพลุในช่วงเทศกาลปีใหม่ ฯลฯ
๓. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๓.๑๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกมาตรการเข้มงวดกวดขัน และบังคับตามกฎหมาย สำหรับรถจักรยานยนต์ และรถยนต์ที่ดัดแปลงท่อไอเสีย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแอปพลิเคชันทางรัฐ ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

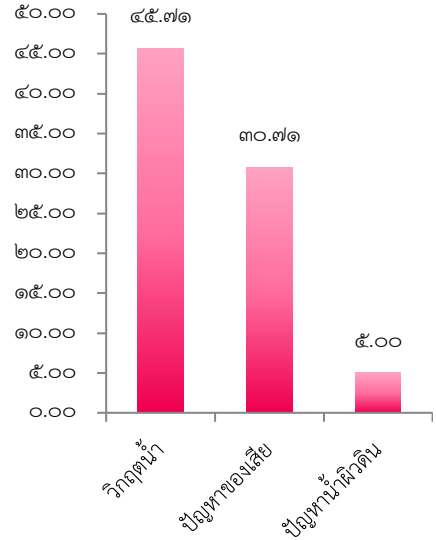
๑. **ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๑๙.๘๗ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการเข้าร่วมโครงการ คุณสู้ เราช่วย ของธนาคารแห่งประเทศไทย ฯลฯ
๒. **การเงิน** ร้อยละ ๑๗.๑๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินค่าบริการของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเกณฑ์การบริจาคเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยน้ำท่วมในพื้นที่ภาคใต้ ฯลฯ
๓. **การเกษตร** ร้อยละ ๑๕.๔๔ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาปรับเพิ่มราคาพืชผลทางการเกษตร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้ทางรัฐบาลจัดตั้งโครงการรับจำนำโคและกระบือ ฯลฯ



ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๔๕.๗๑ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้าไปช่วยเหลืออพยพประชาชนในพื้นที่น้ำท่วม ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือฟื้นฟูหลังเกิดเหตุ น้ำท่วม ฯลฯ
๒. **ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๓๐.๗๑ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีขอความช่วยเหลือจัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาเก็บขยะ ขอให้ตรวจสอบการปล่อยน้ำล้างสารเคมีลงสู่ชุมชน ฯลฯ
๓. **ปัญหาน้ำผิวดิน** ร้อยละ ๕.๐๐ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่กำจัดผักตบชวาและวัชพืชน้ำ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขุดเจาะน้ำบาดาล ฯลฯ



- ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลาและช่องทางการติดต่อ ระยะเวลาในการสนทนา และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการ (ถ้ามี)

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลา และช่องทางการติดต่อ สามารถดูรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ภาคผนวก ๑ : ข้อมูลสำหรับการให้บริการ) และระยะเวลาในการสนทนา เฉลี่ยอยู่ที่ ๓ นาที ๑๘ วินาที ต่อครั้ง

- ปัญหาและการจัดการปัญหาในการให้บริการประชาชน

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ไม่พบปัญหาในการให้บริการประชาชน

- ผลการให้บริการ เช่น ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ระดับ ๔.๘๘ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

- ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ไม่มีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

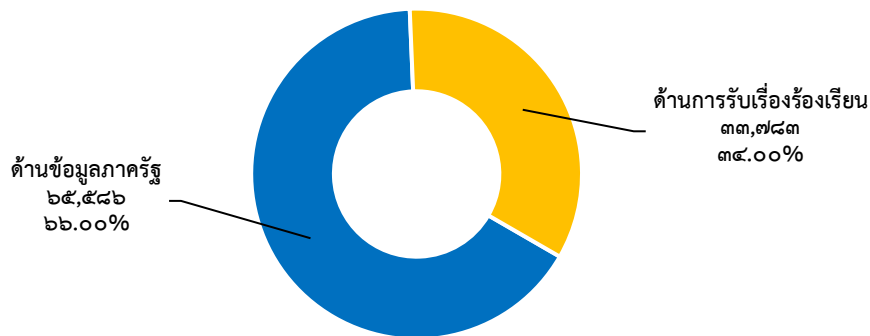
- สถิติการใช้บริการ

สถิติการใช้บริการ GCC 1111 ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๙๙,๓๖๙ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๖๕,๕๘๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๓,๗๘๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ดังภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๖๕,๕๘๖	๓๓,๗๘๓	๙๙,๓๖๙
ร้อยละ	๖๖.๐๐	๓๔.๐๐	๑๐๐

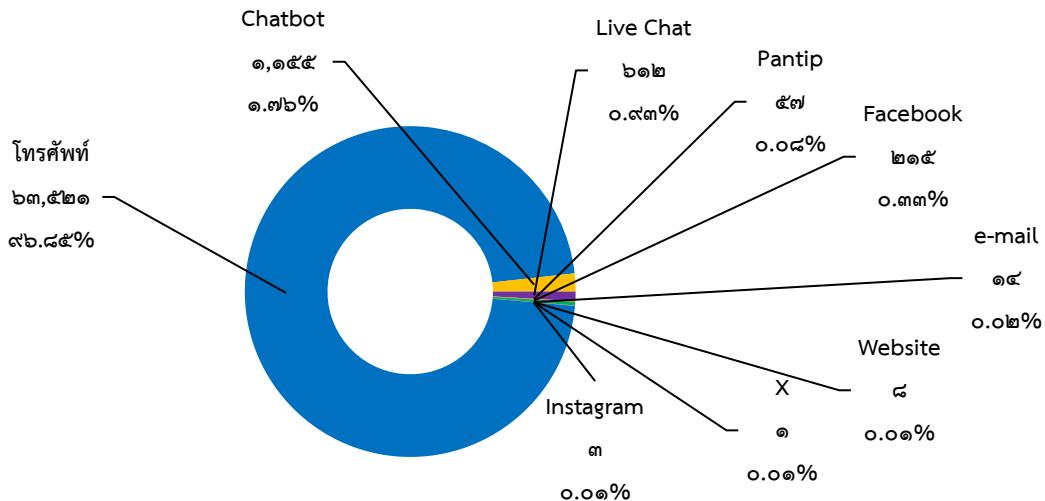
รูปที่ ๒๐ ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๖๕,๕๘๖ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๖๓,๕๒๑ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๑๕๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๑๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๕ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๔ ครั้ง Website จำนวน ๘ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง Instagram จำนวน ๓ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



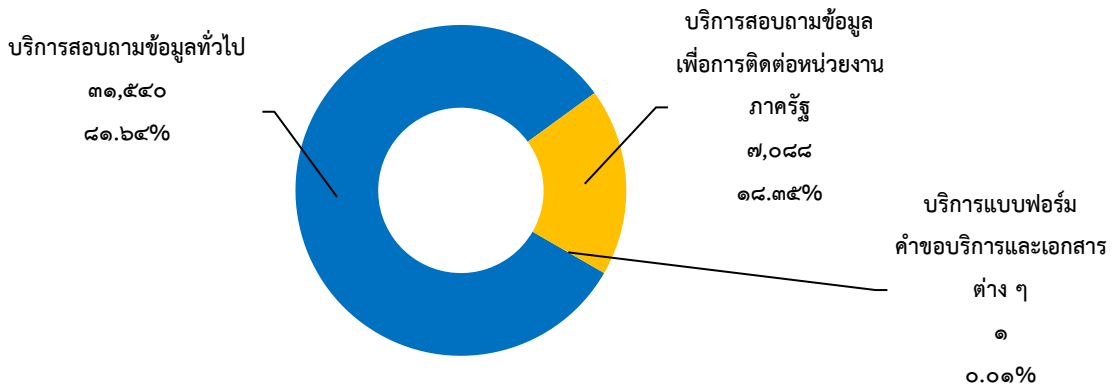
รายการ	โทรศัพท์	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๖๓,๕๒๑	๑,๑๕๕	๖๑๒	๕๗	๒๑๕	๑๔	๘	๑	๓	๐	๖๕,๕๘๖
ร้อยละ	๙๖.๘๕	๑.๗๖	๐.๙๓	๐.๐๘	๐.๓๓	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๑ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๖๓,๕๒๑ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๘,๐๓๘ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๒,๑๐๘ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๒๕๕ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๘,๖๒๙ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๑,๕๔๐ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๗,๐๘๘ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ จำนวน ๑ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๑,๕๔๐	๗,๐๘๘	๑	๓๘,๖๒๙
ร้อยละ	๘๑.๖๔	๑๘.๓๕	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๒๒ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

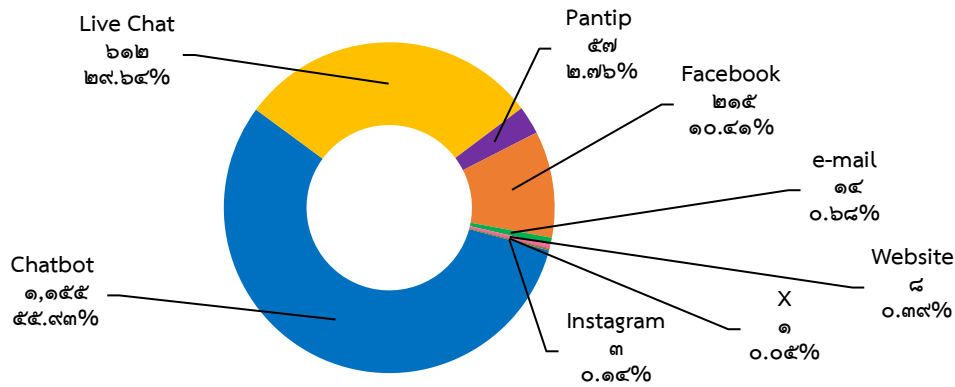
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๑,๕๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๔ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๑,๒๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๙

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๗,๐๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๕ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๐๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ ได้แก่ การขอเอกสารการลงทะเบียนรับสิทธิโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับคนพิการ

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๖๕ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๑,๑๕๕ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๑๒ ครั้ง Pantip จำนวน ๕๗ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๑๕ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๔ ครั้ง Website จำนวน ๘ ครั้ง X จำนวน ๑ ครั้ง Instagram จำนวน ๓ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑,๑๕๕	๖๑๒	๕๗	๒๑๕	๑๔	๘	๑	๓	๐	๒,๐๖๕
ร้อยละ	๕๕.๙๓	๒๙.๖๔	๒.๗๖	๑๐.๔๑	๐.๖๘	๐.๓๙	๐.๐๕	๐.๑๔	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๓ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๒๙๔ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๗๑ เรื่อง Live Chat จำนวน ๔๘๒ เรื่อง Pantip จำนวน ๖๕ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๔๙ เรื่อง e-mail จำนวน ๑๔ เรื่อง Website จำนวน ๘ เรื่อง X จำนวน ๒ เรื่อง Instagram จำนวน ๓ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง TikTok

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

โดยผลสำรวจความพึงพอใจทางสื่อสังคมออนไลน์ คะแนนเต็ม ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๙๔

ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

๑. กระทรวงมหาดไทย



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

๒. กระทรวงคมนาคม



- การยกเว้นค่าผ่านทางทุกวันหยุดนักขัตฤกษ์
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ
- การจัดเรือข้ามฟากอำนวยความสะดวกประชาชนที่เดินทางมาสักการะพระบรมสารีริกธาตุ (พระเขี้ยวแก้ว)

๓. สำนักนายกรัฐมนตรี



- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)
- การอัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุ (พระเขี้ยวแก้ว) ประดิษฐานชั่วคราว ณ ท้องสนามหลวง
- คำขวัญวันเด็กประจำปีต่าง ๆ

๔. กระทรวงการคลัง



- โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ
- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลข ๓ หลัก (NUMBERS 3 : N3)

๕. กระทรวงแรงงาน



- การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม
- การปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำรอบใหม่
- สวัสดิการการจ้างงาน

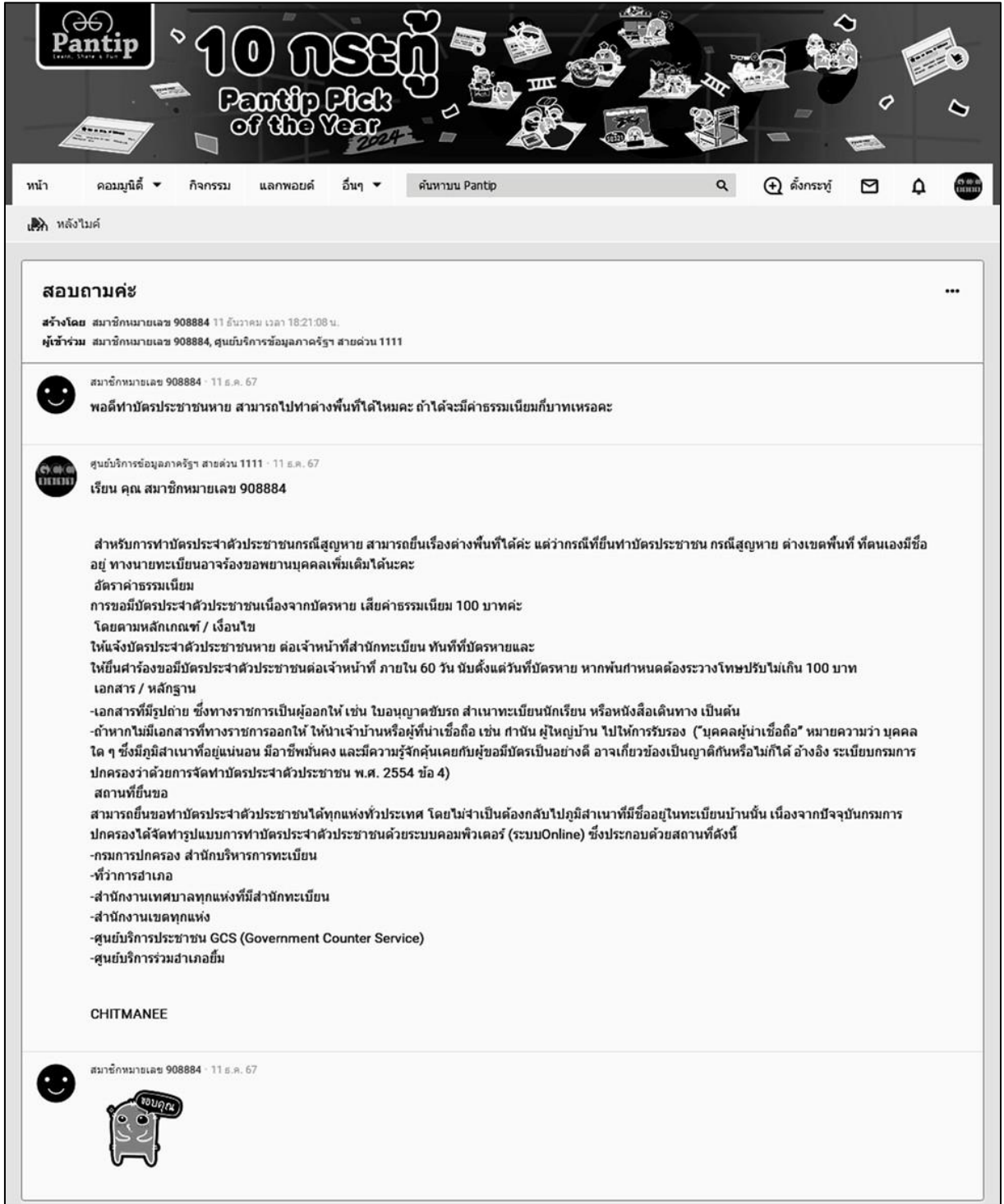
ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ทั้งหมดจำนวน ๗๔๘ เรื่อง โดยสามารถให้บริการสำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที จำนวน ๗๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๙ ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๑ เรื่อง เช่น สอบถามเกี่ยวกับการทำใบขับขี่รถจักรยานยนต์ กรณีสูญหาย สอบถามเกี่ยวกับกฎหมายเยาวชน กรณีสิทธิการเลี้ยงดูบุตร และสอบถามเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน กรณีสูญหาย การจัดทำต่างพื้นที่ และการเสียค่าธรรมเนียม เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รูปที่ ๒๔ สอบถามเกี่ยวกับการทำใบขับขี่รถจักรยานยนต์ กรณีสูญหาย



รูปที่ ๒๕ สอบถามเกี่ยวกับกฎหมายเยาวชน กรณีสิทธิการเลี้ยงดูบุตร

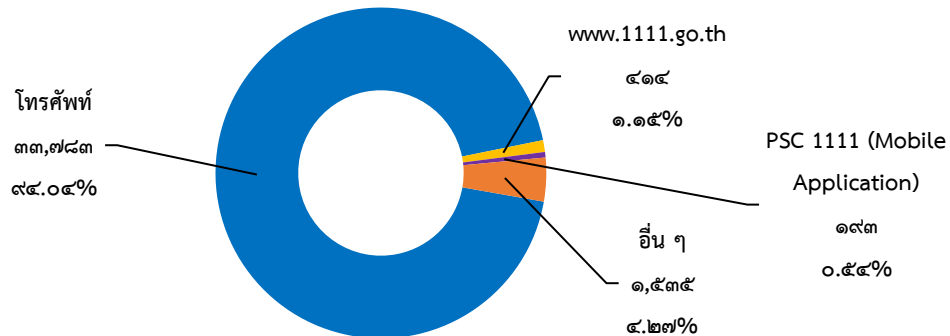


รูปที่ ๒๖ สอบถามเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน กรณีสูญหาย การจัดทำต่างพื้นที่ และการเสียค่าธรรมเนียม

๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลหมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๓,๗๘๓ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๔๑๔ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๙๓ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๕๓๕ ครั้ง ทั้งนี้ ช่องทาง www.1111.go.th ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) และช่องทางอื่น ๆ เป็นช่องทางที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดให้บริการแก่ประชาชน และเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลเอง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



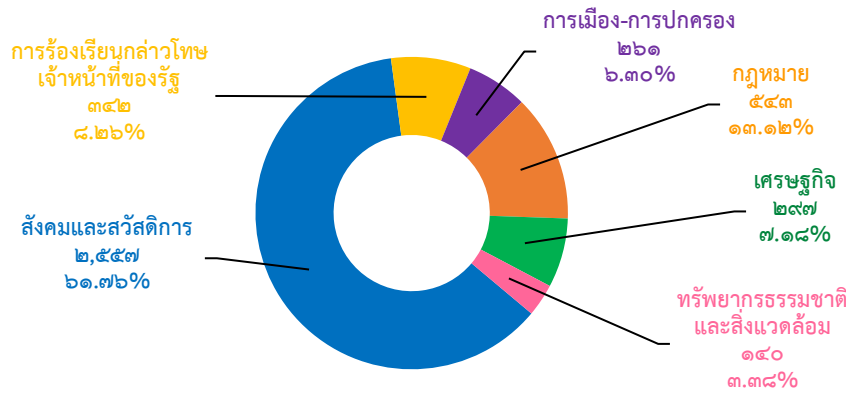
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๓,๗๘๓	๔๑๔	๑๙๓	๑,๕๓๕	๓๕,๙๒๕
ร้อยละ	๙๔.๐๔	๑.๑๕	๐.๕๔	๔.๒๗	๑๐๐

รูปที่ ๒๗ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๓,๗๘๓ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๑,๘๓๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๐,๕๒๓ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑,๔๒๑ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๑,๘๓๙ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๐๖๒ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๔,๔๒๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๗๔ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๒๗๕ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๑๔๐ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๕๕๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๔๒ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๕๕๓ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๙๗ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๖๑ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๔๐ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การเมือง - การปกครอง	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๕๕๗	๓๔๒	๒๖๑	๕๕๓	๒๙๗	๑๔๐	๐	๔,๑๔๐
ร้อยละ	๖๑.๗๖	๘.๒๖	๖.๓๐	๑๓.๑๒	๗.๑๘	๓.๓๘	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๘ ภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



๒. ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑ การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑ บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กด ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๙๓๙ ครั้ง

๒.๑.๒ เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (๑๑๑๑ กด ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการ ตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๑๐,๐๘๘ ครั้ง

๒.๑.๓ การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

๒.๑.๓.๑ กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ต่อมากระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

กระทรวง ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการ ข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๑๙๔ ครั้ง

๒.๑.๓.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓๙ ครั้ง

๒.๑.๓.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๐๒๒ ครั้ง

๒.๑.๓.๔ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC) เป็นศูนย์ปฏิบัติการในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหา และข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่ อยู่ในอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ อันอาจส่งผลกระทบต่อประชาชน สังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศโดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขข่าวปลอม และเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้อง ออกสู่สาธารณะ อีกทั้งเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้ หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๗ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๘๘๘ ครั้ง

๒.๑.๓.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อน เศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๘ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓,๙๔๓ ครั้ง



๒.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๙๙๑ เรื่อง เช่น การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา และรายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๒๒๒ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต และภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๘ เรื่อง เช่น ช่องทางการนำส่งวัตถุพยานตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ และช่องทางเรื่องราวร้องทุกข์กับสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

๒.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาดูแลข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๕๘ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผลและอื่น ๆ จำนวน ๑๓๕ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๙๓ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป



๒.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๒๓ เรื่อง เช่น ๑) การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ ๒) การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุ และสามเณร ๓) อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เป็นต้น เรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๙ เรื่อง เช่น ๑) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพระภิกษุสงฆ์ ๒) ขอให้พิจารณาจัดหาสถานที่ (วัด) ให้ประชาชนปฏิบัติธรรม เป็นต้น ข้อเสนอแนะ จำนวน ๓ เรื่อง เช่น ๑) การจัดสรรงบประมาณในการพัฒนา และดำเนินการโครงการประชาสัมพันธ์พุทธมณฑล ๒) การสอนธรรมผ่านการถ่ายทอดสดทางสื่อสังคมออนไลน์ (ไลฟ์สด) เป็นต้น

๒.๒.๔ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

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

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๖ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น





ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๗,๓๐๔ ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ ๑ ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

๑๑๑๑ กต ๐	๑๑๑๑ กต ๒	๑๑๑๑ กต ๙	๑๑๑๑ กต ๕	๑๑๑๑ กต ๒๒	๑๑๑๑ กต ๗๗	๑๑๑๑ กต ๗๘	๑๑๑๑ กต ๗๙	๑๑๑๑ กต ๘๗	๑๑๑๑ กต ๘๘
สอบถาม ข้อมูล ภาครัฐ	รับเรื่อง ร้องเรียน	สอบถาม ข้อมูล ด้วย ภาษา ต่าง ประเทศ	สอบถาม ข้อมูล สถานการณ์ ภัยพิบัติ	สอบถาม ข้อมูล บริการ พ.ร.บ. อำนาจ ความสะดวก ฯ	กรม คุ้มครอง สิทธิ และเสรีภาพ (สายด่วน ยุติธรรม)	กรม คุมประพฤติ บังคับคดี	กรม บังคับคดี	ศูนย์ ประสาน งาน และแก้ไข ปัญหา ข่าวปลอม	โครงการ เน็ต ประชารัฐ
๔๒,๘๙๗	๓๓,๗๘๓	๕๐๐	๑,๙๓๙	๑๐,๐๙๘	๑,๑๙๔	๓๙	๒,๐๒๒	๘๘๙	๓,๙๔๓

จากสถิติการให้บริการในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๗,๓๐๔ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ ๖๓,๕๒๑ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๘,๐๓๘ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๒,๑๐๘ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้ กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๒๕๕ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิก การติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๒๐ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๘,๖๒๙ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๑,๕๔๐ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูล เพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๗,๐๘๘ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ จำนวน ๑ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการให้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๑,๕๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๔ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๑,๒๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๙

๑.๒ บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๗,๐๘๘ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๘.๓๕ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๐๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถาม สถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น



๑.๓ บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ ได้แก่ การขอเอกสารการลงทะเบียนรับสิทธิโครงการจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับคนพิการ

๒. การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๓,๗๘๓ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๑,๘๓๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๐,๕๒๓ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑,๔๒๑ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๑,๘๓๙ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๐๖๒ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๔,๔๒๘ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๗๔ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๒๗๕ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๔,๑๔๐ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๕๕๗ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๔๒ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๕๔๓ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๙๗ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๒๖๑ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๔๐ เรื่อง และไม่มีบริการด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๙๕ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุกรุงเทพมหานคร สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และกรมทางหลวง จำนวน ๒๘๖ เรื่อง

ในการนี้ ให้มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งประเมินความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรของโครงการด้วย

การวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ GCC 1111

แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ

๑. การใช้บริการออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น

- การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ : มีแนวโน้มการใช้งาน อยู่ในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่อง ตามการเติบโตของเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้นในการติดต่อ และรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และโซเชียลมีเดีย ซึ่งทำให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มียอดการขอใช้บริการช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง



มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งหมด จำนวน ๒,๐๖๕ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗ มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑,๗๑๕ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๐.๔๑ และในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๖๖๘,๗๒๐ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗ มีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๕๔๒,๑๙๖ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๓.๓๔

- **บริการ Chatbot และ AI :** มีแนวโน้มการใช้ Chatbot และ AI ในการตอบคำถามเบื้องต้นหรือข้อมูลพื้นฐาน ช่วยลดเวลาการรอคอยสำหรับคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป และช่วยลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๑,๑๕๕ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๘๑๔ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๑.๘๙ โดยมีการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ BOT ในการวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบ รวมทั้งมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center จำนวน ๒๐ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็น สำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุดจากจำนวน ๕ หน่วยงาน เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามแนวโน้มของเทคโนโลยี

๒. ความต้องการข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้

- ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้ เช่น นโยบายรัฐ การติดต่อหน่วยงานราชการ และข้อมูลเกี่ยวกับบริการของรัฐอื่น ๆ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผู้ขอใช้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีสถานการณ์พิเศษ หรือ นโยบายรัฐ

๓. ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการ

- **การตอบสนองที่รวดเร็ว :** ผู้รับบริการต้องการการตอบสนองที่รวดเร็ว โดยเฉพาะในกรณีฉุกเฉินหรือกรณีที่มีความสำคัญเร่งด่วน
- **บริการที่โปร่งใสและมีมาตรฐาน :** ผู้ใช้บริการต้องการให้มีมาตรฐานการบริการที่โปร่งใส และน่าเชื่อถือ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความไว้วางใจต่อการใช้บริการในระยะยาว



ความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากร

❖ ทรัพยากรด้านบุคลากร

๑. บุคลากร (พนักงานรับสาย)

- จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการรองรับสายเรียกเข้า ถือว่ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณสายที่ให้บริการ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ สามารถให้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน ๙๗,๓๐๔ ครั้ง และให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน ๒,๐๖๕ เรื่อง โดยดำเนินการได้เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด
- ความคุ้มค่าในด้านทักษะการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน กล่าวคือ พนักงานทุกคนจะมีองค์ความรู้หลากหลายของข้อมูลทุกกระทรวง (Multi Skill) และได้รับการฝึกทักษะพร้อมทั้งได้รับการอบรมองค์ความรู้ภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยพบได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการทางโทรศัพท์ ที่ประเมินผลการให้บริการทั้งด้านของข้อมูลที่ได้รับ และด้านของพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๘ คะแนนเต็ม ๕ และผลประเมินการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๙๔ คะแนนเต็ม ๕ นอกจากนี้ยังได้รับการชมเชยจากผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๒ ครั้ง

๒. บุคลากร (งานสนับสนุน)

- จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงาน ถือว่ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ กล่าวคือ สามารถจัดทำข้อมูลเพื่อรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในสถานการณ์ปกติ และในกรณีที่ ภาครัฐมีนโยบายเร่งด่วน สามารถจัดฝึกอบรมข้อมูลได้อย่างทันที่ และตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งได้ดำเนินการควบคุมคุณภาพการให้บริการทั้งในรูปแบบของเสียง ได้แก่ การตรวจสอบไฟล์เสียง เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย และข้อมูลที่บันทึกงานในระบบ ได้แก่ การตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกงานในระบบ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการจัดทำและปรับปรุงข้อมูล จำนวน ๘,๑๒๙ รายการ มีการจัดฝึกอบรมข้อมูลให้กับพนักงานรับสาย และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการผ่านการบันทึกข้อมูลในระบบ จำนวน ๕๗,๒๒๖ เรื่อง

❖ ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี

๑. เทคโนโลยี AI

- ความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ เพื่อช่วยภาครัฐในการลดงบประมาณการจ้างบุคลากรในสัดส่วนที่สมดุลกับเทคโนโลยี เพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงประชาชน



ได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และยังสร้างการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๑,๑๕๕ ครั้ง มีความแม่นยำ และความถูกต้องในการให้บริการของระบบ Chatbot คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๐ 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 สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน และ กระทรวงวัฒนธรรม โดยได้มีการนำเสนอในรูปแบบ Dashboard ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวงหรือหมวดหมู่ที่ต้องการ และกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลได้ตามความเหมาะสม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการจัดทำแผนการพัฒนา ระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ระยะเวลา ๓ ปี เพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถของระบบและจะมีการดำเนินงานตามแผนข้างต้น ซึ่งมีกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐) ในการต่อยอดและพัฒนาเทคโนโลยี AI ในโครงการ GCC 1111 ให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

๒. สื่อดิจิทัลออนไลน์

- ความคุ้มค่าของการใช้สื่อดิจิทัลออนไลน์ สร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ถูกต้องให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับภาครัฐในการส่งตรงข้อมูลถึงผู้ใช้บริการ และสามารถป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จ (Fake News) ทำให้ภาครัฐลดงบประมาณในการแก้ปัญหาเรื่องอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการ





ประชาชนสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๒,๕๑๗ เรื่อง สร้างการรับรู้และเข้าถึงผู้ใช้บริการ จำนวน ๖๖๘,๓๒๐ ครั้ง

๓. เทคโนโลยี (ระบบ อุปกรณ์)

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๓ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูล มิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็น และนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) 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 ตระหนัก และให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ 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) 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 ธันวาคม 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 ธันวาคม 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 ธันวาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ได้จัดฝึกอบรมเมื่อวันที่ ๒๔ - ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๗ หลักสูตร “บริการเส้นทางโดยสารสาธารณะ” และวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๗ หลักสูตร “การอบรมความรู้เตรียมการรองรับการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีภาษี ๒๕๖๗”

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

การดำเนินการ

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

- นายกรัฐมนตรีหรือร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกี่ยวกับการปรับขึ้นอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) เป็นร้อยละ ๑๕ โดยได้ข้อสรุปดังนี้ ๑. ยืนยันว่าไม่มีการปรับขึ้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) เป็นร้อยละ ๑๕ ๒. กระทรวงการคลัง อยู่ระหว่างศึกษาการปรับโครงสร้างภาษีของประเทศไทย โดยเน้นการพิจารณาอย่างรอบด้านเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ๓. การปรับโครงสร้างภาษีในแต่ละประเทศทั่วโลก ต้องใช้เวลาในการศึกษาและปรับตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป บางประเทศใช้เวลาปรับเปลี่ยนกว่า ๑๐ ปี ๔. นโยบายหลักของรัฐบาล มุ่งเน้นการลดรายจ่ายของประชาชน เพิ่มรายได้ ขยายโอกาส ลดรายจ่ายของภาครัฐ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ พร้อมทั้งหาโอกาสสร้างรายได้ใหม่ ๆ ให้ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทยให้ดียิ่งขึ้น

- รัฐบาลแจ้งประชาสัมพันธ์ประชาชนที่มาสักการะพระบรมสารีริกธาตุ (พระเขี้ยวแก้ว) ณ มณฑลพิธีท้องสนามหลวง กรุงเทพมหานคร งดนำดอกไม้มาเอง เนื่องจากได้จัดเตรียมดอกไม้ไว้สำหรับสักการะ ณ จุดคัดกรอง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งดอกบัวเป็นดอกไม้ที่มีความหมายสำคัญในพระพุทธศาสนา แสดงถึงความบริสุทธิ์ และความดีงาม เป็นดอกไม้ที่ประชาชนนิยมใช้ถวายเพื่อแสดงความศรัทธา และบูชาพระสัมมาสัมพุทธเจ้า การสักการะพระเขี้ยวแก้ว ถือเป็นพระทันตธาตุศักดิ์สิทธิ์ เสมือนได้สักการะพระสัมมาสัมพุทธเจ้า โดยตรง เพื่อความสะดวกของประชาชน รัฐบาลได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้พร้อม โดยประชาชนสามารถเดินทางมากราบสักการะพระบรมสารีริกธาตุ ระหว่างวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๐๗.๐๐ – ๒๐.๐๐ น. ณ มณฑลพิธีท้องสนามหลวง กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ขอเชิญประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความเรียบร้อยเพื่อสืบสานวัฒนธรรมอันดีงามของพระพุทธศาสนา



- กระทรวงยุติธรรม จัดงานมหกรรมแก้หนี้ สร้างวิถีแห่งความเป็นธรรม ปีที่ ๒ ระยะแรก ดำเนินการระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗ ณ ศูนย์ราชการ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ (อาคาร เอ) ถนนแจ้งวัฒนะ ภายในงานมีกิจกรรมหลากหลายที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมความเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาหนี้สิน ได้แก่ บริการไกล่เกลี่ยหนี้พร้อมรับสิทธิพิเศษ เช่น ไม่ถูกดำเนินคดี ไม่ถูกยึดทรัพย์หรือขายทอดตลาด ส่วนลดจบนี ส่วนลดดอกเบี้ย ลดค่างวด และขยายระยะเวลาผ่อนชำระ การจัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้ และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและการเงิน การแนะนำบริการโครงการ “คุณสู้ เราช่วย” และหลังจากนั้น มีกำหนดการจัดมหกรรมแก้หนี้ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ รวม ๗๖ จังหวัด ตลอดปี ๒๕๖๘ ทั้งนี้ สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมบังคับคดี และสำนักงานยุติธรรมจังหวัด หรือสอบถามผ่านสายด่วนยุติธรรม หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๗๗ และสายด่วนกรมบังคับคดี หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๗๙ ฟรีตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๒๗๗๓, ๐ ๒๑๔๑ ๒๗๖๗, ๐ ๒๑๔๑ ๒๗๗๗ และ ๐๘ ๑๗๖๓ ๙๑๕๖

- กระทรวงแรงงาน เสนอให้กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ปี ๒๕๖๘ ตามมติคณะกรรมการค่าจ้าง ชุดที่ ๒๒ มีมติในการประชุม ครั้งที่ ๑๑/๒๕๖๗ เห็นชอบการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำปี ๒๕๖๘ โดยให้ปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเพิ่มในอัตราวันละ ๗ - ๕๕ บาท (เฉลี่ยร้อยละ ๒.๙๐) แบ่งเป็น ๑๗ อัตรา พิจารณาจากค่าครองชีพและโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สรุปได้ดังนี้ ๑. กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นวันละ ๔๐๐ บาท ใน ๔ จังหวัด และ ๑ อำเภอ ได้แก่ จ.ภูเก็ต จ.ฉะเชิงเทรา จ.ชลบุรี จ.ระยอง และ อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี ๒. กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นวันละ ๓๘๐ บาท ใน อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ และ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ๓. กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นอัตราวันละ ๓๗๒ บาท ในเขตท้องที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวม ๖ จังหวัด (เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒.๕๐) ๔. กำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ๖๗ จังหวัด ที่เหลือ ให้ปรับค่าจ้างขั้นต่ำ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒.๐๐ ทั้งนี้ ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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



Government Contact Center : (GCC 1111)
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม 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 ธันวาคม 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 ไม่สามารถให้บริการได้วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการที่ยั่งยืนในอนาคต													
๔.๔.๓ ดำเนินการตามแผนการพัฒนากระบวนการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent หรือ AI) ซึ่งมีกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๗๐) พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน โดยให้มีรายละเอียด ดังนี้ - สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้ - ระบุสาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจริง - ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนวทางการดำเนินงานต่อไป													

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว





โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม 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.		ก.ย.
๔.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อื่นๆ													
๔.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่มีความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดจนยูทิวบียูทิว													
๔.๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยมีค่าเกณฑ์ bot ไม่สามารถให้บริการได้มีวิเคราะหและออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการถอดถอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อื่นๆ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการที่ดีขึ้นในอนาคต													
๔.๔.๓ ดำเนินการตามแผนการพัฒนากระบวนการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ซึ่งมีกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๖๙) พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน โดยให้รายละเอียด ดังนี้ - สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้ - ระบุสาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจริง - ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะจากภาคีดำเนินงานต่อไป													
๔.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์และแสดง โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการตอบคำถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ๔๘ หน่วยงานตั้งแต่ต้นเดือนถึงปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในด้านข้อมูล พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดีขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ (๑) ระบบข้อมูลสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ทั้งเชิงโครงสร้าง และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในด้านข้อมูล (๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๔๘ หน่วยงานนำร่องเดิม ฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลเพื่อการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลให้รวบรวม (๑.๒) นำเข้า หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในด้านข้อมูล (ในปี ๒๕๖๘) ๑๒ หน่วยงานลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลเพื่อการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล ตัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลให้รวบรวม - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน													
๑) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา													
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม													
๓) สำนักพระราชวัง													
๔) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง													
๕) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม													
๖) กระทรวงอุตสาหกรรม													
๗) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ													
๘) ราชบัณฑิตยสถาน													
๙) สำนักงานอัยการสูงสุด													
๑๐) สำนักงานเลขาธิการสภา													
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ													
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ													
(๒) ระบบจะจัดสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใช้ข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง													
(๓) ระบบจะจัดสามารถแสดงข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้													
(๔) ระบบจะจัดสามารถแสดงแดชบอร์ด (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) สำนักงานเลขาธิการสภา													
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ													
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ													
(๕) ระบบจะจัดมีความมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate ขึ้น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า													
(๖) ระบบจะจัดมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง													
(๗) ระบบจะจัดสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot ได้													

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว



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

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน ธันวาคม 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 ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมตช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๖๘.๑๐% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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

๓) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๓ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ โดยมีความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot คิดเป็น ๖๘.๑๐% ทีมงานจึงได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

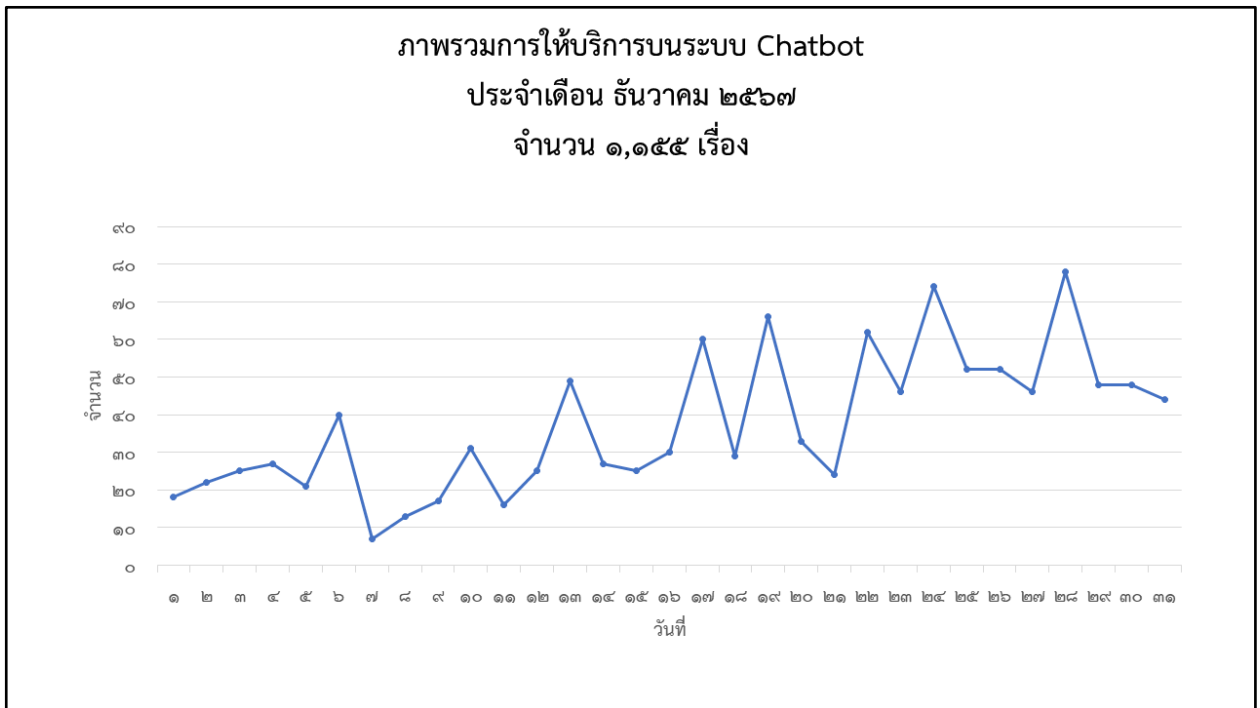
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๔) ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๔ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๙๒ รายการ รวมทั้งหมด ๓๙๗ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

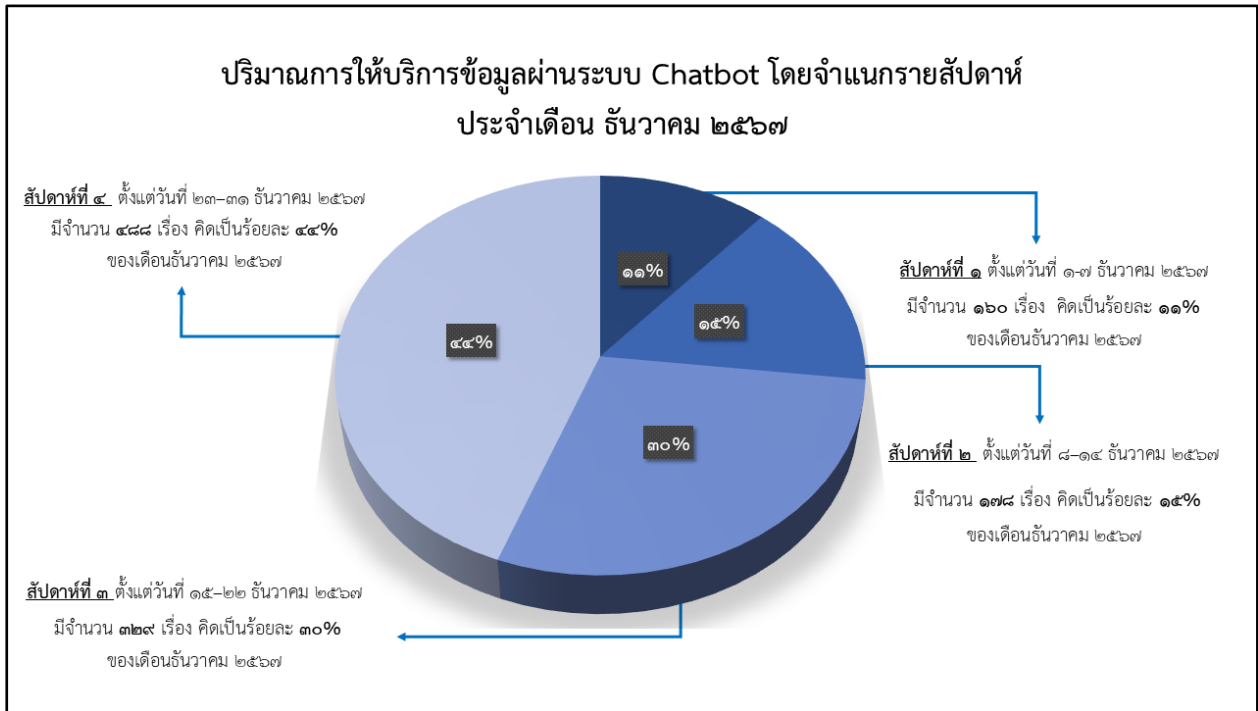
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



รูปที่ ๒๙ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ มีการให้บริการรวมทั้งหมดจำนวน ๑,๑๕๕ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



รูปที่ ๓๐ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑-๗ ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘-๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕-๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๓๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๒-๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๔๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓ ของเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้



สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

ตารางที่ ๔ สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	๓๖๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๔๔
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๓๘
กระทรวงการคลัง	๖๖
กระทรวงแรงงาน	๕๗
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๒
กระทรวงคมนาคม	๓๑
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๔
กระทรวงการต่างประเทศ	๒๓
กระทรวงสาธารณสุข	๒๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๑
กระทรวงพลังงาน	๒๐
กระทรวงพาณิชย์	๑๙
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๖
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๓
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๑
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๘
กระทรวงยุติธรรม	๘
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๗
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗

กระทรวง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	๒
อื่น ๆ	๑
รวมทั้งสิ้น	๑,๑๕๕

ตารางที่ ๕ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑๕๘
	การจดทะเบียนรับรองบุตร	๑๐๗
	อัตราค่าไฟฟ้า-น้ำประปา	๓๑
	มาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากน้ำท่วม	๒๐
	การออกหนังสือผ่านแดนชั่วคราวด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเมียนมาและลาว	๑๐
	การชำระค่าไฟฟ้า - น้ำประปา	๕
	จุดผ่านแดนทั่วประเทศ ให้คนไทยเดินทางกลับเข้าประเทศอย่างถูกกฎหมาย	๕
	การจดทะเบียนสมรส	๔
	โครงการจูงใจออนไลน์เพื่อขอรับบริการงานทะเบียน	๓
	การประมวลทรัพย์สินหลุดของสถานธนาถบาล	๒
คำถามอื่น ๆ	๑๗	
รวม	๓๖๒	
สำนักนายกรัฐมนตรี	การใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)	๑๓๓
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๕๔
	การให้บริการของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๒๙



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	รายละเอียดเกี่ยวกับครุภัณฑ์	๒๒
	สิทธิของผู้บริโภค ๕ ประการ	๖
	รวม	๒๘๔
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	การแจ้งอายุดับบัญชี	๖๕
	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๓๒
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๒๐
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑๒
	กรณีพบข้อความSMSและโทรศัพท์หลอกหลวงกู้เงินด่วนพนันออนไลน์ลามกอนาจาร	๔
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๑
	รวม	๑๓๘
กระทรวงการคลัง	การจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลข ๓ หลัก	๑๗
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๖
	มาตรการ Easy E-Receipt	๑๑
	โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ	๑๐
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๔
	ข้อมูลเกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลข ๓ หลัก	๔
	ขั้นตอนการซื้อสลากดิจิทัล	๑
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑





กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การเบิกจ่ายเงินการศึกษาบุตรข้าราชการ	๑
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑
	รวม	๖๖
กระทรวงแรงงาน	สวัสดิการการจ้างงาน	๑๓
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๑๓
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๔	๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย	๒
	อาชีพอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	
	การจ้างแรงงานเด็กและแรงงานสตรี	๑
	ประเภทงานที่แรงงานต่างด้าวสามารถทำงานได้	๑
	การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของการจัดหางาน	๑
คำถามอื่น ๆ	๑๐	
	รวม	๕๗
กระทรวงเกษตรและ สหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๓
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๘
	การให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๖
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปีการผลิต ๒๕๖๖/๖๗	๔
	การอบรมหลักสูตรผู้ควบคุมการขายวัตถุดิบอันตรายทางการเกษตร ปี ๒๕๖๗	๑
	รวม	๔๒



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑๘
	เส้นทาง-อัตราค่าโดยสาร-การให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	๗
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๓
	อัตราค่าโดยสารรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดิน	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๑
	ขอใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศผ่านแอปเป้าตัง	๑
รวม		๓๑
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๖
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๔
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนานุเคราะห์	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมกิจการเด็กและเยาวชน	๒
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๑
	การจดทะเบียนคนพิการ	๑
	การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้พิการ	๑
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๑
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๓
รวม		๒๔
กระทรวงการต่างประเทศ	การแปลและการรับรองเอกสาร	๑๐
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๔
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๑
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๑
	หนังสือเดินทางสูญหายในต่างประเทศ	๑
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๑
	การสำรองคิวล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์ เพื่อยื่นคำร้องทำหนังสือเดินทาง	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
รวม		๒๓
กระทรวงสาธารณสุข	นโยบาย ๓๐ บาทรักษาทุกที่ด้วยบัตรประชาชนใบเดียว	๔
	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การบริจาคโลหิต	๒
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๒
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือ อสม.	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอนามัย	๑
คำถามอื่น ๆ	๑	
รวม		๒๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๑๑	๒



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000	๒
	ข้อกำหนดระยะห่างของสถานที่ตั้งโรงงานกับที่พักอาศัย	๒
	สิทธิประโยชน์เมื่อลงทะเบียนการใช้งานหมายเลขประจำตัว สินค้า	๒
	การจดทะเบียนเครื่องจักร	๑
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑
	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑
	บริการเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๑
รวม		๒๑
กระทรวงพลังงาน	การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. พื้นที่ต่าง ๆ	๑๙
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๑
รวม		๒๐
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๖
	การจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด	๓
รวม		๑๙
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๔
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงวัฒนธรรม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมศิลปากร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม	๑
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๑



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
	รวม	๑๖
สำนักงานอัยการสูงสุด	ประเภทของผู้ไร้ความสามารถ	๗
	ความหมายของ ทนายความอาสา	๖
	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๑
	รวม	๑๔
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	โครงการแอ่วเหนือคนละครึ่ง	๑๑
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๑
	รวม	๑๓
กระทรวงศึกษาธิการ	รายละเอียดโครงการเรียนดีอย่างมีคุณภาพ	๒
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๒
	การให้บริการของการมาปนกิจสงเคราะห์ครูและบุคลากรทางการศึกษา	๒
	การพิจารณาอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา โดยไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๑
	การขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูของชาวต่างชาติ	๑
	การให้บริการของสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙	๑
	รวม	๑๑



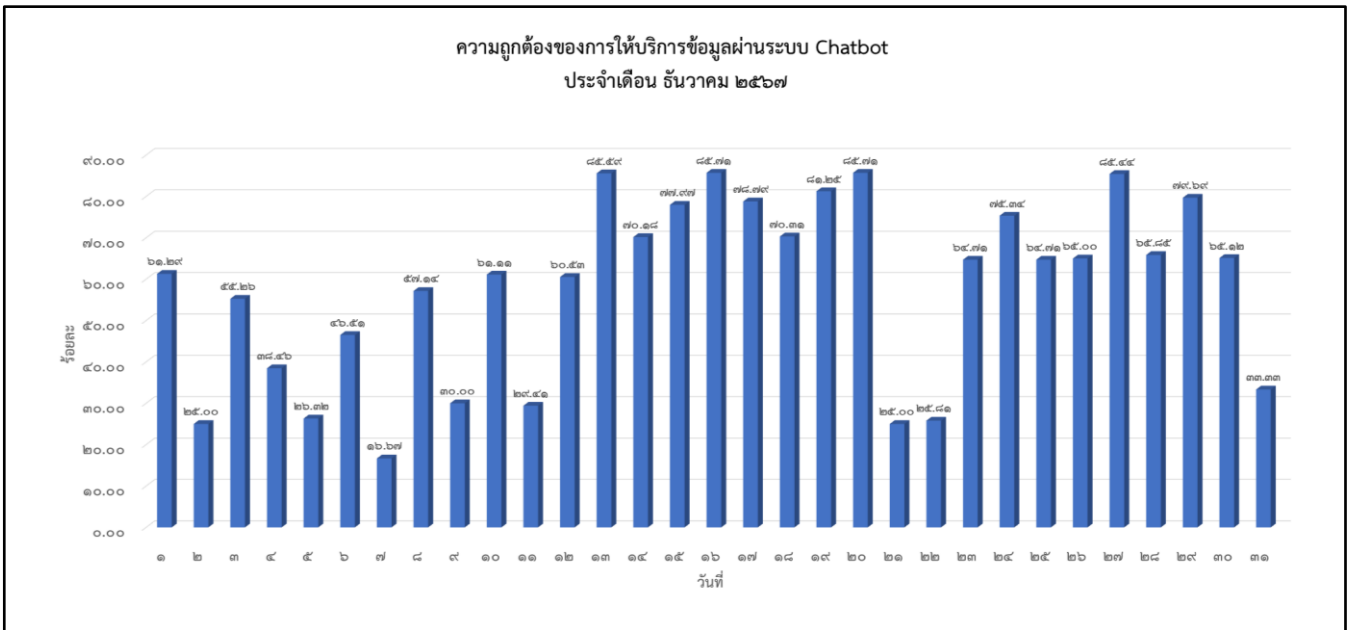
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติ	การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๓
	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๓
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๒
รวม		๘
กระทรวงยุติธรรม	ช่องการนำส่งวัตถุพยานตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์	๕
	ช่องทางเรื่องราวร้องทุกข์กับสถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๓
รวม		๘
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ประวัติความเป็นมาของวันวิทยาศาสตร์	๒
รวม		๗
สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๖
	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๑
รวม		๗
กระทรวงกลาโหม	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑
	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๑
รวม		๒
อื่น ๆ	การขึ้นทะเบียนโดรน	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๑,๑๕๕





ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



รูปที่ ๓๑ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗

คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า Chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบ และถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑-๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๐% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบอทบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนธันวาคม ๒๕๖๗

ปัญหา อุปสรรค

จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๐ โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการลดลง เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ และคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ ประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความความหมายของคำถามไม่ได้ในบางประโยค การสอบถามข้อมูลที่เป็นกระแสหรือสถานการณ์ปัจจุบันทำให้ระบบไม่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้ถูกต้อง พร้อมทั้ง ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Chatbot ไปใช้งานในฐานข้อมูล Big Data

ข้อเสนอแนะ

จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหบบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจออย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินงานตามแผนการพัฒนา GCC AI ในระยะถัดไป

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม สำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชน สามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ยั่งยืนในอนาคต

การดำเนินการ

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

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

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๐	๐.๐๐
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐.๐๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๒๑	๕.๒๙
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๑	๑๒.๘๖
๘	กระทรวงพลังงาน	๑๗๑	๔๓.๐๗
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๕	๑๑.๓๓
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๔๔	๑๑.๐๘
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐



ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒๐	๕.๐๔
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๔๕	๑๑.๓๓
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอัน เนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๙๗	๑๐๐.๐๐

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๔ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๙๒ รายการ รวมทั้งหมด ๓๙๗ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูล ที่ ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ขอทราบรายละเอียดของศูนย์การเรียนรู้ กฟผ.ประกาศปิดอุทยานแห่งชาติ คลองวังเจ้า กรุงเทพมหานครได้ค่าจ้างขั้นต่ำที่บาท 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 Intelligence 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) ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๗๐ โดยมีขอบเขตงาน แผนการดำเนินงาน และผลลัพธ์ ดังนี้

ระบบที่ ๑ : ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

- ศึกษา และพัฒนาต้นแบบระบบ Chatbot โดยการนำเทคโนโลยี Generative AI มาประยุกต์ใช้ เพื่อตอบคำถามได้ครอบคลุมมากขึ้น
- 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 เพื่อเพิ่มการเข้าถึง และครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานมากขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก
- ประเมินประสิทธิภาพ การนำไปใช้งานตอบคำถามเกี่ยวกับภาษีต่าง ๆ

ระบบที่ ๒ : ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

- จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ วิเคราะห์กัลลักรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data
- ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

- ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรกของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้
- ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

ระบบที่ ๓ : ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

- พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitalize Data) เผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก / สาธารณะ โดยเป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถเผยแพร่ได้ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) โดยข้อมูลที่เผยแพร่อยู่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพ และ/หรือ เอพีไอ (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้ง การจัดทำเมทาดาตาของข้อมูล
- ยกกระต๊บบการเปิดเผยข้อมูล ยกกระต๊บบการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่ระดับ ๔ และ ๕ โดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามชุดข้อมูล (Linked Data) เพื่อเพิ่มมูลค่าและประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูล สนับสนุนความโปร่งใส และการบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐ

แผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงาน มีช่วงระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ ปี ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือน กันยายน 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 ของระบบโต้ตอบการสนทนาอัตโนมัติ เป็นผู้ช่วยตอบคำถามข้อมูลองค์กร ด้วยเทคโนโลยี Generative AI		↔										



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม 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
กิจกรรมที่ ๓: พัฒนาส่วนตอบคำถาม Generative AI ภาษาไทย												
๓.๑ เก็บข้อมูลและประมวลผลเพื่อให้ เหมาะสมกับภาษาไทย												
๓.๒ พัฒนา/เทรน Pre-training Model LLM ภาษาไทย												
๓.๓ เตรียมข้อมูลในการตอบคำถาม (Instruction Dataset) สำหรับการ ตอบคำถามเกี่ยวกับภาษี												
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)												



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน ธันวาคม 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
๖.๔ การส่งออก Model (Export) หรือลดขนาด Model							↔		↔			
กิจกรรมที่ ๗: ประเมินผลประสิทธิภาพหัวข้อที่กำหนด โดยผู้ช่วยพนักงาน Agent								↔	↔			↔

ระบบที่ ๒ : ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

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
หน่วยงานเดิมที่เคยนำเข้าแล้ว นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของหน่วยงานเดิม เพื่อให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data	↔											
หน่วยงาน/หัวข้อใหม่ที่ยังไม่ได้นำเข้า นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของหน่วยงานใหม่ ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data เดือนละ ๑ หน่วยงาน	↔											

หมายเหตุ รายชื่อหน่วยงาน/หัวข้อใหม่ที่ยังไม่ได้นำเข้าจะกำหนดรายละเอียดในขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๔

ระบบที่ ๓ : ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

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
นำเข้าข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๓ นำชุดข้อมูลในรูปแบบ CSV, XLSX ขึ้นระบบ Data.go.th เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)	↔											
นำเข้าข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ หรือ ๕ จัดเตรียมและนำชุดข้อมูลในรูปแบบ RDF ขึ้นระบบ Data.go.th เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)	↔											

หมายเหตุ : รายชื่อหน่วยงานนำเข้าข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ หรือ ๕ จะกำหนดรายละเอียดในขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๔

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 - กำหนดชุดข้อมูล 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

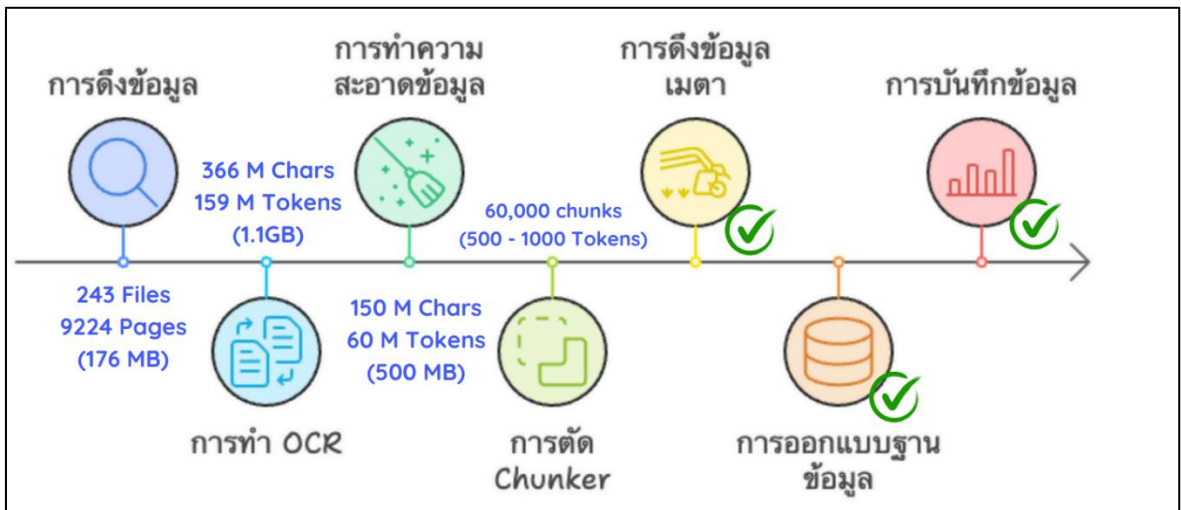
สำหรับการดำเนินงานในเฟสการเตรียมความพร้อม ระยะเวลาการดำเนินงาน ๔ เดือน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๗ เป็นการรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒) ทั้งการเตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร และนำข้อมูลไปทดสอบกับ Generative AI Model อื่น และข้อมูลภาษาไทยจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้ง ฐานข้อมูล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

ระบบที่ ๑ : ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน โดยมีรายละเอียดดังนี้

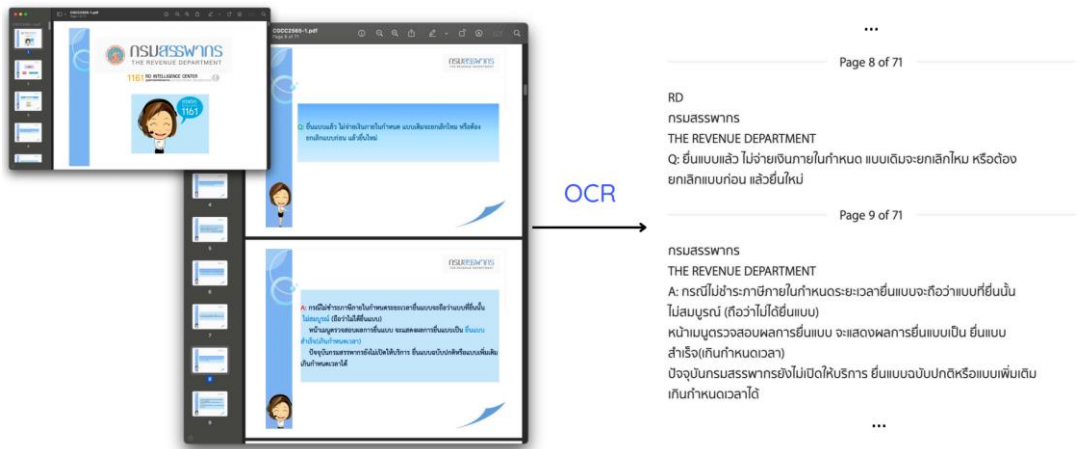
- กิจกรรมที่ ๑ เก็บรวบรวมข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูลจริง และนำส่งข้อมูลให้ทีมวิจัยโครงการพัฒนาระบบสนทนาโต้ตอบอัตโนมัติเพื่อตอบคำถามข้อมูลองค์กร ด้วยเทคโนโลยี OpenThaiGPT ที่ Folder <https://cctss.ntcloudbox.com/s/NgNDLowm6n6p4P7> จำนวน ๕ ชุดข้อมูล ขนาด ๓ GB ระบบคลังความรู้เรื่องภาษีต่าง ๆ ข้อมูลรายละเอียดสวัสดิการภาครัฐ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

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ดำเนินการนำข้อมูลดังกล่าวเข้ากระบวนการจัดการข้อมูลเรียบร้อยแล้ว โดยรายละเอียดดังรูป

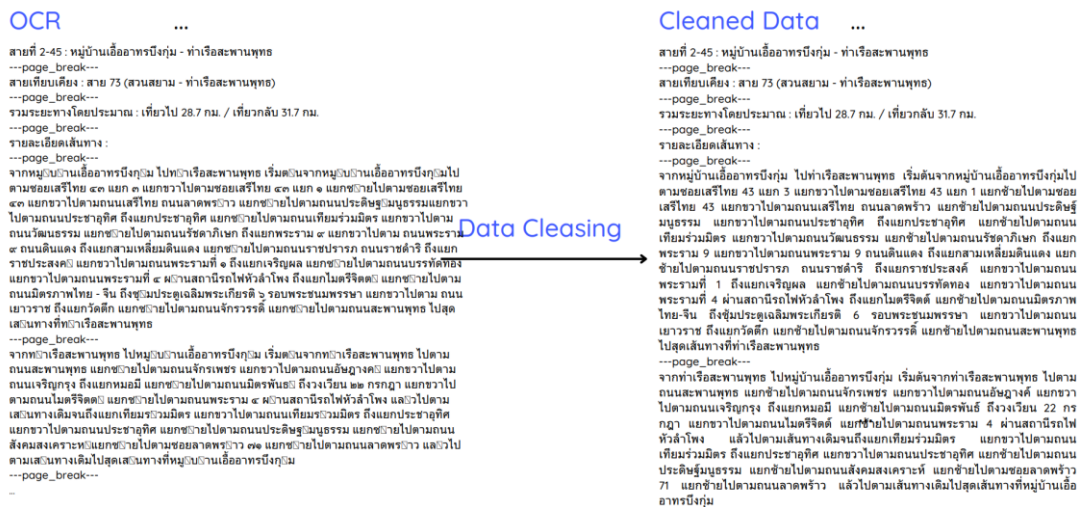


รูปที่ ๓๒ กระบวนการจัดการข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล

1. การดึงข้อมูล ทำการค้นหา และดึงข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ อาจใช้ Web Crawler เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐหรือแหล่งอื่น ๆ ที่มีข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ไฟล์ PDF, ภาพ, หรือไฟล์เอกสาร
2. การทำ OCR (Optical Character Recognition) สำหรับไฟล์ที่ไม่ใช่ไฟล์ข้อความธรรมดา เช่น PDF, ภาพหรือไฟล์เอกสารเช่น DocX, PPTX, XLSX ข้อมูลต้องถูกแปลงผ่านการทำ OCR เพื่อแปลงข้อความที่อยู่ในไฟล์เหล่านั้นเป็นไฟล์ TXT ที่ใช้งานได้ง่ายสำหรับการประมวลผลต่อไป



3. การทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleaning) ขั้นตอนนี้เป็น การลบข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน หรือข้อมูลที่อาจสร้างความผิดพลาดในการเรียนรู้ เช่น การลบเครื่องหมายพิเศษ การแก้ไขคำที่ผิด หรือการลบข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของการสนทนา





๔. การตัด Chunker ข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อให้โมเดลสามารถประมวลผล และเข้าใจ ข้อมูลได้ง่ายขึ้น การตัด Chunker เป็นการแยกข้อความออกเป็นบล็อกที่เข้าใจได้ง่าย และช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของโมเดล

๕. Metadata Extraction เป็นขั้นตอนการสกัดข้อมูลเพิ่มเติมจากไฟล์ เช่น วันที่สร้างไฟล์ ผู้สร้างไฟล์ หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

๖. การบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลที่เป็นระบบ (Data Logging into Structured Database)

- การออกแบบฐานข้อมูล: ฐานข้อมูลควรออกแบบให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูลที่ได้รับ การดึงมา เช่น การจัดเก็บไฟล์ข้อความ ข้อมูล Metadata และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูล อาจเป็นประเภท RDBMS (เช่น MySQL, PostgreSQL) หรือ NoSQL (เช่น MongoDB) ขึ้นอยู่กับลักษณะ และปริมาณข้อมูล
- การบันทึกข้อมูลที่ได้จาก OCR และการดึงข้อมูล: หลังจากที่ข้อมูลถูกแปลงเป็นไฟล์ TXT แล้ว ข้อมูลเหล่านี้จะถูกบันทึกลงในฐานข้อมูล โดยแยกเป็นฟิลด์ที่จำเป็น เช่น ข้อความ ที่แปลงแล้ว (Processed Text) แหล่งที่มา (Source) ประเภทของไฟล์ต้นทาง (File Type) Metadata ที่สกัดได้ (Extracted Metadata เช่น วันที่สร้างไฟล์, ผู้สร้างไฟล์, หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง) สถานะการประมวลผล (Processing Status)

๗. การทำดัชนีข้อมูล (Indexing): เพื่อให้สามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บไว้ได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการทำดัชนีข้อมูล (Index) ที่บันทึกลงในฐานข้อมูล โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหาสำคัญ หรือประเภทของข้อมูล

๘. การเข้าถึงข้อมูล (Access Control): การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลควรถูกจัดการอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับข้อมูลที่มีความสำคัญหรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการเข้าถึง โดยไม่ได้รับอนุญาต

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

- **กิจกรรมที่ ๓** พัฒนาส่วนตอบคำถาม Generative AI ภาษาไทย ทีมวิจัยฯ ได้นำข้อมูลสำหรับการ ประมวลผลเพื่อให้เหมาะสมกับภาษาไทย จำนวน ๒๕ ชุดข้อมูล ขนาด ๘๐ GB ไปทำกระบวนการเตรียมข้อมูล



เพื่อนำไป 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/>

ระบบที่ ๒ : ระบบจัดเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

การดำเนินการในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานใหม่ คือ สำนักพระราชวังซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ๓ ใน ๑๒ กระทรวงใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นี้
๒. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐการให้บริการเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ของหน่วยงานเดิม ลงฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงานเพิ่มเติม จะนำเสนอในส่วนการรายงานขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๔

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

ระบบที่ ๓ : ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

การดำเนินการในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เดือนธันวาคม ๒๕๖๗ เพื่อเปิดเผยข้อมูลระดับ ๓ กล่าวคือ จัดส่ง ชุดข้อมูลในรูปแบบ CSV, XLSX เพื่อเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล <https://datacatalog.mdes.go.th/> สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๒. เตรียมความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ โดยการกำหนด Schema ของ ทรัพยากร SR ในรูปแบบ RDF

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงานเพิ่มเติม จะนำเสนอในส่วนการรายงานขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๔

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน



ปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจริง

ระบบที่ ๑: ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

๑. จากการทดลองนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปฝึกฝน 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 และการนำเข้าข้อมูล การสนทนาจากระบบ Chatbot ซึ่งเป็นข้อมูลขนาดใหญ่ ต้องใช้ทรัพยากรประสิทธิภาพสูงและใช้เวลานาน

ระบบที่ ๓: ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

๑. ขาดรายละเอียดข้อกำหนด/หลักเกณฑ์ของ สพร. ในการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลที่ระดับ ๕ 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 แต่ยังมีความซับซ้อนสูงและไม่สามารถคาดเดาคำตอบได้ ประสิทธิภาพ





ของโมเดลมีความไม่แน่นอน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านความแม่นยำในการตอบคำถาม หรือการสร้างคำตอบที่ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงได้ เสนอให้ดำเนินการ

๑. จัดทำชุดข้อมูลคำถาม - คำตอบ สำหรับเนื้อหาที่กำหนด เพื่อให้ Gen-AI สามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย
๒. ปรับรูปแบบของเอกสารที่ใช้สอน Gen-AI ให้เหมาะสม เช่น การแปลงข้อมูลในตารางหรือรูปภาพในเอกสาร ให้เป็นตัวอักษรเพื่อที่ 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 เป็นฐานข้อมูลที่ออกแบบมาเพื่อประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่โดยเฉพาะ เช่น Google Bigquery เป็นต้น

ระบบที่ ๓: ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อศึกษาข้อกำหนด/หลักเกณฑ์การประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลจาก สพร. หรือผู้เชี่ยวชาญ

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

(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลิ่น นกรอง จัดหมวดหมู่ 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

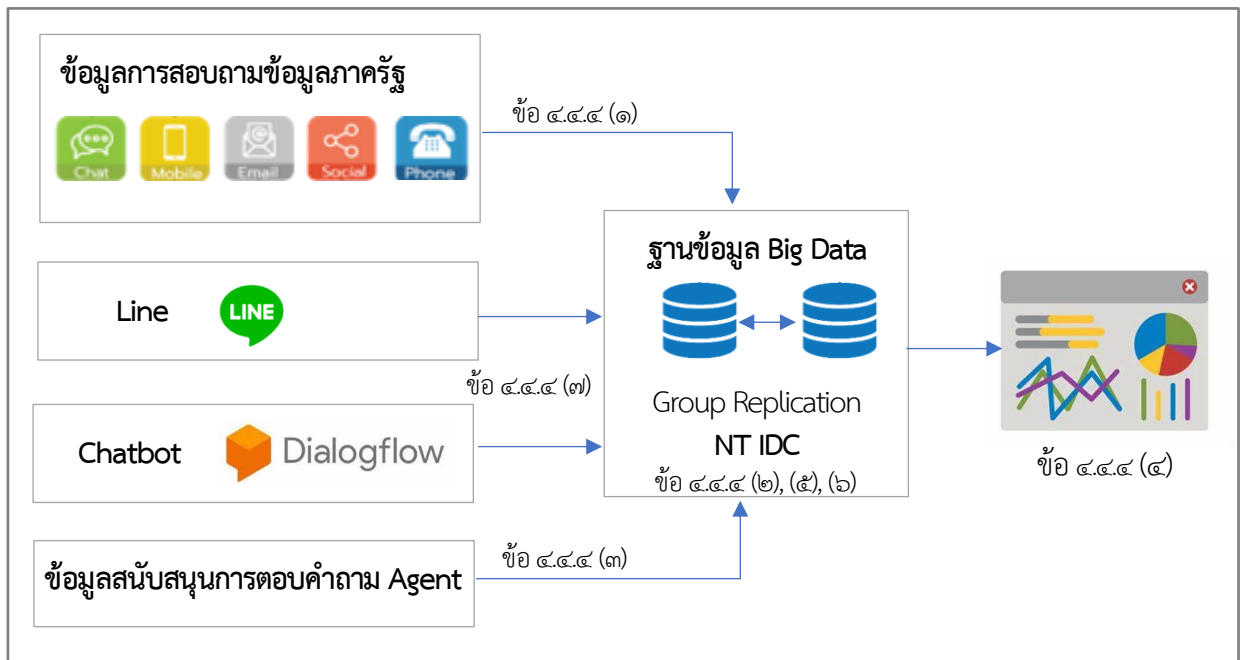
การดำเนินการ

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 ๓๓ พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในข้อกำหนดการให้บริการข้อ ๔.๔.๕ (๑) – ๔.๔.๕ (๗) ระบบจัดเก็บฯ จะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก GCC Contact Center, รวบรวมข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot 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 ๓๓ แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ
เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

โครงสร้างข้อมูล

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

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชนทั้งจากระบบอัตโนมัติ เช่น Chatbot และพนักงานรับสาย (Agent) มีโครงสร้าง ดังนี้

ตารางที่ ๘ ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Opened	วันเวลาเปิดงาน (Job)
SR	รหัส Job ID format YYMMDDnnnnn



ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
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 ได้ดำเนินการขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ 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 ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

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.	
๔.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ											
๔.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์และแสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๔ หน่วยงานเดิมเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และตั้งผลวิเคราะห์และแสดงข้อมูลด้วยน้อย ดังนี้											
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์หลักเกณฑ์ จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา											
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา											
(๑.๒) นำเข้า หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๘) ๑๒ หน่วยงานลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน											
๑) กระทรวงการต่างประเทศ											
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) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ											
๑) กระทรวงการต่างประเทศ											
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											

ตารางที่ ๑๐ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

หมายเหตุ : ██████████ แผนการดำเนินงานกิจกรรม ██████████ ดำเนินการแล้ว





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

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

และหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๘) ๑๒ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักพระราชวัง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ราชบัณฑิตยสถาน สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพิเศษ เพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

รายละเอียดการดำเนินการ

รายละเอียดการดำเนินงานจะอธิบายแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๔.๔.๔ (๑) – ๔.๔.๔ (๗) ดังนี้

๑. คุณสมบัติ ๔.๔.๔ (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถ่วงดุล จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสำนักพระราชวัง



Query Editor	Message	Result 1	Profile	Status
หน่วยงานนำร่อง			จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
▶ กระทรวงการคลัง			812537	2024-12-31 23:48:31
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม			505476	2024-12-31 23:23:47
สำนักนายกรัฐมนตรี			182162	2024-12-31 23:00:36
กระทรวงแรงงาน			180699	2024-12-31 20:33:50
กระทรวงสาธารณสุข			156024	2024-12-31 20:39:26
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ			90962	2024-12-31 23:42:59
กระทรวงมหาดไทย			86982	2024-12-31 23:42:59
กระทรวงคมนาคม			25946	2024-12-31 19:09:02
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์			23571	2024-12-31 22:17:46
กระทรวงยุติธรรม			22344	2024-12-31 22:41:18
กระทรวงพาณิชย์			18972	2024-12-31 17:38:17
กระทรวงการต่างประเทศ			12771	2024-12-31 21:20:44
กระทรวงศึกษาธิการ			11340	2024-12-31 13:43:50
กระทรวงวัฒนธรรม			7757	2024-12-31 18:38:28
กระทรวงกลาโหม			7560	2024-12-31 21:07:30
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา			6548	2024-12-31 20:05:37
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์			6281	2024-12-31 14:33:07
กระทรวงพลังงาน			6108	2024-12-31 23:02:10
ธนาคารแห่งประเทศไทย			4505	2024-11-30 23:00:58
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม			4305	2024-12-31 18:17:10
สำนักพระราชวัง			3717	2024-12-31 12:44:51

รูปที่ ๓๔ แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

รูปที่ ๓๔ แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงาน พบว่า กระทรวงการคลัง ได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักนายกรัฐมนตรี ตามลำดับ

๒. คุณสมบัติ ๔.๔.๔ (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

GCC 1111 ได้ติดตั้งฐานข้อมูล MySQL จำนวน ๒ ชุด รองรับการทำงานในรูปแบบ High Availability (HA) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือการจัดการฐานข้อมูล MySQL และทำการเชื่อมต่อกับ MySQL Server ที่ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือดูข้อมูลสรุปผ่านเครื่องมือ Dashboard ที่นำเสนอในข้อ ๔.๔.๔ (๔)



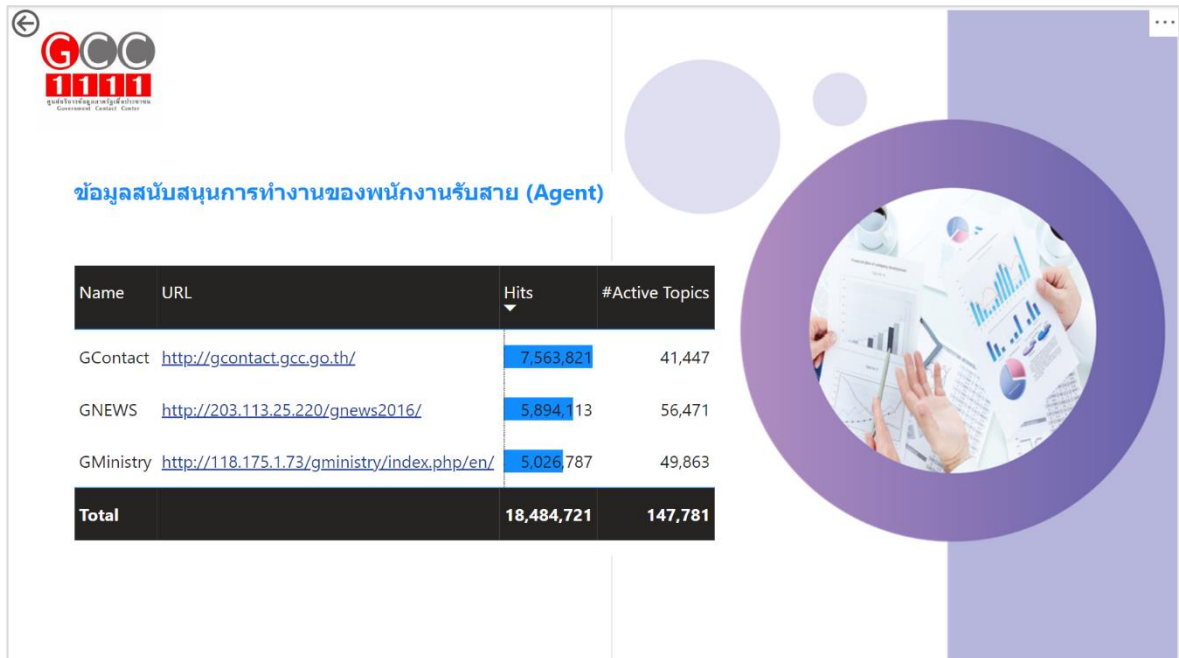
๓. คุณสมบัติ ๔.๔.๔ (๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

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

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

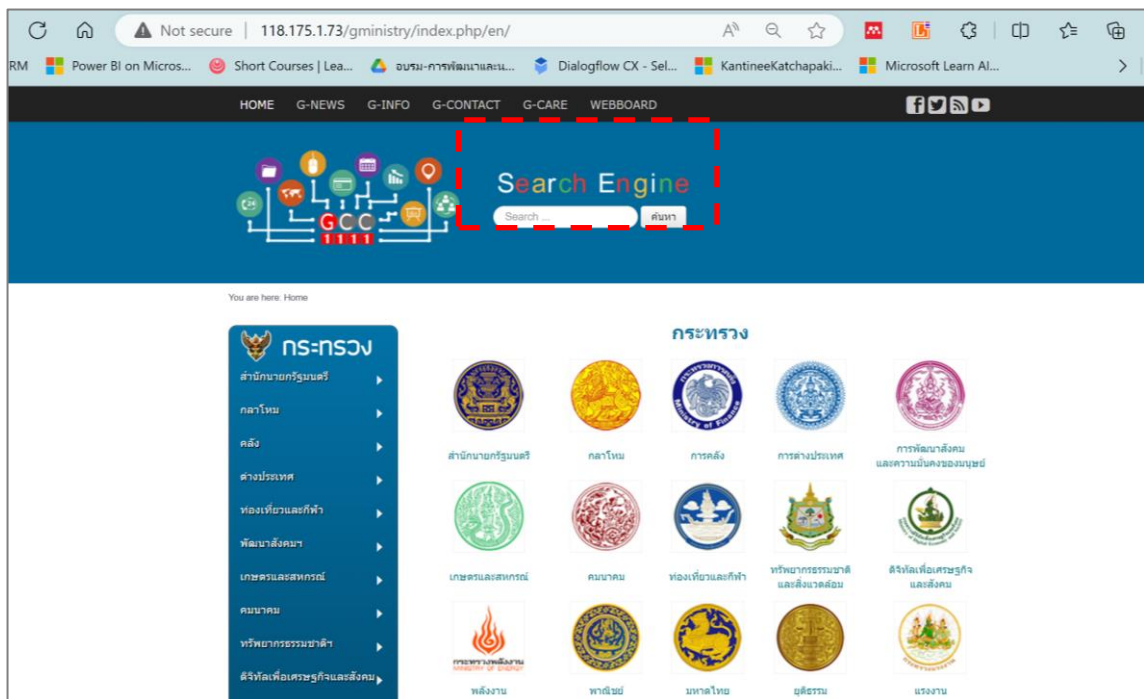


รูปที่ ๓๕ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

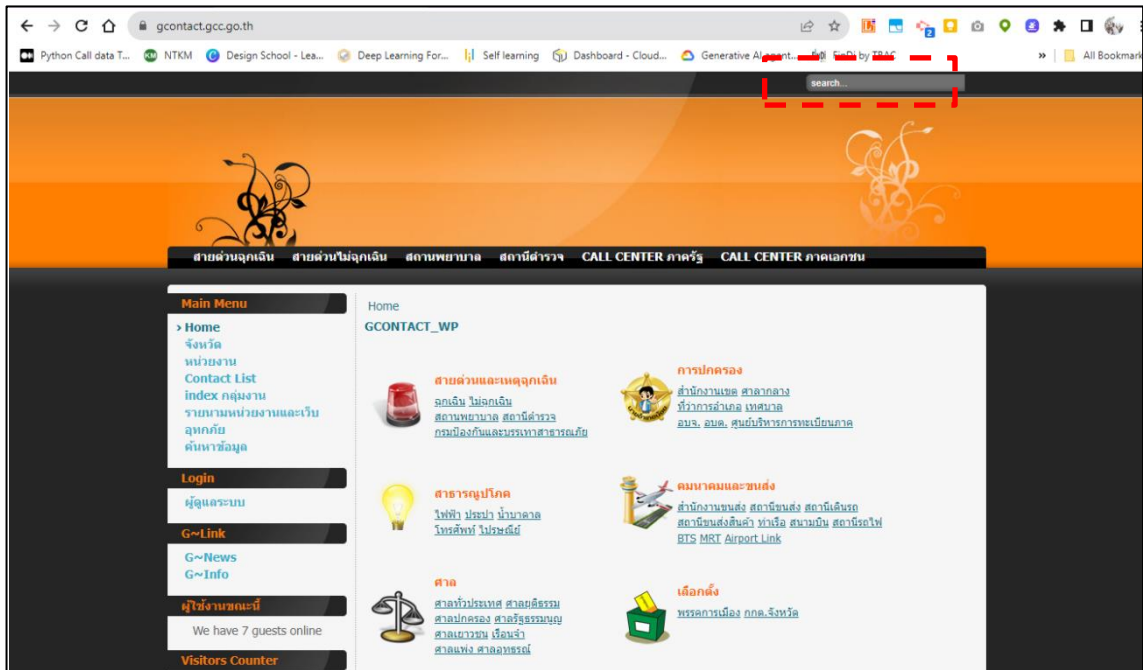




รูปที่ ๓๖ ระบบ CMS GNews



รูปที่ ๓๗ ระบบ CMS Gministry



รูปที่ ๓๘ ระบบ CMS GContact

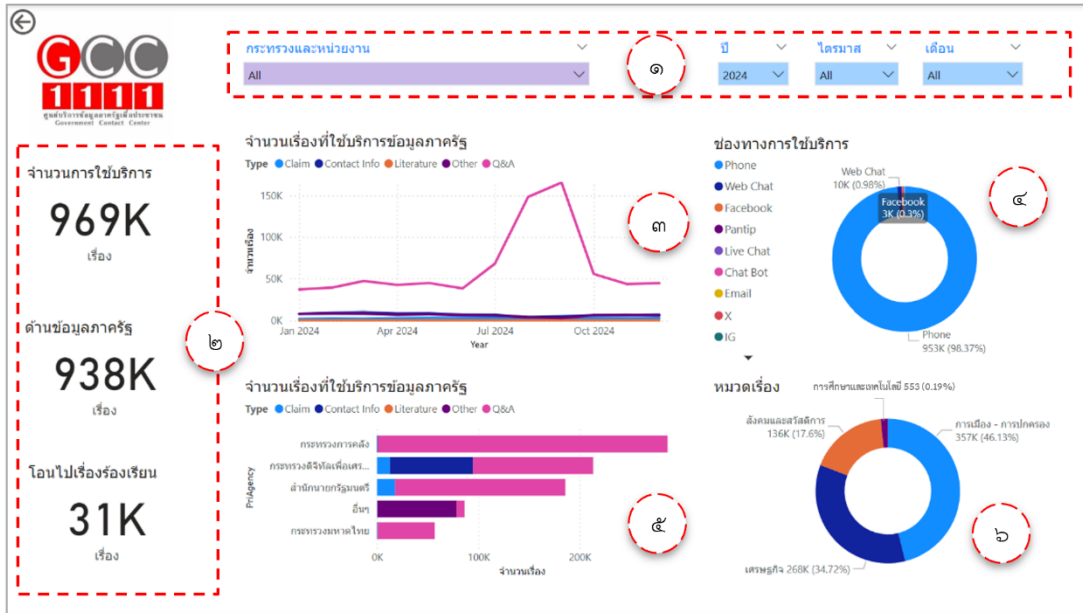
๔. คุณสมบัติ ๔.๔.๔ (๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด(Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่างๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

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

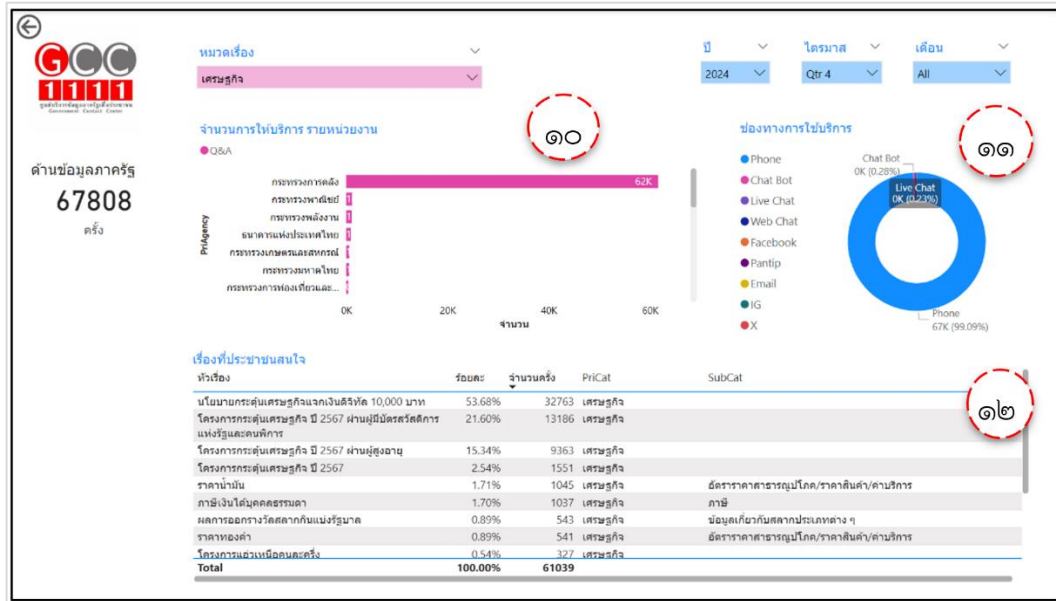
¹ Big Data Dashboard URL: <https://app.powerbi.com/groups/3b8436d9-10cb-4f8a-90cb-bb105bf8215b/reports/cf61c8c4-6e89-47b6-9957-ae4eb9b9e30/ReportSectiond66121a205a017c4b256?experience=power-bi>



รูปที่ ๓๙ รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

- แลบบการเลือกข้อมูลที่ต้องการแสดงข้อมูลบนหน้าแดชบอร์ด ประกอบด้วย กระทรวงและหน่วยงาน ปี ไตรมาส และเดือน แสดงในส่วนหมายเลข ๑
- 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

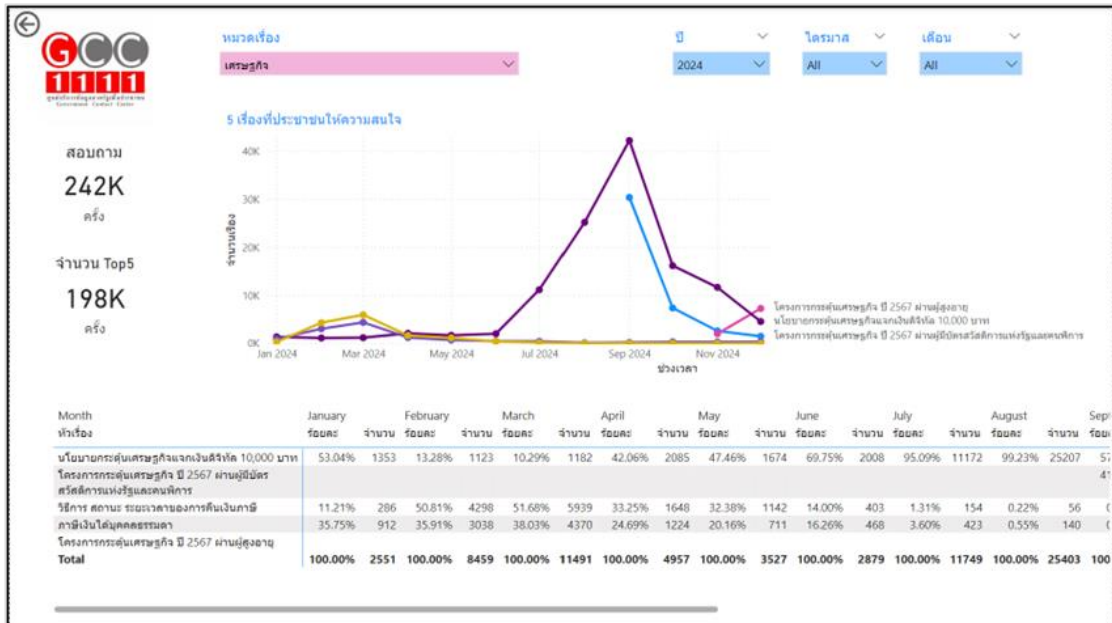


รูปที่ ๔๑ รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐในรายละเอียดของกระทรวง

- 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 เรื่องในหมวดเรื่องเศรษฐกิจในปี ๒๕๖๗ ดังรูปที่ ๔๒ ซึ่งจะเห็นว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ นี้ ประชาชนให้ความสนใจเรื่องการสอบถามเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่การสอบถามเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท และโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ มีแนวโน้มลดลง จากเดือนก่อนหน้า



รูปที่ ๔๒ รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๕)

๕. คุณสมบัติ ๔.๔.๔ (๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

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

๖. คุณสมบัติ ๔.๔.๔(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

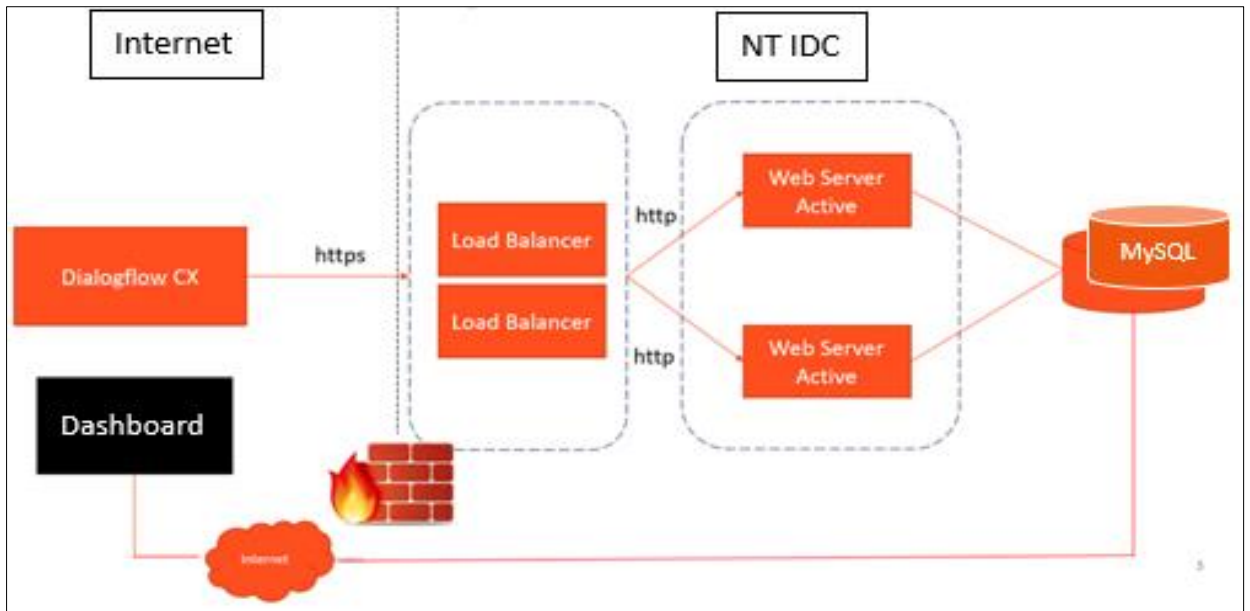
GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนัก และให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวม ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับความยินยอมจากประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ GCC 1111 และเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น เพื่อนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิ์ในการ เข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติ ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th ด้วย

๗. คุณสมบัติ ๔.๔.๔(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot ได้

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

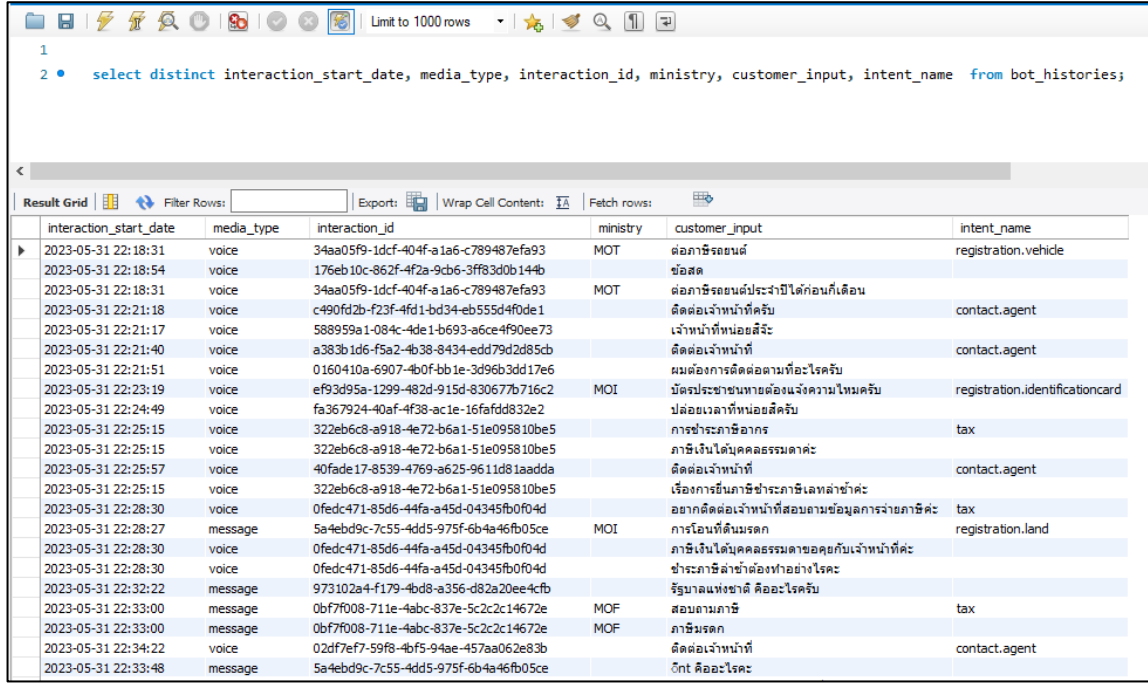
ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google

Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



รูปที่ ๔๓ แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow

พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป



```

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

interaction_start_date	media_type	interaction_id	ministry	customer_input	intent_name
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์	registration.vehicle
2023-05-31 22:18:54	voice	176eb10c-862f-4f2a-9cb6-3ff83d0b144b		ข้อสด	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		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	มีโครงการหาขอตั้งแจ้งความใหม่ครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่หน่อยสิครับ	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	
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		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลขห้าหลัก	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษี	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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีค่าเช่าห้องเช่าอย่างไร	
2023-05-31 22:32:22	message	973102a4-f179-4bd8-a356-d82a20ee4cfb		รัฐบาลแห่งชาติ คืออะไรครับ	
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	สอบถามภาษี	tax
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	ภาษีมรดก	
2023-05-31 22:34:22	voice	02df7ef7-59f8-4bf5-94ae-457aa062e83b		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:33:48	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce		ก๊น คืออะไร	

รูปที่ ๔๔ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๒

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 เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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 ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๗

ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๖)



Government Contact Center : GCC 1111
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111



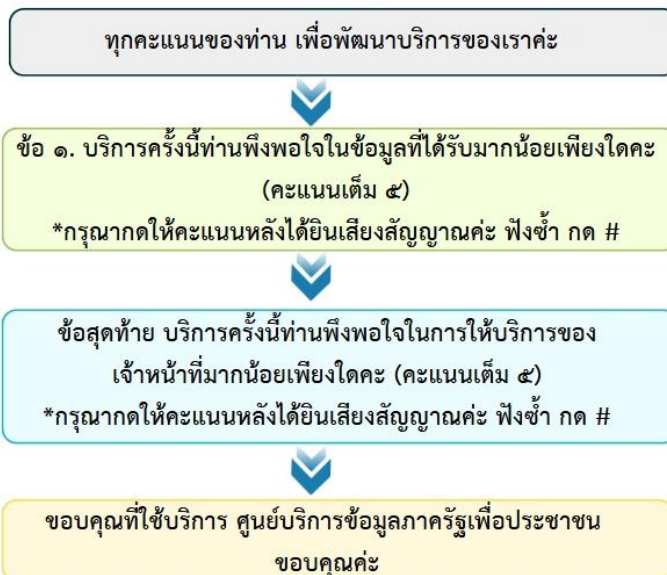
ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

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 ๔๕ แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111





หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๘ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมิน ความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๑,๙๒๔ คน

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ให้บริการ แก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสาย และให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน เพื่อตอบสนอง ต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากประชาชนได้ โดยมีค่าเฉลี่ย ในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

การดำเนินการ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๓ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๘๘.๔๕ เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐

ตารางที่ ๑๑ มาตรฐานการให้บริการ

รายงาน	เป้าหมาย	ธ.ค. ๖๗
ค่าเฉลี่ยในการรอสาย Avg. Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๓ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	๘๘.๔๕



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 ธันวาคม ๒๕๖๗ ดังนี้

๑. การให้บริการ “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” ให้บริการคำปรึกษาด้านภาษี ช่วยแนะนำการกรอกแบบยื่นภาษี และให้คำปรึกษาด้านภาษีเงินได้ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๘๘๕ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ขั้นตอนการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากร สิทธิในการหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น

๒. การให้บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของข้าราชการที่กำลังจะเกษียณ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑๑ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น บำเหน็จตกทอด สิทธิการรับบำเหน็จหรือบำนาญ และสิทธิประโยชน์ของข้าราชการ เป็นต้น

๓. การให้บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” ให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมายเยาวชน และครอบครัว โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑๑๕ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น หมวด ๖ การสิ้นสุดแห่งการสมรส มาตรา ๑๕๐๑ - ๑๕๓๕ การสิ้นสุดแห่งการสมรส และการแบ่งสินสมรส เป็นต้น



๔. การให้บริการ “ไทยมีงานทำ” ให้บริการจัดหางานและคำแนะนำการสมัครงาน ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงาน และแนะนำการสมัครงานผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๘ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทางการค้นหาหางานของเว็บไซต์ไทยมีงานทำและทักษะอาชีพ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๕. การให้บริการ “ออมกับ กอช.” ให้บริการแนะนำการออม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และขั้นตอนการสมัครสมาชิก โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๘๒ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทางในการรับสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ ผู้ที่มีสิทธิเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ และการจ่ายเงินคืนแก่สมาชิก กอช. อายุครบ ๖๐ ปีบริบูรณ์ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๖. การให้บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” ให้บริการให้คำปรึกษาภัยออนไลน์ ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับภัยคุกคามทางออนไลน์ การแจ้งความกับสถานีตำรวจ และคดีข่มขู่ทางโทรศัพท์ให้เกิดความกลัวแล้วหลอกให้โอนเงิน (Call Center) โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๕๙ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การแจ้งความกับศูนย์ AOC 1441 การแจ้งความกับสถานีตำรวจ และคู่มือการใช้งานระบบแจ้งความออนไลน์ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๒ ภาพ

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 โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑,๑๒๗ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย พยากรณ์อากาศ ประจำวัน และ เส้นทางน้ำท่วม เป็นต้น และในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ ได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ





๒. การให้บริการ “เส้นทางโดยสารสาธารณะ” ให้บริการที่มุ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และทั่วถึง นับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต กับคนทุกกลุ่ม ในทุก ๆ วัน GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงคมนาคมในการให้ข้อมูลเส้นทางรถโดยสารสาธารณะและตารางการเดินรถ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยสารสาธารณะ เช่น Gen B, Gen Z, Gen X, Gen Y และกลุ่มที่มีรายได้น้อย ซึ่งช่วยให้ประชาชนวางแผนการเดินทางได้สะดวกยิ่งขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๖๓ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น เส้นทาง รถโดยสารประจำทาง ข้อมูลตารางการเดินรถ และข้อมูลด้านระยะทาง เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และ ๑ คลิป

๓. การให้บริการ “เสพติดบำบัดดีไหม” ให้บริการที่มุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดยาเสพติด และการประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ติดยาเสพติด GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงยุติธรรม หรือกระทรวงสาธารณสุข ในการให้ข้อมูลสถานบำบัดทั้งของรัฐ และเอกชน และการประสานงานเพื่อนำผู้ติดยาเสพติด เข้ารับการบำบัด ซึ่งเน้นให้ความช่วยเหลือแก่เยาวชน และผู้ปกครอง 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 เพื่อให้ประชาชนเข้าใจการจัดเก็บภาษี และลดความกังวลเกี่ยวกับภาระภาษี GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงการคลังหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้ข้อมูลและคำแนะนำด้านกฎหมาย ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

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



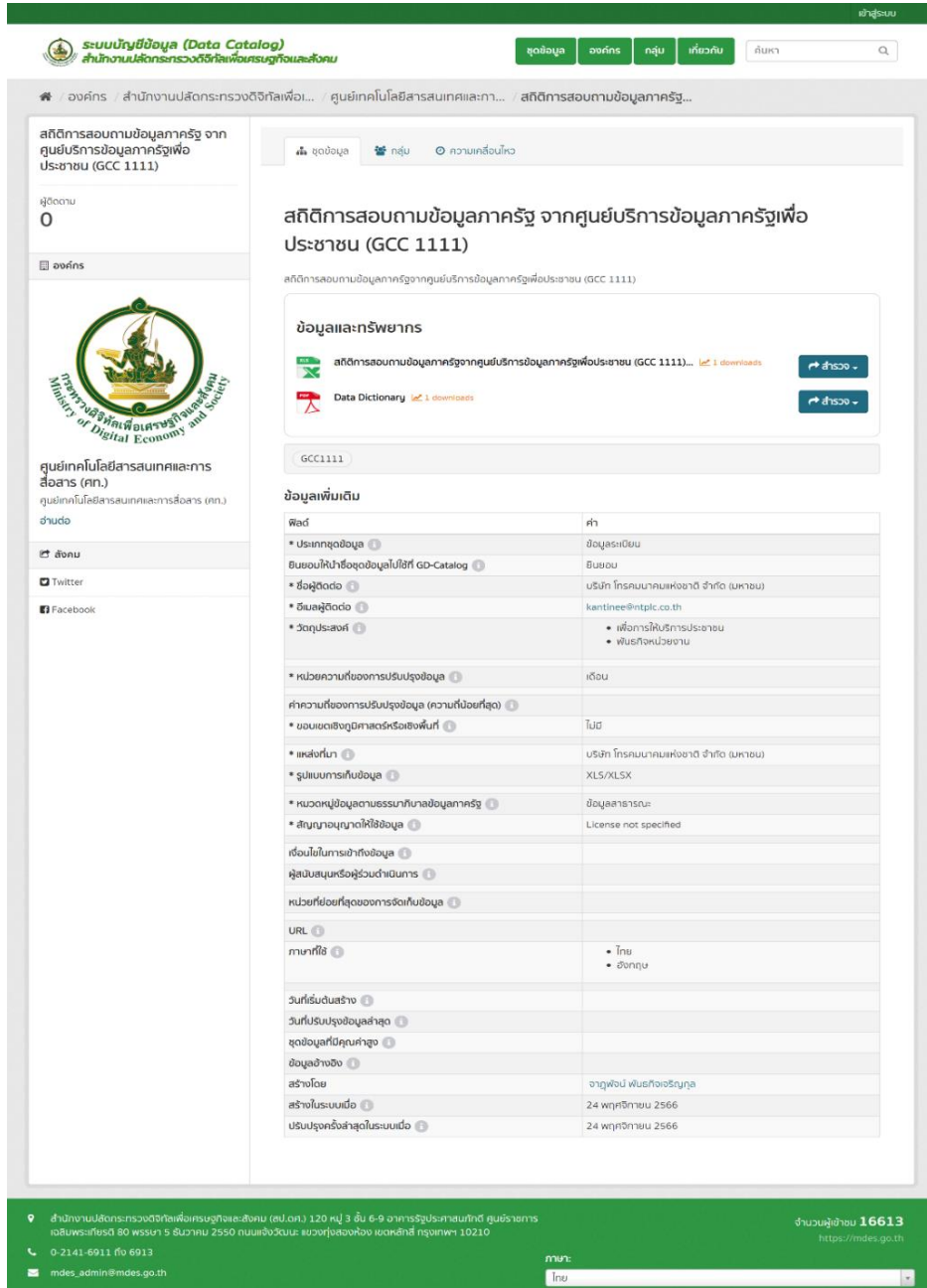


ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ		
Fields	Datatype	Description
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)
Type	String	ชนิดของงาน (Job Type) <ul style="list-style-type: none">- 'Claim' ติดต่อเพื่อร้องเรียน,- 'Contact Info' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลหน่วยงาน เช่น เบอร์ติดต่อ,- 'Q&A' ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลภาครัฐ,- '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 - ใต้- เหนือ - 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 ได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อนำส่งข้อมูลให้เข้าไปเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูลสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม <https://datacatalog.mdes.go.th/> ดังภาพ



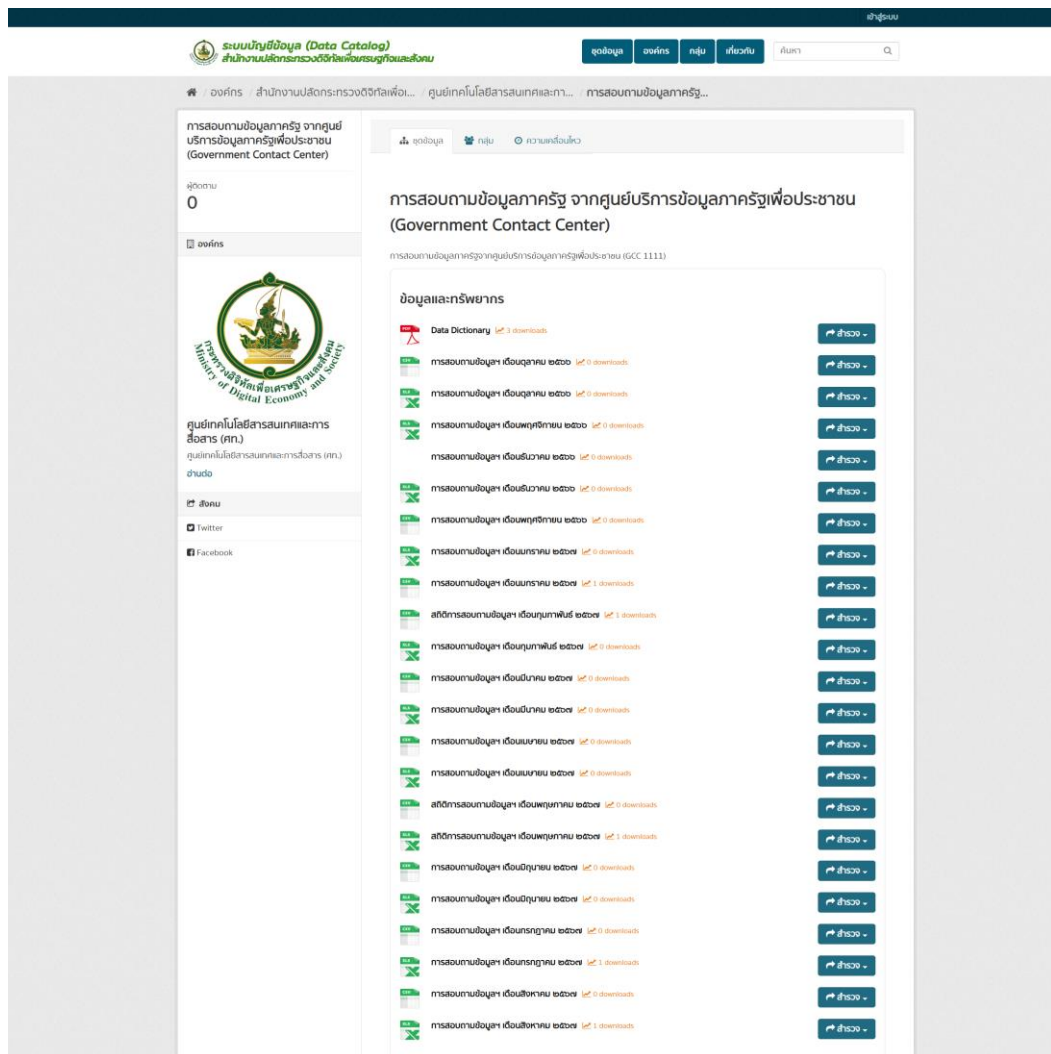
The screenshot shows the Data Catalog interface for the record 'สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)'. The record is categorized under 'ข้อมูลและทรัพยากร' (Data and Resources) and includes a 'Data Dictionary' download link. A table of 'ข้อมูลเพิ่มเติม' (Additional Information) is displayed below.

ฟิลด์	ค่า
* ประเภทข้อมูล	ข้อมูลระเบียน
ยินยอมให้นำข้อมูลไปใช้ที่ GD-Catalog	ยินยอม
* ชื่อผู้ติดต่อ	บริษัท ไทรคอนเนคชั่นเพอฟอร์แมนซ์ จำกัด (มหาชน)
* อีเมลผู้ติดต่อ	kentinee@ntpc.co.th
* วัตถุประสงค์	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อการให้บริการประชาชน พัฒนากิจการหน่วยงาน
* หน่วยงานที่ขอการปรับปรุงข้อมูล	เดือน
ค่าความถี่ของการปรับปรุงข้อมูล (ความถี่น้อยที่สุด)	ไม่設
* ขอบเขตเชิงภูมิศาสตร์หรือเขตพื้นที่	ไม่設
* แหล่งที่มา	บริษัท ไทรคอนเนคชั่นเพอฟอร์แมนซ์ จำกัด (มหาชน)
* รูปแบบการเก็บข้อมูล	XLS/XLSX
* หมวดหมู่ข้อมูลตามธรรมชาติของข้อมูลภาครัฐ	ข้อมูลสาธารณะ
* สิทธิบางขนาดให้ข้อมูล	License not specified
เชื่อมโยงในกระดาษกำกับข้อมูล	
ผู้สนับสนุนหรือผู้ร่วมดำเนินการ	
หน่วยย่อยที่สุดของการจัดเก็บข้อมูล	
URL	
ภาษาที่ใช้	<ul style="list-style-type: none"> ไทย อังกฤษ
วันที่เริ่มต้นสร้าง	
วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด	
ชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง	
ข้อมูลอ้างอิง	
สร้างโดย	จากฟองแป้นสวิตช์ข้อมูล
สร้างในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566
ปรับปรุงครั้งล่าสุดในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566

ภาพที่ ๒๒ หน้าจอระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สถานะงานปัจจุบัน:

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



โดย GCC 1111 จะจัดส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ของกระทรวงฯ ผู้ดูแลระบบ CKAN ดำเนินการนำขึ้นระบบ data catalog ผ่านทาง Email ดังรูป



[GCC1111] แจ้งการนำส่งข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เดือนธันวาคม 2567



kantinee@gmail.com
To ake.k@mdes.go.th



11:48 AM

เรียนคุณเอก

GCC1111 ขอแจ้งการนำส่งข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ File Opendat_DEC67 ในรูปแบบ XLSX และ CSV ไว้ที่ <https://idc3.ntcloudbox.com/s/JLT7HkkByDw3SMd> ขอความอนุเคราะห์ทาง MDES นำเข้าระบบ Data Catalog ของกระทรวงต่อไปค่ะ

ขอแสดงความนับถือ

กัญธิณี กัจฉปศิรินทร์

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

โทร. 0893280020

๒. สำหรับความคืบหน้าการเพิ่มระดับการเปิดเผยข้อมูล เป็นระดับ ๔ หรือ ระดับ ๕ นั้น 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/

และได้กำหนด RDF Schema สำหรับข้อมูลการสอบถามของประชาชน (SR) เป็นดังนี้

@prefix : <<http://example.org/schema/>> .

@prefix xsd: <<http://www.w3.org/2001/XMLSchema#>> .

Define each field as a property

:Opened a rdf:Property ;

 rdfs:label "Opened" ;

 rdfs:domain :SR ;

 rdfs:range xsd:dateTime .

:Type a rdf:Property ;

 rdfs:label "Type" ;

 rdfs:domain :SR ;

 rdfs:range xsd:string .

:Category a rdf:Property ;

 rdfs:label "Category" ;

 rdfs:domain :SR ;

 rdfs:range xsd:string .

:Topic a rdf:Property ;

 rdfs:label "Topic" ;

 rdfs:domain :SR ;

 rdfs:range xsd:string .

:Agency a rdf:Property ;
 rdfs:label "Agency" ;
 rdfs:domain :SR ;
 rdfs:range rdfs:Resource .

:Closed a rdf:Property ;
 rdfs:label "Closed" ;
 rdfs:domain :SR ;
 rdfs:range xsd:dateTime .

:Region a rdf:Property ;
 rdfs:label "Region" ;
 rdfs:domain :SR ;
 rdfs:range xsd:string .

:Skill a rdf:Property ;
 rdfs:label "Skill" ;
 rdfs:domain :SR ;
 rdfs:range xsd:string .

:Channel a rdf:Property ;
 rdfs:label "Channel" ;
 rdfs:domain :SR ;
 rdfs:range xsd:string .

:Gender a rdf:Property ;
 rdfs:label "Gender" ;
 rdfs:domain :SR ;
 rdfs:range xsd:string .



หากเราต้องการอธิบายการสอบถามของประชาชน (SR) ดังตัวอย่างนี้ :

ตัวอย่าง รายละเอียดการสอบถามข้อมูล SR1

วันที่และเวลาที่สอบถาม (Open): 1 พฤศจิกายน 2024 เวลา 09:00 น.

ประเภท (Type): Q&A (คำถามและคำตอบ)

หมวดหมู่ (Category): เศรษฐกิจ

หัวข้อ (Topic): สอบถามสิทธิการใช้จ่ายผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

หน่วยงาน (Agency): กระทรวงการคลัง

วันที่และเวลาที่ปิดงาน (Close): 1 พฤศจิกายน 2024 เวลา 17:00 น.

ภูมิภาค (Region): เหนือ

ประเภทงาน (Skill): การให้ข้อมูล (Info)

ช่องทาง (Channel): โทรศัพท์ (Phone)

เพศของผู้สอบถาม (Gender): หญิง

จะสามารถเขียน RDF ที่อ้างอิงตาม RDF Schema ที่ออกแบบ ได้ดังนี้

:SR1 a :SR ;

:Opened "2024-11-01T09:00:00"^^xsd:dateTime ;

:Type "Q&A" ;

:Category "เศรษฐกิจ" ;

:Topic "สอบถามสิทธิการใช้จ่ายผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ" ;

:Agency <https://www.mof.go.th/> ;

:Closed "2024-11-01T17:00:00"^^xsd:dateTime ;

:Region "เหนือ" ;

:Skill "Info" ;

:Channel "Phone" ;

:Gender "หญิง" .

การดำเนินงานต่อไป:

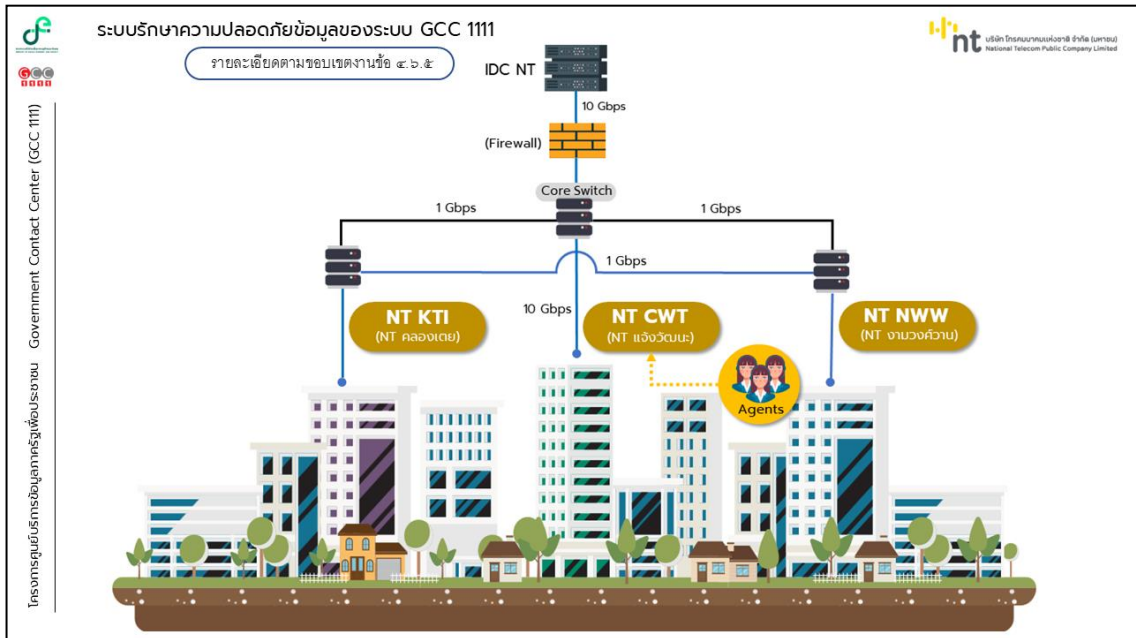
- นำส่งชุดข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน มกราคม ต่อไป
- ทดสอบการนำเข้าข้อมูลในรูปแบบ RDF สู่ระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม <https://datacatalog.mdes.go.th/> เพื่อเปิดเผยข้อมูลที่ระดับ ๔



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

การดำเนินการ

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



รูปที่ ๔๖ แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111



ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๖ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดเก็บให้ผู้ว่าจ้างได้ทราบ

การดำเนินการ

บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีการดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยมีการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พร้อมทั้งมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001 ของระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) 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 ธันวาคม 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 ธันวาคม ๒๕๖๗ GCC 1111 ไม่มีการดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



