



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เดือน มกราคม ๒๕๖๘





สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร)	๒
ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๑)	๕
ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๒)	๓๔
ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๓)	๖๓
ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๔)	๗๓
ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๕)	๑๒๕
ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนาารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๖)	๑๒๘
ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๗)	๑๔๕



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



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

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

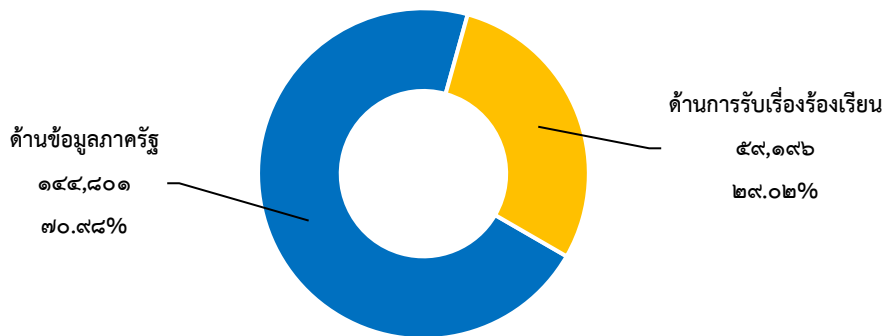
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการข้อมูลข่าวสาร ให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลาง บริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงานและดำเนินการ ร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนัก นายกรัฐมนตรี ในการเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแล ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องราວร้องทุกข์ 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 มกราคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๒๐๓,๙๙๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๑๔๔,๘๐๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๘ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๙,๑๙๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๒ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๔๔,๘๐๑	๕๙,๑๙๖	๒๐๓,๙๙๗
ร้อยละ	๗๐.๙๘	๒๙.๐๒	๑๐๐

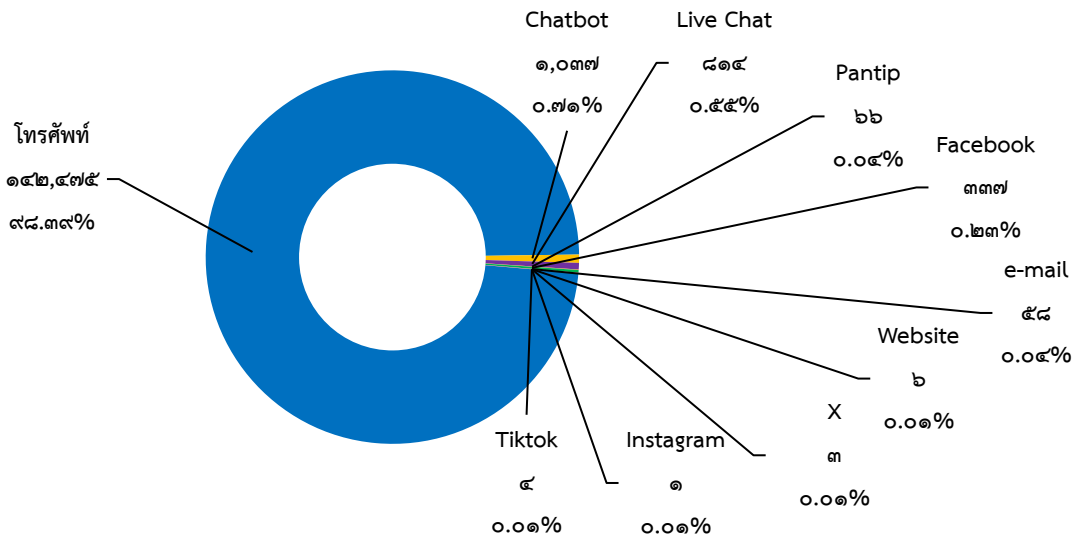
รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐ และด้านการรับเรื่องร้องเรียน

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

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๑๔๔,๘๐๑ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๔๒,๔๗๕ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๐๓๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๘๑๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๓๓๗ ครั้ง e-mail จำนวน ๕๘ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง X จำนวน ๓ ครั้ง Instagram จำนวน ๑ ครั้ง และTikTok จำนวน ๔ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



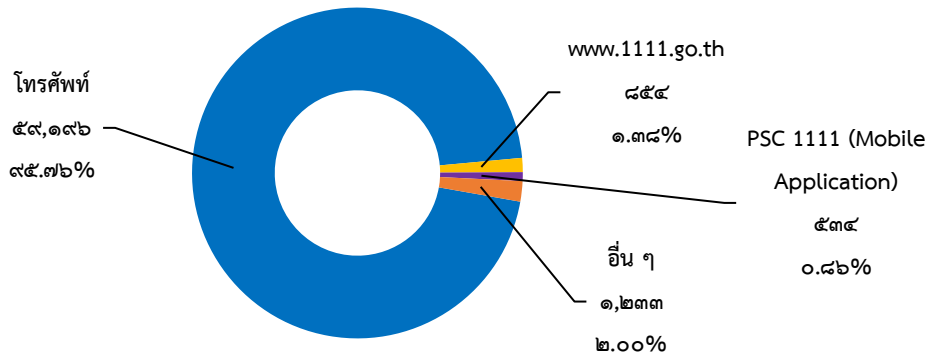
รายการ	โทรศัพท์	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๔๒,๔๗๕	๑,๐๓๗	๘๑๔	๖๖	๓๓๗	๕๘	๖	๓	๑	๔	๑๔๔,๘๐๑
ร้อยละ	๙๘.๓๓	๐.๗๑	๐.๕๕	๐.๐๕	๐.๒๓	๐.๐๔	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๑,๐๓๗ ครั้ง โดยมีหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการคลัง สำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ การใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal) ชื่อเต็ม และชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๖๑,๘๑๗ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๕๙,๑๙๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๘๕๔ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๕๓๔ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๒๓๓ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๙,๑๙๖	๘๕๔	๕๓๔	๑,๒๓๓	๖๑,๘๑๗
ร้อยละ	๙๕.๗๖	๑.๓๘	๐.๘๖	๒.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



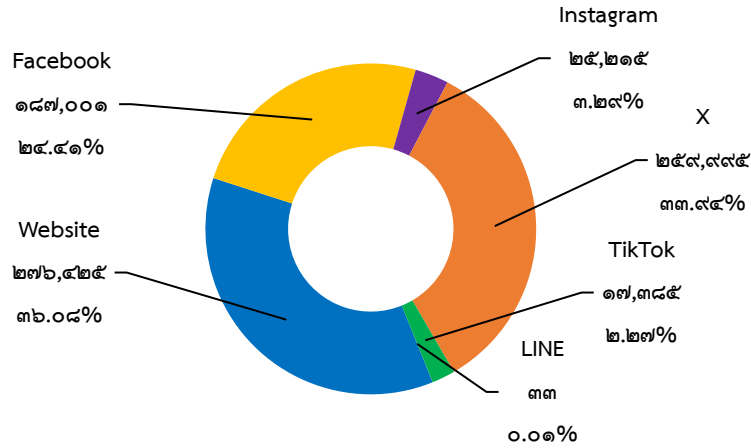
ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพ ทั้งในด้านระบบ และอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุง และเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๗๕๐ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพ การให้บริการจากการทดสอบใช้บริการ จำนวน ๓๕๐ ครั้ง พบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๓๔๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๑ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสาย เพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการ Monitor การให้บริการของพนักงานจำนวน ๑,๑๖๒ สาย ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๖๒ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๘ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website, Facebook, X, Instagram, TikTok และ LINE ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพ และคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๔

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๗๖๖,๐๕๔ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๗๖,๔๒๕ ครั้ง Facebook จำนวน ๑๘๗,๐๐๑ ครั้ง Instagram จำนวน ๒๕,๒๑๕ ครั้ง X จำนวน ๒๕๙,๙๙๕ ครั้ง TikTok จำนวน ๑๗,๓๘๕ ครั้ง และ LINE จำนวน ๓๓ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๔



สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	LINE	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๗๖,๔๒๕	๑๘๗,๐๐๑	๒๕,๒๑๕	๒๕๙,๙๙๕	๑๗,๓๘๕	๓๓	๗๖๖,๐๕๔
ร้อยละ	๓๖.๐๘	๒๔.๔๑	๓.๒๙	๓๓.๙๔	๒.๒๗	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขอความช่วยเหลือ การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขอความช่วยเหลือจากพนักงานรับสาย จำนวน ๓๗ ครั้ง และขอความช่วยเหลือให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๙ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๒๓ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๘๔.๘๑ จากจำนวนสายทั้งหมด ๒๐๑,๖๗๑ ครั้ง สามารถให้บริการสำเร็จ จำนวน ๑๗๑,๐๓๐ ครั้ง ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



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

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

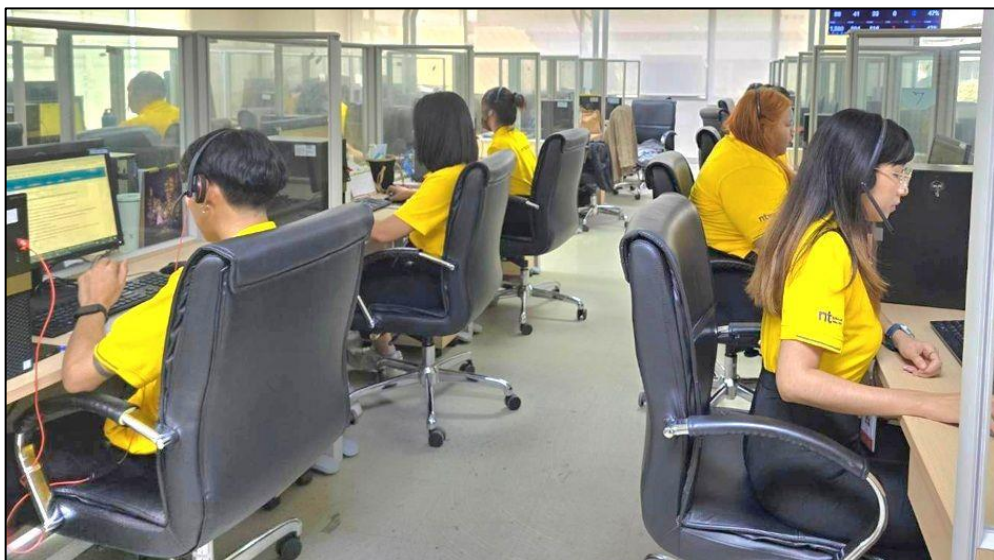


ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๖ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น ๑) สอบถาม การเดินทางเข้าประเทศไทยของชาวต่างชาติ ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ เมื่อชาวต่างชาติประสงค์จะเดินทางเข้าประเทศไทยจะต้องขอวีซ่าจากสถานทูตไทยก่อนเดินทางเข้ามาในประเทศ วิธีที่ ๑ หากเป็นการขอวีซ่าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์ www.thaivisa.go.th จะต้องรอผลการอนุมัติวีซ่าก่อนที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศ วิธีที่ ๒ หากชาวต่างชาติมีสัญชาติที่ได้รับการยกเว้นวีซ่าก็สามารถเดินทางเข้าประเทศไทยได้โดยไม่ต้องขอวีซ่าก่อน ทั้งนี้ หากขอวีซ่าผ่านเว็บไซต์แล้วยังอยู่ระหว่างการพิจารณาหรือพบปัญหาการใช้งาน ให้ติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของกระทรวงการต่างประเทศที่ดูแลเว็บไซต์ที่หมายเลข ๐๒ - ๒๐๓๓ - ๕๐๐๐ โดยตรง ๒) สอบถาม ระยะเวลาที่สามารถยื่นคำร้องขออยู่ต่อก่อนวีซ่าหมดอายุ ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ ระยะเวลาที่สามารถยื่นคำร้องขออยู่ต่อช่วง ๔๕ วันสุดท้าย ก่อนวีซ่าหมดอายุ (นับรวม เสาร์ อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์) โดยระยะเวลาอนุมัติวีซ่าขึ้นอยู่กับประเภทวีซ่าที่ยื่นขอ เมื่อดำเนินการขออยู่ต่อแล้วเจ้าหน้าที่จะประทับตราวันนัดฟังผลลงในเล่มพาสปอร์ต

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ โดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง



รูปที่ ๖ ภาพการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑



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

การดำเนินการ

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

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

การดำเนินการ

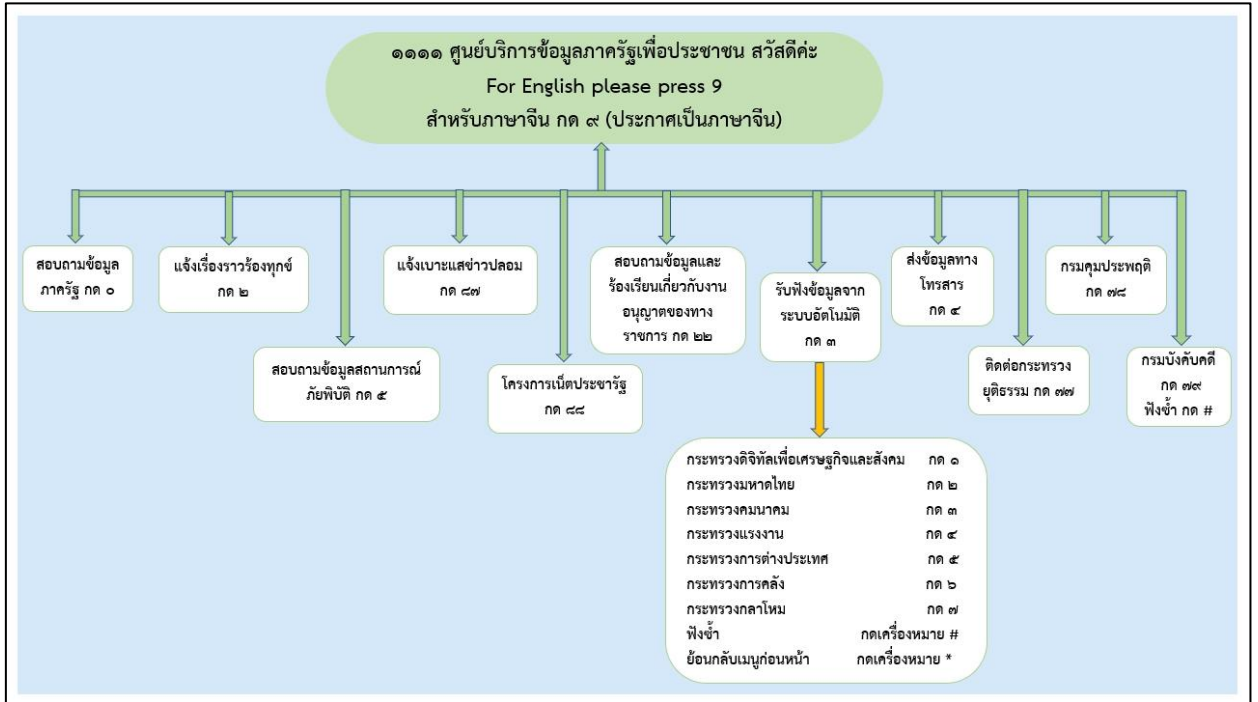
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูล และระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ดังแสดงตามแผนภาพแสดงผัง และขั้นตอนการให้บริการ และระบบข้อมูลอัตโนมัติ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



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

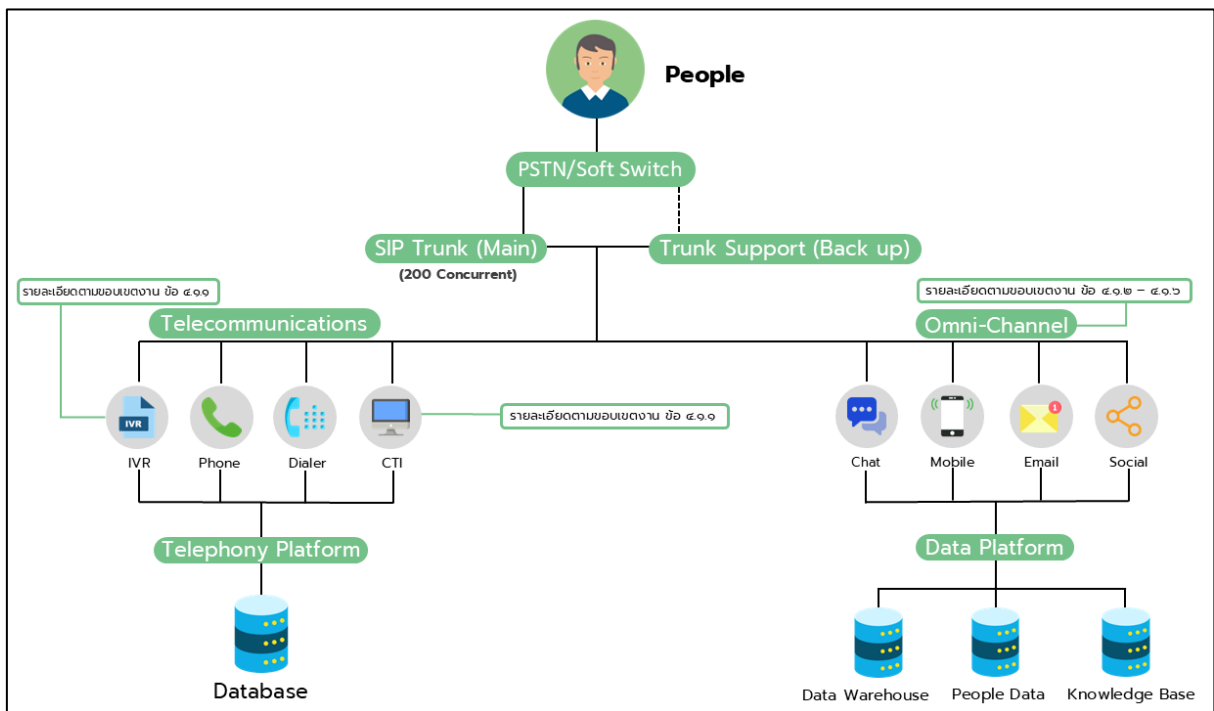
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



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
ที่ผู้รับแจ้งไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มี
การโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ในแต่ละกระทรวง กรม
ตามความจำเป็นที่แต่ละกระทรวง กรม กำหนด เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent)
ในกรณีที่ผู้รับแจ้งไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มี
การโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘
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 พร้อมทั้งปรับปรุงเว็บไซต์ให้มี
ความสวยงาม 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 มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



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

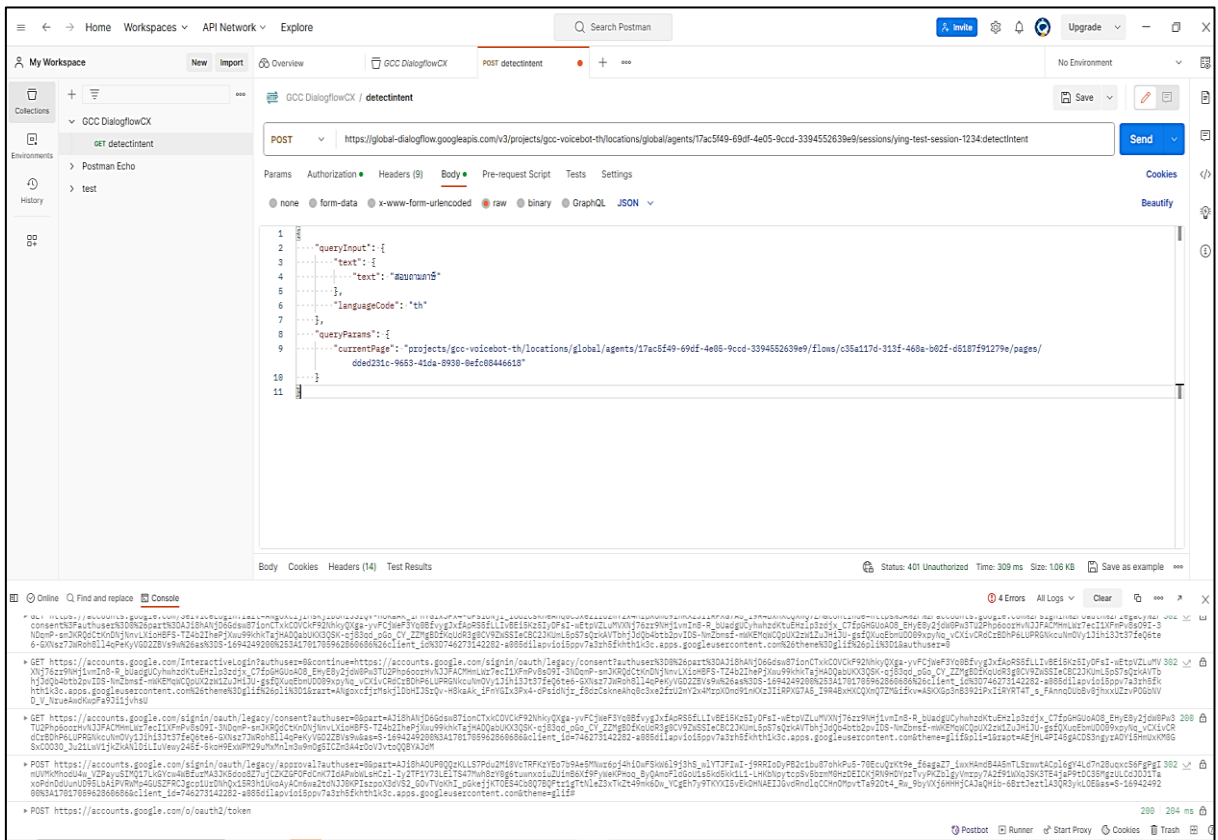
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

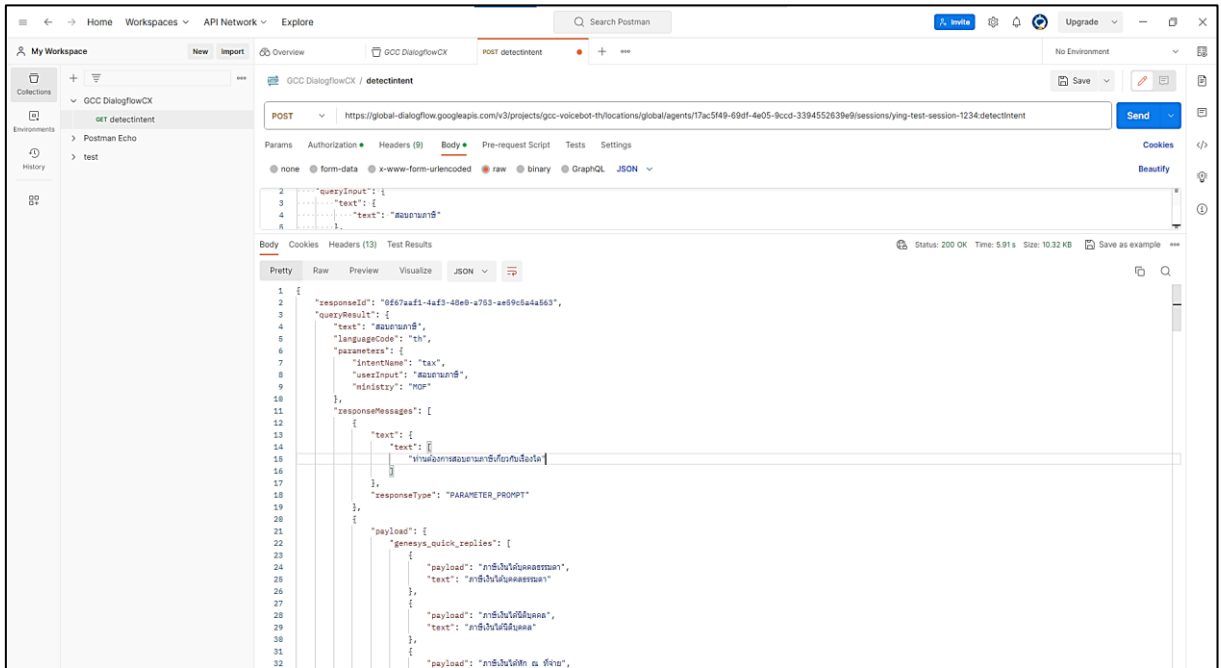
จากรูปด้านล่างเป็นการให้บริการสนทนาผ่านการเรียกใช้ APIs โดยกำหนดให้โปรแกรม Postman จำลองเป็นโปรแกรมอื่นที่มาเรียกใช้งานบริการสนทนาของ GCC Chatbot โดยสามารถเรียกใช้ APIs โดยการส่ง HTTP POST ไปยัง APIs Endpoint นี้

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

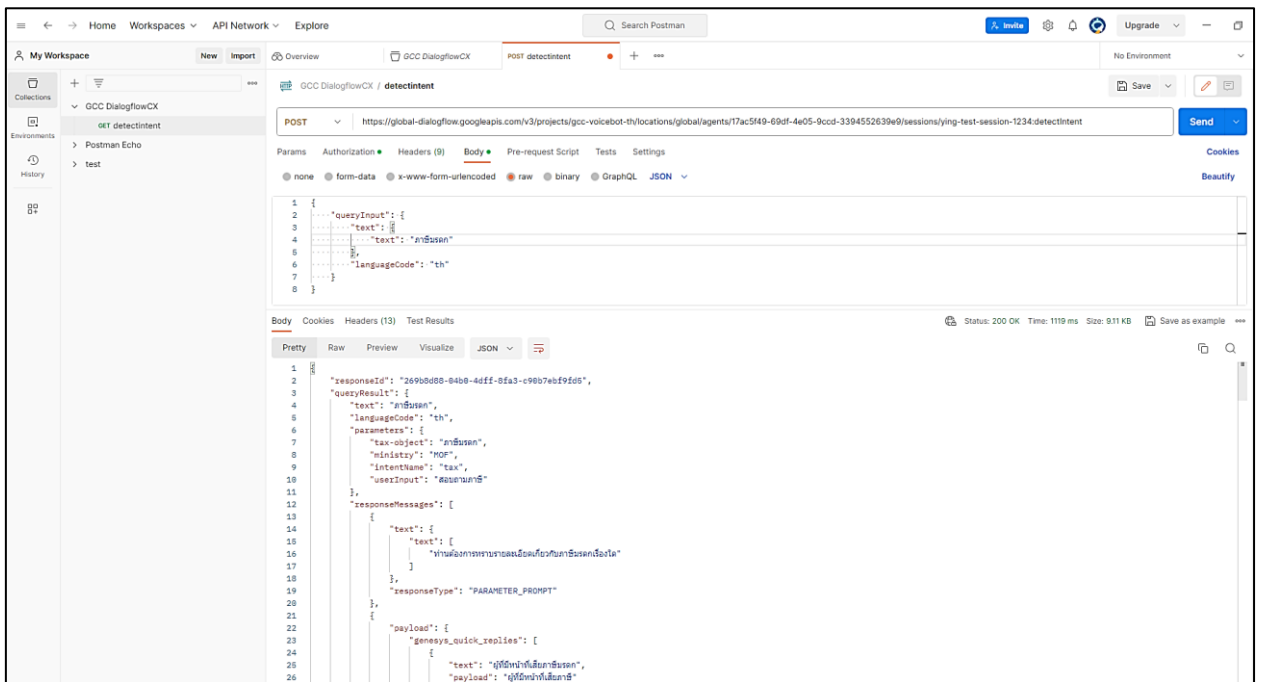


รูปที่ ๑๐ ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

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

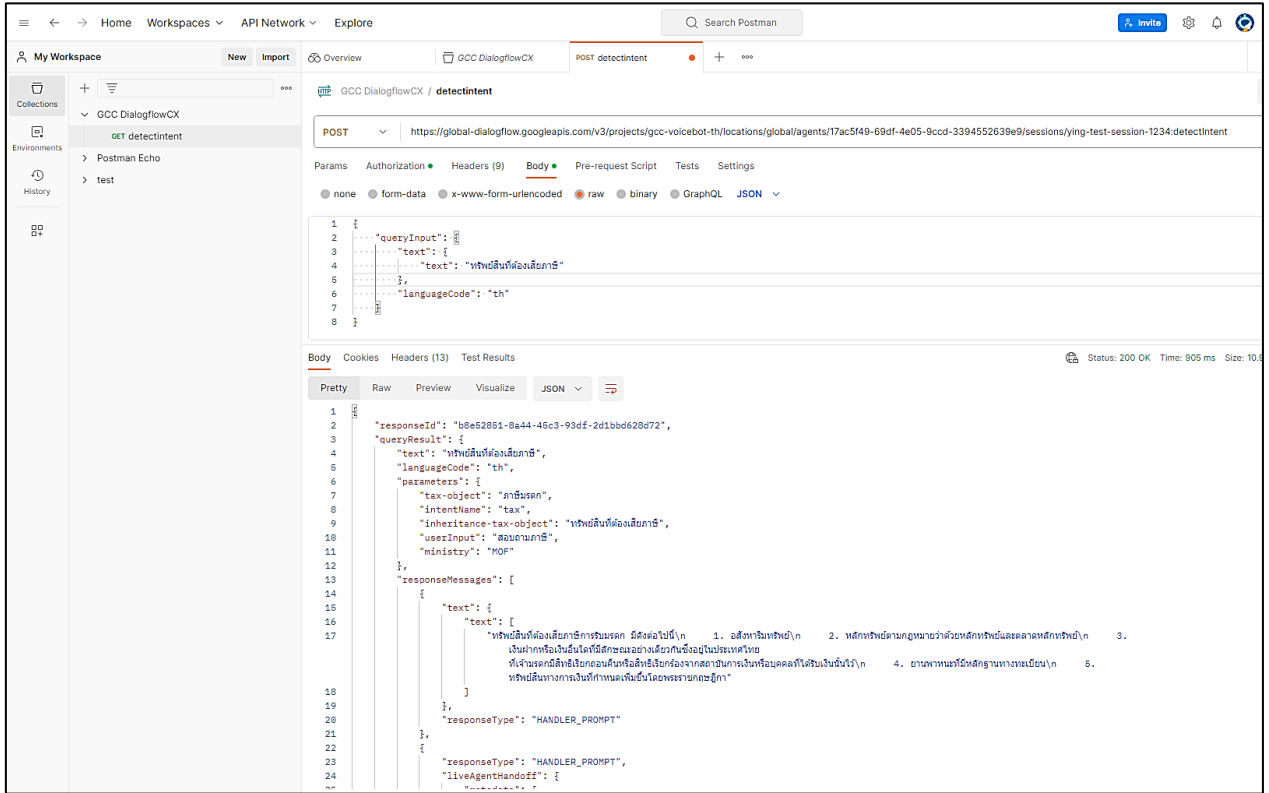


รูปที่ ๑๑ ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษา
เช่น ภาษาเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก



รูปที่ ๑๒ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีมรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีมรดก
เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

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



รูปที่ ๑๓ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีمرتค

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

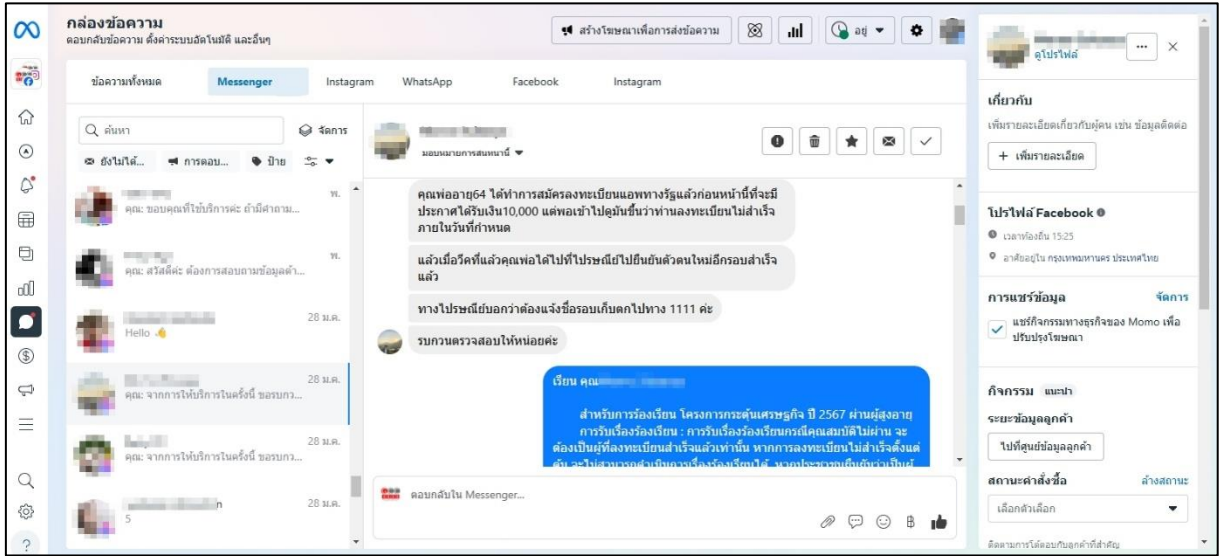
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๙๗ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๘๗,๐๐๑ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบ หน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๔,๖๔๐ ครั้ง ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ๑) ประกาศจากกรมการจัดหางาน เรื่อง รายชื่อสถานพยาบาลเอกชนที่ผ่านหลักเกณฑ์ตรวจสุขภาพคนต่างด้าว (ฉบับที่ ๑๐) สอบถามเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์กรมการจัดหางาน หรือสายด่วน ๑๕๐๖ กด ๒ ๒) กรมการจัดหางาน เปิดต่ออายุใบอนุญาตทำงานแรงงาน ๔ สัญชาติ กัมพูชา ลาว เมียนมา เวียดนาม ๓) สุขสันต์วันตรุษจีน ๒๕๖๘ สวีตตีปิมะเส็ง หรืองูเล็ก ซึ่งเป็นสัญลักษณ์แห่งความฉลาด สติปัญญา และการเปลี่ยนแปลง ในปีงูมงคลนี้ ขอให้ทุกท่านเปี่ยมด้วยความสุข ความเจริญรุ่งเรือง สุขภาพแข็งแรง การงานสมหวัง และร่ำรวยเงินทอง! ซินเจียยู่อี่ ซินนี้ฮวดใช้ โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

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



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

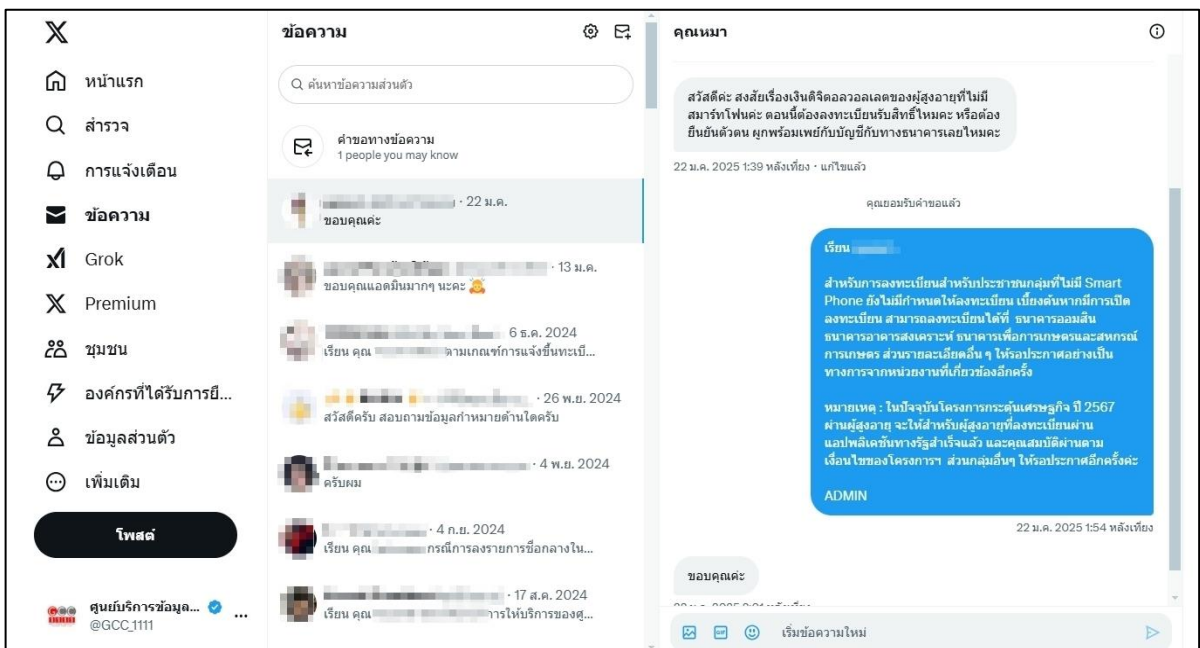
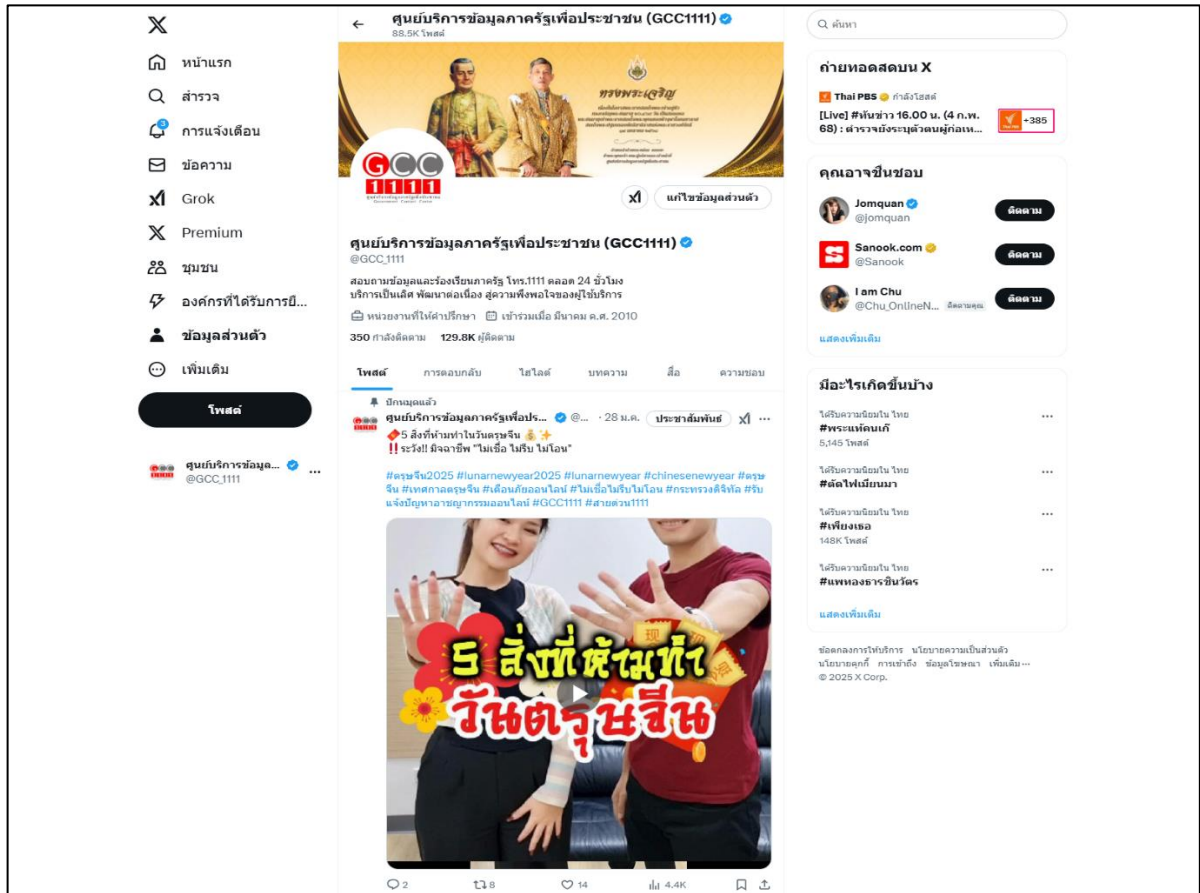


รูปที่ ๑๔ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๙๗ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๕๙,๙๙๕ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๒๙,๘๐๕ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ๕ สิ่งที่ทำในวันตรุษจีน ระวังมิจฉาชีพ “ไม่เชื่อ ไม่รับ ไม่โอน” ๒) ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาลงวดประจำวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๘ ๓) เดือนกุมภาพันธ์มิจฉาชีพ!! แอบอ้างกรมบัญชีกลาง แจกเงินได้รับเงินบำนาญ ค้างจ่าย โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

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



รูปที่ ๑๕ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

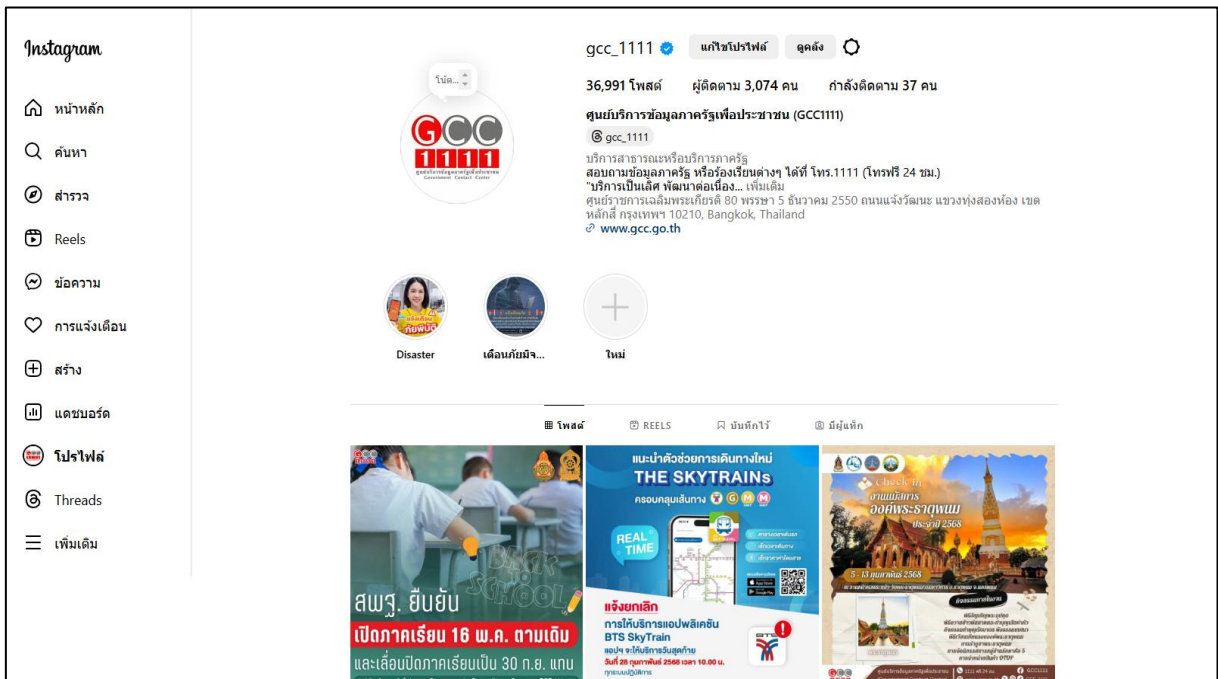
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

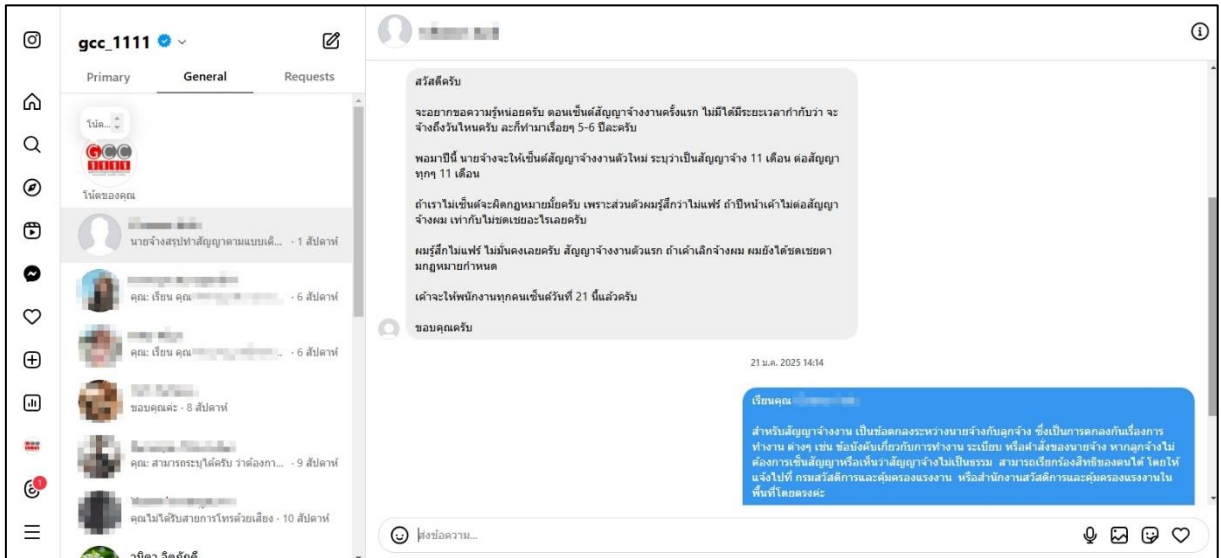
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๔๗ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๕,๒๑๕ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓,๐๗๔ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) โครงการ “บ้านเพื่อคนไทย” ๒) ข่าวดีสำหรับวันเด็กแห่งชาติ เนื่องในโอกาสวันเด็กแห่งชาติที่จะถึง ในวันเสาร์ที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๘ องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ขอเชิญชวนเด็ก ๆ เข้าชมสวนสัตว์ฟรี ๖ แห่งทั่วประเทศ ๓) “ตัวเล็กสามตัว ดิดหนัก मामิว ต้องพาตัวไปบำบัด” บำบัดยาเสพติด โทร.๑๑๑๑ โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



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

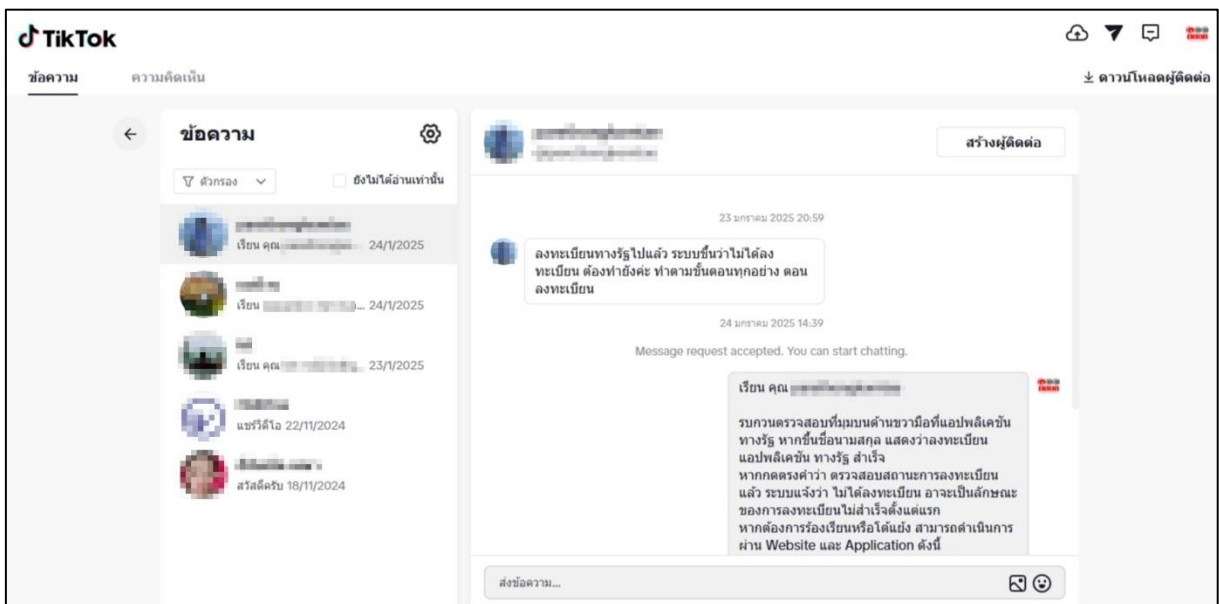


รูปที่ ๑๖ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๒ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑๗,๓๘๕ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๙๙๙ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) โครงการ “บ้านเพื่อคนไทย” ๒) ข่าวดีสำหรับเด็กแห่งชาติ เนื่องในโอกาสวันเด็กแห่งชาติที่จะถึงในวันเสาร์ที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๘ องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ขอเชิญชวนเด็ก ๆ เข้าชมสวนสัตว์ฟรี ๖ แห่งทั่วประเทศ ๓) “ตัวเล็กสามตัว ติดหนัก เมามัว ต้องพาตัวไปบำบัด” บำบัดยาเสพติด โทร. ๑๑๑๑ โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการ ผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

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



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
- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ ได้
- สามารถเพิ่มเพื่อนโดยไม่จำกัดจำนวน
- ส่งข้อความบรอดแคสต์ตามกลุ่มเป้าหมายได้ โดยสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น ผู้ใช้ที่เคยคลิกลิงก์ในข้อความบรอดแคสต์ หรือผู้ใช้ที่เคยเปิดข้อความบรอดแคสต์ หรือกลุ่มเป้าหมายที่มี User ID เป็นต้น



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

การดำเนินการ

ตาราง ๑ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โครงการ ศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามขอบเขตของงานข้อ ๔ ขอบเขตของการดำเนินงาน											
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน										หมายเหตุ
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗					ปี พ.ศ. ๒๕๖๘					
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	
๔.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ											
๔.๑.๔ ขยายช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE เพื่อเพิ่มการเข้าถึงและครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานมากขึ้น ทำให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้											
จัดทำแผนในการเปิดช่องทางการให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE											
จัดเตรียมบัญชี Line official account (LINE OA) สำหรับ GCC 1111 เป็นบัญชีที่ได้รับการรับรองและยืนยันตัวตนจาก LINE											
จัดเตรียมบริการเพื่อรองรับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA											
จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA											
เปิดให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE OA โดยมีรายละเอียด ดังนี้											
- เป็นบัญชีแบบทางการที่ผ่านการรับรองและ ได้ผ่านการยืนยันตัวตนกับทาง LINE											
- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ ทั้งในรูปแบบข้อความ รูปภาพ หรือคลิป VDO ได้											
- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ ได้											
- สามารถเพิ่มเพื่อนโดยไม่จำกัดจำนวน											
- ส่งข้อความบรอดแคสต์ตามกลุ่มเป้าหมายได้ โดยสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น ผู้ใช้ที่เคยคลิกลิงก์ในข้อความบรอดแคสต์ หรือผู้ใช้ที่เคยเปิดข้อความบรอดแคสต์ หรือกลุ่มเป้าหมายที่มี User ID เป็นต้น											

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

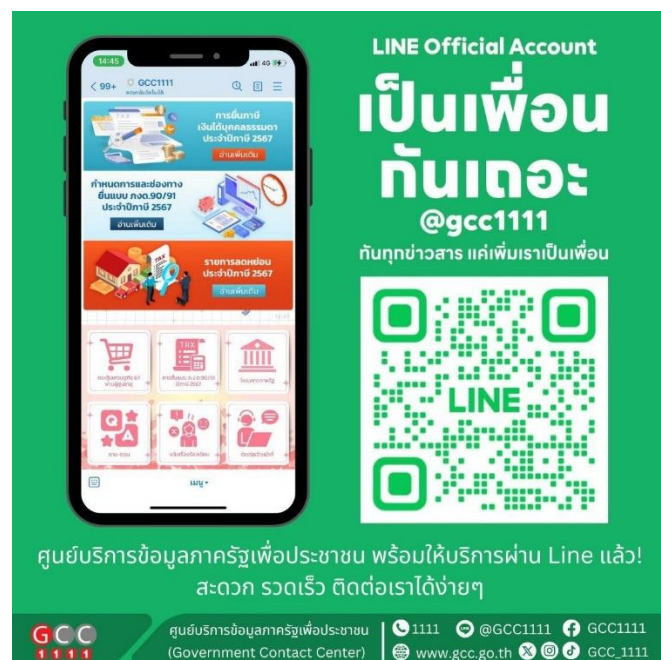
การดำเนินงานใน เดือน มกราคม ๒๕๖๘ ยังคงอยู่ระหว่างการตรวจสอบการรับรองและการยืนยันตัวตนจากทาง LINE ยังไม่เสร็จสิ้น และได้มีการติดตามสถานะกับ LINE อย่างต่อเนื่อง ซึ่งทีมงานได้มีการเปิดให้บริการเรียบร้อยแล้ว โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีการประชาสัมพันธ์ New Online Service ไปยังช่องทางต่าง ๆ ของ GCC 1111 โดยมีภาพประชาสัมพันธ์ ดังนี้



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



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

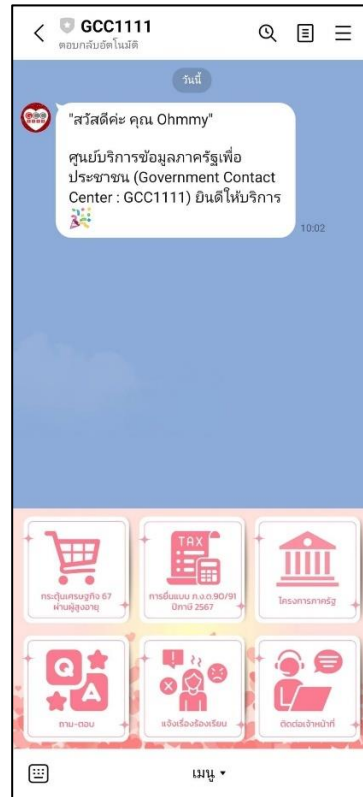


ทีมงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ผ่านช่องทาง LINE OA มุ่งเน้นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ และสามารถเพิ่มเพื่อนโดยไม่จำกัดจำนวน โดยมีตัวอย่างหน้าจอ LINE OA ของ GCC 1111 ดังภาพต่อไปนี้



Government Contact Center : (GCC 1111)
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111

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

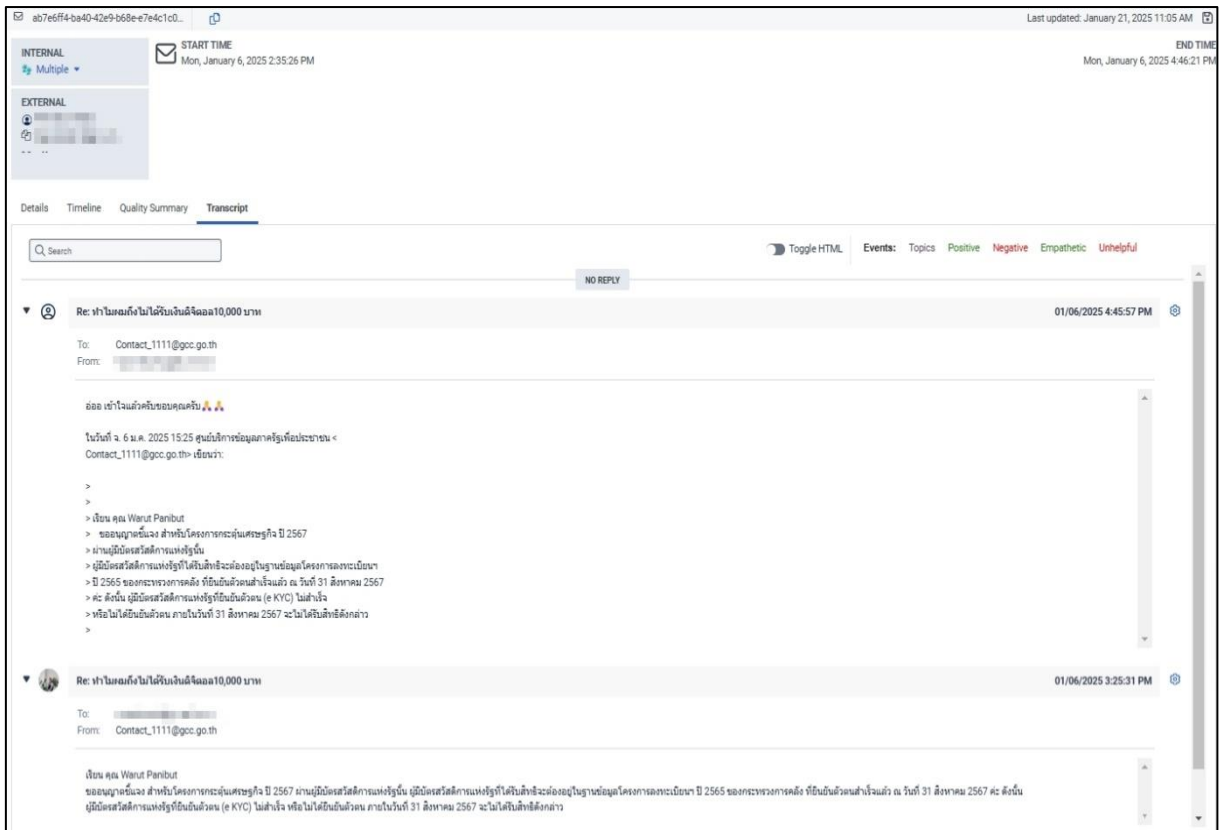


ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact_1111@gcc.go.th โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- 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 แชร์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

การดำเนินการ

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

The screenshot shows the Pantip website interface. At the top, there is a banner for '10 กระแสปันทิปแห่งปี 2024' (10 Pantip Trends of the Year 2024). Below the banner is a navigation bar with options like 'หน้าแรก', 'คอมมูนิตี้', 'กิจกรรม', 'แลกพอยต์', 'อื่นๆ', and 'ค้นหา Pantip'. The main content area displays the profile of 'ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111'. The profile includes a profile picture, a description of the service, and statistics: 'ผู้ติดตาม' (Followers) 89 and 'กำลังติดตาม' (Following) 0. There are buttons for 'กระแสดัง', 'กระแสดับ', 'กระแสป๊อป', 'กำลังติดตาม', and 'ผู้ติดตาม'. The profile also lists recent posts, such as 'ทะเบียนบ้านหายเจ้าบ้านไม่ว่างทำไงดีคะ' and 'วันที่ 25 - 31 มกราคม 2568 นักรดสารณะฟรี สายสีแดงฟรีหรือไม่'. On the right side, there is a 'สติ๊กเกอร์' (Sticker) section and a 'ลิงก์' (Link) section with links to the website, Facebook, and Twitter.



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 มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

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 รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน 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 มกราคม ๒๕๖๘ 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 และโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ เป็นต้น

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

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

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ จำนวน ๘,๗๕๐ รายการ ประกอบด้วย



๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กรุงเทพมหานคร ขยายเวลาการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ สำหรับปีภาษี ๒๕๖๘ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ๑. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างต้องชำระภาษีภายใน ๓๐ วัน หลังจากได้รับแจ้งการประเมินภาษี ๒. ภาษีป้าย เจ้าของป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการ (ภ.ป.๙) ณ สำนักงานเขต ที่ป้ายนั้นติดตั้ง หรือในกรณีที่ป้ายติดตั้งบนยานพาหนะให้ยื่นแบบ ณ สำนักงานเขตที่ยานพาหนะนั้น จดทะเบียน การยื่นแบบต้องดำเนินการภายในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ และชำระภาษีภายใน ๑๕ วัน หลังได้รับแจ้งการประเมิน สำหรับป้ายที่ติดตั้งหลังเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ป้ายใหม่ที่ทดแทนป้ายเดิม หรือมีการแก้ไขป้าย ที่ต้องชำระภาษีเพิ่ม ต้องยื่นแบบแสดงรายการ (ภ.ป.๙) ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ติดตั้งหรือแก้ไข นิติบุคคล ที่ยื่นแบบต้องแสดงหลักฐาน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน และบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ๓. ภาษีบำรุง ท้องที่ เจ้าของที่ดินต้องชำระภาษีภายใน ๓๐ วัน หลังจากได้รับแจ้งการประเมินภาษี ๔. ภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง เจ้าของที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และห้องชุด ต้องชำระภาษีภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ชำระได้ ที่จุดบริการด่วนมหานคร ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๑ หรือสำนักงานเขตในพื้นที่ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ที่กองรายได้ สำนักงานคลัง หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๒๖ ๖๒๒๐ - ๑, ๐ ๒๒๒๔ ๘๒๖๕, ๐ ๒๒๒๒ ๔๓๐๔ หรือฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตในพื้นที่อาศัย

- คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สมช.) ให้ขยายระยะเวลาการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรงในเขตพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้การบริหารจัดการด้านความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในพื้นที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเสนอ ดังนี้ ๑. จังหวัดนราธิวาส ยะลา อำเภอยี่งอ อำเภอสุไหงโก-ลก อำเภอแว้ง และอำเภอสือคริน ๒. จังหวัดปัตตานี ยะลา อำเภอยะหริ่ง อำเภอปะนาเระ อำเภอมายอ อำเภอไม้แก่น อำเภอทุ่งยางแดง อำเภอกะพ้อ และ อำเภอแม่ลาน ๓. จังหวัดยะลา ยะลา อำเภอเบตง อำเภอยะหา อำเภอรามัน อำเภอกาบัง และอำเภอรองปีนัง ออกไปอีก ๓ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๘ ทั้งนี้ เห็นชอบ ให้ปรับลดพื้นที่อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ออกจากพื้นที่การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีความร้ายแรง ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตั้งแต่วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ เพื่อให้ การบริหารจัดการการรักษาความสงบ และความปลอดภัยมีเอกภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

- กรุงเทพมหานคร ประกาศมาตรการควบคุมมลพิษทางอากาศในพื้นที่ควบคุม (Low Emission Zone) โดยกำหนดห้ามรถบรรทุกที่ไม่ได้จดทะเบียนในบัญชีสีเขียว (Green List) เข้าเขตพื้นที่ ๑๓ เขต ภายในวงแหวนรัชดาภิเษกในช่วงสถานการณ์วิกฤตฝุ่นละออง มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๐.๐๑ น. จนถึงวันศุกร์ที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๒๓.๕๙ น. สำหรับรถบรรทุก ตั้งแต่วันที่ ๖ ล้อขึ้นไป (ยกเว้นรถที่ใช้พลังงานไฟฟ้า EV, NGV, EURO 5 - 6) และไม่ได้จดทะเบียนในบัญชีสีเขียว



ห้ามเข้าสู่พื้นที่ดังกล่าว ทั้งนี้ หากฝ่าฝืนมาตรการดังกล่าวจะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่ กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๓ ๒๕๕๑

- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) แจ้งเตือนประชาชนในช่วงเทศกาลตรุษจีน ที่มักเกิดขึ้นในช่วงเทศกาล อาทิ การประกอบอาหาร การจุดธูปเทียนเพื่อบูชาเทพเจ้า และบรรพบุรุษ รวมถึงการเผากระดาษเงินกระดาษทอง อาจเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยมากกว่าปกติ เพื่อความปลอดภัยขอความร่วมมือประชาชนดำเนินมาตรการป้องกันอัคคีภัยในช่วงเทศกาลตรุษจีนอย่างเคร่งครัด สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งเหตุ สามารถติดต่อได้ที่ สายด่วน ๑๗๘๔

- ข้อมูลเศรษฐกิจ และการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของพยากรณ์อากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

๒. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก สภาอากาศไทย ดังนี้

- สมาคมโลหิตวิทยาแห่งประเทศไทย ร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภาอากาศไทย ประชาสัมพันธ์เชิญชวนประชาชนที่สนใจเข้าร่วมงานโลหิตวิทยาพบประชาชน ครั้งที่ ๒๔ ในหัวข้อ “ไขปริศนาการรักษาด้วยสเต็มเซลล์” จัดขึ้นในวันเสาร์ที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ๑๒๑๐ ชั้น ๑๒ โชน B อาคารภูมิสิริมังคลานุสรณ์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภาอากาศไทย ผู้สนใจสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมงานได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ภายในวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๘ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สมาคมโลหิตวิทยาแห่งประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๑๖ ๕๕๗๗ - ๘ และศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภาอากาศไทย หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๕๖ ๔๓๐๐ หรือ ๐ ๒๒๖๓ ๙๖๐๐ ต่อ ๑๑๐๑, ๑๗๖๐, ๑๗๗๑ (ในวันและเวลาทำการ)

- ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภาอากาศไทย ประชาสัมพันธ์โครงการ “๗๐ พรรษา ๗๐ ล้านซีซี” เพื่อเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในโอกาสทรงเจริญพระชนมายุ ๗๐ พรรษา ในวันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘ เชิญชวนประชาชนร่วมบริจาคโลหิตตลอดปี ๒๕๖๘ โดยมีเป้าหมายเพิ่มปริมาณโลหิตสำรองทั่วประเทศให้ครบ ๗๐ ล้านซีซี โดยเฉพาะการกระตุ้นให้ผู้บริจาคโลหิตเพิ่มความถี่ในการบริจาคจาก ๑ ครั้งต่อปี เพิ่มเป็น ๒ - ๓ ครั้งต่อปี สำหรับผู้ที่บริจาคครบ ๒ ครั้ง ในปี ๒๕๖๘ ณ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ภาคบริการโลหิตแห่งชาติ ๑๒ แห่ง โรงพยาบาลของกองทัพบก และโรงพยาบาลสาขาบริการโลหิตทั่วประเทศ จะได้รับ “พระผงหลวงปู่่มั่น ภูริทัตโต” เป็นที่ระลึก



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

- หัวข้อหรือประเภทเรื่องของคำถามที่ถูกสอบถาม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รวบรวม และจัดทำข้อมูลการใช้บริการของประชาชน โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีการรวบรวม และจัดทำข้อมูลหัวข้อหรือประเภทเรื่องของคำถามที่ถูกสอบถาม ดังนี้



คำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

การเมือง-การปกครอง



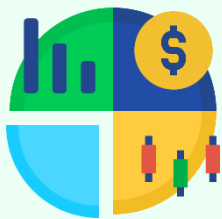
- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)
- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน

สังคมและสวัสดิการ



- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การปรับเพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุ - ผู้พิการสูงสุด ๑,๒๕๐ บาท

เศรษฐกิจ



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

การศึกษาและเทคโนโลยี



- ค่าขวัญวันเด็กประจำปีต่าง ๆ
- การเทียบวันตามปฏิทิน
- ค่าขวัญวันครูประจำปีต่าง ๆ

อื่น ๆ

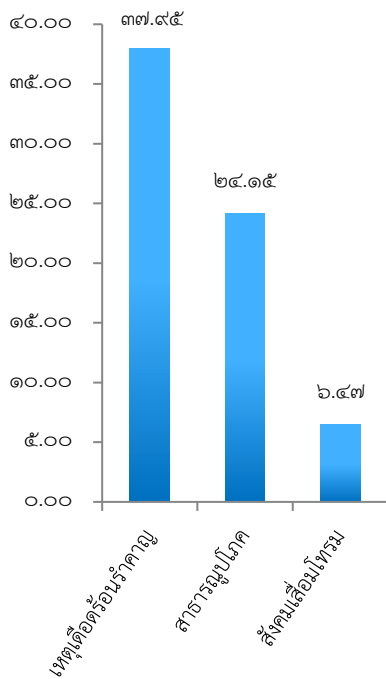


- โครงการคณสู์ เราช่วย
- การตรวจสอบข้อมูลการสมัครบริการพร้อมแพทย์ของบัญชีธนาคาร
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ



- หัวข้อหรือประเภทเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รวบรวม และจัดทำข้อมูลการใช้บริการของประชาชน โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีการรวบรวม และจัดทำข้อมูลหัวข้อหรือประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้



สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

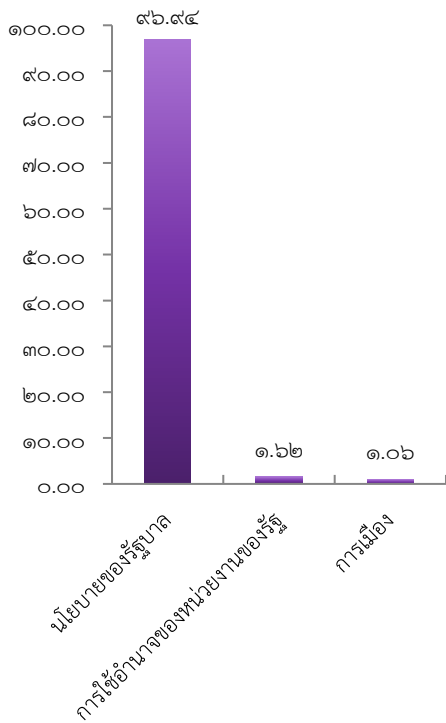
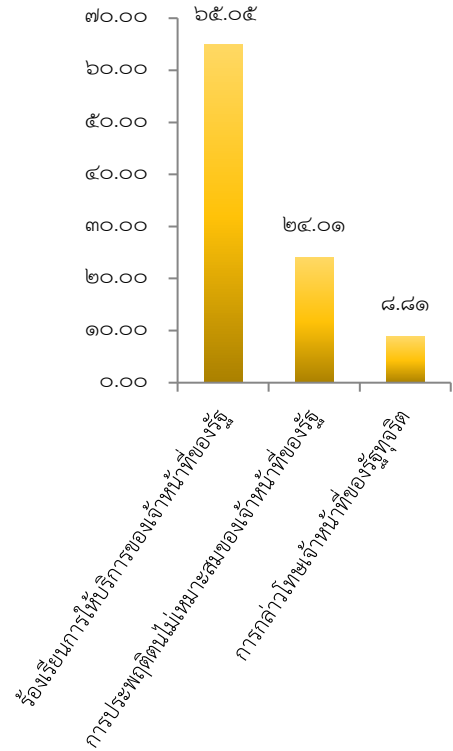
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๓๗.๙๕ ได้แก่ แจ้งเหตุกรณีประสบปัญหาเสียงดังรบกวนจากการจับกลุ่มดื่มสุรา เปิดเพลงส่งเสียงดังรบกวน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศสถานการณ์ฝุ่นในพื้นที่ต่าง ๆ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีประสบปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากการเผาขยะ ฯลฯ
- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๒๔.๑๕ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคม ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ฯลฯ
- สังคมเสมือนโทรม** ร้อยละ ๖.๔๗ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบเสพและจำหน่ายยาเสพติด ประเภท ยาบ้า ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่นำสุนัขจรจัดออกจากพื้นที่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณี ฯลฯ



การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๕.๐๕ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดต่าง ๆ ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๒๔.๐๑ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๘.๘๑ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตของคณะกรรมการหมู่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการเรียกรับเงินของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ



การเมือง-การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

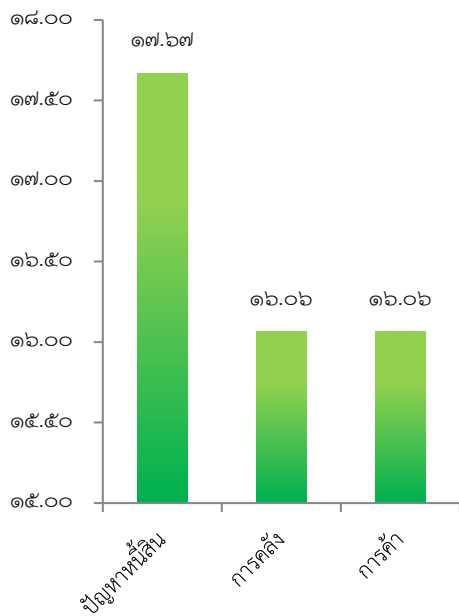
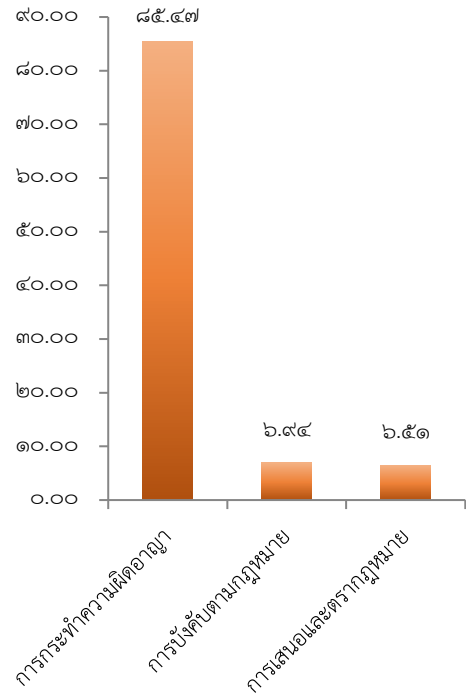
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๙๖.๙๔ ได้แก่ ขอให้พิจารณา ทบทวนสิทธิโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ กระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๑.๖๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปรับเปลี่ยนตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านและผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ขอขมเขยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ขอความช่วยเหลือสิทธิในการเบิกค่าเช่าซื้อบ้านข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ ฯลฯ
- การเมือง** ร้อยละ ๑.๐๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดวันเลือกตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปี ๒๕๖๘ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งของนายกรัฐมนตรี ฯลฯ



กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๕.๔๗ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิฉฉาซีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ ขอความช่วยเหลือเรื่องดำเนินคดีความ กรณีถูกทำร้ายร่างกาย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้มงวดกวดขันในการห้ามเล่นพลุ ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๖.๙๔ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบรถบรรทุกน้ำหนักเกินกว่ากฎหมายกำหนด ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ดูแลความสงบเรียบร้อย ขอความอนุเคราะห์ให้พิจารณาการอนุญาตขอประกันตัวฐานกระทำความผิดอัตราโทษสูงสุด คดียาเสพติด ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๖.๕๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมายสมรสเท่าเทียม ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาไม่ให้มีมาตรการประกันตัวหรือการปล่อยตัวชั่วคราว สำหรับผู้ที่กระทำความผิดร้ายแรง ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

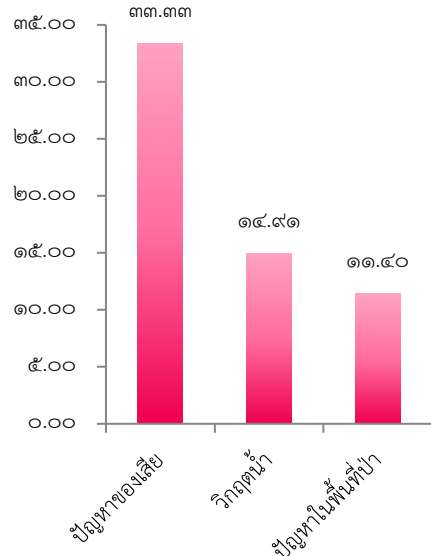
- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๑๗.๖๗ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือจัดสรรแหล่งเงินทุนกู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อชำระหนี้สินในระบบขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบเกินกว่ากฎหมายกำหนด ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มคุณสมบัติของผู้ที่สามารถเข้าร่วมมาตรการได้ตามโครงการคุณสู้ เราช่วย ฯลฯ
- การคลัง** ร้อยละ ๑๖.๐๖ ได้แก่ ขอให้เร่งดำเนินการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงการคลัง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสียภาษีของชาวต่างชาติ ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๖.๐๖ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าไม่ได้มาตรฐาน แจ้งเหตุ กรณีขอให้ทบทวนการจำหน่ายสินค้าบนพื้นที่บาทวิถี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขปัญหาราคาสินค้ามีราคาแพง ฯลฯ



ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๓๓.๓๓ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากการทิ้งขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาเก็บขยะ ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากการประกอบกิจการเกี่ยวกับสารเคมี ฯลฯ
- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๑๔.๙๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินเยียวยาผู้ประสบภัยน้ำท่วม ขอความอนุเคราะห์ให้เร่งจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในช่วงฤดูฝนปี ๒๕๖๗ ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๑๑.๔๐ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้าไปช่วยเหลือ และระงับเหตุไฟป่า ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการบุกรุกพื้นที่ป่าไม้ ฯลฯ



- ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลาและช่องทางการติดต่อ ระยะเวลาในการสนทนา และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการ (ถ้ามี)

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลา และช่องทางการติดต่อ สามารถดูรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ภาคผนวก ๑ : ข้อมูลสำหรับการให้บริการ) และระยะเวลาในการสนทนา เฉลี่ยอยู่ที่ ๖ นาที ๓ วินาที ต่อครั้ง

- ปัญหาและการจัดการปัญหาในการให้บริการประชาชน

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ไม่พบปัญหาในการให้บริการประชาชน

- ผลการให้บริการ เช่น ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจกสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ระดับ ๔.๘๘ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

- ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการจำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่

- ๑) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดช่องทางการติดต่อกับทาง GCC 1111 ผ่านช่องทาง Line เพิ่มอีก



๑ ช่องทาง ๒) สายด่วน ๑๑๑๑ ควรให้บริการเฉพาะคนไทย ไม่ควรให้บริการชาวต่างชาติ หากเป็นชาวต่างชาติ ควรแยกสายด่วนออกไปต่างหากเหมือนต่างประเทศ เนื่องจากในการติดต่อเข้ามาแต่ละครั้งจะพบกับ IVR ที่เป็นภาษาจีน ทำให้เสียเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่

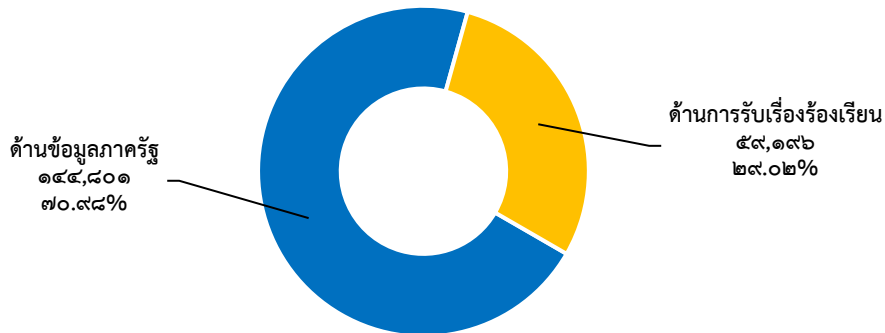
- สถิติการใช้บริการ

สถิติการใช้บริการ GCC 1111 ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๒๐๓,๙๙๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๑๔๔,๘๐๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๘ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๕๙,๑๙๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๒ ดังภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๔๔,๘๐๑	๕๙,๑๙๖	๒๐๓,๙๙๗
ร้อยละ	๗๐.๙๘	๒๙.๐๒	๑๐๐

รูปที่ ๒๐ ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

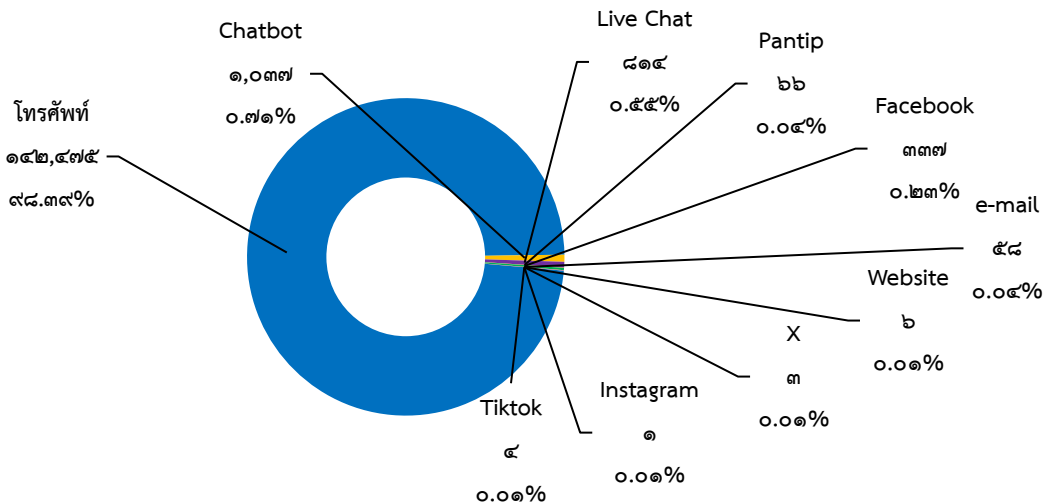
หมายเหตุ

- ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111
- ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทางรวมทั้งสิ้น ๑๔๔,๘๐๑ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๔๒,๔๗๕ ครั้ง Chatbot จำนวน ๑,๐๓๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๘๑๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๓๓๗ ครั้ง e-mail จำนวน ๕๘ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง X จำนวน ๓ ครั้ง Instagram จำนวน ๑ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๔ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



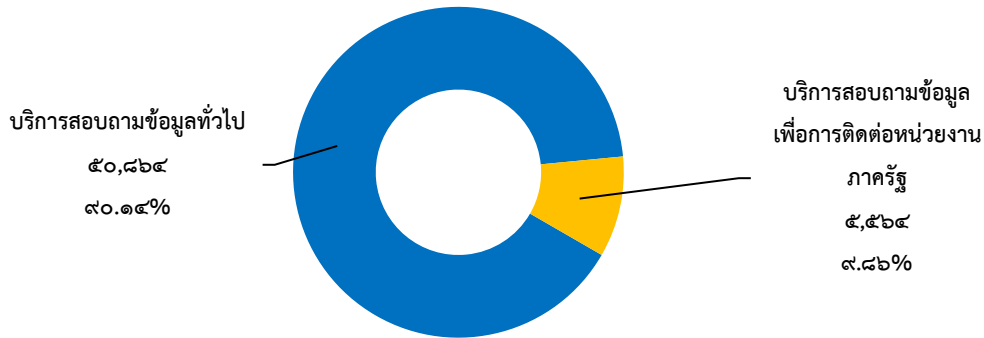
รายการ	โทรศัพท์	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑๔๒,๔๗๕	๑,๐๓๗	๘๑๔	๖๖	๓๓๗	๕๘	๖	๓	๑	๔	๑๔๔,๘๐๑
ร้อยละ	๙๘.๓๙	๐.๗๑	๐.๕๕	๐.๐๕	๐.๒๓	๐.๐๔	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๒๑ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๔๒,๔๗๕ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๕๕,๘๖๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๕๒,๐๕๐ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๙๒๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๓๐,๖๔๑ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๖,๔๒๘ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๕๐,๘๖๔ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕,๕๖๔ เรื่อง และไม่มีจำนวนเรื่องบริการแบบฟอร์ม คำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	บริการแบบฟอร์ม คำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๐,๘๖๔	๕,๕๖๔	๐	๕๖,๔๒๘
ร้อยละ	๘๙.๙๑	๙.๘๖	๐.๐๐	๑๐๐

รูปที่ ๒๒ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน มกราคม ๒๕๖๘ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

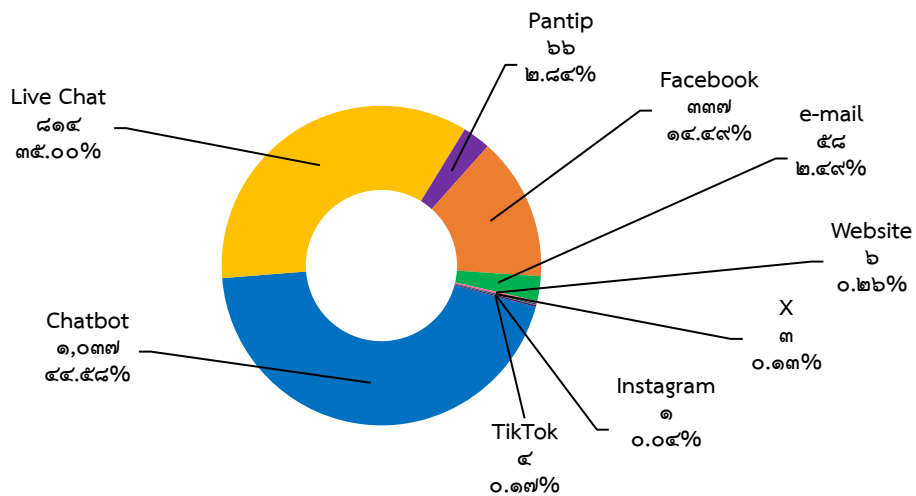
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๕๐,๘๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๑ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕๐,๖๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๒

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕,๕๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๖ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕,๕๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๓ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) ไม่มีจำนวนเรื่องบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๓๒๖ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๑,๐๓๗ ครั้ง Live Chat จำนวน ๘๑๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๓๓๗ ครั้ง e-mail จำนวน ๕๘ ครั้ง Website จำนวน ๖ ครั้ง X จำนวน ๓ ครั้ง Instagram จำนวน ๑ ครั้ง และ TikTok จำนวน ๔ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	Instagram	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๑,๐๓๗	๘๑๔	๖๖	๓๓๗	๕๘	๖	๓	๑	๔	๒,๓๒๖
ร้อยละ	๔๔.๕๘	๓๕.๐๐	๒.๘๔	๑๔.๔๙	๒.๔๙	๐.๒๖	๐.๑๓	๐.๐๔	๐.๑๗	๑๐๐

รูปที่ ๒๓ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๕๖ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๖๔ เรื่อง Live Chat จำนวน ๖๔๑ เรื่อง Pantip จำนวน ๗๔ เรื่อง Facebook จำนวน ๔๐๑ เรื่อง e-mail จำนวน ๖๑ เรื่อง Website จำนวน ๖ เรื่อง X จำนวน ๔ เรื่อง Instagram จำนวน ๑ เรื่อง และ TikTok จำนวน ๔ เรื่อง

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

โดยผลสำรวจความพึงพอใจทางสื่อสังคมออนไลน์ คะแนนเต็ม ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๖





ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

๑. กระทรวงการคลัง



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

๒. กระทรวงมหาดไทย



- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การขอ/แก้ไข ทะเบียนบ้าน

๓. สำนักนายกรัฐมนตรี



- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)
- การจัดงานวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๘
- ค่าขวัญวันเด็กประจำปีต่าง ๆ

๔. กระทรวงคมนาคม



- โครงการบ้านเพื่อคนไทย
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ
- รัฐบาล ประกาศให้ประชาชนขึ้นรถไฟฟ้า - รถเมล์ ฟรี ๗ วัน เพื่อแก้ปัญหาฝุ่น PM 2.5

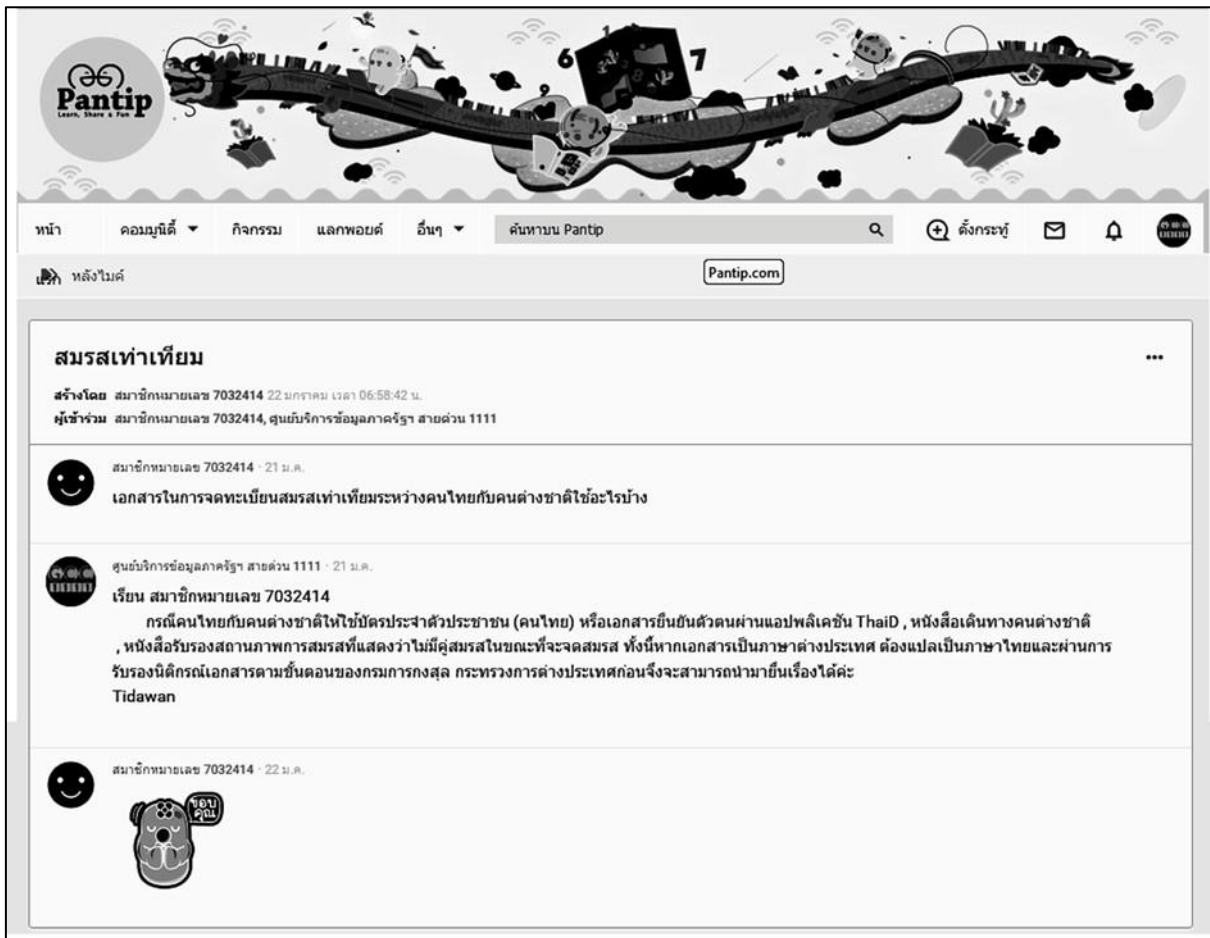
๕. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



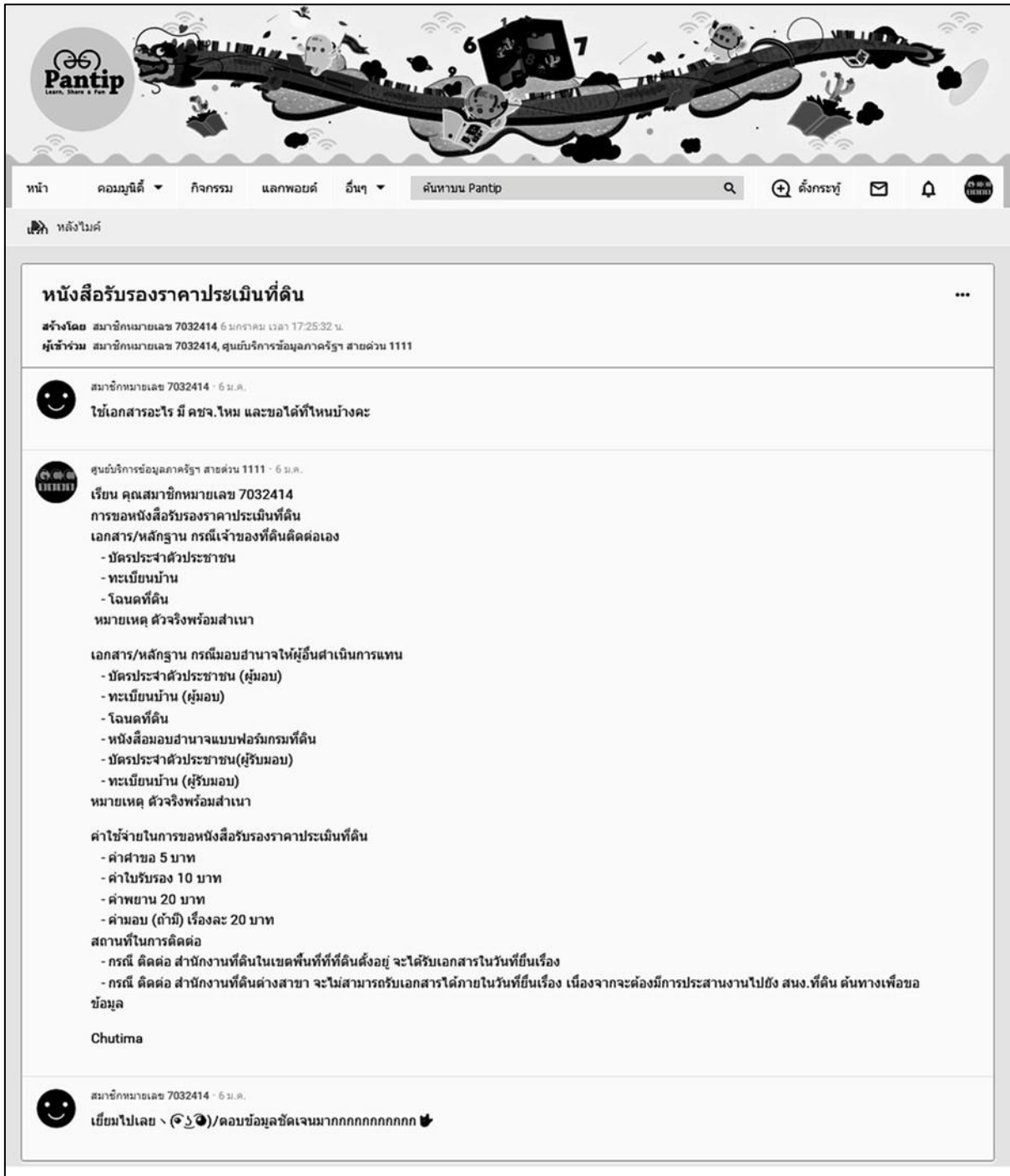
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- ไปรษณีย์ไทย จัดทำแอสแตมป์ชุดวันเด็ก ๒๕๖๘ The Little Prince เจ้าชายน้อย



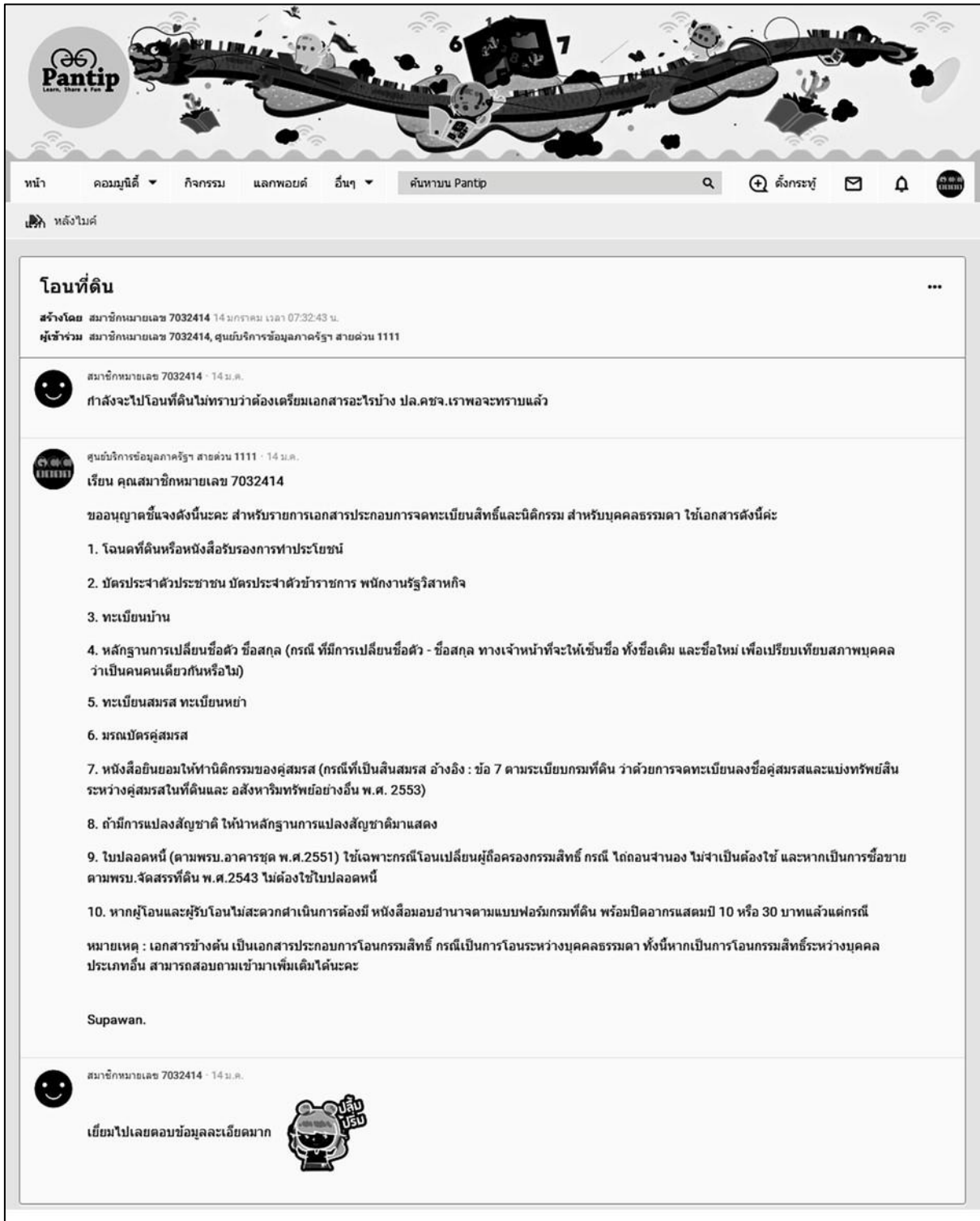
ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ทั้งหมดจำนวน ๑,๐๔๗ เรื่อง โดยสามารถให้บริการสำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที จำนวน ๑,๐๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๔ ทั้งนี้ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๙ เรื่อง เช่น สอบถามเกี่ยวกับสมรสเท่าเทียม สอบถามเอกสารการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน และสอบถามเกี่ยวกับการโอนที่ดิน เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รูปที่ ๒๔ สอบถามเกี่ยวกับสมรสเท่าเทียม



รูปที่ ๒๕ สอบถามเอกสารการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน



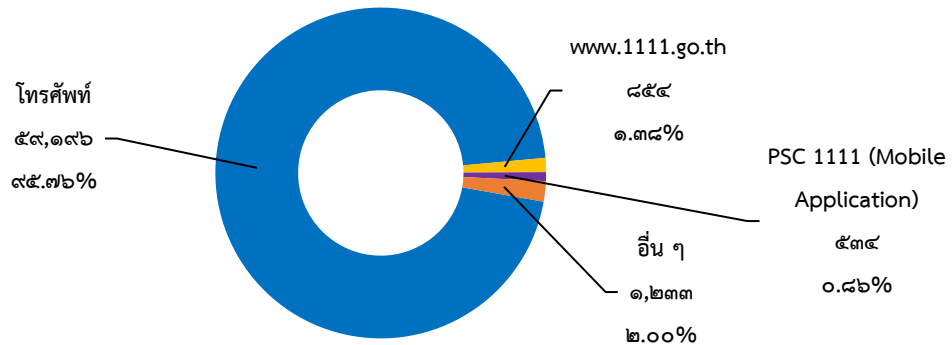
รูปที่ ๒๖ สอบถามเกี่ยวกับการโอนที่ดิน

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

๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลหมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวนการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๕๙,๑๙๖ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๘๕๔ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๕๓๔ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๑,๒๓๓ 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)	๕๙,๑๙๖	๘๕๔	๕๓๔	๑,๒๓๓	๖๑,๘๑๗
ร้อยละ	๙๕.๗๖	๑.๓๘	๐.๘๖	๒.๐๐	๑๐๐

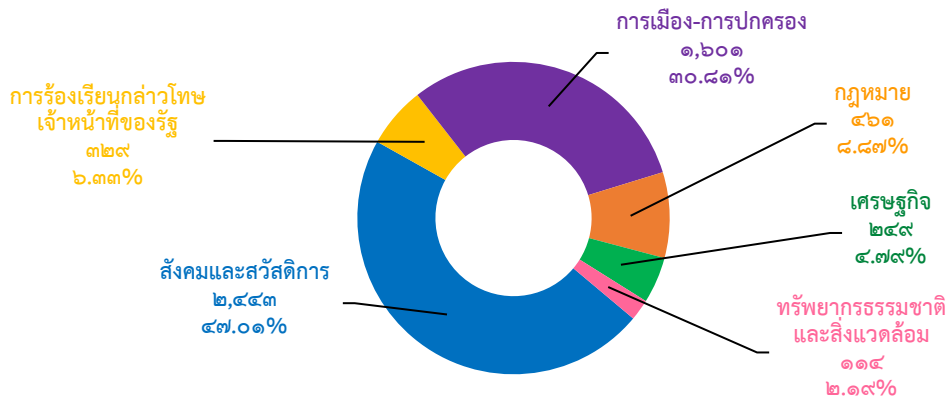
รูปที่ ๒๗ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๕๙,๑๙๖ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๖,๑๒๕ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๕,๙๖๘ ครั้ง และการที่ประชาชน ยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๗,๑๐๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๖,๑๒๕ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๗๐๙ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๗๐๕ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๕๖ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๓,๖๕๕ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๕,๑๙๗ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๔๔๓ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๒๙ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๑,๖๐๑ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๖๑ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๔๙ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๔ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ 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)	๒,๔๔๓	๓๒๙	๑,๖๐๑	๔๖๑	๒๔๙	๑๑๔	๐	๕,๑๙๗
ร้อยละ	๔๗.๐๑	๖.๓๓	๓๐.๘๑	๘.๘๗	๔.๗๙	๒.๑๙	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 มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๑๙๑ 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 มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๕,๖๗๕ 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 ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับ



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการ ข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๖๒๕ ครั้ง

๒.๑.๓.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔๗ ครั้ง

๒.๑.๓.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๒๔๘ ครั้ง

๓. ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาวาฬปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาวาฬปลอม (Anti Fake News Center : AFNC) เป็นศูนย์ปฏิบัติการในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหา และข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่อยู่ในอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ อันอาจส่งผลกระทบต่อประชาชน สังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคง ของประเทศโดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขวาฬปลอม และเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้อง ออกสู่สาธารณะ อีกทั้งเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด ที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาวาฬปลอม (AFNC) ภายใต้ หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๗ โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๙๘๒ ครั้ง

๓.๑.๑.๑ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อน เศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๘ โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕,๒๘๕ ครั้ง



๓.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๓.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๗๒๓ เรื่อง เช่น การขอยูทูเอในประเทศไทย รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว และการยื่นขอเปลี่ยนแปลงประเภทการตรวจลงตรา เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒,๒๖๑ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มาตรการ Easy E-Receipt และวิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ การตรวจพิสูจน์ทางชีววิทยา (DNA)

๓.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๕๔ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๑๒๔ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๗๘ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป



๓.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๑๖ เรื่อง เช่น ๑) การขอรับหนังสือสุทธินิเทศสำหรับพระภิกษุและสามเณร ๒) การขอพระราชทานสมณศักดิ์สำหรับพระภิกษุ ๓) การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ เป็นต้น เรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๖ เรื่อง เช่น ๑) ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าอาวาส ๒) ขอให้ตรวจสอบการเผยแพร่หลักการสอนธรรมอันไม่เป็นไปตามคำสอนพระพุทธศาสนา เป็นต้น ข้อเสนอแนะ จำนวน ๔ เรื่อง เช่น ๑) การจัดสรรงบประมาณ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่วัด ๒) ตรวจสอบบุคคลที่แอบอ้างเป็นพระภิกษุสงฆ์เดินทางมาประเทศเวียดนาม เพื่อเป็นทางผ่านไปยังประเทศอินเดีย เป็นต้น

๓.๒.๔ 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 มกราคม ๒๕๖๘ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๓ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น



ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๒๐๑,๖๗๑ 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 ความ สะดวก ฯ	กรม คุ้มครอง สิทธิ และเสรีภาพ (สายด่วน ยุติธรรม)	กรม คุมประพฤติ	กรม บังคับคดี	ศูนย์ ประสาน งาน และแก้ไข ปัญหา ข่าวปลอม	โครงการ เน็ต ประชารัฐ
๑๒๓,๗๒๙	๕๙,๑๙๖	๖๙๓	๒,๑๙๑	๕,๖๗๕	๑,๖๒๕	๔๗	๒,๒๔๘	๙๘๒	๕,๒๘๕

จำนวนปริมาณสายของผู้ใช้บริการช่องทางโทรศัพท์ผ่านจุด IVR ๑๑๑๑ กต ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๑๒๓,๗๒๙ ครั้ง ๑๑๑๑ กต ๒ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๙,๑๙๖ ครั้ง ๑๑๑๑ กต ๙ สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ จำนวน ๖๙๓ ครั้ง ๑๑๑๑ กต ๕ สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ จำนวน ๒,๑๙๑ ครั้ง ๑๑๑๑ กต ๒๒ สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนาจความสะดวกฯ จำนวน ๕,๖๗๕ ครั้ง ๑๑๑๑ กต ๗๗ คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม) จำนวน ๑,๖๒๕ ครั้ง ๑๑๑๑ กต ๗๘ กรมคุมประพฤติ จำนวน ๔๗ ครั้ง ๑๑๑๑ กต ๗๙ กรมบังคับคดี จำนวน ๒,๒๔๘ ครั้ง ๑๑๑๑ กต ๘๗ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข่าวปลอม จำนวน ๙๘๒ ครั้ง และ ๑๑๑๑ กต ๘๘ โครงการเน็ตประชารัฐ จำนวน ๕,๒๘๕ ครั้ง

จากสถิติการให้บริการในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๒๐๑,๖๗๑ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ ๑๔๒,๔๗๕ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๕๕,๘๖๔ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๕๒,๐๕๐ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๙๒๐ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๓๐,๖๔๑ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๖,๔๒๘ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๕๐,๘๖๔ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕,๕๖๔ เรื่อง และไม่มีจำนวนเรื่องบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ โดยมีสัดส่วนการให้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้



๑.๑ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๕๐,๘๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๔ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕๐,๖๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๒

๑.๒ บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕,๕๖๔ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๙.๘๖ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๕,๕๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๓ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถาม สถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓ ไม่มีจำนวนเรื่องบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ

๒. การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๕๙,๑๙๖ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๖,๑๒๕ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๕,๙๖๘ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อ ก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๗,๑๐๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๖,๑๒๕ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการ รับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๗๐๙ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๗๐๕ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๕๖ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๓,๖๕๕ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๕,๑๙๗ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๔๔๓ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๒๙ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๑,๖๐๑ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๔๖๑ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๒๔๙ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๔ เรื่อง และไม่มีการให้บริการด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๖๓ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุ กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ สำนักงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์วิทยุพระราม ศูนย์นเรนทร ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก และศูนย์เอราวัณ จำนวน ๒๘๒ เรื่อง

ในการนี้ ให้มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งประเมินความคุ้มค่า และความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรของโครงการด้วย

การวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ GCC 1111

แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ

๑. การใช้บริการออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น

- **การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์** : มีแนวโน้มการใช้งาน อยู่ในระดับที่ต่อเนื่อง ตามการเติบโตของเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้นในการติดต่อ และรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และโซเชียลมีเดีย ซึ่งทำให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มียอดการขอใช้บริการช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งหมด จำนวน ๒,๓๒๖ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๒,๐๖๕ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๑๒.๖๔ และในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๗๖๖,๐๒๑ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๖๖๘,๗๒๐ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๑๔.๕๕
- **บริการ Chatbot และ AI** : มีแนวโน้มการใช้ Chatbot และ AI ในการตอบคำถามเบื้องต้นหรือข้อมูลพื้นฐาน ช่วยลดเวลาการรอคอยสำหรับคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป และช่วยลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๑,๐๓๗ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน ธันวาคม ๒๕๖๗ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๑,๑๕๕ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนลดลง คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๑๐.๒๒ โดยมีการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ BOT ในการวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบ รวมทั้งมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ประกอบด้วย ๗ หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในปีลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๗) ๑๓ หน่วยงาน และ ๓ ประเด็น สำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด และหน่วยงานที่มีความพร้อมในปีลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๘) ๑๒ หน่วยงาน เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามแนวโน้มของเทคโนโลยี

๒. ความต้องการข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้

- ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้ เช่น นโยบายรัฐ การติดต่อหน่วยงานราชการ และข้อมูลเกี่ยวกับบริการของรัฐอื่น ๆ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ขอใช้บริการในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีสถานการณ์พิเศษ หรือ นโยบายรัฐ



๓. ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการ

- การตอบสนองที่รวดเร็ว : ผู้รับบริการต้องการการตอบสนองที่รวดเร็ว โดยเฉพาะในกรณีฉุกเฉินหรือกรณีที่มีความสำคัญเร่งด่วน
- บริการที่โปร่งใสและมีมาตรฐาน : ผู้ใช้บริการต้องการให้มีมาตรฐานการบริการที่โปร่งใส และน่าเชื่อถือ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความไว้วางใจต่อการใช้บริการในระยะยาว

ความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากร

❖ ทรัพยากรด้านบุคลากร

๑. บุคลากร (พนักงานรับสาย)

- จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการรองรับสายเรียกเข้า ถือว่ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณสายที่ให้บริการ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ สามารถให้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๐๑,๖๗๑ ครั้ง และให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน ๒,๓๒๖ เรื่อง โดยดำเนินการได้เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด
- ความคุ้มค่าในด้านทักษะการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน กล่าวคือ พนักงานทุกคนจะมีองค์ความรู้หลากหลายของข้อมูลทุกกระทรวง (Multi Skill) และได้รับการฝึกทักษะพร้อมทั้งได้รับการอบรมองค์ความรู้ภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยพบได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการทางโทรศัพท์ ที่ประเมินผลการให้บริการทั้งด้านของข้อมูลที่ได้รับ และด้านของพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๘ คะแนนเต็ม ๕ และผลประเมินการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๖ คะแนนเต็ม ๕ นอกจากนี้ยังได้รับการชมเชยจากผู้ใช้บริการ จำนวน ๓๗ ครั้ง

๒. บุคลากร (งานสนับสนุน)

- จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงาน ถือว่ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ กล่าวคือ สามารถจัดทำข้อมูลเพื่อรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในสถานการณ์ปกติ และในกรณีที่ ภาครัฐมีนโยบายเร่งด่วน สามารถจัดฝึกอบรมข้อมูลได้อย่างทันที่ และตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งได้ดำเนินการควบคุมคุณภาพการให้บริการทั้งในรูปแบบของเสียง ได้แก่ การตรวจสอบไฟล์เสียง เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย และข้อมูลที่บันทึกงานในระบบ ได้แก่ การตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกงานในระบบ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการจัดทำและปรับปรุงข้อมูล จำนวน ๘,๗๕๐ รายการ

มีการจัดฝึกอบรมข้อมูลให้กับพนักงานรับสาย และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการผ่านการบันทึกข้อมูลในระบบ จำนวน ๖๑,๖๒๕ เรื่อง

❖ ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี

๑. เทคโนโลยี AI

- ความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ เพื่อช่วยภาครัฐในการลดงบประมาณการจ้างบุคลากรในสัดส่วนที่สมดุลกับเทคโนโลยี เพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และยังสร้างการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๑,๐๓๗ ครั้ง มีความแม่นยำและความถูกต้องในการให้บริการของระบบ Chatbot คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๒ ของการให้บริการผ่าน BOT ทั้งหมด

๑. 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 กระทรวงหรือหมวดเรื่องที่ต้องการ และกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผลได้ตามความเหมาะสม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการจัดทำแผนการพัฒนาระบบบริการ 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 และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
ในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

๒. สื่อดิจิทัลออนไลน์

- ความคุ้มค่าของการใช้สื่อดิจิทัลออนไลน์ สร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ถูกต้องให้กับผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับภาครัฐในการส่งตรงข้อมูลถึงผู้ให้บริการ และสามารถป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จ (Fake News) ทำให้ภาครัฐลดงบประมาณในการแก้ปัญหาเรื่องอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๒,๖๘๐ เรื่อง สร้างการรับรู้และเข้าถึงผู้ให้บริการ จำนวน ๗๖๖,๐๒๑ ครั้ง

๓. เทคโนโลยี (ระบบ อุปกรณ์)

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๓ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานะข้อมูลผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานะข้อมูล มิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็น และนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย



ของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงาน เพื่อกำหนดสิทธิในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน 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 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) และเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทาง GCC 1111 จะแจ้งเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่คณะกรรมการตรวจรับ ภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมง นับแต่ GCC 1111 ทราบเหตุ



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับแจ้งจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งไม่มีสิทธิ
นำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง
การดำเนินการ

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



Government Contact Center : (GCC 1111)
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร 1111



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



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

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) ขึ้นท่า 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) ขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) ไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามข้อ ๔.๓.๑ และได้จัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย/เจ้าหน้าที่ เดือน มกราคม ๒๕๖๘ 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 มกราคม ๒๕๖๘ GCC 1111 ได้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ ทักษะการให้บริการ Call Center มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ องค์ความรู้หน่วยงานภาครัฐ และหลักสูตรข้อมูลความรู้โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ ได้จัดฝึกอบรมเมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๘



ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

การดำเนินการ

GCC 1111 จัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีตัวอย่างการสรุปข้อควรรู้ ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย ดังนี้

- กรมเจ้าท่า ได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในโอกาสพระราชพิธีสำคัญ เนื่องในโอกาสพระราชพิธีสมมงคล พระชนมายุเท่าพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช สมเด็จพระปฐมบรมกษัตริย์ราชแห่งพระราชวงศ์จักรี พุทธศักราช ๒๕๖๘ วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๘ ได้จัดบริการเรือโดยสารข้ามฟากเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การบริการเรือโดยสารข้ามฟากในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้ เส้นทางเดินเรือจากฝั่งธนบุรี (ท่าเรือวัดอรุณ และท่าเรือวัดระฆัง) มายังฝั่งพระนคร (ท่าเรือท่าช้าง) ตั้งแต่เวลา ๑๒.๐๐ น. เป็นต้นไป ให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

- กรมสรรพากร ประกาศมาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zone : SEZ) โดยลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลเหลือร้อยละ ๑๐ สำหรับบริษัทที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ เพื่อสนับสนุนการผลิต การบริการ และการจ้างงาน รวมถึงเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เขตเศรษฐกิจพิเศษที่ได้รับการส่งเสริม ได้แก่ ตาก มุกดาหาร สระแก้ว สงขลา ตราดหนองคาย นราธิวาส เชียงราย นครพนม และกาญจนบุรี สอบถามรายละเอียดได้ที่ สำนักงานสรรพากรทุกแห่งทั่วประเทศ หรือศูนย์สารสนเทศสรรพากร (RD Intelligence Center) หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๖๑

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดมาตรการเพื่อลดสาเหตุของการเกิดฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ซึ่งเป็นอันตรายต่อสุขภาพประชาชน โดยมี ๔ มาตรการหลัก ดังนี้ ๑. ตรวจสอบยานพาหนะ ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดกับยานพาหนะที่มีการปล่อยมลพิษควันดำเกินมาตรฐาน และออกคำสั่งห้ามใช้ยานพาหนะที่ก่อให้เกิดมลพิษ ๒. ตรวจสอบโรงงานและการก่อสร้าง บังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการโรงงานที่ปล่อยมลพิษทางอากาศ และการก่อสร้างที่ไม่ได้มาตรฐาน ๓. ตรวจสอบการเผาในพื้นที่การเกษตร ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายกับการเผา และการเผาในที่โล่งที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพประชาชน ๔. ขอประสานความร่วมมือกับกรมการขนส่งทางบก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านอุปกรณ์และการบังคับใช้กฎหมาย



อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ หากประชาชนพบเบาะแสการกระทำที่ก่อให้เกิดมลพิษ สามารถแจ้งข้อมูลได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๙๙ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) มีแผนจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากโรงเรียนในสังกัดอื่น ๆ ทั่วประเทศ เกี่ยวกับข้อเสนอการปรับเปลี่ยนกำหนดการเปิดและปิดภาคเรียนใหม่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เหมาะสม หากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความเห็นพ้องต้องกัน สพฐ. จะประกาศการปรับเปลี่ยนกำหนดการเปิดและปิดภาคเรียนในภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘ โดยทันที เบื้องต้นมีข้อเสนอให้ปรับวันเปิดภาคเรียนจากเดิมวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เป็นวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ และปรับวันปิดภาคเรียนจากเดิมวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ เป็นวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ ซึ่งตรงกับวันสิ้นสุดปีงบประมาณ การปรับเปลี่ยนดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับรอบเวลาและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยได้จัดส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตามขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๔ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (หนังสือนำส่งเลขที่ เอ็นที รฐภ.๒/๘๑๕ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗) รายละเอียดตาม QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



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

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 มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

ปัจจุบันศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นความสำคัญในการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th และดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot รวมถึงจัดทำระบบนำร่องการให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และเพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถของระบบให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

ตารางที่ ๒ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน											หมายเหตุ	
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๗					ปี พ.ศ. ๒๕๖๘							
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
๔.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ													
๔.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา													
๔.๔.๒ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการที่ยั่งยืนในอนาคต													
๔.๔.๓ ดำเนินการตามแผนการพัฒนาบริการ 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

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

การดำเนินการ

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพ และการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่ผ่านมา โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

๑) เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๖๕.๗๒% 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 ๔ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ โดยมีความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot คิดเป็น ๖๕.๗๒% ทีมงานจึงได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

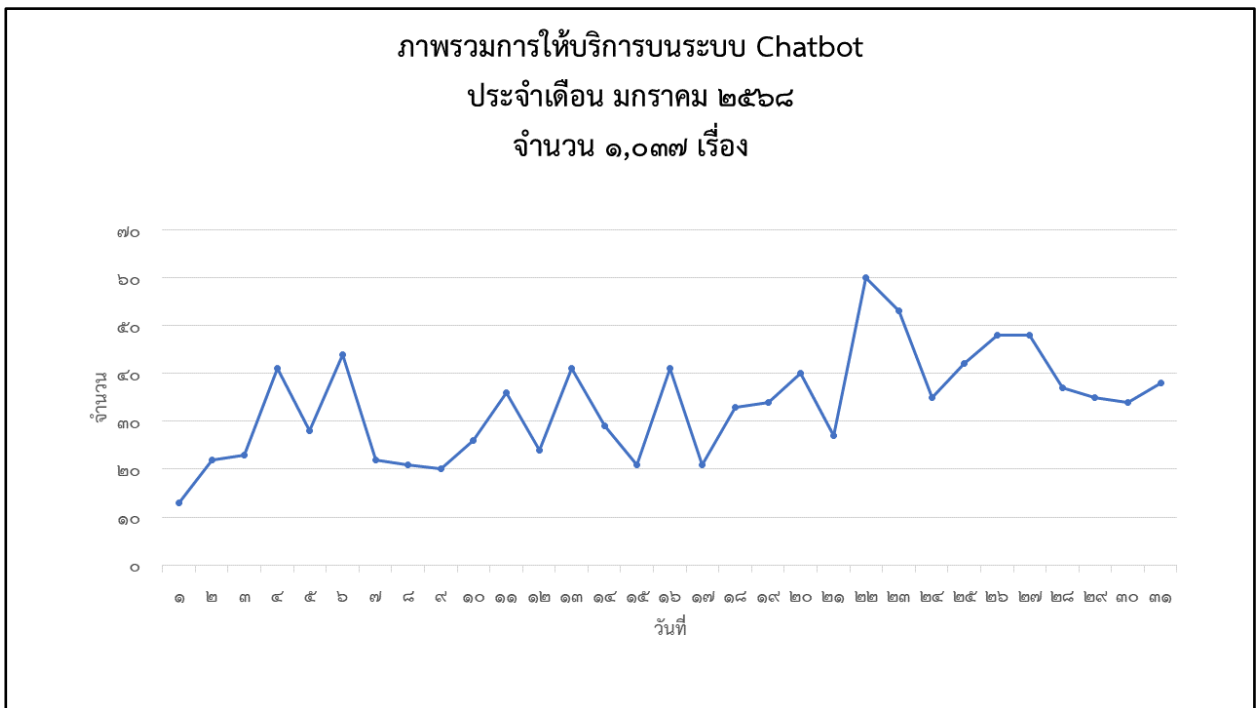
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

๔) ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๓ รายการ Response จำนวน ๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๖๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๗๒ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม-คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

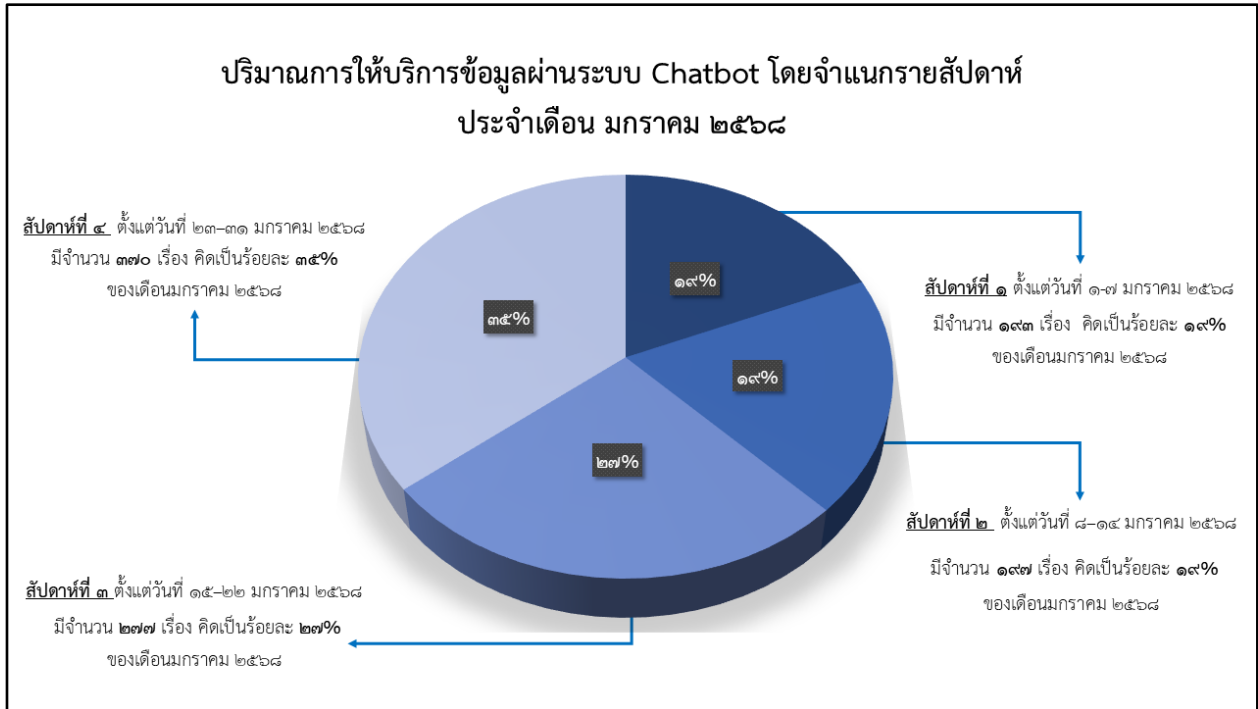
ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ดังนี้



รูปที่ ๒๙ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘



ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘ มีการให้บริการรวมทั้งหมดจำนวน ๑,๐๓๗ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



รูปที่ ๓๐ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๗ มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๑๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ - ๑๔ มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๑๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ - ๒๒ มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๒๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๓๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ของเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้



สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘

ตารางที่ ๔ สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘

กระทรวง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	๒๔๙
กระทรวงมหาดไทย	๑๗๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๒๗
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๙๐
กระทรวงแรงงาน	๗๘
กระทรวงคมนาคม	๔๒
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๕
กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๐
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๗
กระทรวงสาธารณสุข	๒๒
กระทรวงพลังงาน	๒๒
กระทรวงพาณิชย์	๑๙
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๖
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๖
กระทรวงกลาโหม	๑๕
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๑
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๑
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๑
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑๐
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๗
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๖



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	จำนวน
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๕
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๔
กระทรวงยุติธรรม	๔
สำนักงานอัยการสูงสุด	๒
อื่น ๆ	๔
รวมทั้งสิ้น	๑,๐๓๗

ตารางที่ ๕ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำปีเดือน มกราคม ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ	๑๔๒
	มาตรการ Easy E-Receipt	๔๑
	โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ	๒๘
	การจ่ายเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลขสามหลัก	๒๑
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลขสามหลัก	๕
	การตรวจสอบสิทธิการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ	๒
	ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง	๑
	ขยายเวลายื่นแบบภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายแลภาษีมูลค่าเพิ่ม	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
รวม	๒๔๙	



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๖๐
	การจดทะเบียนสมรส	๒๖
	อัตราค่าไฟฟ้า - น้ำประปา	๑๕
	การขอเพิ่มและคัดชื่อบุคคลเข้าออกทะเบียนบ้าน	๑๐
	การแต่งตั้งเจ้าบ้าน	๑๐
	การขอ/แก้ไข ทะเบียนบ้าน	๗
	การชำระค่าไฟฟ้า - น้ำประปา	๖
	แอปพลิเคชัน ThaiD	๕
	การจดทะเบียนหย่า	๕
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๓
	คำถามอื่น ๆ	๒๗
รวม		๑๗๔
สำนักนายกรัฐมนตรี	การใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)	๑๒๗
รวม		๑๒๗
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔๖
	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๓๐
	การให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๗
	การอบรมหลักสูตรผู้ควบคุมการขายวัตถุดิบทราย ทางเกษตร ปี ๒๕๖๗	๖
	ราคายางพารา	๑
รวม		๙๐
กระทรวงแรงงาน	สวัสดิการการจ้างงาน	๒๔
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๑๘



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทย อย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๔
	ช่องทางรับเงินประโยชน์ทดแทน	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๑
	การจ้างแรงงานเด็กและแรงงานสตรี	๑
	โครงการไทยมีงานทำ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑๐
รวม		๗๘
กระทรวงคมนาคม	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๒๓
	โครงการบ้านเพื่อคนไทย	๑๑
	เส้นทาง - อัตราค่าโดยสาร - การให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	๖
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้	๑
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๑
รวม		๔๒
กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๑๕
	การแจ้งอายุัดบัญชีม้า	๘
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๕
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย เพื่อประโยชน์สาธารณะ	๓





กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	แอปพลิเคชัน ๓ ชั้น ระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	๑
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑
	ช่องทางร้องเรียนปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคม	๑
	ความหมายของสำมะโนประชากรและเคหะ	๑
รวม		๓๕
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๕
	บริการเกี่ยวกับวัตถุดิบทราย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและ น้ำตาลทราย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม	๑
	ข้อกำหนดระยะห่างของสถานที่ตั้งโรงงานกับที่พักอาศัย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	๑
	การยื่นคำขอใบอนุญาตแต่งแร่	๑
คำถามอื่น ๆ	๒	
รวม		๓๐
กระทรวงการพัฒนา สังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๕
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนาคุณเคราะห์	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๒



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๒
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๒
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๑
	การขอเปลี่ยนแปลงผู้ดูแลผู้พิการ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๓
รวม		๒๗
กระทรวงสาธารณสุข	นโยบายโรคมะเร็งไปรับบริการที่ไหนก็ได้ (ทั่วประเทศ)	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	นโยบาย ๓๐ บาทรักษาทุกที่ด้วยบัตรประชาชนใบเดียว	๒
	การบริจาคโลหิต	๒
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือ อสม.	๒
	ขั้นตอนการใช้งาน กระเป๋าสุขภาพ (Health Wallet)	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๑
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๑
	การให้บริการของแอปพลิเคชัน สปสช.	๑
	วัคซีนพาสปอร์ต	๑
	คำถามอื่น ๆ	๓
รวม		๒๒
กระทรวงพลังงาน	การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. พื้นที่ต่าง ๆ	๑๙
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๓
รวม		๒๒



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๖
	การจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด	๓
รวม		๑๙
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
	การให้บริการของสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙	๒
	การดำเนินการกรณีวุฒิกการศึกษาสูญหาย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา เอกชน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	การให้บริการของการฉาบงกิจสงเคราะห์ครูและบุคลากร ทางการศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑
รวม		๑๖
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๗
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑
	การทำหนังสือเดินทางกรณีสูญหาย	๑
	รายชื่อประเทศที่ผู้ถือหนังสือเดินทางไทยเดินทางไปได้ โดยไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา	๑
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๑



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การทำหนังสือเดินทางราชการ	๑
	การสำรองคิวล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์ เพื่อยื่นคำร้องทำหนังสือเดินทาง	๑
รวม		๑๖
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๓
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๓
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๒
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๑
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๑
รวม		๑๕
กระทรวงวัฒนธรรม	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๓
	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม	๑
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกระทรวงวัฒนธรรม	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของกรมศิลปากร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	๑
รวม		๑๑
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๑๑
รวม		๑๑
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๖
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๓



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	อายุของใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
	รวม	๑๑
สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ	การขอรับหนังสือสุทธินิคมสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๑๐
	รวม	๑๐
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ประวัติความเป็นมาของวันวิทยาศาสตร์	๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑
	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๑
	รวม	๗
สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	การคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหาในการกระทำการทุจริตในภาครัฐ	๔
	ขั้นตอนการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐกรณีกระทำผิด	๒
	รวม	๖
สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	วาระการดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๕
	รวม	๕
สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	๒
	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑
	การเสียสิทธิ์กรณีไม่ไปเลือกตั้ง	๑
	รวม	๔
กระทรวงยุติธรรม	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	๒
	การจัดกิจกรรม “พร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้นี้คร้าวเรือน”	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑
	รวม	๔
สำนักงานอัยการสูงสุด	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๑
	การขอตั้งผู้พิทักษ์	๑
	รวม	๒
อื่น ๆ	ความหมายการซื้อขายสินค้าหรือบริการบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	๒
	การขึ้นทะเบียนโดรน	๒
	รวม	๔
	รวมทั้งหมด	๑,๐๓๗



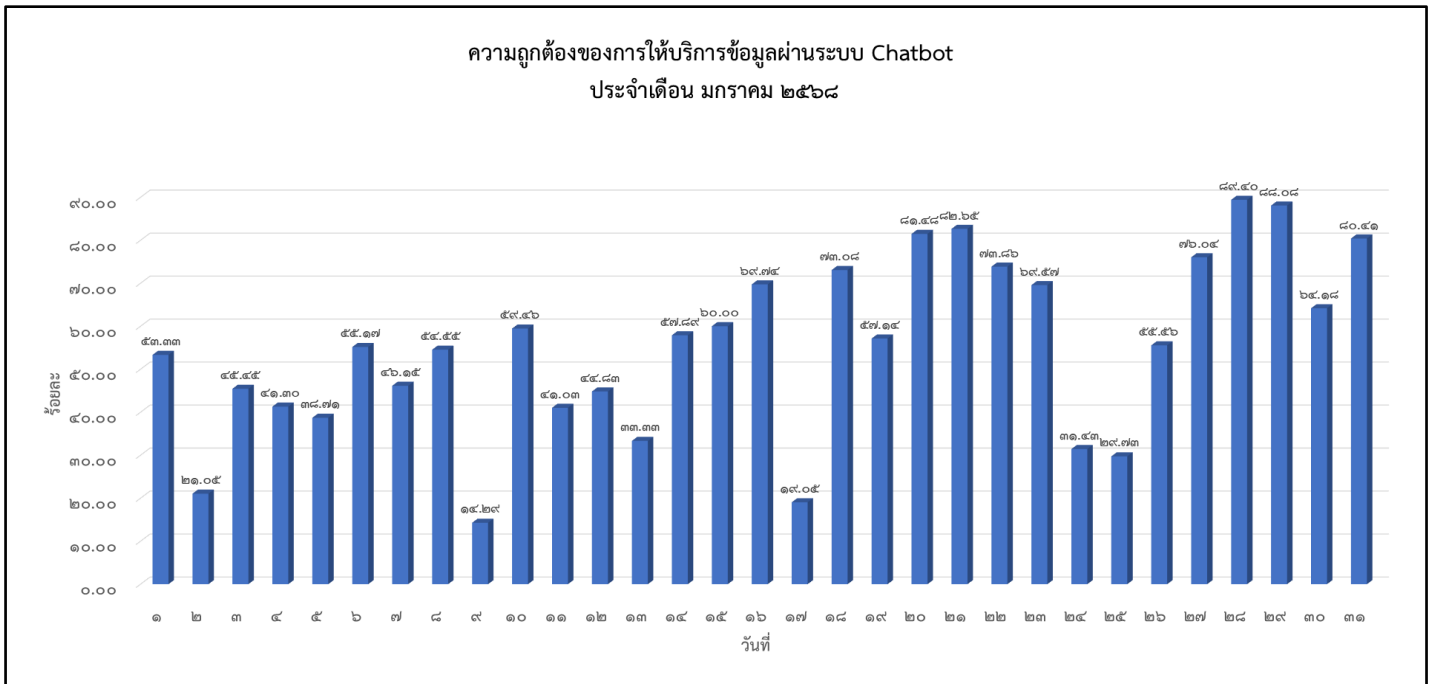
ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้

รูปที่ ๓๑ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘

คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า Chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบ และถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ



๖๕.๗๒% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนมกราคม ๒๕๖๘

ปัญหา อุปสรรค

จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๒ โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการลดลง เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ และคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ ประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความความหมายของคำถามไม่ได้ในบางประโยค การสอบถามข้อมูลที่เป็นกระแสหรือสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การสอบถามเกี่ยวกับ โครงการเติมเงิน ๑๐,๐๐๐ บาทผ่าน Digital Wallet ทำให้ระบบไม่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้ถูกต้อง พร้อมทั้ง ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Chatbot ไปใช้งานในฐานะข้อมูล Big Data

ข้อเสนอแนะ

จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหบบระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจออย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินงานตามแผนการพัฒนา GCC AI ในระยะถัดไป

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

การดำเนินการ

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ 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	๙๔	๒๕.๒๗
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๒	๐.๕๔
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๔๔	๑๑.๘๓
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๑	๑๓.๗๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๑๙	๕.๑๑
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๖	๑๒.๓๗
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๔๕	๑๒.๐๙
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๗๑	๑๙.๐๙
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐



ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งรวม		๓๗๒	๑๐๐.๐๐

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๓ รายการ Response จำนวน ๘ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๖๑ รายการ รวมทั้งรวม ๓๗๒ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูล ที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น กทม. มีอัตราค่าแรงเท่าไรต่อวัน ประกาศปิดสวนอุทยานเขารัง บัตรแรบบิท ผู้สูงอายุได้ส่วนลดค่าโดยสารรถไฟฟ้าหรือป่าว 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 Intelligence 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 วิเคราะห์กัลลิ่งกรอง 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) ที่สามารถ เผยแพร่ได้ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) โดยข้อมูลที่เผยแพร่อยู่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพ และ/หรือ เอพีไอ (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้ง การจัดทำเมตาดาตาของข้อมูล
- ยกระดับการเปิดเผยข้อมูล ยกระดับการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่ระดับ ๔ และ ๕ โดยเฉพาะ การเชื่อมโยงข้อมูลข้ามชุดข้อมูล (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
<i>Phase ๑ พัฒนาระบบต้นแบบ (POC)</i>												
กิจกรรมที่ ๑: เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ศูนย์บริการข้อมูลจริง	↔											
กิจกรรมที่ ๒: ออกแบบโครงสร้างและ ส่วนประกอบต่างๆ ของระบบโต้ตอบการ สนทนาอัตโนมัติ เป็นผู้ช่วยตอบคำถามข้อมูล องค์กร ด้วยเทคโนโลยี Generative AI		↔										
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	↔											



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

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



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 นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการ ตอบคำถามของหน่วยงานเดิม เพื่อให้เป็นข้อมูล ปัจจุบัน ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data												
หน่วยงาน/หัวข้อใหม่ที่ยังไม่ได้นำเข้า นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับ การตอบคำถามของหน่วยงานใหม่ ลงฐานข้อมูล เพื่อ 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 เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิด ภาครัฐ (Open Government Data)												
นำเข้าข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ หรือ ๕ จัดเตรียมและนำชุดข้อมูลในรูปแบบ RDF ขึ้นระบบ Data.go.th เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลาง ข้อมูลเปิดภาครัฐ (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 - กำหนดข้อมูล ๓ เรื่อง และ ขอความเห็นชอบ จากกรรมการตรวจรับ 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดชุดข้อมูลที่ใช้ในการ ขยายขีดความสามารถ สำหรับ Phase ๒ (ชุดข้อมูล ๒.๑, ๒.๒ ๒.๓) - วางแผนการได้มาของข้อมูล ดังกล่าว - ประสานงานหน่วยงานเพื่อขอ สัมภาษณ์ข้อมูล 	<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 สู้สุดท้าย

สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับแผนงานที่กำหนดไว้

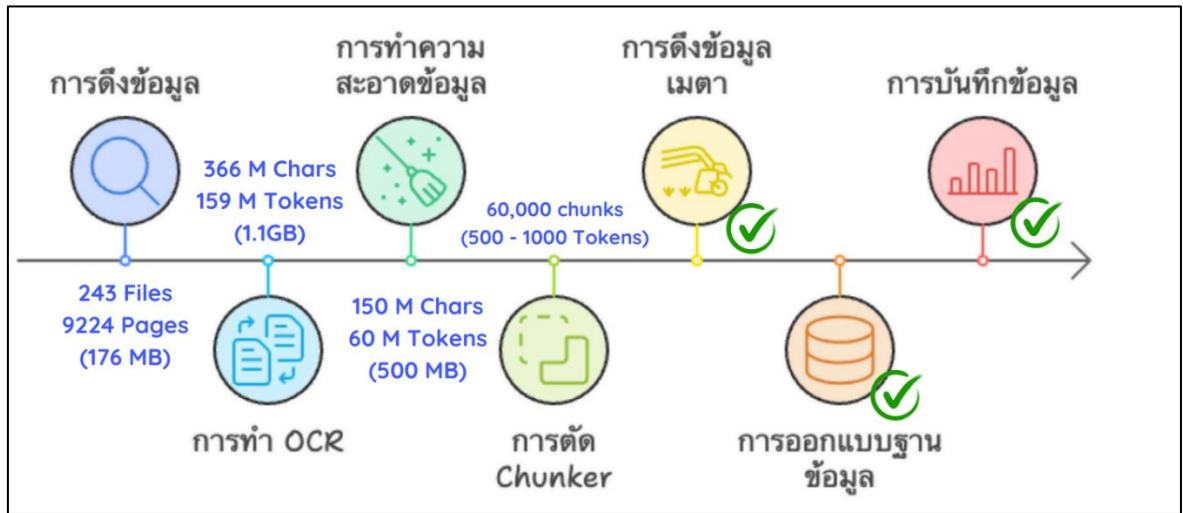
สำหรับการดำเนินงานในเฟสการเตรียมความพร้อม ระยะเวลาการดำเนินงาน ๔ เดือน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๗ เป็นการรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒) ทั้งการเตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร และนำข้อมูลไปทดสอบกับ Generative AI Model อื่น และข้อมูลภาษาไทย จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้ง ฐานข้อมูล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

ระบบที่ ๑ : ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผนการดำเนินการในหน้าที่ ๙๔ กล่าวคือ กิจกรรมที่ ๑ มีกำหนดแล้วเสร็จภายในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗) และกำลัง ดำเนินการกิจกรรมที่ ๒ มีกำหนดแล้วเสร็จภายในไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ดำเนินการนำข้อมูลดังกล่าวเข้ากระบวนการจัดการข้อมูลเรียบร้อยแล้ว โดยรายละเอียด ดังรูป



รูปที่ ๓๒ กระบวนการจัดการข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล

1. **การดึงข้อมูล** ทำการค้นหา และดึงข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ ใช้ 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



๓. การทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleaning) ขั้นตอนนี้เป็นการลบข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน หรือข้อมูลที่อาจสร้างความผิดพลาดในการเรียนรู้ เช่น การลบเครื่องหมายพิเศษ การแก้ไขคำที่ผิด หรือการลบข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของการสนทนา

OCR ...

สายที่ 2-45 : หมู่บ้านเอื้ออาทรบึงกุ่ม - ทำเรื่องสะพานพุทธ
---page_break---

สายเขียนเสียง : สาย 73 (สวนสยาม - ทำเรื่องสะพานพุทธ)
---page_break---

รวมระยะเวลาโดยประมาณ : เทียบไป 28.7 กม. / เทียบกลับ 31.7 กม.
---page_break---

รายละเอียดเส้นทาง :
---page_break---

จากหมู่บ้านเอื้ออาทรบึงกุ่ม ไปทำเรื่องสะพานพุทธ เริ่มต้นจากหมู่บ้านเอื้ออาทรบึงกุ่มไป ตามซอยเสรีไทย ๔๓ แยก ๓ แยกขวาไปตามซอยเสรีไทย ๔๓ แยก ๑ แยกซ้ายไปตามซอยเสรีไทย ๔๓ แยกขวาไปตามถนนเสรีไทย ถนนลาดพร้าว แยกซ้ายไปตามถนนประดิษฐ์มนูธรรมแยกขวา ไปตามถนนประดิษฐ์ฯ ถึงแยกประชาธิปไตย แยกซ้ายไปถนนถนนเทียมร่วมมิตร แยกขวาไปตาม ถนนวิเศษมิตร แยกซ้ายไปถนนถนนรัชดาภิเษก ถึงแยกพระราม ๙ แยกขวาไปตาม ถนนพระราม ๙ ถนนดินแดง ถึงแยกสามเหลี่ยมดินแดง แยกซ้ายไปถนนถนนราชปรารภ ถนนราชดำริ ถึงแยก ราชประสงค์ แยกขวาไปตามถนนพระรามที่ ๑ ถึงแยกเจริญผล แยกซ้ายไปถนนถนนบรมพิถังถึง แยกขวาไปตามถนนพระรามที่ ๔ ผ่านสถานีรถไฟหัวลำโพง ถึงแยกไมตรีจิตต์ แยกซ้ายไปถนน ถนนมิตรภาพไทย - จีน ถึงชุมประดู่เฉลิมพระเกียรติ ๖ รอบพระชนมพรรษา แยกขวาไปตาม ถนน เยาวราช ถึงแยกวัดสี่กั๊ก แยกซ้ายไปถนนถนนจักรวรรดิ แยกซ้ายไปถนนถนนสะพานพุทธ ไปสุด เส้นทางที่ท่าเรือสะพานพุทธ
---page_break---

จากท่าเรือสะพานพุทธ ไปหมู่บ้านเอื้ออาทรบึงกุ่ม เริ่มต้นจากท่าเรือสะพานพุทธ ไปตาม ถนนสะพานพุทธ แยกซ้ายไปถนนถนนจักรเพชร แยกขวาไปถนนถนนนิเวศน์ฯ แยกขวาไปถนน ถนนเจริญกรุง ถึงแยกถนนมี แยกซ้ายไปถนนถนนมิตรพันธ์ ถึงวงเวียน ๒๒ กรกฎาคม แยกขวาไป ตามถนนไมตรีจิตต์ แยกซ้ายไปถนนถนนพระราม ๔ ผ่านสถานีรถไฟหัวลำโพง แยกขวาไปถนน ถนนทางเดิมจนถึงแยกเทียมร่วมมิตร แยกขวาไปถนนถนนเทียมร่วมมิตร ถึงแยกประชาธิปไตย แยกขวาไปถนนถนนประดิษฐ์ฯ แยกซ้ายไปถนนถนนประดิษฐ์ฯ ถึงแยกสามเหลี่ยมดินแดง แยกซ้ายไปถนนถนนรัชดาภิเษก ถึงแยกสามเหลี่ยมดินแดง แยก ซ้ายไปถนนถนนราชปรารภ ถนนราชดำริ ถึงแยกราชประสงค์ แยกขวาไปถนนถนน พระรามที่ 1 ถึงแยกเจริญผล แยกซ้ายไปถนนถนนบรมพิถังถึง แยกขวาไปถนนถนน พระรามที่ 4 ผ่านสถานีรถไฟหัวลำโพง ถึงแยกไมตรีจิตต์ แยกซ้ายไปถนนถนนมิตรภาพ ไทย-จีน ถึงชุมประดู่เฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา แยกขวาไปถนนถนน เยาวราช ถึงแยกวัดสี่กั๊ก แยกซ้ายไปถนนถนนจักรวรรดิ แยกซ้ายไปถนนถนนสะพานพุทธ ไปสุดเส้นทางที่ท่าเรือสะพานพุทธ
---page_break---

จากท่าเรือสะพานพุทธ ไปหมู่บ้านเอื้ออาทรบึงกุ่ม เริ่มต้นจากท่าเรือสะพานพุทธ ไปตาม ถนนสะพานพุทธ แยกซ้ายไปถนนถนนจักรเพชร แยกขวาไปถนนถนนนิเวศน์ฯ แยกขวา ไปถนนถนนเจริญกรุง ถึงแยกถนนมี แยกซ้ายไปถนนถนนมิตรพันธ์ ถึงวงเวียน 22 กร มฎา แยกขวาไปถนนถนนไมตรีจิตต์ แยกซ้ายไปถนนถนนพระราม 4 ผ่านสถานีรถไฟ หัวลำโพง แล้วไปตามเส้นทางเดิมจนถึงแยกเทียมร่วมมิตร แยกขวาไปถนนถนน เทียมร่วมมิตร ถึงแยกประชาธิปไตย แยกขวาไปถนนถนนประดิษฐ์ฯ แยกซ้ายไปถนนถนน ประดิษฐ์มนูธรรม แยกซ้ายไปถนนถนนสังฆสงเคราะห์ แยกซ้ายไปถนนซอยลาดพร้าว 71 แยกซ้ายไปถนนถนนลาดพร้าว แล้วไปตามเส้นทางเดิมไปสุดเส้นทางที่หมู่บ้านเอื้อ อาทรบึงกุ่ม

Cleaned Data ...

สายที่ 2-45 : หมู่บ้านเอื้ออาทรบึงกุ่ม - ทำเรื่องสะพานพุทธ
---page_break---

สายเขียนเสียง : สาย 73 (สวนสยาม - ทำเรื่องสะพานพุทธ)
---page_break---

รวมระยะเวลาโดยประมาณ : เทียบไป 28.7 กม. / เทียบกลับ 31.7 กม.
---page_break---

รายละเอียดเส้นทาง :
---page_break---

จากหมู่บ้านเอื้ออาทรบึงกุ่ม ไปทำเรื่องสะพานพุทธ เริ่มต้นจากหมู่บ้านเอื้ออาทรบึงกุ่มไป ตามซอยเสรีไทย 43 แยก 3 แยกขวาไปตามซอยเสรีไทย 43 แยก 1 แยกซ้ายไปตามซอย เสรีไทย 43 แยกขวาไปตามถนนเสรีไทย ถนนลาดพร้าว แยกซ้ายไปถนนถนนประดิษฐ์ มนูธรรม แยกขวาไปถนนถนนประดิษฐ์ฯ ถึงแยกประชาธิปไตย แยกซ้ายไปถนนถนน เทียมร่วมมิตร แยกขวาไปถนนถนนวิเศษมิตร แยกซ้ายไปถนนถนนรัชดาภิเษก ถึงแยก พระราม 9 แยกขวาไปถนนถนนพระราม 9 ถนนดินแดง ถึงแยกสามเหลี่ยมดินแดง แยก ซ้ายไปถนนถนนราชปรารภ ถนนราชดำริ ถึงแยกราชประสงค์ แยกขวาไปถนนถนน พระรามที่ 1 ถึงแยกเจริญผล แยกซ้ายไปถนนถนนบรมพิถังถึง แยกขวาไปถนนถนน พระรามที่ 4 ผ่านสถานีรถไฟหัวลำโพง ถึงแยกไมตรีจิตต์ แยกซ้ายไปถนนถนนมิตรภาพ ไทย-จีน ถึงชุมประดู่เฉลิมพระเกียรติ 6 รอบพระชนมพรรษา แยกขวาไปถนนถนน เยาวราช ถึงแยกวัดสี่กั๊ก แยกซ้ายไปถนนถนนจักรวรรดิ แยกซ้ายไปถนนถนนสะพานพุทธ ไปสุดเส้นทางที่ท่าเรือสะพานพุทธ
---page_break---

Data Cleaning →

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

๕. Metadata Extraction เป็นขั้นตอนการสกัดข้อมูลเพิ่มเติมจากไฟล์ เช่น วันที่สร้างไฟล์ ผู้สร้างไฟล์ หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

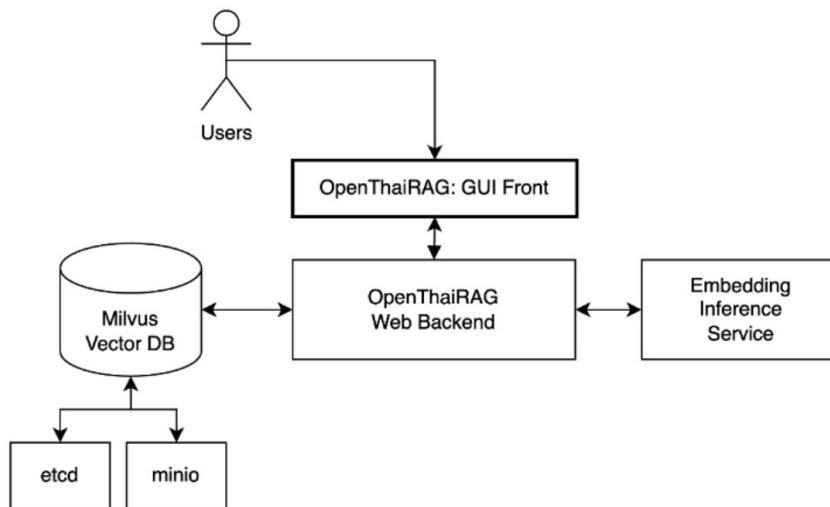
๖. การบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลที่เป็นระบบ (Data Logging into Structured Database)

- 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 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) สถานะการประมวลผล (Processing Status)

- ๗. **การทำดัชนีข้อมูล (Indexing):** เพื่อให้สามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บไว้ได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการทำดัชนีข้อมูล (Index) ที่บันทึกลงในฐานข้อมูล โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำค้นหาสำคัญหรือประเภทของข้อมูล
- ๘. **การเข้าถึงข้อมูล (Access Control):** การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลควรถูกจัดการอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับข้อมูลที่มีความสำคัญหรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

- **กิจกรรมที่ ๒** ออกแบบโครงสร้างและส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบโต้ตอบการสนทนาอัตโนมัติ เป็นผู้ช่วยตอบคำถามข้อมูลองค์กร ด้วยเทคโนโลยี Generative AI



รูปที่ ๓๓ ส่วนประกอบต่างๆ ของระบบโต้ตอบการสนทนาอัตโนมัติ

ภาพรวมของระบบ OpenThaiRAG

ระบบ OpenThaiRAG เป็นโครงสร้างที่ออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลและโต้ตอบกับระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยี **Generative AI** และฐานข้อมูลแบบเวกเตอร์เพื่อค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ระบบนี้ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลักดังต่อไปนี้



๑. OpenThaiRAG: GUI Front

นี่คือส่วนของอินเทอร์เฟซผู้ใช้ (Graphical User Interface - GUI) ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถพิมพ์คำถามหรือคำค้นหา และส่งไปยังระบบเพื่อรับคำตอบในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ผู้ใช้สามารถโต้ตอบกับระบบผ่านทางหน้าเว็บหรือแอปพลิเคชันที่มีการออกแบบให้ใช้งานได้ง่าย

๒. OpenThaiRAG Web Backend

เป็นส่วนของระบบที่ทำงานเบื้องหลังเพื่อประมวลผลคำถามของผู้ใช้ มีหน้าที่หลักหลายอย่าง เช่น :

- **สร้างดัชนีเอกสาร** : จัดเก็บข้อมูลเอกสารในรูปแบบที่สามารถค้นหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **จัดการการค้นหา** : รับคำถามจากผู้ใช้ แล้วค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูลเวกเตอร์
- **ประมวลผลคำถาม** : วิเคราะห์และทำความเข้าใจคำถามของผู้ใช้ เพื่อนำไปใช้ในการค้นหาข้อมูลที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

๓. Milvus Vector DB

เป็นฐานข้อมูลชนิดพิเศษที่ออกแบบมาเพื่อจัดเก็บและบริหารข้อมูลในรูปแบบของ “เวกเตอร์” ซึ่งเป็นตัวแทนทางคณิตศาสตร์ของข้อมูลแต่ละชิ้น ข้อดีของฐานข้อมูลเวกเตอร์คือสามารถค้นหาความคล้ายคลึงของข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเมื่อนำมาใช้กับโมเดล AI ที่ต้องการจับคู่ความสัมพันธ์ระหว่างข้อความหรือเอกสาร

○ etcd

เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลที่กระจายตัวอยู่บนหลายเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลเมตา (Metadata) และช่วยบริหารจัดการคลัสเตอร์ของ **Milvus Vector DB** เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลในระบบมีความสอดคล้องกัน และสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีปัญหากับเซิร์ฟเวอร์บางเครื่อง

○ minio

เป็นระบบจัดเก็บไฟล์แบบ **Object Storage** ที่ทำงานในลักษณะเดียวกับ Amazon S3 ใช้สำหรับเก็บไฟล์ขนาดใหญ่ เช่น เอกสาร ข้อมูลฝังตัว (Embedding) และข้อมูลสำรอง (Backup) เพื่อให้ระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

๔. Embedding Inference Service

เป็นบริการที่ช่วยแปลงเอกสารหรือข้อความให้อยู่ในรูปแบบของเวกเตอร์โดยใช้โมเดล **BAAI/bge-m3** ซึ่งเป็นโมเดลที่ได้รับการฝึกมาให้เข้าใจบริบทของภาษา เมื่อข้อความหรือเอกสารถูกแปลงเป็นเวกเตอร์



แล้ว ระบบจะสามารถนำไปใช้ในการเปรียบเทียบและค้นหาความคล้ายคลึงกับคำถามของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการทำงานของระบบ

๑. ผู้ใช้พิมพ์คำถามผ่าน GUI Front ระบบจะส่งคำถามไปยัง Web Backend
๒. Web Backend ดำเนินการค้นหา โดยแปลงคำถามเป็นเวกเตอร์แล้วนำไปเทียบกับฐานข้อมูลเวกเตอร์ใน Milvus
๓. ระบบดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และใช้ AI ในการสรุปหรือขยายความตามที่ต้องการ
๔. คำตอบถูกส่งกลับไปยัง GUI Front เพื่อแสดงผลให้กับผู้ใช้

ระบบนี้ช่วยให้การค้นหาข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการค้นหาข้อมูลที่มีความซับซ้อนหรือมีความหมายใกล้เคียงกันในเชิงบริบท

- **กิจกรรมที่ ๓** พัฒนาส่วนตอบคำถาม Generative AI ภาษาไทย ทีมวิจัยฯ ได้นำข้อมูลสำหรับการประมวลผลเพื่อให้เหมาะสมกับภาษาไทย จำนวน ๒๔ ชุดข้อมูล ขนาด ๘๐ GB ไปทำกระบวนการเตรียมข้อมูลเพื่อนำไป Train model ต่อไป โดยข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย OpenThaiGPT Self-Instruct, Thai QA Paragraph Answering, Thai Wikipedia, Instruct Thai Qas, Pantip 2G, Pantip 3G, NECTEC LST20, Thairath ThaiSum, TR_TPBS, SET-News, Alisa Chat History, Monkey Thai Exam, Open Assistant, Thai Med Pack, Goat TH, Chain of thought, O-Net m6 Social, Glue, HF-RLHF TH, Alpaca Finance, GPT Teacher, Code Gen, LaMini, Thai IC Exam รายละเอียดเพิ่มเติม <https://openthaigpt.aieat.or.th/>

ระบบที่ ๒ : ระบบจัดเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

การดำเนินการในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานใหม่ คือ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ๔ ใน ๑๒ กระทรวงใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นี้
๒. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐการให้บริการเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ของหน่วยงานเดิม ลงฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard





ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงานเพิ่มเติม จะนำเสนอในส่วนการรายงานขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๔

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

ระบบที่ ๓: ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

การดำเนินการในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ โดยสรุป ดังนี้

- นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เดือนมกราคม ๒๕๖๘ เพื่อเปิดเผยข้อมูลระดับ ๓ กล่าวคือ จัดส่งชุดข้อมูลในรูปแบบ CSV, XLSX เพื่อเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล <https://datacatalog.mdes.go.th/> สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- ทดสอบการนำเข้าข้อมูล RDF เพื่อเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ ตามการกำหนด Schema ของ ทรัพยากร SR และ Resource URL ตามที่ได้กำหนดไว้ โดยเริ่มส่งข้อมูลในรูปแบบนี้ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๘

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงานเพิ่มเติม จะนำเสนอในส่วนการรายงานขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๔

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

ปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจริง

ระบบที่ ๑: ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

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

ระบบที่ ๒: ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

- ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูล จำนวนมากจากหลายแหล่ง ที่มีโครงสร้างข้อมูลแตกต่างกัน กระบวนการในการนำข้อมูลออกจาก Platform เพื่อเก็บในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ด้วยกระบวนการ Extract-Transform-Load ต้องใช้เวลาและบุคลากรจำนวนมาก 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

จากการทดลองนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไปฝึกฝน โมเดล LLM ภาษาไทย ในเบื้องต้น พบว่า การตอบคำถามของ Generative AI based Chatbot ทำได้ดี แต่ยังมีความซับซ้อนสูงและไม่สามารถคาดเดาคำตอบได้ ประสิทธิภาพของโมเดลมีความไม่แน่นอน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านความแม่นยำในการตอบคำถาม หรือการสร้างคำตอบที่ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงได้ เสนอให้ดำเนินการ

๑. จัดทำชุดข้อมูลคำถาม - คำตอบ สำหรับเนื้อหาที่กำหนด เพื่อให้ Gen-AI สามารถเรียนรู้ได้ง่าย
๒. ปรับรูปแบบของเอกสารที่ใช้สอน Gen-AI ให้เหมาะสม เช่น การแปลงข้อมูลในตารางหรือรูปภาพในเอกสาร ให้เป็นตัวอักษรเพื่อที่ Gen-AI จะได้เรียนรู้ได้ง่าย
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 ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๘ หน่วยงานเดิมเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลิ่นกรอง 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

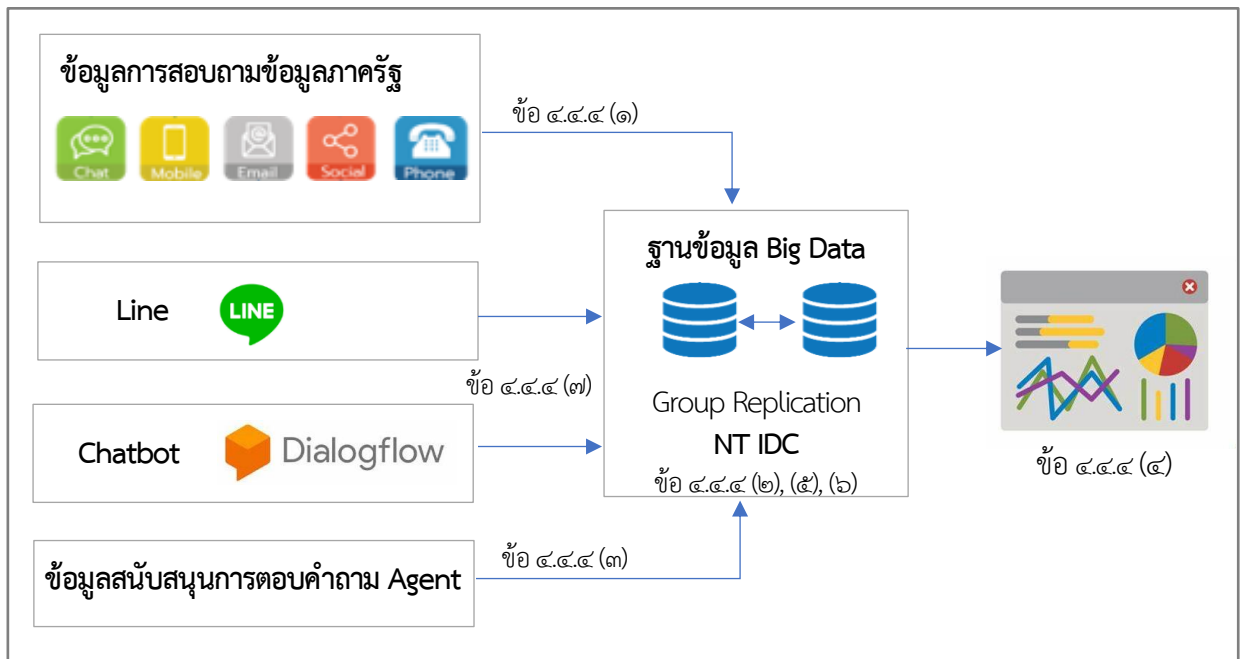
GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๒๐ หน่วยงานเดิม ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็น สำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุดจากจำนวน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



รายละเอียดการออกแบบระบบจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่

สถาปัตยกรรมระบบ

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อดังปรากฏตามรูปที่ ๓๔ 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 ๓๔ 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
Type	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'
Channel	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
PriCat	๔ หมวดประเภทคำถาม (Categories) ประกอบด้วย เศรษฐกิจ, การเมือง - การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ และการศึกษาและเทคโนโลยี
SubCat	หมวดหมู่ย่อย เช่น กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ
Status	สถานะงาน
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Link	ที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม เช่น Link ในระบบ CMS, Website อื่น ๆ
Reference	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chiefตามด้วยชื่อกรณีที่มาเป็นอื่น 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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

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 มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

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.	
๔.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ												
๔.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๘ หน่วยงานเดิมเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้												
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถักเส้นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา												
(๑.๑) นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของ ๑๕ หน่วยงานนำร่องเดิม ลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา												
(๑.๒) นำเข้า หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๘) ๑๒ หน่วยงานลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน												
๑) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา												
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม												
๑) 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) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา												
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม												
๑) สำนักพระราชวัง												
๔) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง												
๕) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม												
๖) กระทรวงอุตสาหกรรม												
๗) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ												
๘) ราชบัณฑิตยสถาน												
๙) สำนักงานอัยการสูงสุด												
๑๐) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา												
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ												
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ												
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยไม่เอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ 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 สำนักนายกรัฐมนตรี 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 วิเคราะห์ก้านกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักพระราชวัง และ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง





Message	Result 1	Profile	Status
หน่วยงานนำร่อง			จำนวนครั้งการติดต่อ ปรับปรุงล่าสุด
▶ กระทรวงการคลัง			840874 2025-01-31 23:54:34
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม			512783 2025-01-31 23:00:55
สำนักนายกรัฐมนตรี			188599 2025-01-31 23:07:43
กระทรวงแรงงาน			181588 2025-01-31 23:08:13
กระทรวงสาธารณสุข			156472 2025-01-31 17:31:19
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ			91786 2025-01-31 23:09:41
กระทรวงมหาดไทย			91369 2025-01-31 23:55:46
กระทรวงคมนาคม			27042 2025-01-31 21:23:04
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์			25269 2025-01-31 21:53:58
กระทรวงยุติธรรม			22904 2025-01-31 21:55:49
กระทรวงพาณิชย์			19164 2025-01-31 17:32:09
กระทรวงการต่างประเทศ			13116 2025-01-31 23:59:37
กระทรวงศึกษาธิการ			11493 2025-01-31 11:02:27
กระทรวงกลาโหม			8006 2025-01-31 18:37:44
กระทรวงวัฒนธรรม			7899 2025-01-31 16:53:34
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา			6770 2025-01-31 13:53:10
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์			6585 2025-01-31 14:59:22
กระทรวงพลังงาน			6404 2025-01-31 17:13:28
ธนาคารแห่งประเทศไทย			4974 2024-12-31 18:58:04
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม			4471 2025-01-31 21:19:12
สำนักพระราชวัง			3764 2025-01-31 18:57:19
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง			2316 2025-01-31 23:17:12
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร			2301 2025-01-26 15:35:45
▶ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน			204 2025-01-21 17:06:19

รูปที่ ๓๕ แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

รูปที่ ๓๕ 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 รองรับการดำเนินงานในรูปแบบ 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 เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม จะใช้ข้อมูลจากระบบ CMS จำนวน ๓ ระบบ ประกอบด้วย

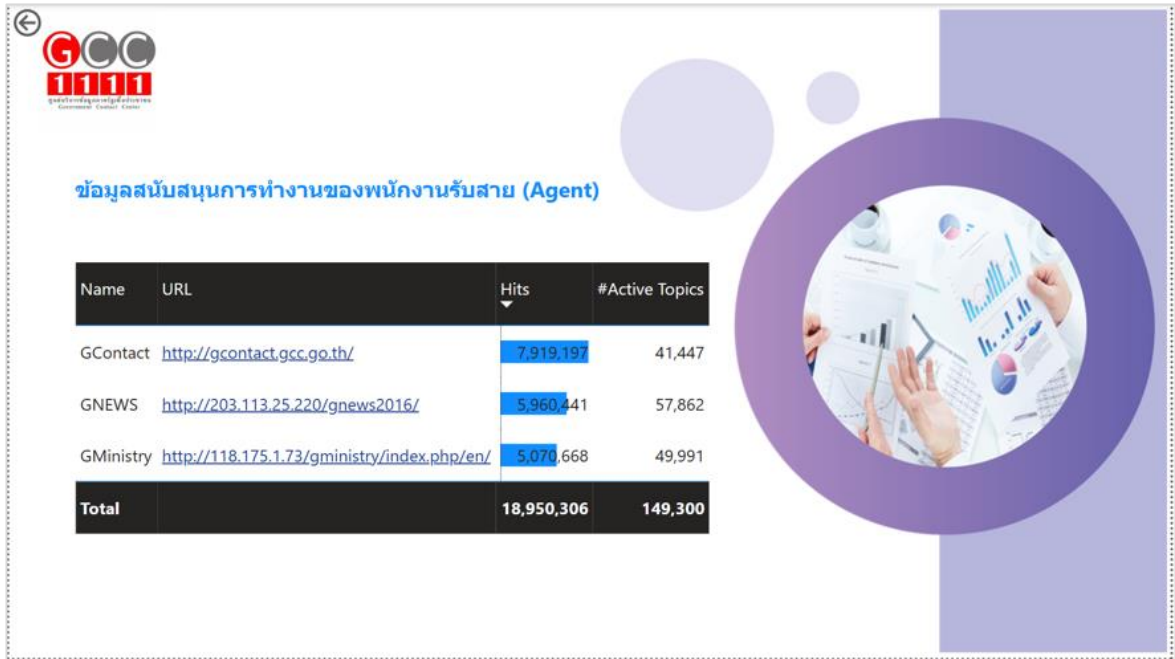
- CMS G-News นำเสนอข้อมูลข่าวสารหน่วยงานภาครัฐ
- CMS G-ministry นำเสนอข้อมูลหน่วยงาน/บริการ/ความรู้แต่ละกระทรวง
- CMS G-Contact นำเสนอข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ

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

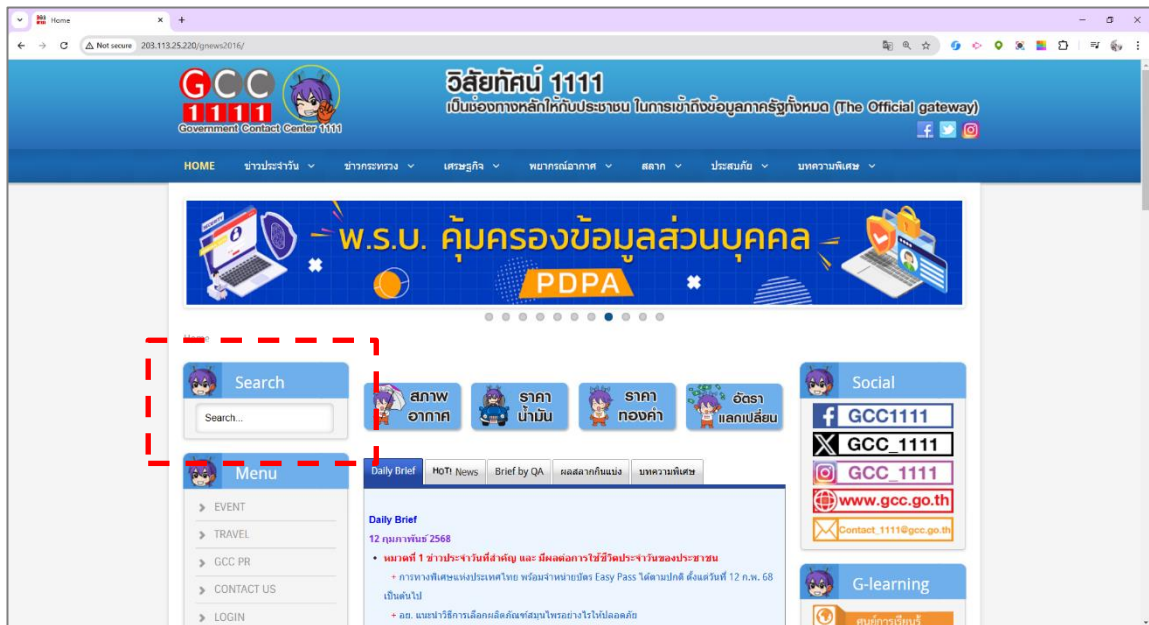
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



รูปที่ ๓๖ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

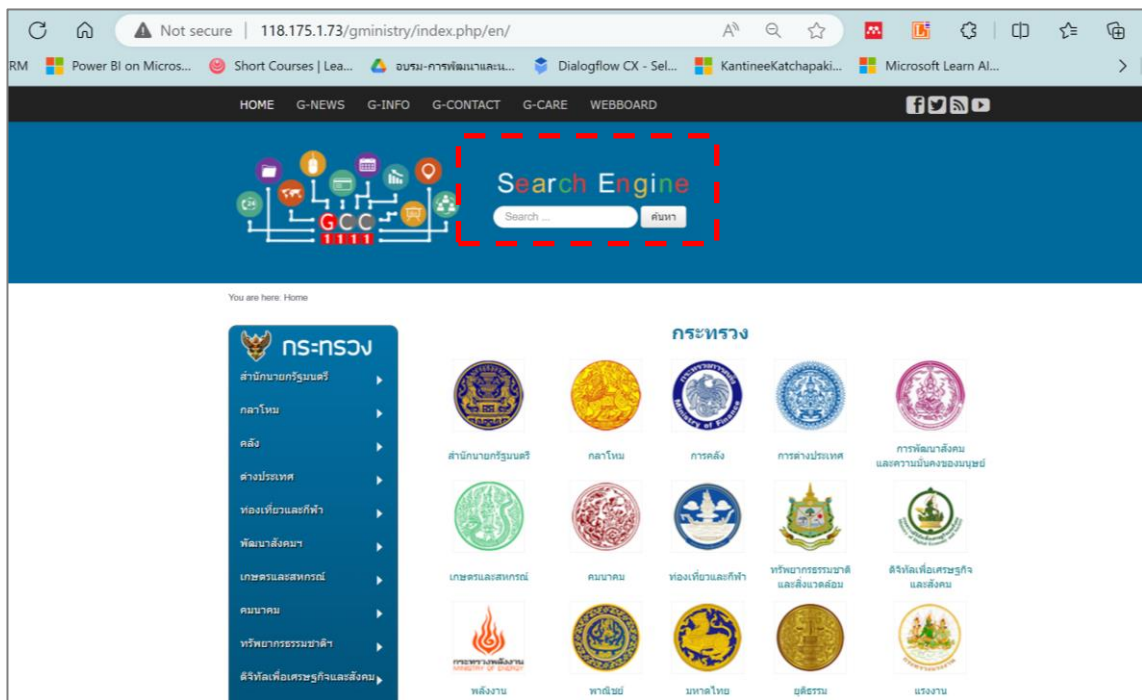


รูปที่ ๓๗ ระบบ CMS GNews

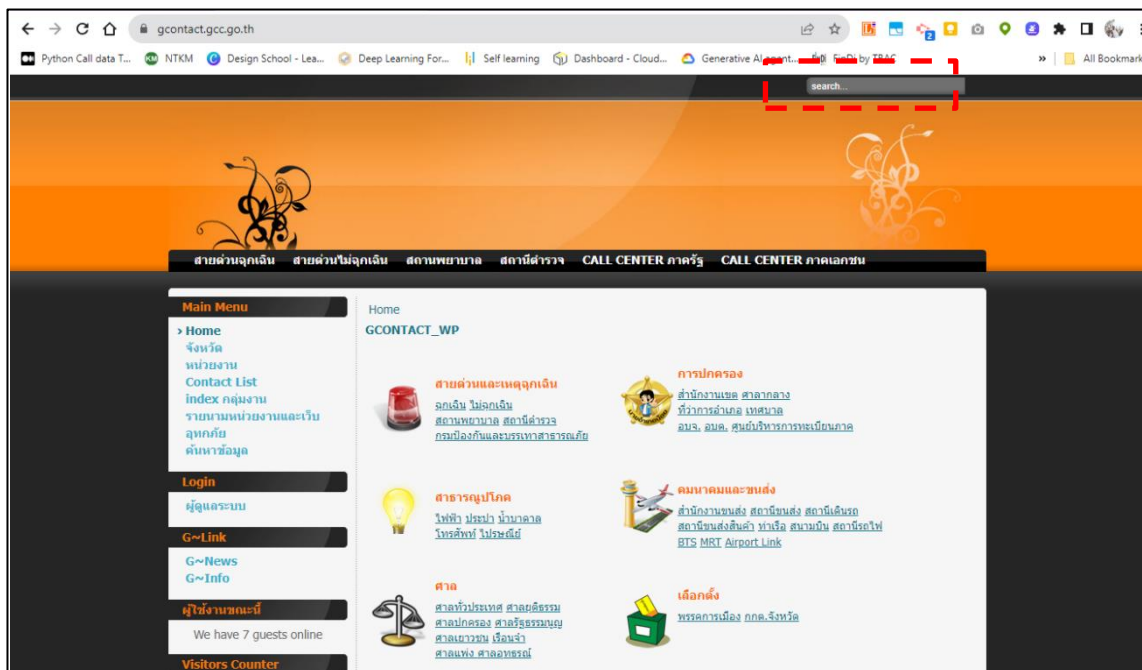
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘



รูปที่ ๓๘ ระบบ CMS Gministry



รูปที่ ๓๙ ระบบ CMS GContact



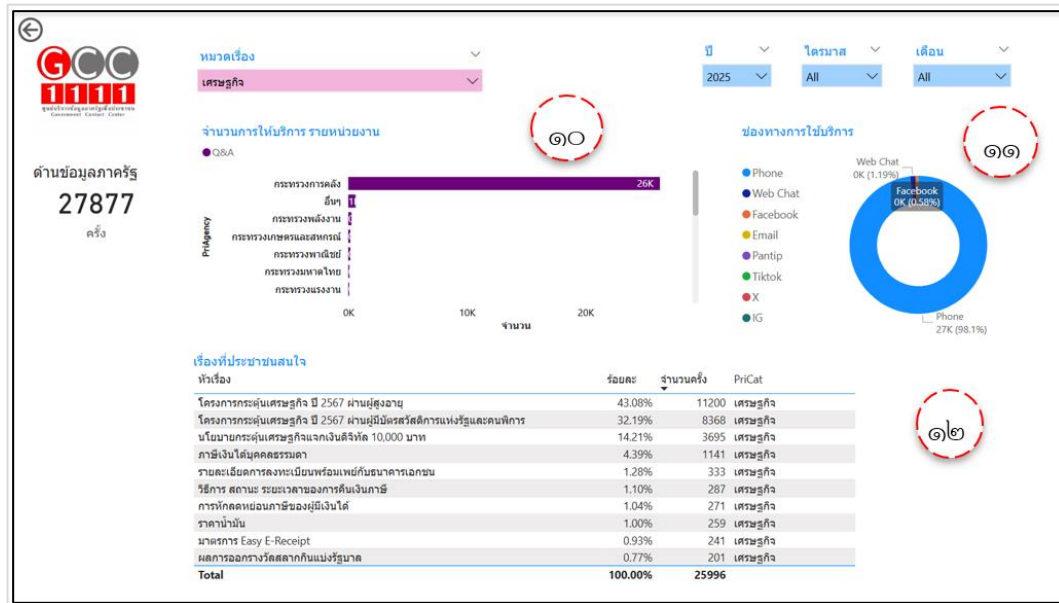
รูปที่ ๔๐ รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

- แดชบอร์ดเลือกข้อมูลที่ต้องการแสดงข้อมูลบนหน้าแดชบอร์ด ประกอบด้วย กระทรวง และหน่วยงาน 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) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ (Literature) และการสอบถามช่องทางติดต่อ (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) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ (Literature) และการสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๕
- การติดต่อขอใช้บริการ แยกตามหมวดเรื่องหลัก (Categories) ๔ หมวด ดังนี้ การเมือง - การปกครอง เศรษฐกิจ สังคมและสวัสดิการ และการศึกษาและเทคโนโลยี แสดงในส่วนหมายเลข ๖

Dashboard ByMinistry (หน้าที่ ๒) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดของกระทรวงการคลัง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลทั้งหมดในปี ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘ เป็นต้น



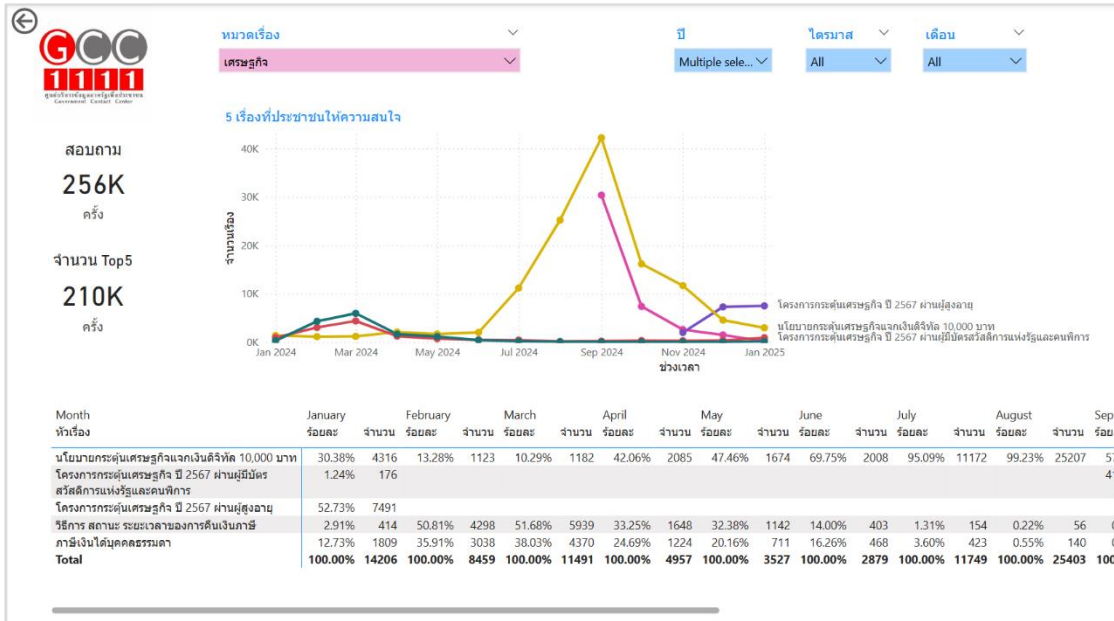


รูปที่ ๔๒ รูปแบบแดชบอร์ด ByPrimaryCategory (หน้าที่ ๓)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

Dashboard ByTopic (หน้าที่ ๔) จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ สอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่าง เป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเรื่องเศรษฐกิจในปี ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘ ดังรูปที่ ๔๓ ซึ่งจะเห็นว่าในเดือนมกราคม ๒๕๖๘ นี้ ประชาชนให้ความสนใจเรื่องการสอบถามเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้น เศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท และโครงการกระตุ้น เศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ มีปริมาณการสอบถามใกล้เคียงกับเดือนก่อนหน้า



รูปที่ ๔๓ รูปแบบแดชบอร์ด ByTopic (หน้าที่ ๔)

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) 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



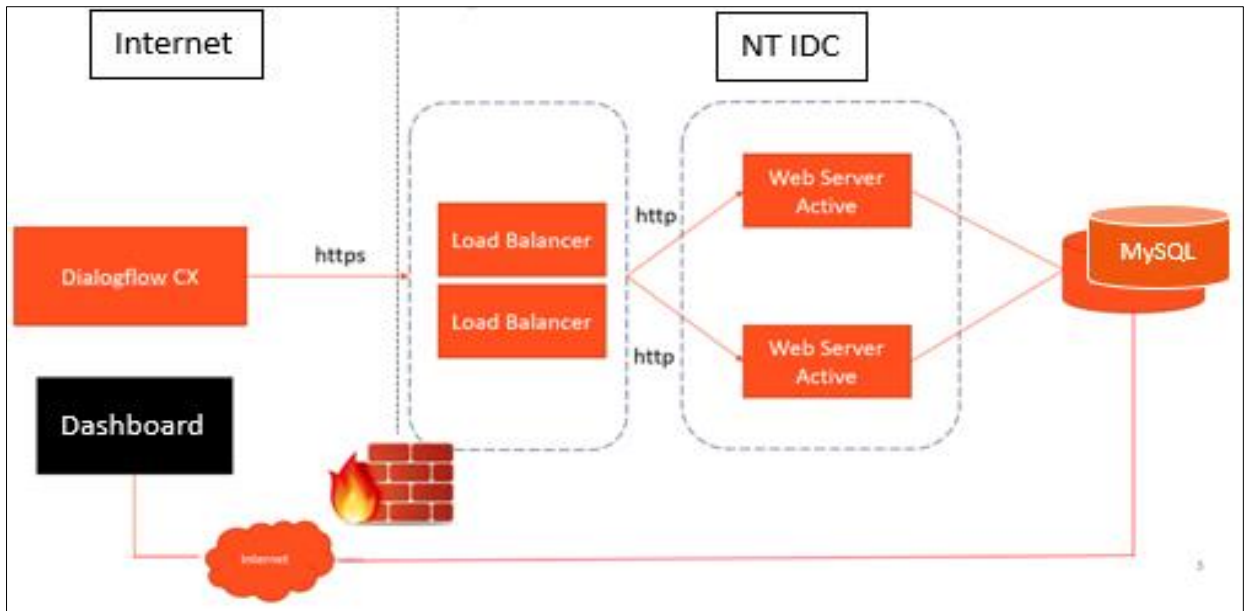
GCC 1111 ได้ทำการตรวจสอบดูแลข้อมูลในฐานข้อมูลมิให้มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ นอกจากนี้ GCC 1111 ตระหนัก และให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวม ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับความยินยอมจากประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ GCC 1111 และเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น เพื่อนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิ์ในการ เข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับ และความปลอดภัยของข้อมูลตามแนวปฏิบัติ 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

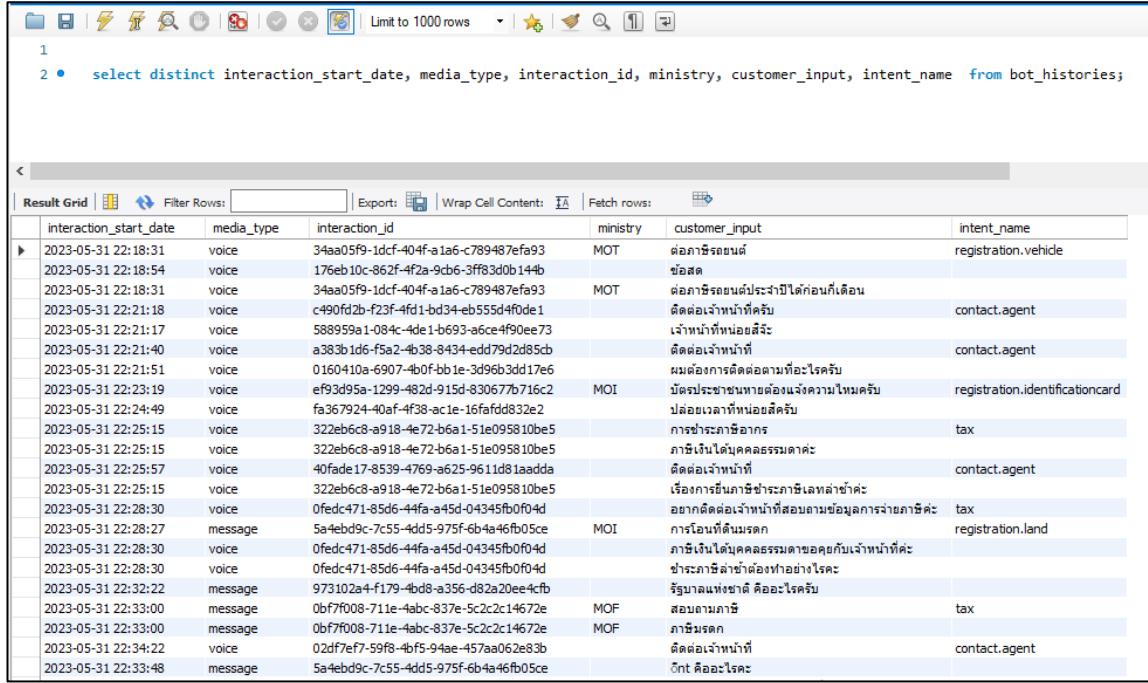
ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google

Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



รูปที่ ๔๔ 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		ขอสด	
2023-05-31 22:18:31	voice	34aa05f9-1dcf-404f-a1a6-c789487efa93	MOT	ต่อภาษีรถยนต์ประจำปีได้ก่อนกี่เดือน	
2023-05-31 22:21:18	voice	c490fd2b-f23f-4fd1-bd34-eb555d4f0de1		ติดต่อเจ้าหน้าที่ครับ	contact.agent
2023-05-31 22:21:17	voice	588959a1-084c-4de1-b693-a6ce4f90ee73		เจ้าหน้าที่หน่อยสิคะ	
2023-05-31 22:21:40	voice	a383b1d6-f5a2-4b38-8434-edd79d2d85cb		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:21:51	voice	0160410a-6907-4b0f-bb1e-3d96b3dd17e6		ผมต้องการติดต่อตามที่อะไรครับ	
2023-05-31 22:23:19	voice	e93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	มีบัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปลดเวลาทั้งหมดสิครับ	
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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกับเจ้าหน้าที่	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีห้าหลักอย่างไรครับ	
2023-05-31 22:32:22	message	973102a4-f179-4bd8-a356-d82a20ee4cfb		รัฐบาลแห่งชาติ คืออะไรครับ	
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	สอบถามภาษี	tax
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	ภาษีมรดก	
2023-05-31 22:34:22	voice	02df7ef7-59f8-4bf5-94ae-457aa062e83b		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:33:48	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce		ก๊นท์ คืออะไร	

รูปที่ ๔๕ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

ส่วนที่ ๒

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๕)



ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๕ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

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

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ ผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปี ๒๕๖๘ (เลขที่ ดศ ๐๒๐๑.๕/๙๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๘) ไปยังหน่วยงานภาครัฐ จำนวนทั้งหมด ๒๕๑ หน่วยงาน ณ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘ มีหน่วยงานตอบกลับแล้ว ๗๙ หน่วยงาน รอรับการตอบกลับ ๑๗๒ หน่วยงาน ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการรวบรวมรายชื่อผู้ประสานงานโครงการฯ เพื่อส่งมอบให้กับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๕.๒ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน จัดในพื้นที่ต่างจังหวัดหรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด 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) โดยจัดรถตู้พร้อมน้ำมันเชื้อเพลิงและพนักงานขับรถยนต์อย่างน้อย 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)

ส่วนที่ ๗

ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๖)

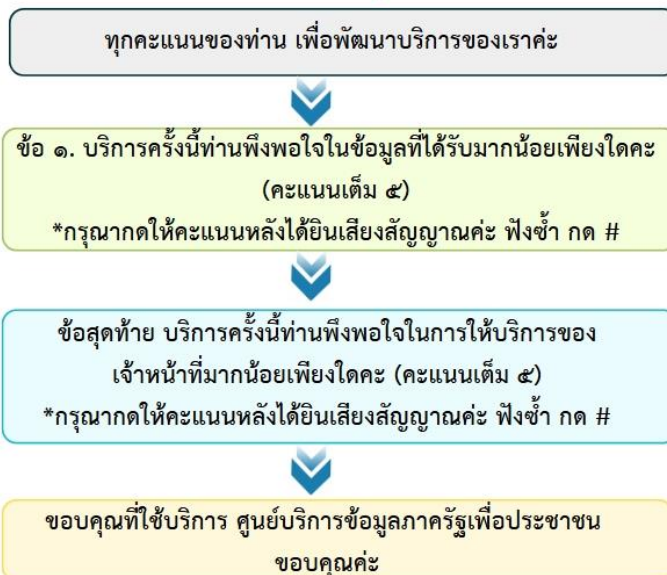
ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

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 ระดับ ของ 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 ๔๖ แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111



หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๘ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมิน ความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๗,๗๘๐ คน

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ทำให้บริการ 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 มกราคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๒๓ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๘๔.๘๑ เป็นไปตาม ค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐

ตารางที่ ๑๑ มาตรฐานการให้บริการ

รายงาน	เป้าหมาย	ม.ค. ๖๘
ค่าเฉลี่ยในการรอสาย Avg. Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๒๓ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	๘๔.๘๑



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 มกราคม ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. การให้บริการ “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” ให้บริการคำปรึกษาด้านภาษี ช่วยแนะนำการกรอกแบบยื่นภาษี และให้คำปรึกษาด้านภาษีเงินได้ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๑,๘๙๒ เรื่อง ที่สอบถาม เช่น ขั้นตอนการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากร มาตรการ Easy E-Receipt และกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.๙๐ และ ภ.ง.ด.๙๑ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๒ ภาพ และ ๑ คลิป

๒. การให้บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของข้าราชการที่กำลังจะเกษียณ โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๓ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม ได้แก่ บำเหน็จตกทอด และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ





๓. การให้บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” ให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมายเยาวชน และครอบครัว โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๕๐ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น หมวด ๖ การสิ้นสุดแห่งการสมรส มาตรา ๑๕๐๑ - ๑๕๓๕ การสมรสที่ถูกต้องตามกฎหมาย และสินสมรส เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๔. การให้บริการ “ไทยมีงานทำ” ให้บริการจัดหางานและคำแนะนำการสมัครงาน ข้อมูลเกี่ยวกับ ตำแหน่งงาน และแนะนำการสมัครงานผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๘ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ช่องทางการค้นหาหางานของเว็บไซต์ไทยมีงานทำ และทักษะอาชีพ

๕. การให้บริการ “ออมกับ กอช.” ให้บริการแนะนำการออม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และขั้นตอนการสมัครสมาชิก โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๕๖ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทาง ในการรับสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ ผู้ที่มีสิทธิเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ และการจ่ายเงินคืน แก่สมาชิก กอช. อายุครบ ๖๐ ปีบริบูรณ์ เป็นต้น

๖. การให้บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” ให้บริการให้คำปรึกษาภัยออนไลน์ ให้ข้อมูลและคำแนะนำ เกี่ยวกับการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับภัยคุกคามทางออนไลน์ การแจ้งความกับสถานีตำรวจ และคดีข่มขู่ ทางโทรศัพท์ให้เกิดความกลัวแล้วหลอกให้โอนเงิน (Call Center) โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๕๘ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การแจ้งความกับสถานีตำรวจ การแจ้งความกับศูนย์ AOC 1441 และคู่มือ การใช้งานระบบแจ้งความออนไลน์ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๒ ภาพ และ ๒ คลิป

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

๑. การให้บริการ “ภัยพิบัติป้องกันได้” ให้บริการที่มุ่งเน้นการเตรียมตัว และลดความเสียหาย จากภัยพิบัติ โดยให้ข้อมูลและคำแนะนำในการรับมือกับภัยพิบัติ รวมถึงการแจ้งเตือนและให้ความช่วยเหลือ ในกรณีฉุกเฉิน GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงมหาดไทยและกรมอุตุนิยมวิทยาเพื่ออัปเดตข้อมูล และการแจ้งเตือนภัย ซึ่งช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม และภัยแล้ง โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๘๓๗ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย พยากรณ์อากาศประจำวัน และพยากรณ์อากาศ ล่วงหน้า ๗ วัน เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ





๒. การให้บริการ “เส้นทางโดยสารสาธารณะ” ให้บริการที่มุ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และทั่วถึง นับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต กับคนทุกกลุ่ม ในทุก ๆ วัน GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงคมนาคมในการให้ข้อมูลเส้นทางรถโดยสารสาธารณะและตารางการเดินทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยสารสาธารณะ เช่น Gen B, Gen Z, Gen X, Gen Y และกลุ่มที่มีรายได้น้อย ซึ่งช่วยให้ประชาชนวางแผนการเดินทางได้สะดวกยิ่งขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๖๑ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น เส้นทางรถโดยสารประจำทาง ข้อมูลตารางการเดินทาง และข้อมูลด้านระยะทาง เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๓. การให้บริการ “เสพติดบำบัดดีไหม” ให้บริการที่มุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดยาเสพติด และการประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ติดยาเสพติด GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงยุติธรรม หรือกระทรวงสาธารณสุข ในการให้ข้อมูลสถานบำบัดทั้งของรัฐ และเอกชน และการประสานงานเพื่อนำผู้ติดยาเสพติด เข้ารับการบำบัด ซึ่งเน้นให้ความช่วยเหลือแก่เยาวชน และผู้ปกครอง เพื่อส่งเสริมการบำบัดและฟื้นฟู โดยในเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๒๖ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น แจ้งเบาเสพยาเสพติด ๑๓๘๖ รายชื่อสถานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด และศูนย์รับแจ้งข่าวยาเสพติด (สอร ๑๐๘) ๑๑๓๘ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และ ๒ คลิป

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

๕. การให้บริการ “ภาษีที่ดินไม่น่ากลัวอย่างที่คิด” ให้บริการที่มุ่งเน้นการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจการจัดเก็บภาษี และลดความกังวลเกี่ยวกับภาระภาษี GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงการคลังหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้ข้อมูล และคำแนะนำด้านกฎหมาย ระยะเวลาที่คาดว่าจะเริ่มดำเนินการในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

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





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
กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ				←								→
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร				←								→
กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					←							→
สำนักพระราชวัง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา							←					→
กระทรวงพลังงาน กระทรวงการอุดมศึกษา กระทรวงอุตสาหกรรม								←				→
ราชบัณฑิตยสถาน สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด									←			→
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ										←		→
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ราชบัณฑิตยสถาน สำนักงานป้องกันการและปราบปรามการฟอกเงิน											←	→

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

การดำเนินการก่อนหน้า

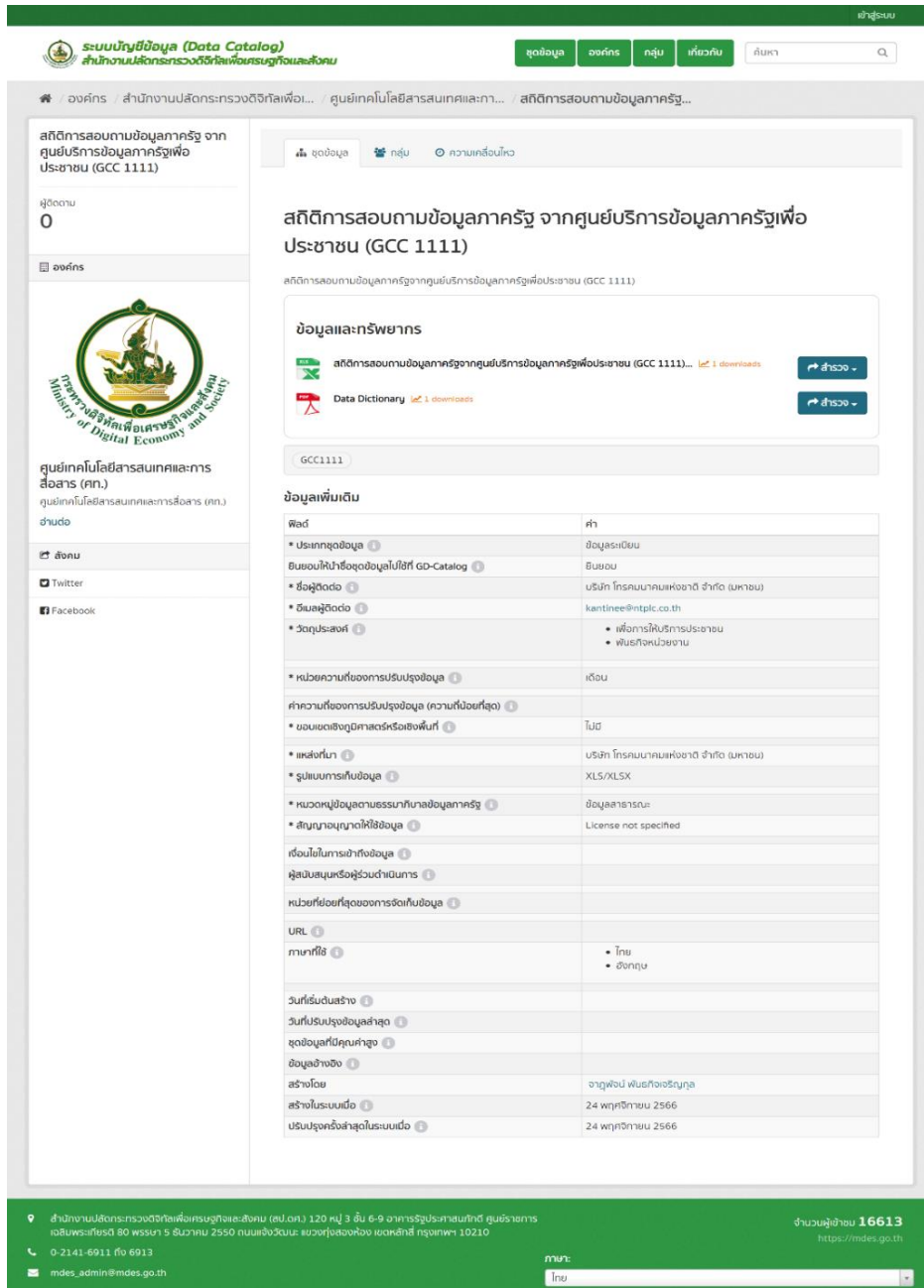
- กำหนดชุดข้อมูลพร้อมรายละเอียดชุดข้อมูล

ชุดข้อมูลเปิดสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชน ที่มีการดำเนินการตัดส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ไม่เหมาะสมออกไปเรียบร้อยแล้ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ประชาชน ข้อมูลพนักงานรับสาย รหัสงาน สถานะงาน เป็นต้น รายละเอียดชุดข้อมูลดังตาราง

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	พื้นที่ของประชาชน กำหนดเป็น กรุงเทพฯและปริมณฑล ภาคกลาง ตะวันออก ตะวันออกเฉียงเหนือเหนือ ใต้ และ มอถือ (กรณีที่ประชาชนติดต่อด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่)
Skill	String	ช่องทางที่ติดต่อสอบถาม กต ๐ Info และ กต ๒ Claim
Channel	String	ช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook เป็นต้น
Gender	String	เพศของประชาชน เช่น หญิง ชาย

- ดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบ Open Data

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



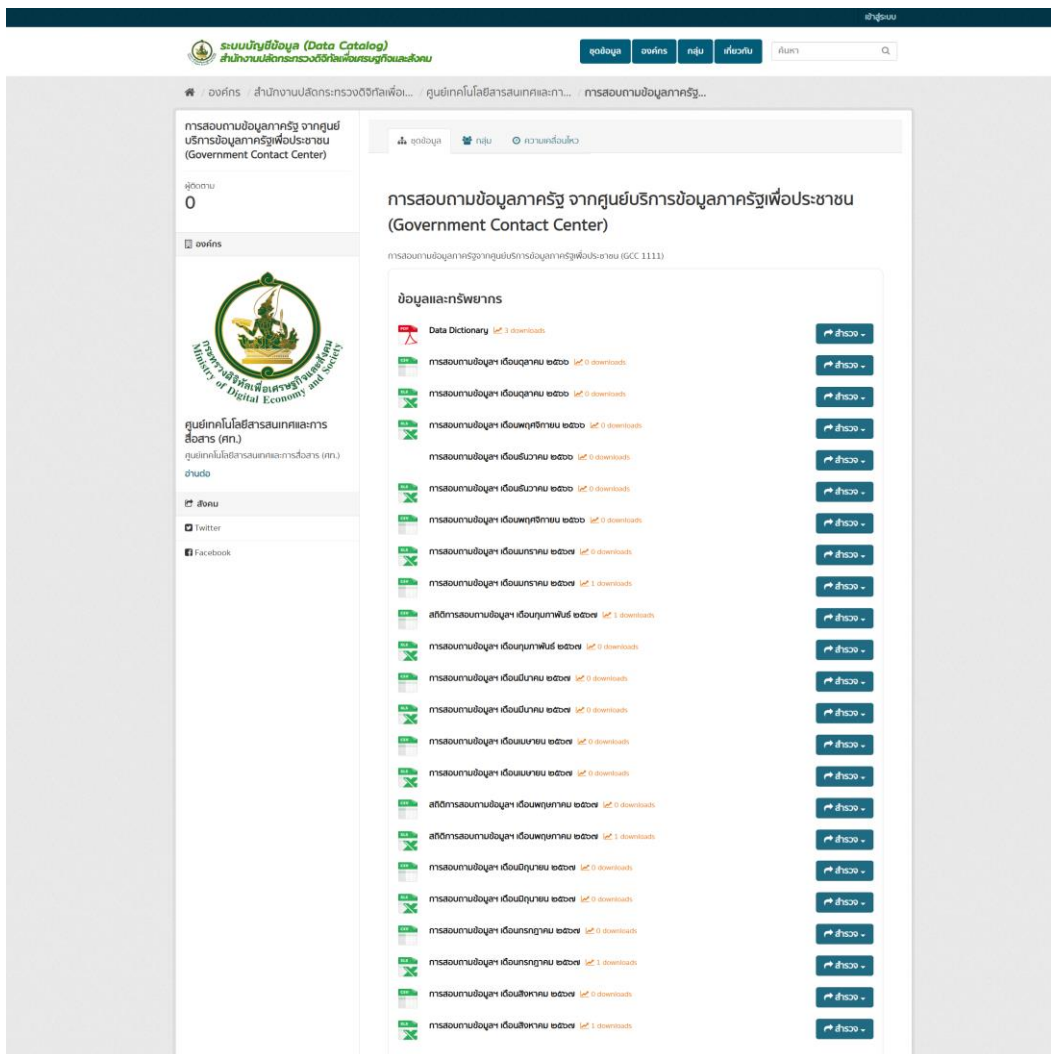
The screenshot shows the Data Catalog interface for the record 'สถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)'. The record is categorized under 'ข้อมูลและทรัพยากร' (Data and Resources) and includes a 'Data Dictionary' with 1 download. The 'ข้อมูลเพิ่มเติม' (Additional Information) table provides details about the data, including its format (Excel), license (CC-BY), and creation/modification dates.

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
* สันนิบาตขนาดไฟล์ข้อมูล	License not specified
เชื่อมโยงในรายการอ้างอิงข้อมูล	
ผู้สนับสนุนหรือผู้ร่วมดำเนินการ	
หน่วยย่อยที่สุดของการจัดเก็บข้อมูล	
URL	
ภาษาที่ใช้	<ul style="list-style-type: none"> ไทย อังกฤษ
วันที่เริ่มต้นสร้าง	
วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด	
ชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง	
ข้อมูลอ้างอิง	
สร้างโดย	จากฟองแป้นทองเจริญกุล
สร้างในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566
ปรับปรุงครั้งล่าสุดในระบบเมื่อ	24 พฤศจิกายน 2566

ภาพที่ ๒๒ หน้าจอระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สถานะงานปัจจุบัน:

- GCC 1111 ได้ดำเนินการต่อเนื่องในการจัดส่งชุดข้อมูลเดือน มกราคม ๒๕๖๘ เพื่อเปิดเผยข้อมูลระดับ ๓ กล่าวคือ จัดส่งชุดข้อมูลในรูปแบบ CSV, XLSX เพื่อเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล <https://datacatalog.mdes.go.th/> สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังรูป

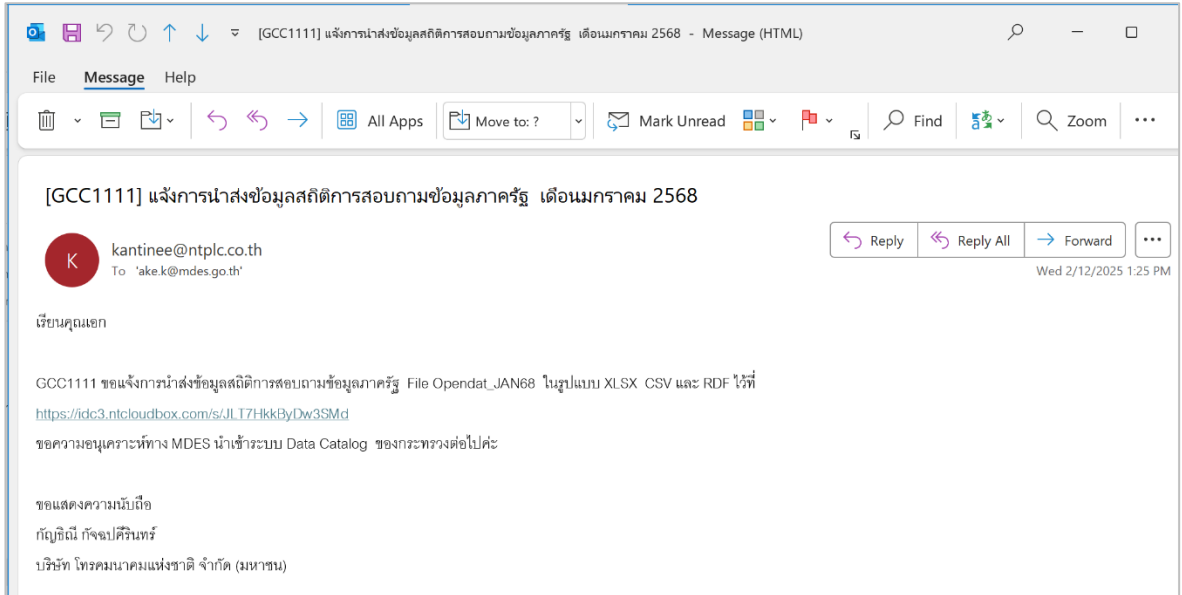


โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

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



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" .

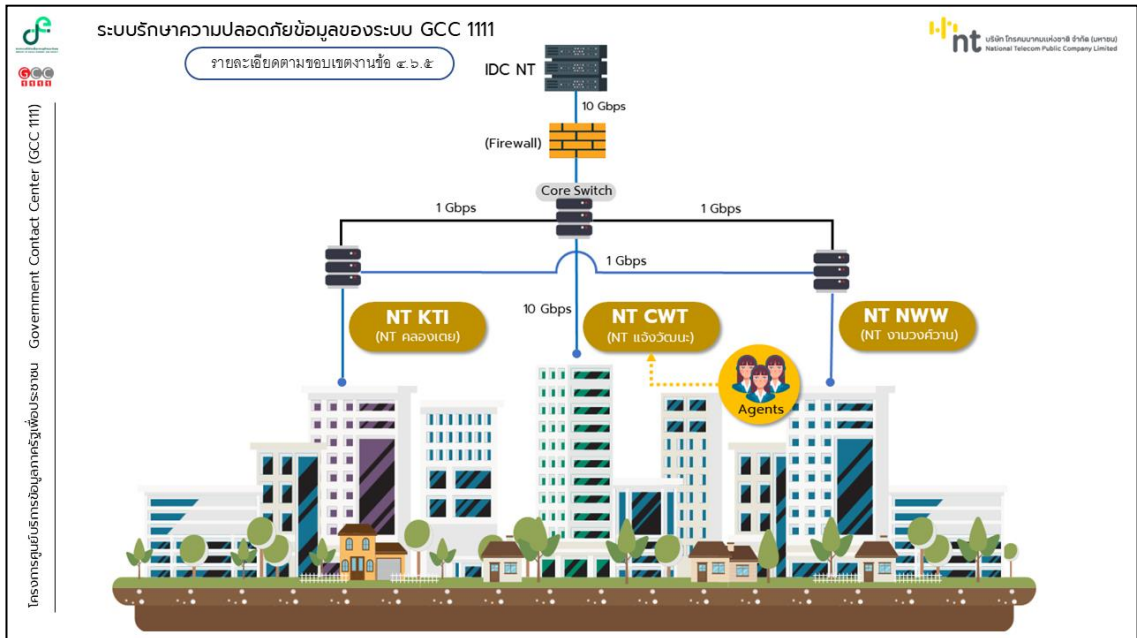
การดำเนินงานต่อไป:

- นำส่งชุดข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน กุมภาพันธ์ ในรูปแบบ XLSX, CSV และ RDF ต่อไป
- ปรับปรุงการนำเข้าข้อมูล RDF (ถ้ามี) ระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม <https://datacatalog.mdes.go.th/> เพื่อเปิดเผยข้อมูลในระดับ 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

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) 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 ๔๗ แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111



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

การดำเนินการ

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) 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 มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

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 มกราคม ๒๕๖๘ GCC 1111 ไม่มีการดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



