รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ ๑ รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม (บทสรุปผู้บริหาร) ๒

ส่วนที่ ๒ ด้านรูปแบบการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๑) ๕

ส่วนที่ ๓ ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๒) ๓๓

ส่วนที่ ๔ ด้านบุคลากร (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๓) ๖๗

ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๔) ๗๓

ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๕) ๑๒๐

ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๖) ๑๒๓

ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๗) ๑๔๘

ส่วนที่ ๑
รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม
(บทสรุปผู้บริหาร)

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

ส่วนที่ ๑ : บทสรุปผู้บริหาร

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ อนุมัติให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบันเป็นบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)) ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) เสนอ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๔๗ เพื่อเป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลางบริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงานและดำเนินการร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในการเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนอีกด้วย

นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลรวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เช่น การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) การให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกของทางราชการ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ) เป็นต้น รวมทั้ง ยังเป็นช่องทางในการติดต่อศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center) และการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) อีกด้วย

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

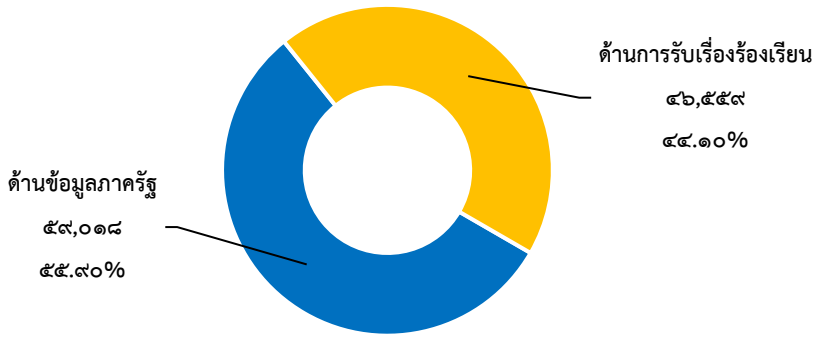
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

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, LINE) รวมทั้งการบริการผ่านทาง Chatbot เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดรับกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๐๕,๕๗๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๙,๐๑๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๐ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๖,๕๕๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๐ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๙,๐๑๘	๔๖,๕๕๙	**๑๐๕,๕๗๗**
ร้อยละ	๕๕.๙๐	๔๔.๑๐	**๑๐๐**

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐ และด้านการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

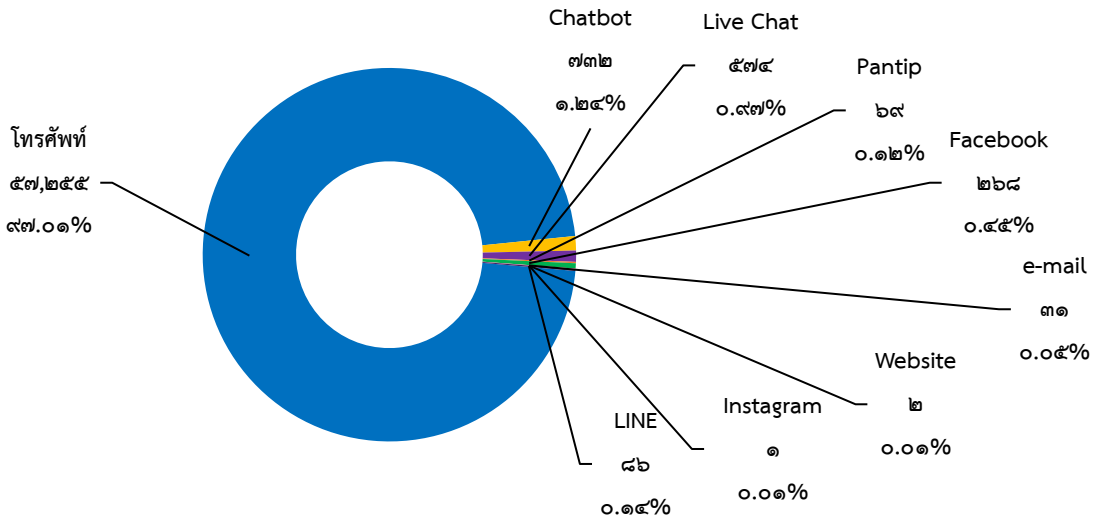
๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

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

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๙,๐๑๘ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๗,๒๕๕ ครั้ง Chatbot จำนวน ๗๓๒ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๗๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๙ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๖๘ ครั้ง e-mail จำนวน ๓๑ ครั้ง Website จำนวน ๒ ครั้ง Instagram จำนวน ๑ ครั้ง LINE จำนวน ๘๖ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



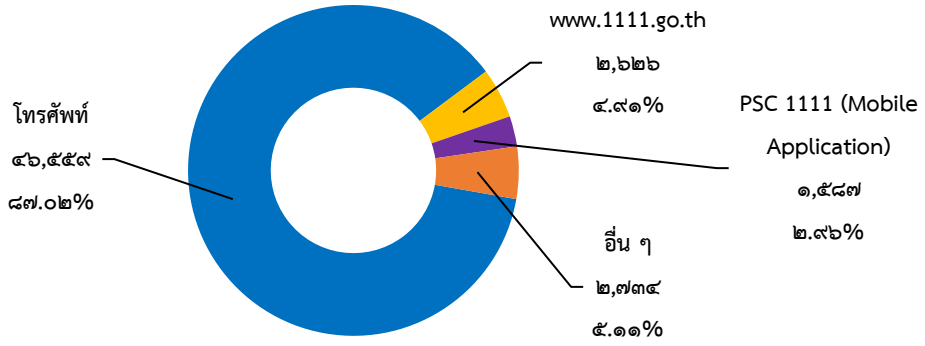
รายการ	โทรศัพท์	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	Instagram	LINE	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๗,๒๕๕	๗๓๒	๕๗๔	๖๙	๒๖๘	๓๑	๒	๑	๘๖	๐	๐	**๕๙,๐๑๘**
ร้อยละ	๙๗.๐๑	๑.๒๔	๐.๙๗	๐.๑๒	๐.๔๕	๐.๐๕	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๑๔	๐.๐๐	๐.๐๐	**๑๐๐**

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๗๓๒ ครั้ง โดยมีหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง และสำนักนายกรัฐมนตรี ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ และการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๕๓,๕๐๖ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๖,๕๕๙ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๖,๙๔๗ ครั้ง ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒,๖๒๖ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑,๕๘๗ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๒,๗๓๔ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๖,๕๕๙	๒,๖๒๖	๑,๕๘๗	๒,๗๓๔	**๕๓,๕๐๖**
ร้อยละ	๘๗.๐๒	๔.๙๑	๒.๙๖	๕.๑๑	**๑๐๐**

รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

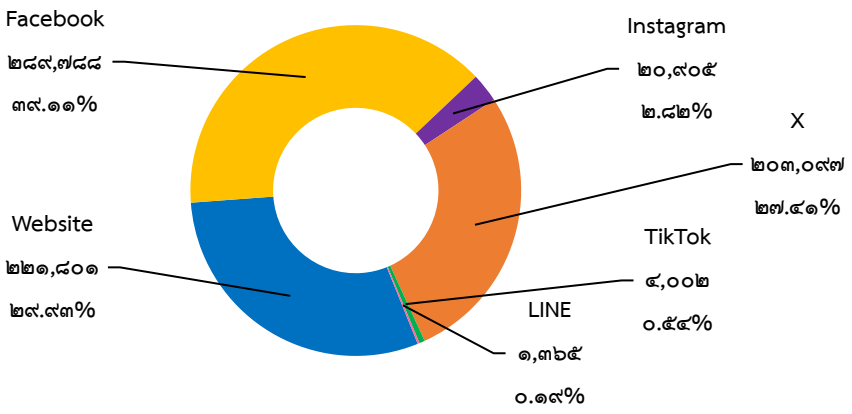
ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพ ทั้งในด้านระบบ และอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุง และเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๑๘๓ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพ การให้บริการจากการทดสอบใช้บริการ จำนวน ๓๕๐ ครั้ง พบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๓๕๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสาย เพื่อสรุปข้อควรรู้ก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการ Monitor การให้บริการของพนักงาน (ประกอบด้วย : Service Standard, Listening Manner & Presenting Skills, Call Handling Skills, Work Process & System Skills และ Service mind) จำนวน ๑,๑๒๒ สาย ซึ่งมีผลการ Monitor การให้บริการของพนักงานอยู่ที่ ๘๗.๕๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ นอกจากนั้น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๓ จากระดับคะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website, Facebook, X, Instagram, TikTok และ LINE ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพ และคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งหมด ๘๔๓ ครั้ง ซึ่งสามารถตอบคำถามภายในระยะเวลา ๓๐ นาที จำนวน ๘๒๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๑

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๗๔๐,๙๕๘ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๒๑,๘๐๑ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๘๙,๗๘๘ ครั้ง Instagram จำนวน ๒๐,๙๐๕ ครั้ง X จำนวน ๒๐๓,๐๙๗ ครั้ง TikTok จำนวน ๔,๐๐๒ ครั้ง และ LINE จำนวน ๑,๓๖๕ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๔

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

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	LINE	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๒๑,๘๐๑	๒๘๙,๗๘๘	๒๐,๙๐๕	๒๐๓,๐๙๗	๔,๐๐๒	๑,๓๖๕	**๗๔๐,๙๕๘**
ร้อยละ	๒๙.๙๓	๓๙.๑๑	๒.๘๒	๒๗.๔๑	๐.๕๔	๐.๑๙	**๑๐๐**

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๔ ครั้ง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๒ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๒๖ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๘๕.๐๘ จากจำนวนสายทั้งหมด ๑๐๓,๘๑๔ ครั้ง สามารถให้บริการสำเร็จ จำนวน ๘๘,๓๒๘ ครั้ง ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ส่วนที่ ๒
ด้านรูปแบบการให้บริการ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๑)

๔. ขอบเขตของงาน

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้พัฒนาช่องทางการให้บริการ เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) พร้อมทั้งจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเชื่อมโยงกันแก่ผู้รับบริการ โดยให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ มีขั้นตอนการดำเนินการตามแผนภูมิ ดังนี้

รูปที่ ๕ แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111

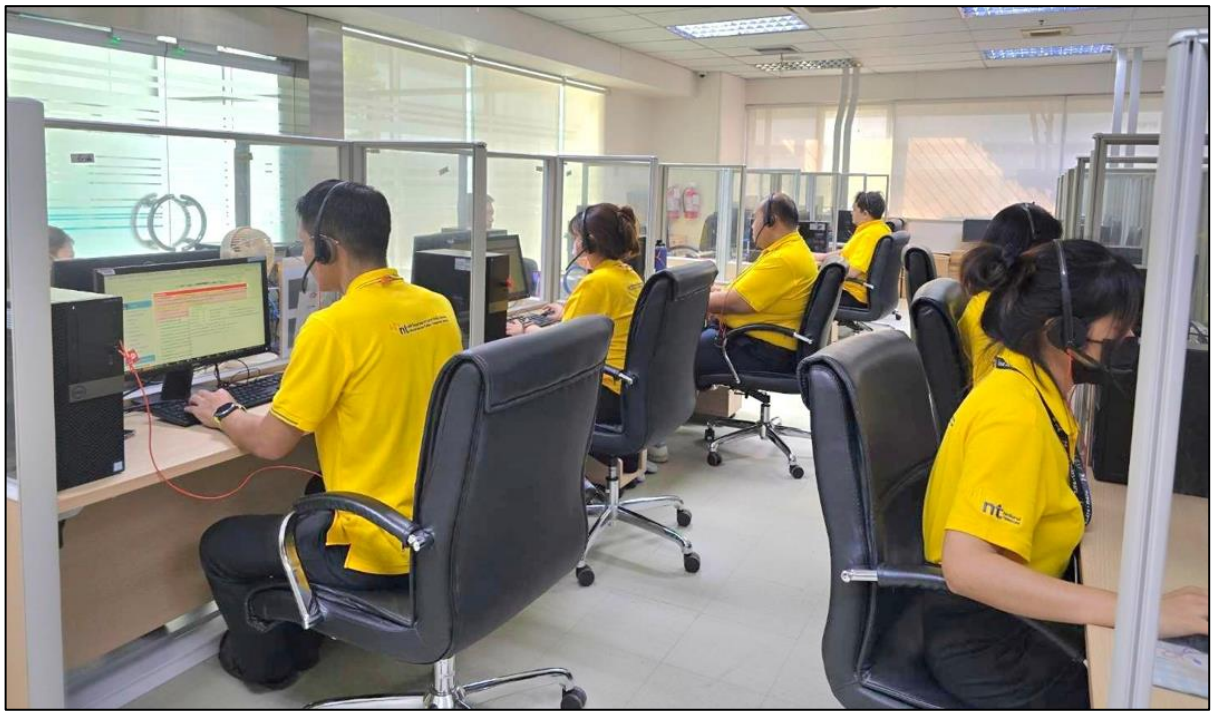
ทั้งนี้ GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยจัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการรองรับการให้บริการด้วยภาษาอังกฤษ และภาษาจีน รวมถึงปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง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

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๒๔ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น **๑) สอบถาม ค่าธรรมเนียมในการขออยู่ต่อ** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการขออยู่ต่อ คือ ๑,๙๐๐ บาท **๒) สอบถาม ค่าธรรมเนียมการตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยว ประเภทพิเศษ (Destination Thailand Visa : DTV)** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ ค่าธรรมเนียม ๑๐,๐๐๐ บาท (หรือเทียบเท่าสกุลเงินท้องถิ่น) สถานที่ยื่นคำร้อง สถานเอกอัครราชทูต หรือสถานกงสุลใหญ่ของไทยในต่างประเทศ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นมา

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑ โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

<u>การดำเนินการ</u>

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 การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ในกรณีที่เป็นคำถามเชิงลึก 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

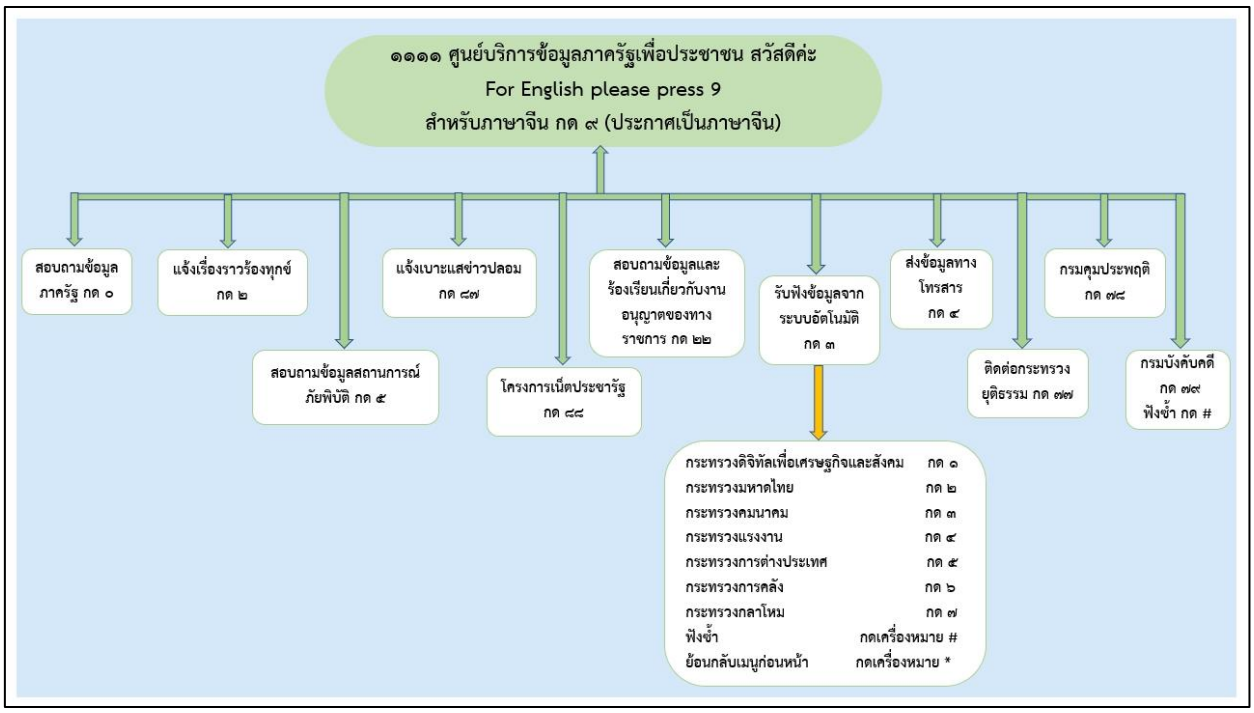
การดำเนินการ

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

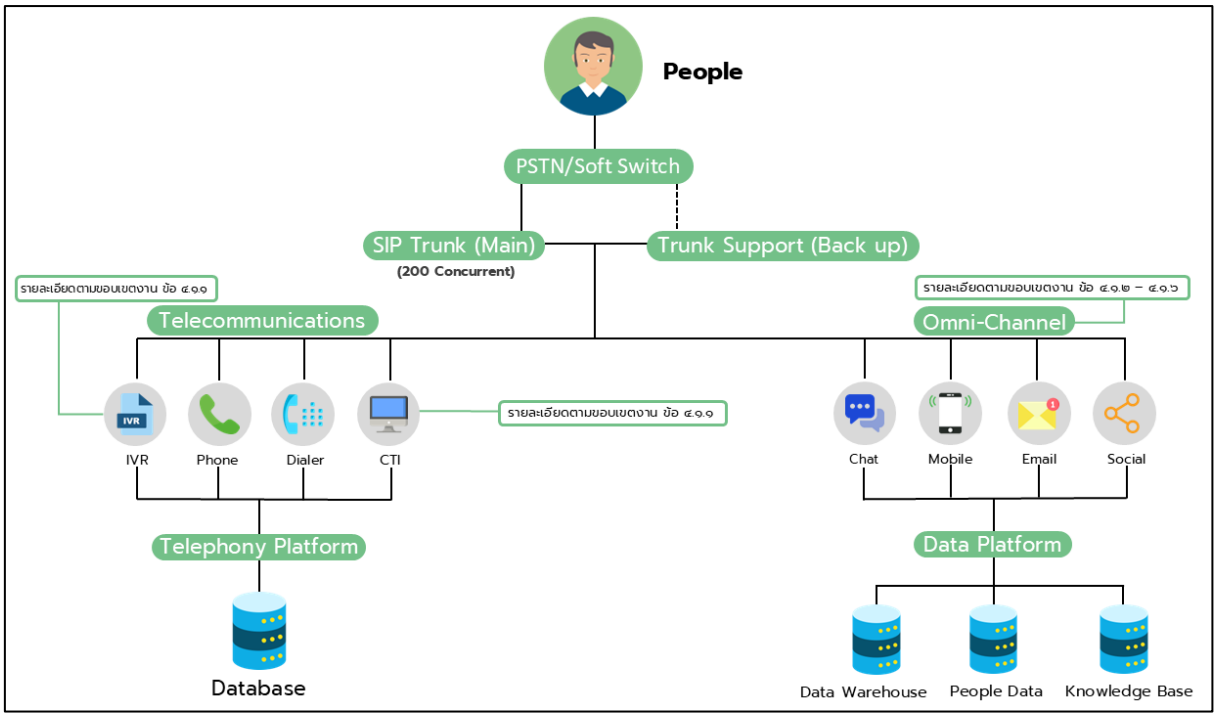
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘



รูปที่ ๗ แผนภาพแสดงผัง และขั้นตอนการให้บริการ และระบบข้อมูลอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR)

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

<u>การดำเนินการ</u>



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) โดยในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ในแต่ละกระทรวง กรม ตามความจำเป็นที่แต่ละกระทรวง กรม กำหนด เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้จัดให้บริการข่าวสารข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน GCC 1111 ได้จัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

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

- บริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย

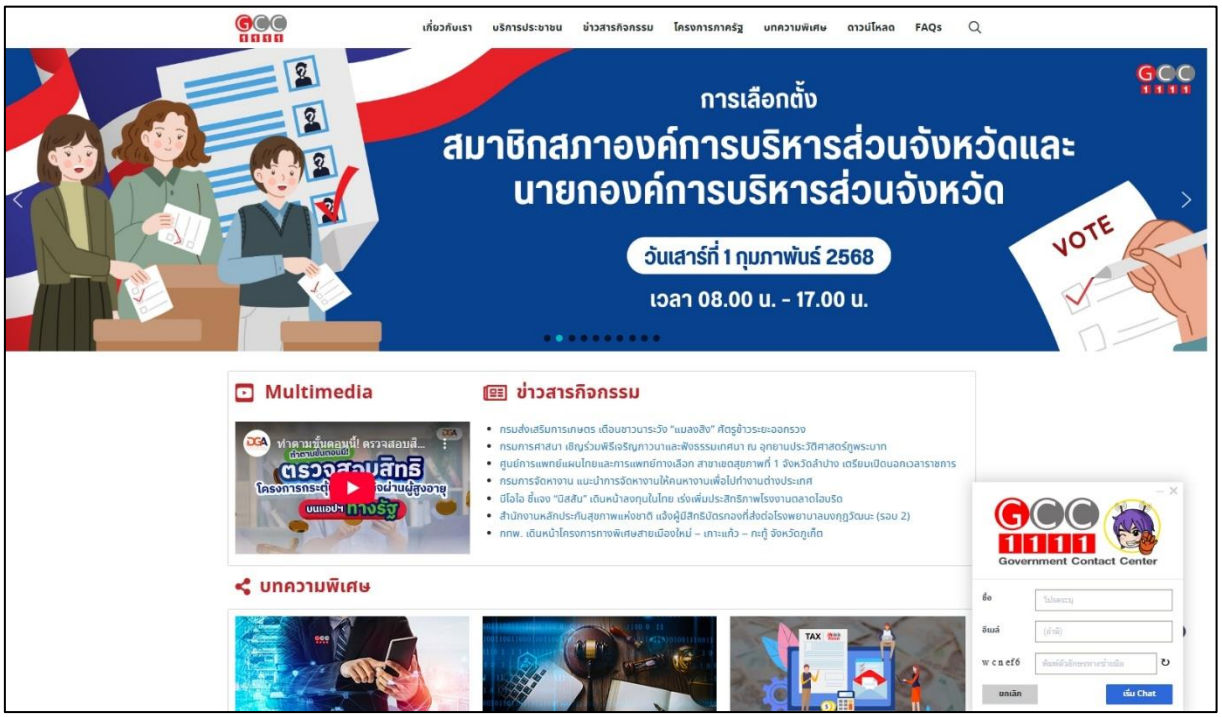
- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ โดยต้องมีการอัพเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

- ให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th โดยจะต้องรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น และให้บริการข้อมูลประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย สามารถรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ มีช่องทาง

การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่านช่องทางเว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลภาครัฐต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำการ Login เข้าใช้บริการได้ โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



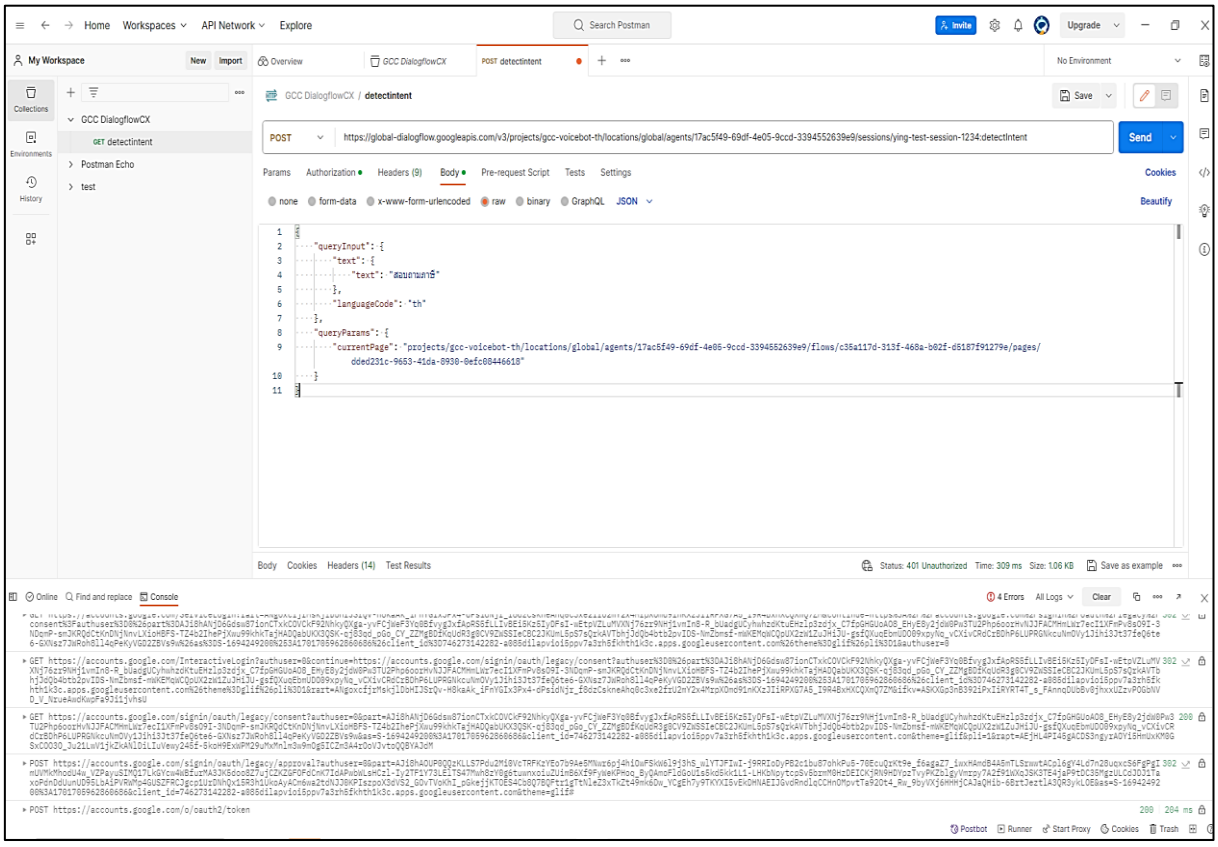
รูปที่ ๙ ภาพแสดงตัวอย่างเว็บไซต์การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

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 บนหน้าปกรายงานผล

การดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (การรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001)

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

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

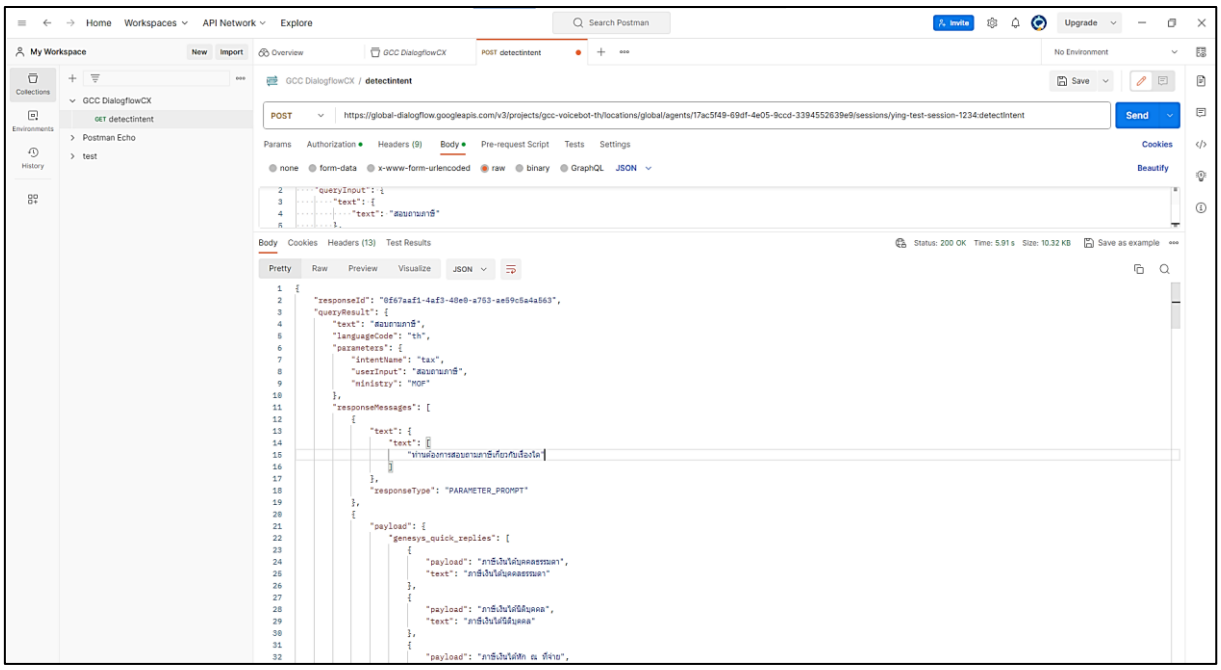


รูปที่ ๑๐ ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”

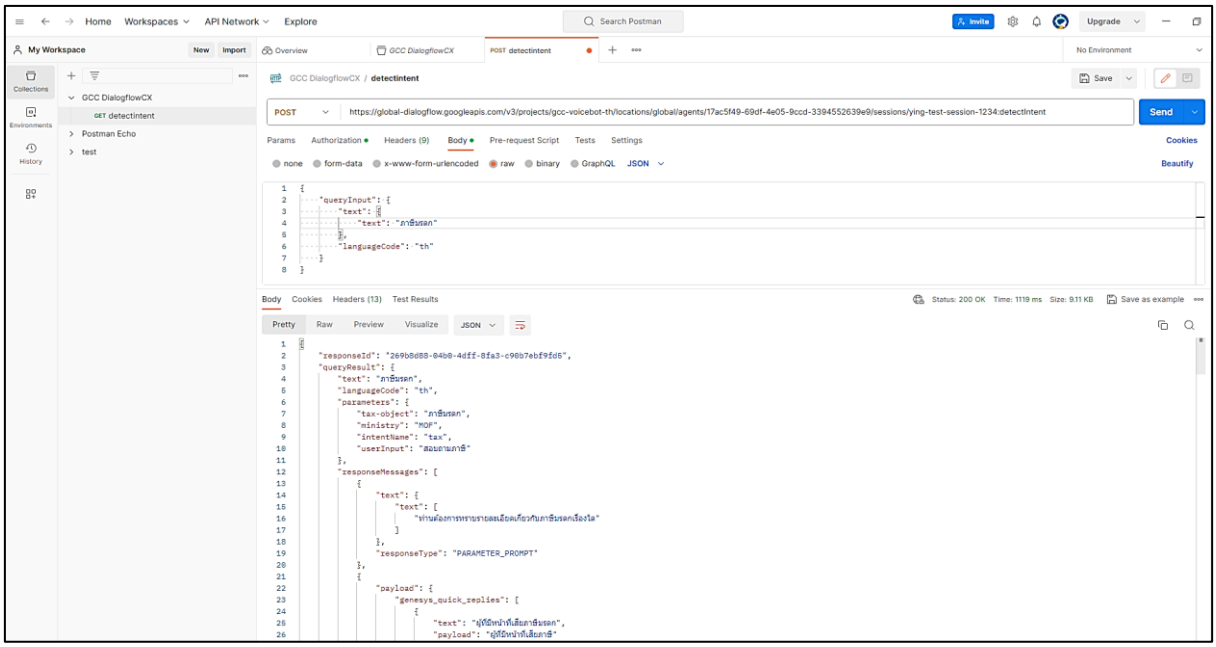
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

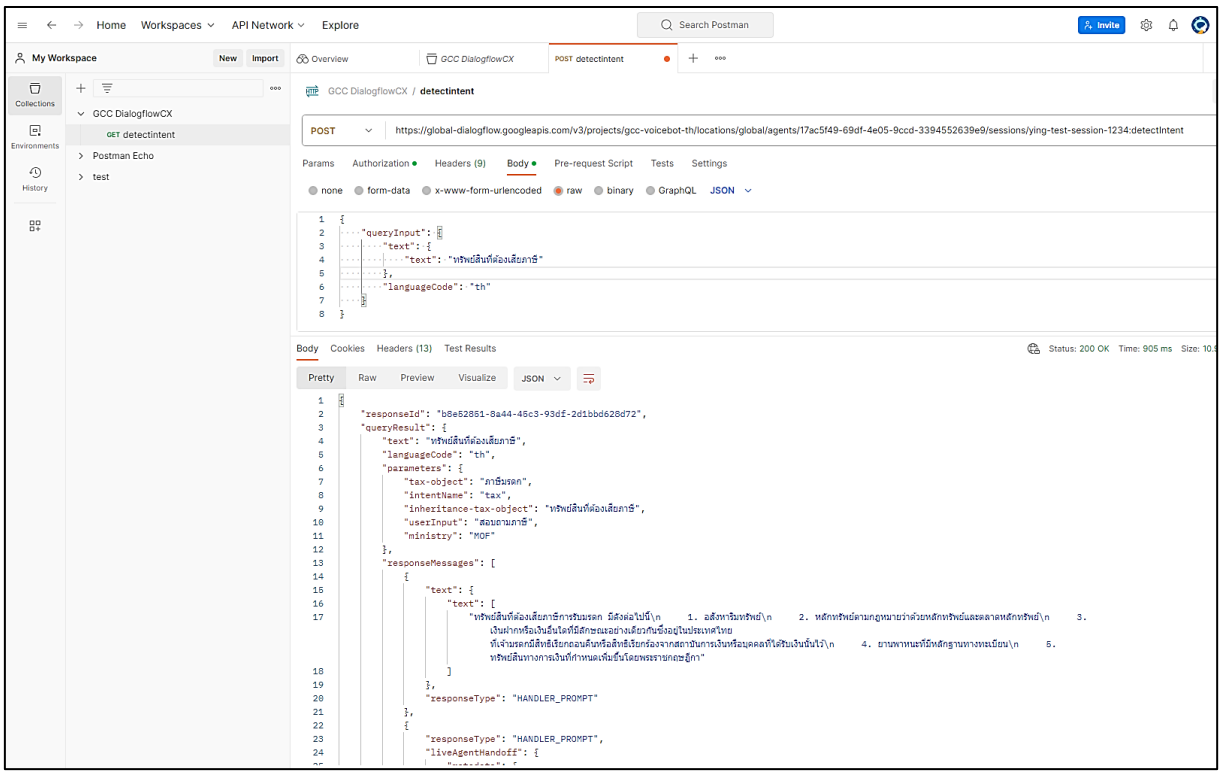
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘



รูปที่ ๑๑ ภาพแสดงการสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนระบุประเภทของภาษี เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมรดก



รูปที่ ๑๒ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกภาษีมรดก ระบบจะสอบถามหัวข้อในหมวดภาษีมรดก เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี



รูปที่ ๑๓ ภาพแสดงกรณีประชาชนเลือกทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ระบบจะแสดงข้อมูลทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีมรดก

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

- มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ โดยต้องมีการอัพเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

- จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่าน Direct message ของแต่ละแพลตฟอร์ม

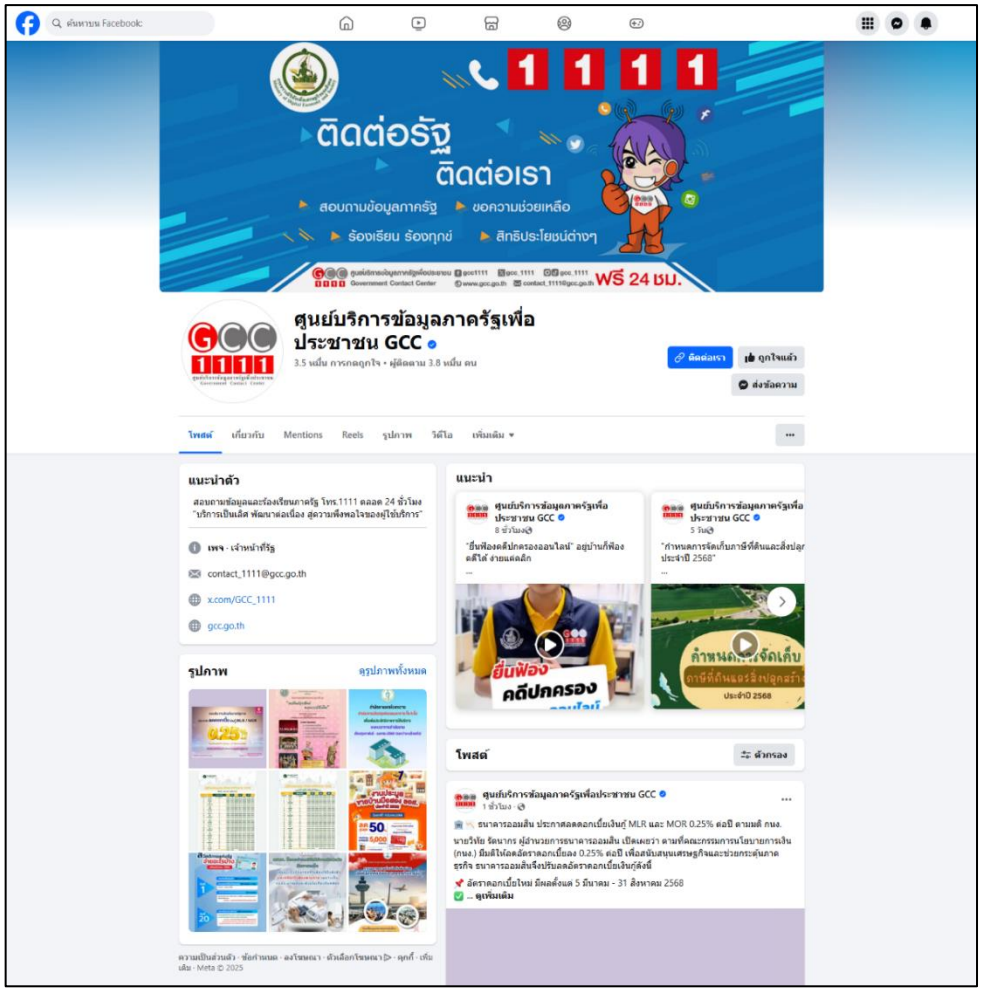
- จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยการป้องกันบัญชีสื่อสังคมออนไลน์จากการถูกแฮก

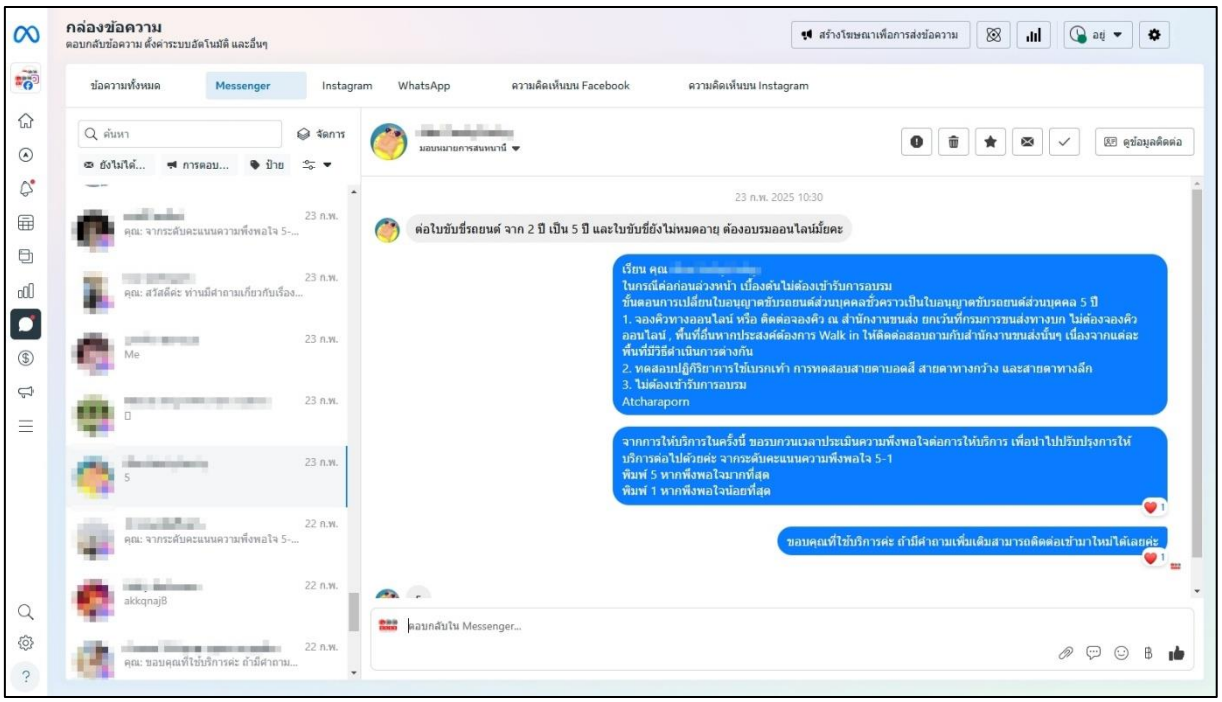
- บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC 1111 จะต้องมีเครื่องหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๐๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๘๙,๗๘๘ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๕,๑๓๕ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์ เปิดประมูลสิทธิการเช่า ๑๕ ปี อาคาร ๒ ชั้น ทำเลศักยภาพ ใจกลางกรุงเทพฯ ๒) รถไฟฟ้าสายสีชมพูส่วนต่อขยาย ศรีรัช - เมืองทองธานี เตรียมเปิดให้ประชาชนนั่งฟรี ๑ เดือน เริ่มปลายเดือน มิถุนายน ๒๕๖๘ ๓) กรมการจัดหางานเตือน! ห้ามโฆษณานำคนต่างด้าวมาทำงานโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้





รูปที่ ๑๔ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

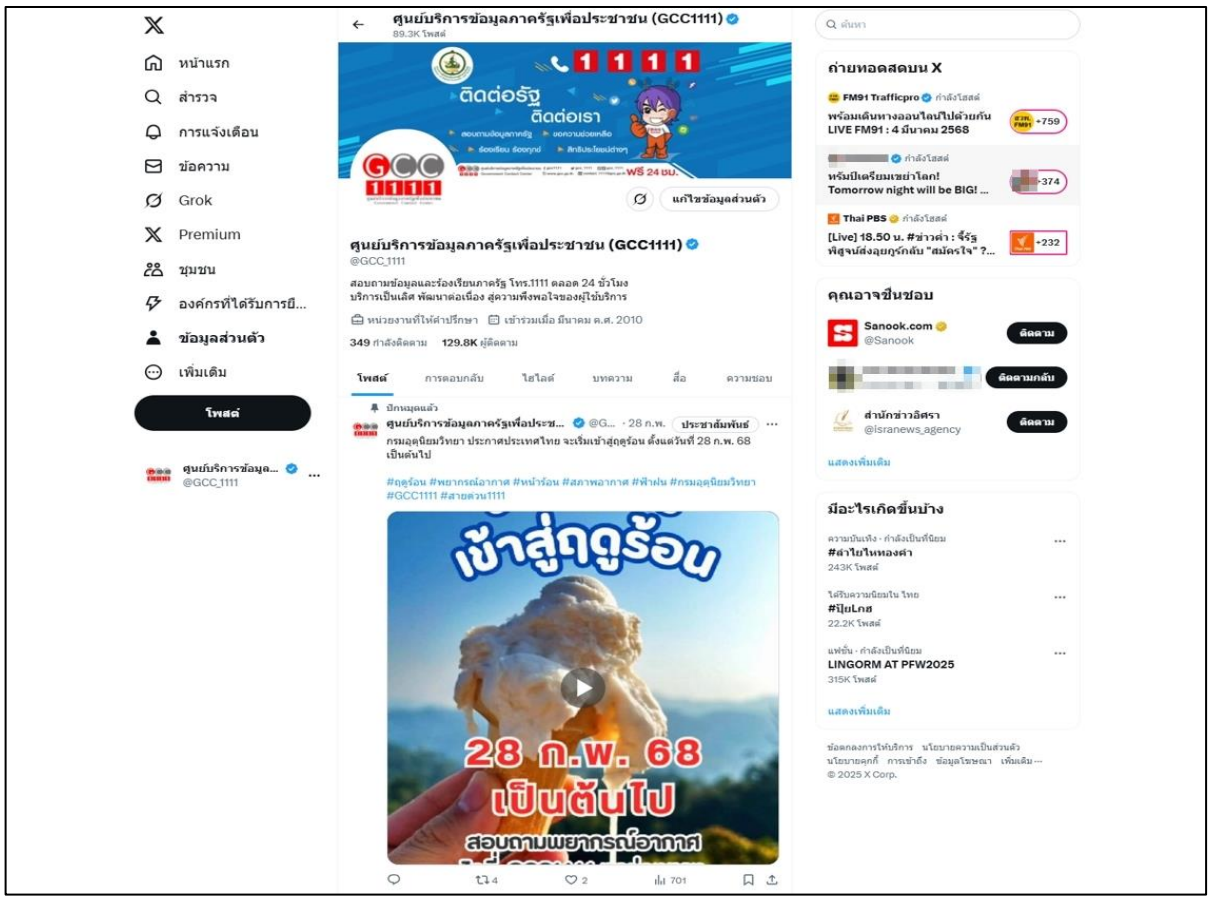
<u>การดำเนินการ</u>

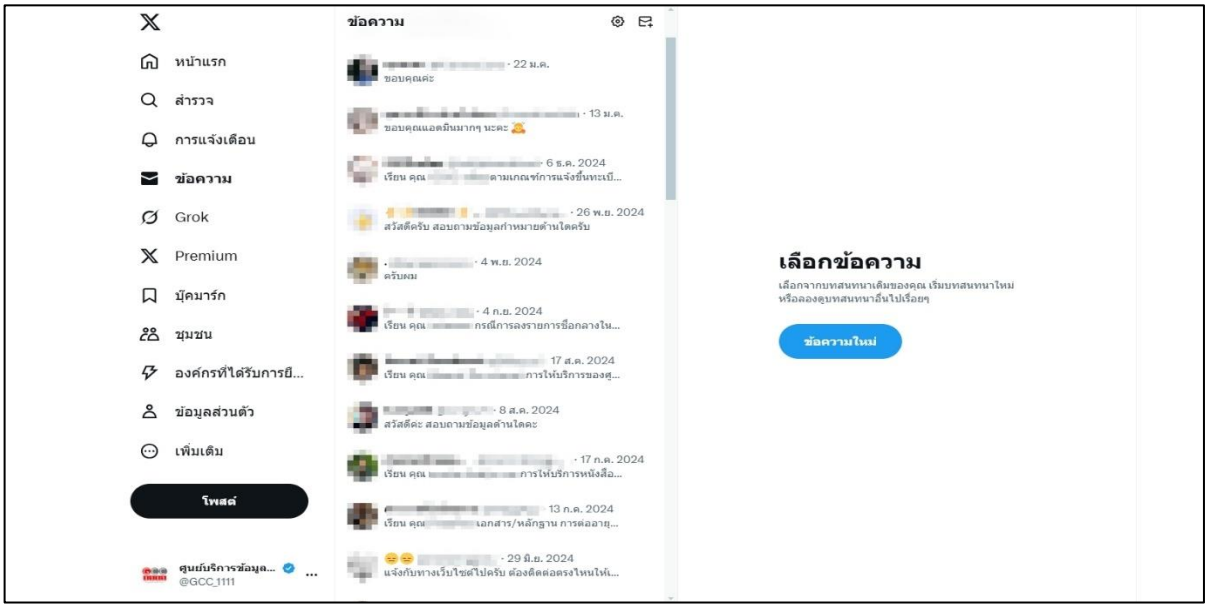
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๐๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๐๓,๐๙๗ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๒๙,๘๐๑ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กระทรวงวัฒนธรรม เตรียมเปิด "พิพิธภัณฑ์มรดกวัฒนธรรมอิสลาม" แหล่งเรียนรู้ทรงคุณค่าแห่งใหม่ในนราธิวาส ๒) กรมประชาสัมพันธ์ เดินหน้าสื่อสารตรงสู่ชุมชนผ่านหอกระจายข่าวทั่วประเทศ รณรงค์ ห้ามเผา ลด PM 2.5 ๓) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 มี Line Official Account แล้ว แอดเลย เพิ่มความสะดวกง่ายขึ้นกว่าเดิม โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘





รูปที่ ๑๕ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

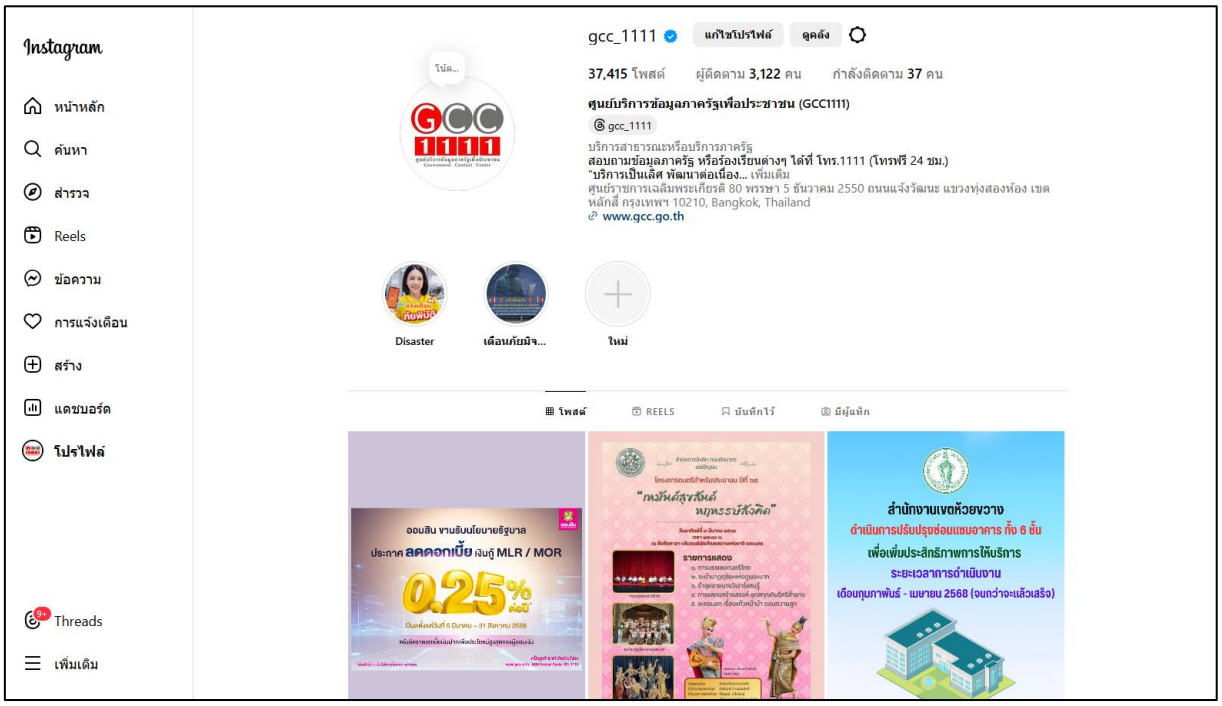
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

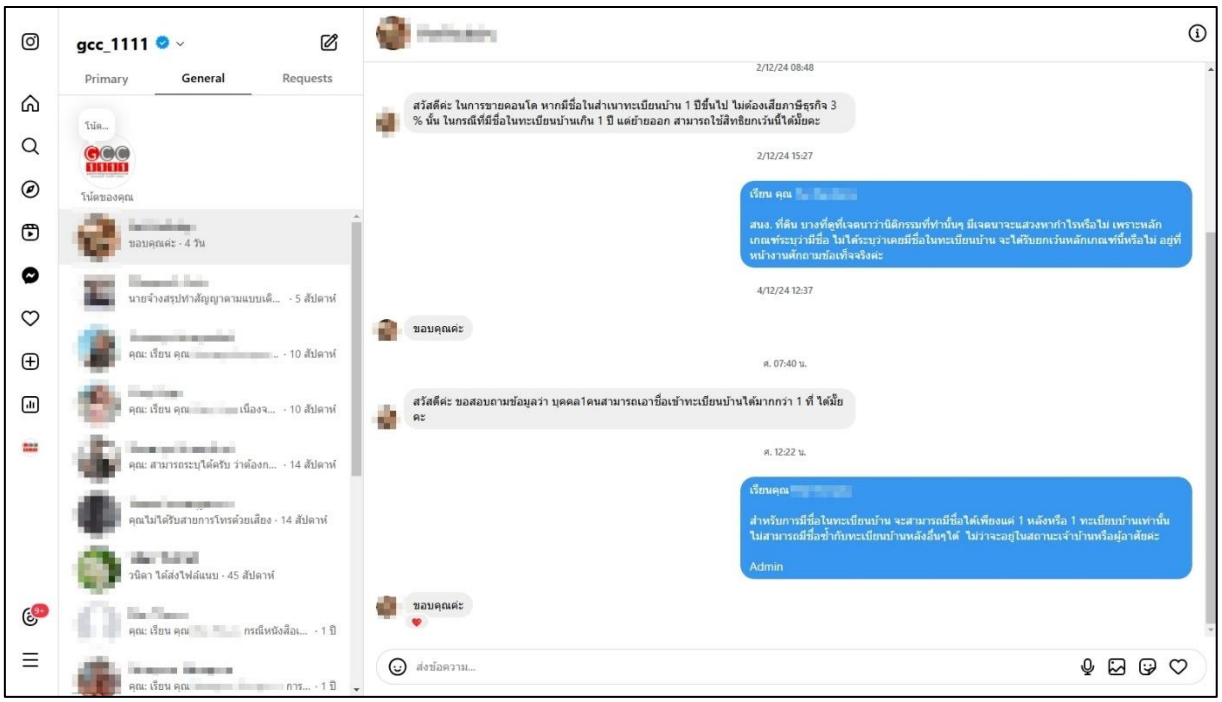
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๐๙ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๐,๙๐๕ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓,๑๒๑ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมสรรพากร ขยายเวลายื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ๒) กสศ. เปิดรายงานความเหลื่อมล้ำการศึกษา ๖๗-๖๘ ๓) รถไฟฟ้าสายสีชมพูส่วนต่อขยาย ศรีรัช - เมืองทองธานี เตรียมเปิดให้ประชาชนนั่งฟรี ๑ เดือน เริ่มปลายเดือน มิถุนายน ๒๕๖๘ โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้





รูปที่ ๑๖ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

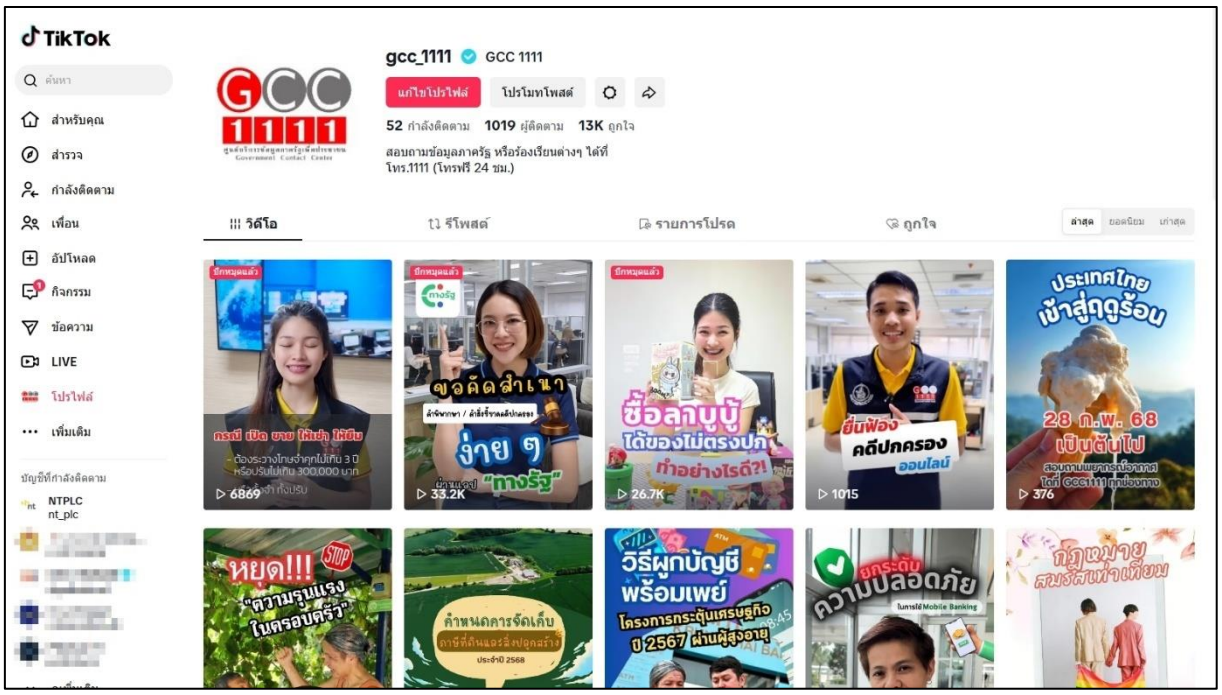
<u>การดำเนินการ</u>

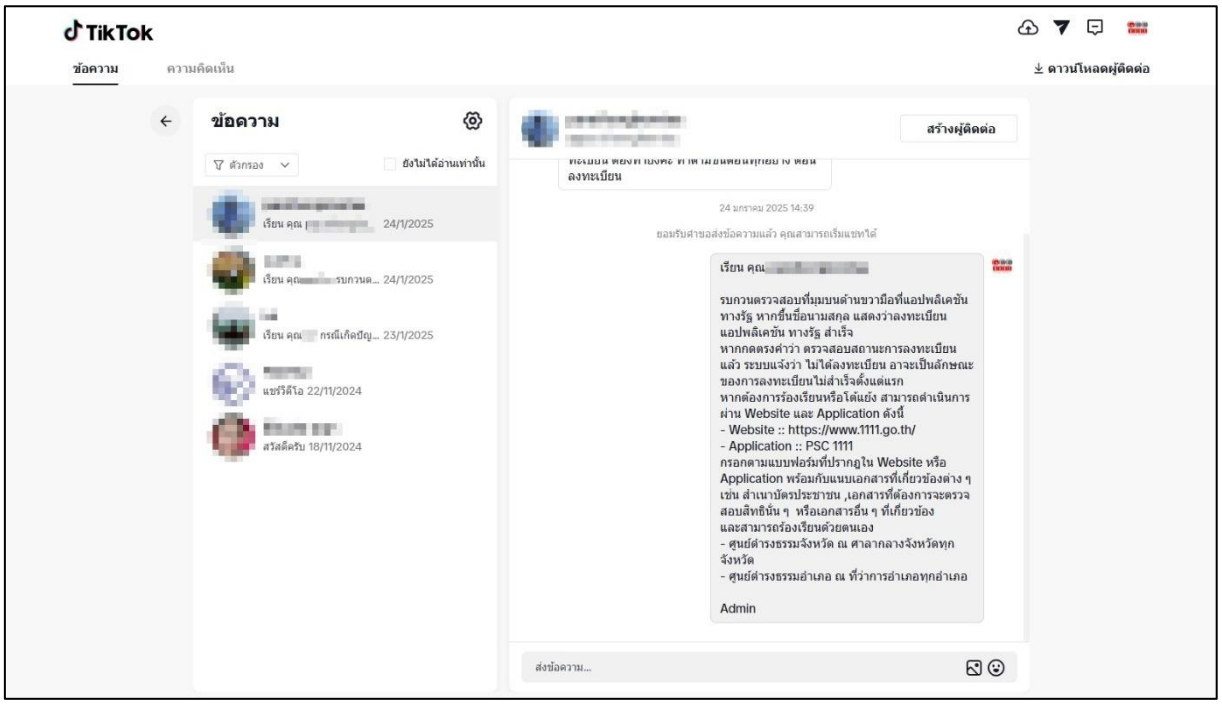
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๔,๐๐๒ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑,๐๑๕ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ยกระดับความปลอดภัย ในการใช้ Mobile Banking ๒) วิธีผูกบัญชีพร้อมเพย์ ในโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ สำหรับผู้ที่มีสิทธิ แต่ยังไม่ได้รับเงิน ๓) กฎหมายสมรสเท่าเทียมมีผลบังคับใช้แล้ว ทำให้คู่รักทุกเพศสามารถจดทะเบียนสมรสได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘





รูปที่ ๑๗ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง TikTok

<u>การดำเนินการสำหรับการเชื่อมต่อผ่าน APIs</u>

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 กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

การดำเนินการ

ตาราง ๑ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

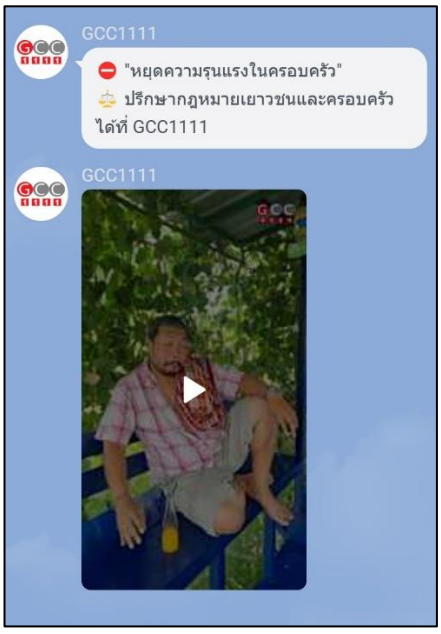
ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
ตามขอบเขตของงานข้อ ๔ ขอบเขตของการดำเนินงาน

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.	ส.ค.	ก.ย.	
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 รูปภาพหรือคลิป VDO ได้													
- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ ได้													
- สามารถเพิ่มเพื่อนโดยไม่จำกัดจำนวน													
- ส่งข้อความบรอดแคสต์ตามกลุ่มเป้าหมายได้ โดยสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น ผู้ใช้ที่เคยคลิกลิงก์ในข้อความบรอดแคสต์ หรือผู้ใช้ที่เคยเปิดข้อความบรอดแคสต์ หรือกลุ่มเป้าหมายที่มี User ID เป็นต้น													

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

การดำเนินงานในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ GCC 1111 ได้เปิดให้บริการช่องทาง LINE เรียบร้อยแล้ว ซึ่งคงอยู่ระหว่างการตรวจสอบการรับรอง และการยืนยันตัวตนจากทาง LINE โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทาง LINE จำนวน ๙๗ เรื่อง และโพสต์ข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๖ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๑,๓๖๕ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๒๒๙ คน ซึ่งดำเนินการประชาสัมพันธ์ New Online Service ไปยังช่องทางต่าง ๆ ของ GCC 1111 โดยมีภาพประชาสัมพันธ์ ดังนี้

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



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

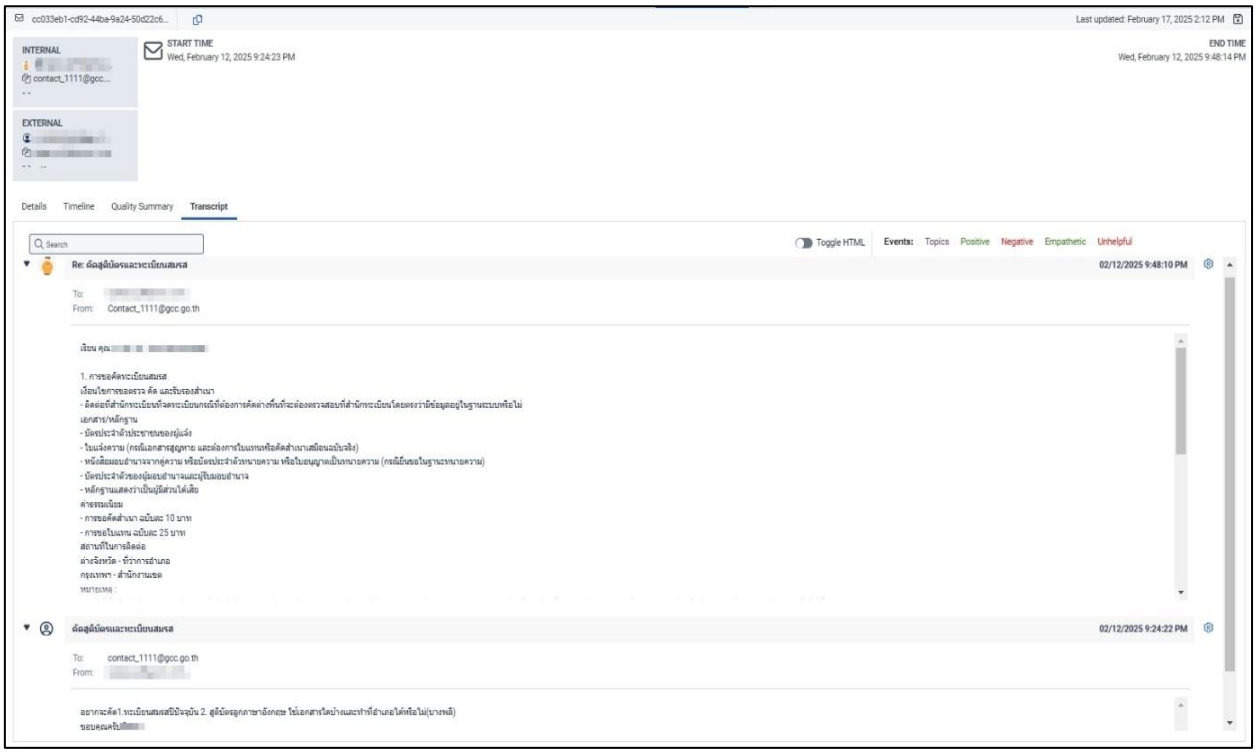
- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการตอบกลับข้อความ e-mail โดยให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ ไวยากรณ์ และตอบกลับด้วยภาษาสุภาพ

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

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการของหน่วยงานภาครัฐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact_1111@gcc.go.th โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ ไวยากรณ์ และตอบกลับด้วยภาษาสุภาพ และมีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งมีการใช้ระบบ

เพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001 โดยแสดงตามภาพ ดังนี้



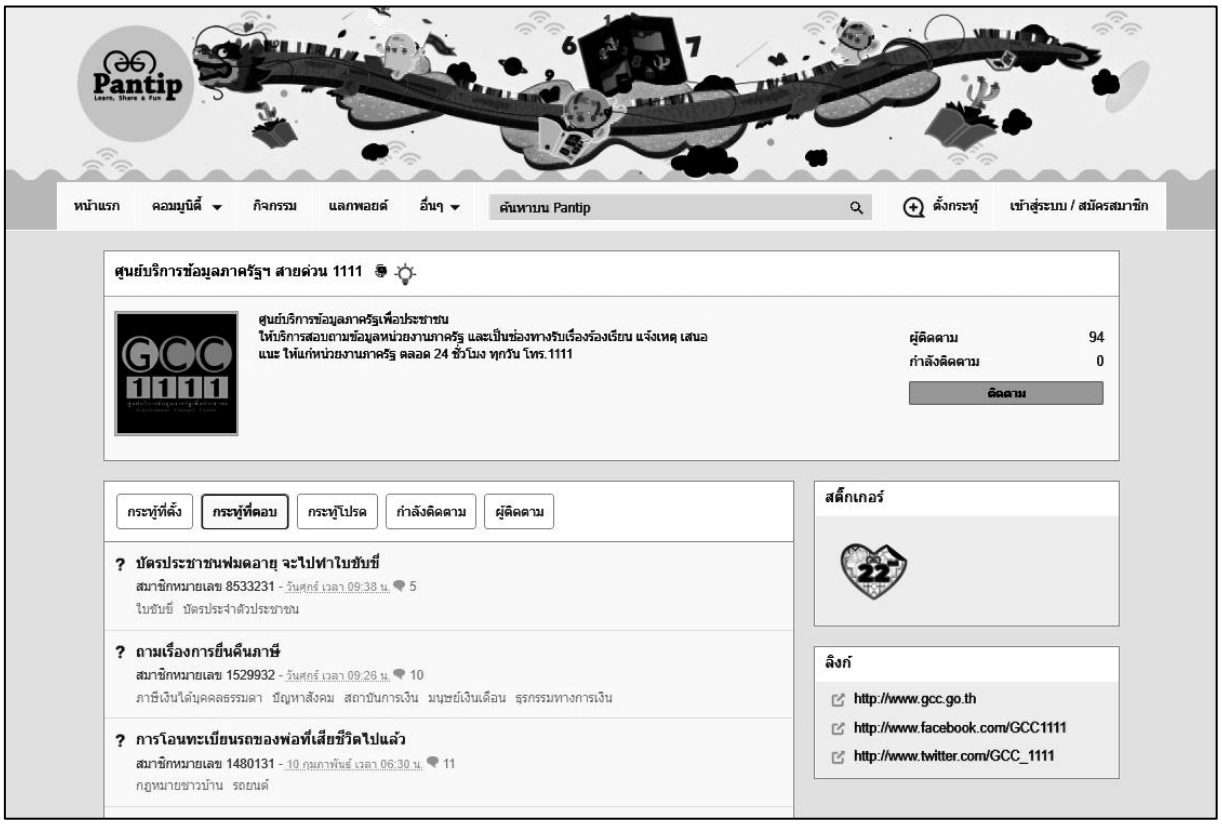
รูปที่ ๑๘ ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๖ เว็บไซต์ www.pantip.com ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน ๑๑๑๑ โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้คำปรึกษา แชร์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

<u>การดำเนินการ</u>

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



รูปที่ ๑๙ ภาพแสดงตัวอย่างหน้าเว็บไซต์ www.pantip.com

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๗ อื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

<u>การดำเนินการ</u>

รับทราบตามสัญญากำหนด

ส่วนที่ ๓
ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๒)

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

<u>การดำเนินการ</u>

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม - คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ของภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) เช่น นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ และโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น

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

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

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CMS ให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสาย ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ จำนวน ๘,๑๘๓ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กรมสอบสวนคดีพิเศษ จัดงานในวันส่งเสริมอินเทอร์เน็ตปลอดภัยแห่งชาติ ปี ๒๕๖๘ (Safer Internet Day 2025 หรือ SID) ร่วมสร้างสรรค์พื้นที่ออนไลน์ที่ปลอดภัยสำหรับทุกคนภายใต้แนวคิด “Together For a Safer Internet” ขอเชิญเข้าร่วมงาน “คิดก่อนแชร์ ห่างไกลภัยไซเบอร์” ในวันที่ ๑๐ - ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ อาคารเฉลิมราชกุมารี ๖๐ พรรษา (จามจุรี ๑๐) ชั้น ๗ - ๘ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๑๒๐๒ หรือ https://www.dsi.go.th

- คณะรัฐมนตรี มีมติขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา และเมียนมา เข้ามาทำงานลักษณะ (MOU) อีก ๖ เดือน ระหว่างวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๘ เพื่อให้นายจ้างสามารถยื่นคำขออนุญาตทำงานแทนคนต่างด้าว (บต. ๓๓) พร้อมเอกสารและหลักฐาน รวมถึงดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทำงาน และตรวจลงตราวีซ่า เพื่ออยู่และทำงานในราชอาณาจักร เป็นการชั่วคราวถึงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๗๐ สามารถขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานได้อีกครั้ง เป็นระยะเวลา ๒ ปี นอกจากนี้ มีมติผ่อนผันให้แรงงานต่างด้าวสัญชาติลาว และเวียดนาม ที่ได้รับอนุญาตทำงานตามมติคณะรัฐมนตรี ถึงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ สามารถอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว เป็นระยะเวลา ๓ เดือน ระหว่างวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เพื่อให้นายจ้างดำเนินการยื่นบัญชีรายชื่อความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าว ยื่นคำขออนุญาตทำงานแทนคนต่างด้าว (บต. ๓๓) พร้อมเอกสารและหลักฐาน ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทำงาน และตรวจลงตราวีซ่า เพื่ออยู่และทำงานในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ถึงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

- กระทรวงมหาดไทย ได้ลงนามในคำสั่งห้ามออกใบอนุญาตพกพาอาวุธปืน (แบบ ป.๑๒) เป็นการชั่วคราว เป็นระยะเวลา ๑ ปี โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เป็นต้นไป โดยคำสั่งดังกล่าวออกมาเนื่องจากปัญหาการพกพา และใช้อาวุธปืนโดยไม่มีเหตุจำเป็น ซึ่งส่งผลให้เกิดอาชญากรรม และความไม่สงบในสังคม รวมถึงการแสดงอาวุธปืนในที่สาธารณะ และผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งสร้างความหวาดกลัวแก่ประชาชน รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องใช้มาตรการควบคุมการพกพาอาวุธปืน เพื่อลดโอกาสการเกิดเหตุรุนแรง และรักษาความปลอดภัยของประชาชน

- ธนาคารแห่งประเทศไทย เปิดลงทะเบียนโครงการ “คุณสู้ เราช่วย” ตั้งแต่วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ - วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘ ผ่านทางเว็บไซต์ https://www.bot.or.th/khunsoo หรือติดต่อสาขา (Non-Bank) ที่เข้าร่วมมาตรการ มีขั้นตอนดังนี้ ๑. ตรวจสอบคุณสมบัติและเงื่อนไข ก่อนดำเนินการลงทะเบียน ๒. สมัครเข้าใช้ระบบด้วยอีเมล หรือยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaID โดยสแกน QR Code ๓. กรอกข้อมูลการลงทะเบียนให้ครบถ้วน ได้แก่ ชื่อ - นามสกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน หมายเลข

โทรศัพท์ติดต่อ อีเมล ๔. ส่งคำขอแก้หนี้ โดยเลือกผู้ให้บริการและผลิตภัณฑ์ที่ต้องการเข้าร่วม ๕. ลงทะเบียนเสร็จสิ้น ผู้ลงทะเบียนจะได้รับหมายเลขคำร้องเพื่อติดตามสถานะ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ หมายเลขสายด่วน ๑๒๑๓

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจ และการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของพยากรณ์อากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก สภากาชาดไทย กระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

- ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ขอเชิญพุทธศาสนิกชนร่วมทำบุญบริจาคโลหิตในโครงการ “ถือศีล ทำบุญ บริจาคโลหิต เนื่องในสัปดาห์วันมาฆบูชา” ระหว่างวันที่ ๑๐ - ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เพื่อสร้างกุศลให้แก่ตนเอง และช่วยเหลือชีวิตเพื่อนมนุษย์ให้สามารถกลับมาดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข พร้อมถวายเป็นพุทธบูชาแด่องค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า เป็นการเสริมสร้างความเป็นสิริมงคลให้แก่ตัวผู้บริจาคโลหิต และส่งเสริมให้มีปริมาณโลหิตเพียงพอเพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ป่วยในโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั่วทั้งประเทศ วันมาฆบูชาเป็นวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา เป็นโอกาสอันดีในการสร้างกุศลตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา ได้แก่ การทำความดี ละเว้นความชั่ว และทำจิตใจให้บริสุทธิ์ สถานที่บริจาคโลหิตทั่วประเทศ ๑. ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ถนนอังรีดูนังต์ ๒. หน่วยรับบริจาคโลหิตประจำที่ (Fixed Station) เช่น สถานีกาชาด ๑๑ วิเศษนิยม (บางแค) เดอะมอลล์ (บางแค บางกะปิ งามวงศ์วาน ท่าพระ) ศูนย์การค้าดิเอ็มโพเรียม และบ้านทรงไทย (วงศ์สว่าง) ๓. ภาคบริการโลหิตแห่งชาติ ๑๒ แห่ง ได้แก่ ลพบุรี ชลบุรี ราชบุรี นครราชสีมา ขอนแก่น อุบลราชธานี นครสวรรค์ พิษณุโลก เชียงใหม่ นครศรีธรรมราช (ทุ่งสง) สงขลา และภูเก็ต ๔. โรงพยาบาลสาขาบริการโลหิตแห่งชาติทั่วประเทศ

- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ร่วมกับสมาคมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และมูลนิธิกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กำหนดจัดการประชุมวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์ ครั้งที่ ๓๓ ประจำปี ๒๕๖๘ ภายใต้แนวคิด “Transforming Healthcare through Modern Medical Sciences” ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๘ ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี การประชุมครั้งนี้จัดขึ้นในรูปแบบ On-site โดยมีการบรรยายจากวิทยากรทั้งในและต่างประเทศในหลากหลายสาขา ผู้สนใจสามารถลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ผ่านทางเว็บไซต์ https://register.dmsc.moph.go.th/68/ ตั้งแต่วันนี้ถึง ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ กองแผนงานและวิชาการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๙๕๑ ๐๐๐๐ ต่อ ๙๙๑๘๗ และ ๙๙๐๕๑

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๒ รวบรวมและจัดทำข้อมูลการใช้บริการของประชาชนโดยมีการจัดเก็บและประมวลผลอย่างน้อย ดังนี้

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

ในการนี้ ให้มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งประเมินความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรของโครงการด้วย

<u>การดำเนินการ</u>

- ข้อมูลคำถามและคำตอบที่ได้จากการให้บริการประชาชน

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

- หัวข้อหรือประเภทเรื่องของคำถามที่ถูกสอบถาม

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

คำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

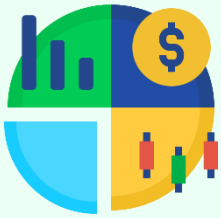
การเมือง-การปกครอง

- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)
- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย

สังคมและสวัสดิการ

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- รายละเอียดข้อเสนอเพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุ - ผู้พิการสูงสุด ๑,๒๕๐ บาท
- โครงการแจกซิมอินเทอร์เน็ตฟรีสำหรับคนพิการ

เศรษฐกิจ



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

การศึกษาและเทคโนโลยี

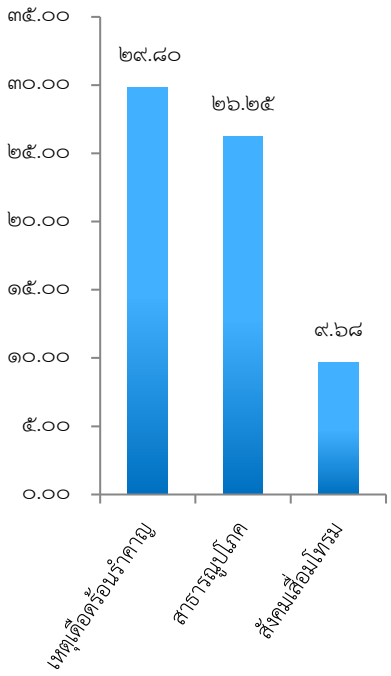
- การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. พื้นที่ต่าง ๆ
- งานสัปดาห์หนังสือแห่งชาติ ครั้งที่ ๕๓ และสัปดาห์หนังสือนานาชาติ ครั้งที่ ๒๓
- กรมส่งเสริมวัฒนธรรม ขอเชิญร่วมงานวันศิลปินแห่งชาติ ปี ๒๕๖๘

อื่น ๆ

- รายละเอียดการลงทะเบียนพร้อมเพย์กับธนาคารเอกชน
- โครงการคุณสู้ เราช่วย
- การตรวจสอบข้อมูลการสมัครบริการพร้อมเพย์ของบัญชีธนาคาร

- หัวข้อหรือประเภทเรื่องร้องเรียน

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



สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๙.๘๐ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประสบปัญหาเสียงดังรบกวนจากการจับกลุ่มดื่มสุรา ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นควันเหม็นรบกวนจากการเผาถ่าน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการหาแนวทางแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็กในประเทศไทย ฯลฯ

๒. **สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๒๖.๒๕ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาหมู่บ้านไม่ได้คุณภาพ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ ฯลฯ

๓. **สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๙.๖๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปราบปรามปัญหายาเสพติดทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่กำจัดวัชพืชริมบนบาทวิถี ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณี ฯลฯ

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

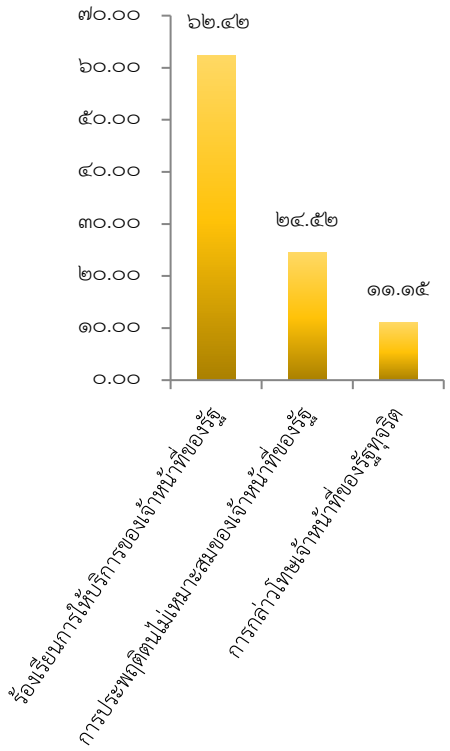
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ** ร้อยละ ๖๒.๔๒ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานจัดหางาน ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ฯลฯ

๒. **การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๒๔.๕๒ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาล ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน และพฤติกรรมการขับรถของเจ้าหน้าที่สังกัดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ฯลฯ

๓. **การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๑.๑๕ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานราชการและองค์กรอิสระทุกภาคส่วน ฯลฯ



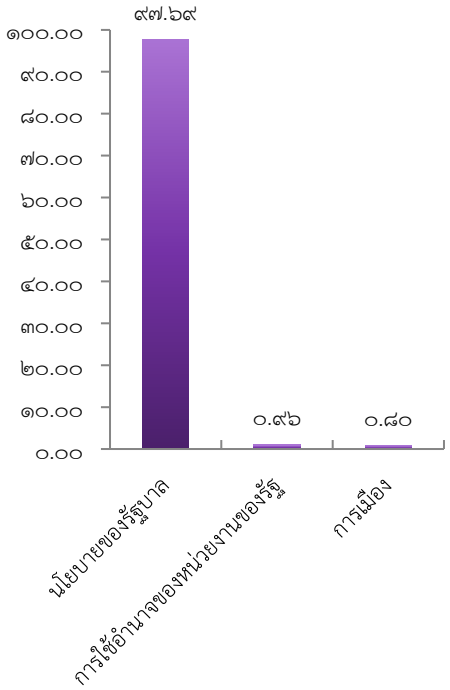
การเมือง-การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๙๗.๖๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการรับจำนำข้าว เพื่อชะลอการจำหน่ายข้าว ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สิทธิต่าง ๆ ในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ฯลฯ

๒. **การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๐.๙๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาปรับฐานเงินเดือนสำหรับข้าราชการที่ได้รับการบรรจุใหม่ ฯลฯ

๓. **การเมือง** ร้อยละ ๐.๘๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของนายกรัฐมนตรี ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งต่าง ๆ ภายในประเทศไทย ฯลฯ



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

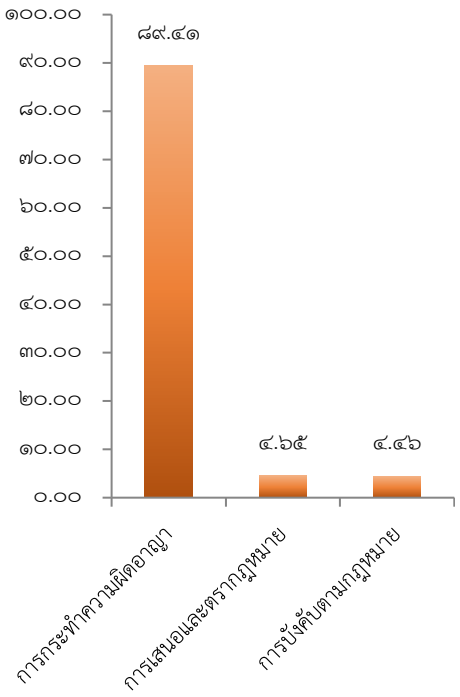
กฎหมาย

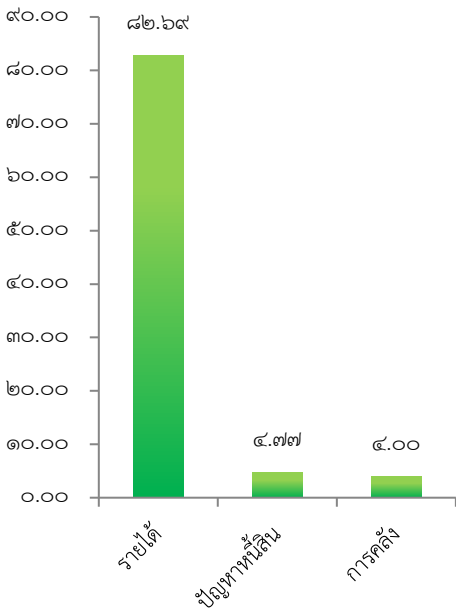
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๙.๔๑ ได้แก่ ขอให้เร่งดำเนินการปลดอายัดบัญชีธนาคาร ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกทำร้ายร่างกาย ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกข่มขู่ คุกคาม ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้มงวดในการปราบปรามยาเสพติด การพนันออนไลน์ และการฟอกเงิน ฯลฯ

๒. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๔.๖๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มโทษทางกฎหมายคดีถูกข่มขืน ขอให้พิจารณาแก้ไขระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กรณีการประทับตราเอกสารหนังสือคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ ฯลฯ

๓. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๔.๔๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับให้มีมาตรการกวดขันวินัยในการกระทำผิดกฎจราจรของกรุงเทพมหานคร ขอให้พิจารณาคุ้มครองพยาน และขอรับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ





เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **รายได้** ร้อยละ ๘๒.๖๙ ได้แก่ ขอให้พิจารณาทบทวนสิทธิเพื่อเข้าร่วมโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจผ่านผู้สูงอายุ ขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเงินข้าราชการครั้งใหม่ ฯลฯ

๒. **ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๔.๗๗ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบในอัตราดอกเบี้ยสูงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอความช่วยเหลือตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินของกองทุนเพื่อการศึกษา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขโครงการคุณสู้เราช่วย ของธนาคารแห่งประเทศไทย ฯลฯ

๓. **การคลัง** ร้อยละ ๔.๐๐ ได้แก่ ขอให้เร่งดำเนินการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับตรวจสอบการใช้งบประมาณของสำนักงานประกันสังคม ฯลฯ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

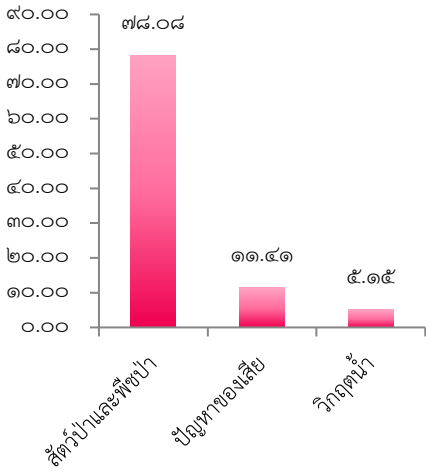
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

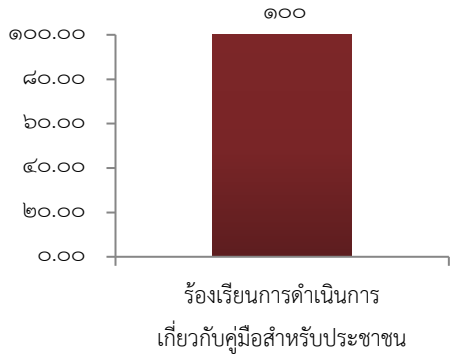
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **สัตว์ป่าและพืชป่า** ร้อยละ ๗๘.๐๘ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำช้างพลายประตูผากับพลายศรีณรงค์กลับประเทศไทย ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีอยู่ที่ประเทศศรีลังกา ฯลฯ

๒. **ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๑๑.๔๑ ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาจัดเก็บขยะ ขอความอนุเคราะห์ให้จัดสรรถังขยะ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เข้าไปจัดเก็บผักตบชวา ฯลฯ

๓. **วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๕.๑๕ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการจ่ายเงินเยียวยาผู้ประสบอุทกภัยน้ำท่วม แจ้งเหตุ กรณีประสบปัญหาน้ำท่วมขัง ขอความช่วยเหลือจัดทำฝนเทียม ฯลฯ





พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง

ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน

ร้อยละ ๑๐๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานฉบับสมบูรณ์สำมะโนการเกษตร พ.ศ. ๒๕๖๖

- ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลาและช่องทางการติดต่อ ระยะเวลาในการสนทนาและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการ (ถ้ามี)

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลา และช่องทางการติดต่อ สามารถดูรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ภาคผนวก ๑ : ข้อมูลสำหรับการให้บริการ) และระยะเวลาในการสนทนา เฉลี่ยอยู่ที่ ๖ นาที ๑๖ วินาที ต่อครั้ง

- ปัญหาและการจัดการปัญหาในการให้บริการประชาชน

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ไม่พบปัญหาในการให้บริการประชาชน

- ผลการให้บริการ เช่น ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ระดับ ๔.๘๓ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

- ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการจำนวน ๑ เรื่อง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ที่เป็นภาษาจีน โดยประชาชนมีความเห็นว่าควรนำภาษาจีนออกจากระบบ เหลือเพียงภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ เท่านั้น

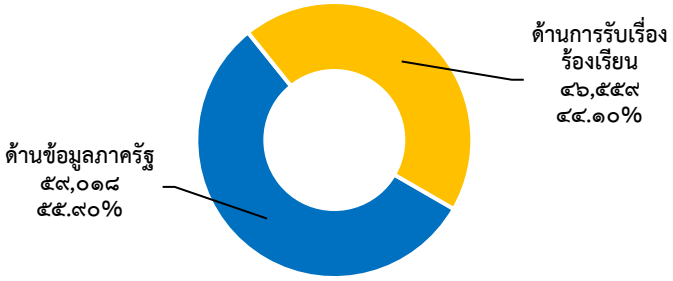
- สถิติการใช้บริการ

สถิติการใช้บริการ GCC 1111 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๑๐๕,๕๗๗ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๙,๐๑๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๐ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๖,๕๕๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๐ ดังภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๙,๐๑๘	๔๖,๕๕๙	**๑๐๕,๕๗๗**
ร้อยละ	๕๕.๙๐	๔๔.๑๐	**๑๐๐**

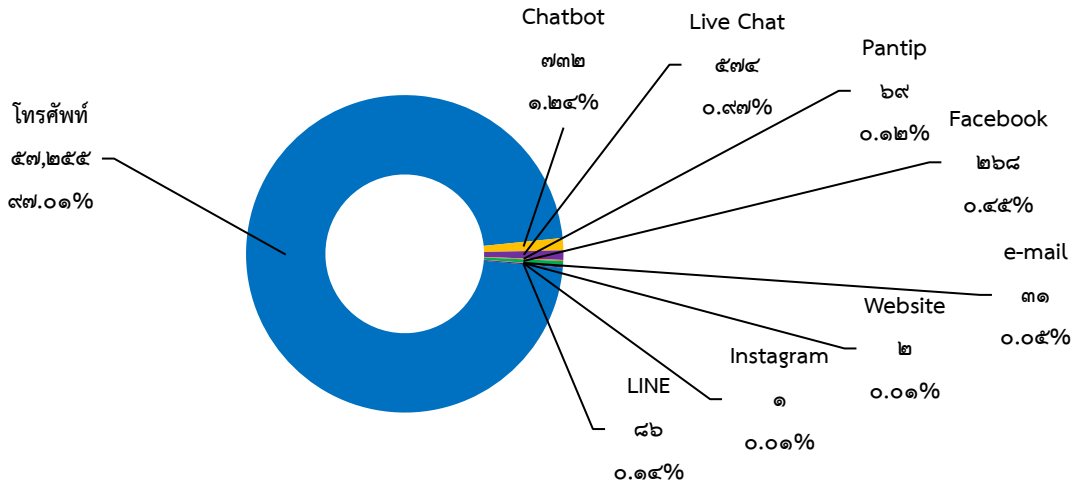
รูปที่ ๒๐ ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๙,๐๑๘ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๗,๒๕๕ ครั้ง Chatbot จำนวน ๗๓๒ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๗๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๙ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๖๘ ครั้ง e-mail จำนวน ๓๑ ครั้ง Website จำนวน ๒ ครั้ง Instagram จำนวน ๑ ครั้ง LINE จำนวน ๘๖ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



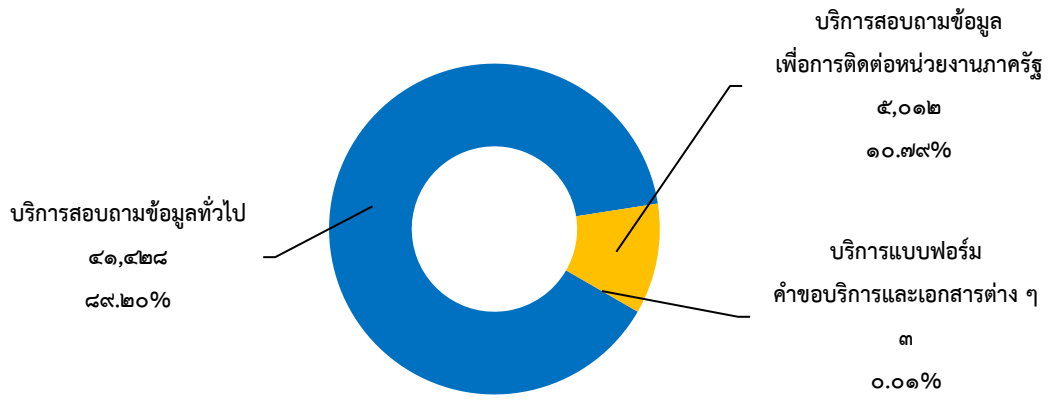
รายการ	โทรศัพท์	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	Instagram	LINE	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๕๗,๒๕๕	๗๓๒	๕๗๔	๖๙	๒๖๘	๓๑	๒	๑	๘๖	๐	๐	**๕๙,๐๑๘**
ร้อยละ	๙๗.๐๑	๑.๒๔	๐.๙๗	๐.๑๒	๐.๔๕	๐.๐๕	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๑๔	๐.๐๐	๐.๐๐	**๑๐๐**

รูปที่ ๒๑ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๕๗,๒๕๕ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๔๕,๙๙๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๔,๓๐๔ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๕๐๑ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๓,๔๕๓ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๖,๔๔๓ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๔๑,๔๒๘ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕,๐๑๒ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูล ทั่วไป	บริการสอบถามข้อมูล เพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	บริการแบบฟอร์ม คำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๑,๔๒๘	๕,๐๑๒	๓	**๔๖,๔๔๓**
ร้อยละ	๘๙.๒๐	๑๐.๗๙	๐.๐๑	**๑๐๐**

รูปที่ ๒๒ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

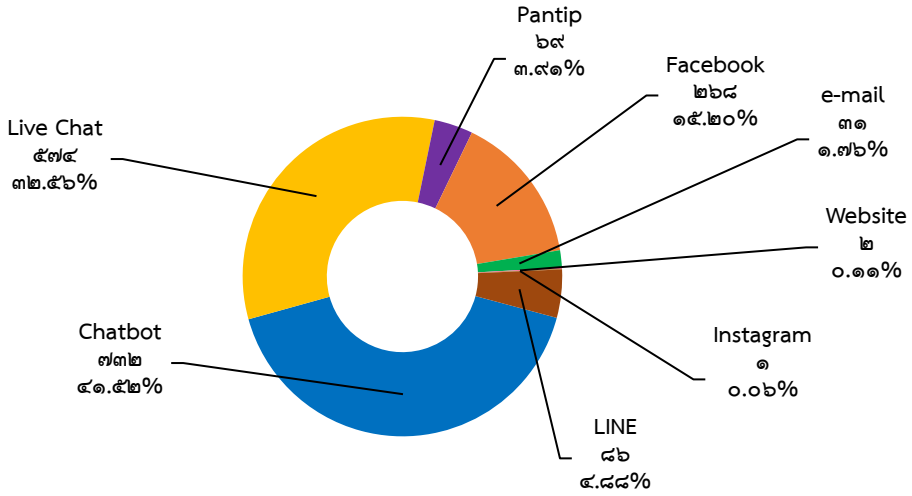
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๔๑,๔๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔๑,๑๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๙

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕,๐๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔,๙๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๔ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ ได้แก่ ขอเอกสารแบบฟอร์มคำขอทะเบียนชื่อบุคคล (ช.๑)

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๖๓ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๗๓๒ ครั้ง Live Chat จำนวน ๕๗๔ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๙ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๖๘ ครั้ง e-mail จำนวน ๓๑ ครั้ง Website จำนวน ๒ ครั้ง Instagram จำนวน ๑ ครั้ง LINE จำนวน ๘๖ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X และ TikTok โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	Instagram	LINE	X	TikTok	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๗๓๒	๕๗๔	๖๙	๒๖๘	๓๑	๒	๑	๘๖	๐	๐	**๑,๗๖๓**
ร้อยละ	๔๑.๕๒	๓๒.๕๖	๓.๙๑	๑๕.๒๐	๑.๗๖	๐.๑๑	๐.๐๖	๔.๘๘	๐.๐๐	๐.๐๐	**๑๐๐**

รูปที่ ๒๓ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๘๗ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๔๖ เรื่อง Live Chat จำนวน ๔๒๘ เรื่อง Pantip จำนวน ๘๔ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๙๖ เรื่อง e-mail จำนวน ๓๓ เรื่อง Website จำนวน ๒ เรื่อง Instagram จำนวน ๑ เรื่อง LINE จำนวน ๙๗ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง X และ TikTok

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

โดยผลสำรวจความพึงพอใจทางสื่อสังคมออนไลน์ คะแนนเต็ม ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๗๙

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

๑. กระทรวงมหาดไทย

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

๒. กระทรวงการคลัง

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

๓. สำนักนายกรัฐมนตรี

- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)
- การอัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุ (พระเขี้ยวแก้ว) ประดิษฐานชั่วคราว ณ ท้องสนามหลวง
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แนะนำวิธีเช็นสำเนาถูกต้องบนบัตรประชาชน ป้องกันการปลอมแปลง

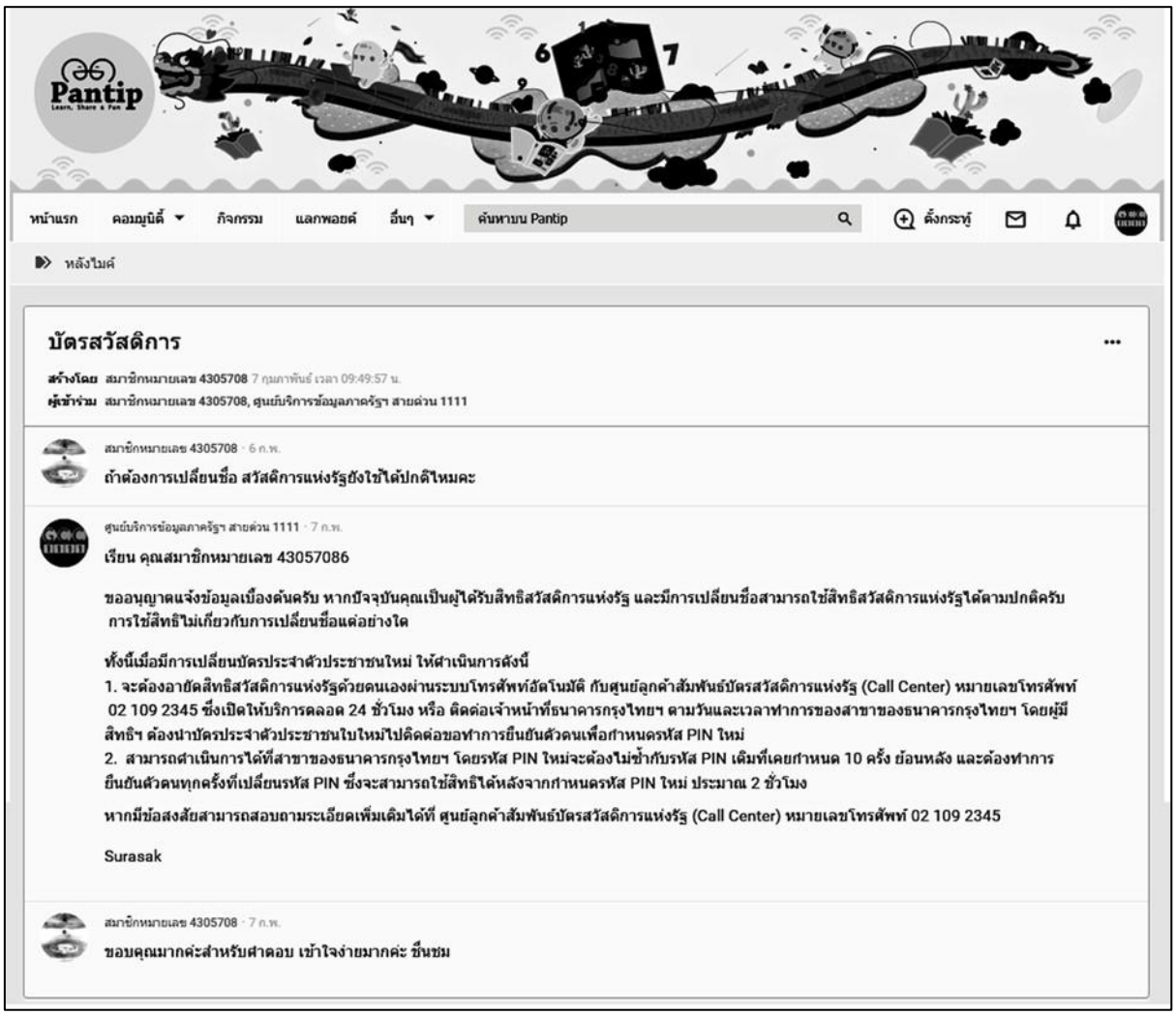
๔. กระทรวงแรงงาน

- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ
- คณะรัฐมนตรีเห็นชอบขยายเวลาต่ออายุใบอนุญาตทำงานในลักษณะ MOU แรงงาน ๔ สัญชาติ
- อาชีพที่ห้ามคนต่างด้าวทำงาน

๕. กระทรวงคมนาคม

- โครงการบ้านเพื่อคนไทย
- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ยกเว้นค่าผ่านทางพิเศษ ๓ สายทาง ในวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ทั้งหมดจำนวน ๘๔๓ เรื่อง โดยสามารถให้บริการสำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที จำนวน ๘๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๑ ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๒ เรื่อง เช่น สอบถามเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สอบถามเกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีเปลี่ยนคำนำหน้านาม และสอบถามเกี่ยวกับการเดินทางออกนอกประเทศของชาวต่างชาติ ซึ่งอยู่ระหว่างรอผลการต่อวีซ่า เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รูปที่ ๒๔ สอบถามเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

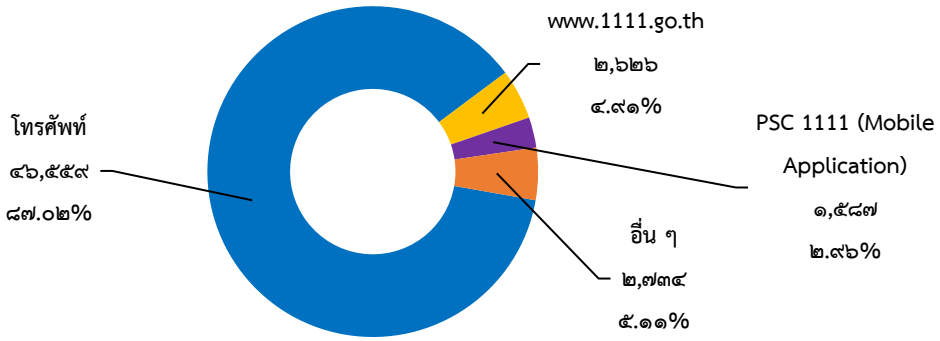
รูปที่ ๒๕ สอบถามเกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีเปลี่ยนคำนำหน้านาม

รูปที่ ๒๖ สอบถามเกี่ยวกับการเดินทางออกนอกประเทศของชาวต่างชาติ ซึ่งอยู่ระหว่างรอผลการต่อวีซ่า

๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลหมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวนการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๖,๕๕๙ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒,๖๒๖ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑,๕๘๗ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๒,๗๓๔ ครั้ง ทั้งนี้ ช่องทาง www.1111.go.th ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) และช่องทางอื่น ๆ เป็นช่องทางที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เปิดให้บริการแก่ประชาชน และเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลเอง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



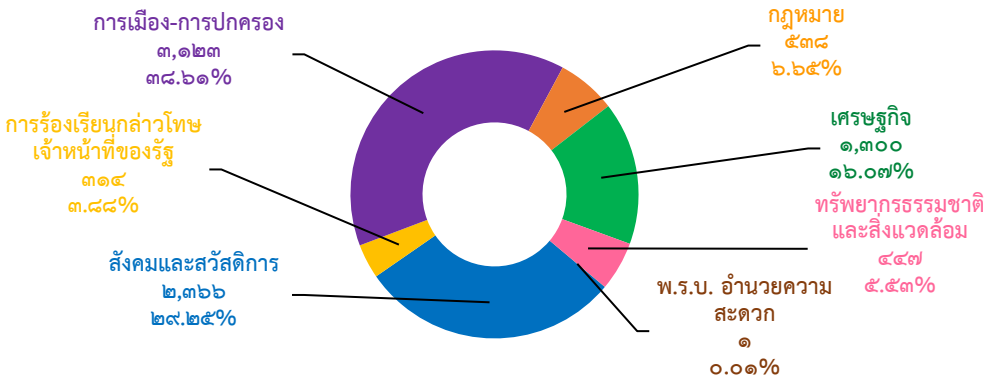
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๖,๕๕๙	๒,๖๒๖	๑,๕๘๗	๒,๗๓๔	**๕๓,๕๐๖**
ร้อยละ	๘๗.๐๒	๔.๙๑	๒.๙๖	๕.๑๑	**๑๐๐**

รูปที่ ๒๗ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๖,๕๕๙ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๔,๐๖๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๐,๔๕๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๒,๐๓๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๔,๐๖๙ ครั้ง ประกอบด้วยการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๒๑๙ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๙๘๙ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๑ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๓,๘๐๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๘,๐๘๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๓๖๖ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๑๔ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๓,๑๒๓ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๕๓๘ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๑,๓๐๐ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๔๔๗ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑ เรื่อง ดังภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคม และ สวัสดิการ	การร้องเรียน กล่าวโทษ เจ้าหน้าที่ ของรัฐ	การเมือง - การปกครอง	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	ทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวย ความสะดวก	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๓๖๖	๓๑๔	๓,๑๒๓	๕๓๘	๑,๓๐๐	๔๔๗	๑	**๘,๐๘๙**
ร้อยละ	๒๙.๒๕	๓.๘๘	๓๘.๖๑	๖.๖๕	๑๖.๐๗	๕.๕๓	๐.๐๑	**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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๖๘๖ 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๓,๖๑๑ ครั้ง

๒.๑.๓ การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๔๗ 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 เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับ

กระทรวง ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๕๐๙ ครั้ง

๒.๑.๓.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔๗ ครั้ง

๒.๑.๓.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๙๔๕ ครั้ง

๒.๑.๓.๔ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC) เป็นศูนย์ปฏิบัติการในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหา และข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่อยู่ในอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ อันอาจส่งผลกระทบในเชิงลบต่อประชาชน สังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศโดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขข่าวปลอม และเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้อง ออกสู่สาธารณะ อีกทั้งเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๗ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓๖๑ ครั้ง

๒.๑.๓.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๘ โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓,๗๘๐ ครั้ง

๒.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๘๐๓ เรื่อง เช่น การขออยู่ต่อในประเทศไทย การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ และการแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน เป็นต้น
- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒,๘๘๔ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต และมาตรการ Easy E-Receipt เป็นต้น
- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ไม่มีจำนวนเรื่อง

๒.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๔๒ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๑๑๓ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๕๕ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๒๘ เรื่อง เช่น ๑) ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด ๒) อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ๓) การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร เป็นต้น เรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง เช่น ๑) ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าอาวาส ๒) ขอให้ตรวจสอบการจัดหาบุคคลสัญชาติเมียนมาเข้ามาบวชในพื้นที่วัด เป็นต้น ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ ขอเสนอเกี่ยวกับการให้สำนักงานพระพุทธศาสนาออกกฎระเบียบการบริหารจัดการวัด ที่มีการเปิดให้เช่าพื้นที่จอดรถ และเปิดให้ร้านค้าเข้ามาจำหน่ายสินค้าในวัด

๒.๒.๔ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

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

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๔ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และข้อแนะนำ กรณี การถ่ายภาพรูป - ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่ เป็นต้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๐๓,๘๑๔ ครั้ง ดังนี้

ตารางที่ ๑ ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑

๑๑๑๑ กด ๐	๑๑๑๑ กด ๒	๑๑๑๑ กด ๙	๑๑๑๑ กด ๕	๑๑๑๑ กด ๒๒	๑๑๑๑ กด ๗๗	๑๑๑๑ กด ๗๘	๑๑๑๑ กด ๗๙	๑๑๑๑ กด ๘๗	๑๑๑๑ กด ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุมประพฤติ	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๔๓,๖๑๖	๔๖,๕๕๙	๗๐๐	๑,๖๘๖	๓,๖๑๑	๑,๕๐๙	๔๗	๑,๙๔๕	๓๖๑	๓,๗๘๐

จำนวนปริมาณสายของผู้ใช้บริการช่องทางโทรศัพท์ผ่านจุด IVR ๑๑๑๑ กด ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๔๓,๖๑๖ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๒ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๖,๕๕๙ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๙ สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ จำนวน ๗๐๐ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๕ สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ จำนวน ๑,๖๘๖ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๒๒ สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ จำนวน ๓,๖๑๑ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๗๗ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม) จำนวน ๑,๕๐๙ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๗๘ กรมคุมประพฤติ จำนวน ๔๗ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๗๙ กรมบังคับคดี จำนวน ๑,๙๔๕ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๘๗ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม จำนวน ๓๖๑ ครั้ง และ ๑๑๑๑ กด ๘๘ โครงการเน็ตประชารัฐ จำนวน ๓,๗๘๐ ครั้ง

จากสถิติการให้บริการในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๑๐๓,๘๑๔ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ ๕๗,๒๕๕ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๔๕,๙๙๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๔,๓๐๔ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๕๐๑ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๓,๔๕๓ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๖,๔๔๓ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๔๑,๔๒๘ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕,๐๑๒ เรื่อง และบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๔๑,๔๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔๑,๑๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๑ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๙

๑.๒ บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕,๐๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๔,๙๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๔ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓ บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ ได้แก่ ขอเอกสารแบบฟอร์มคำขอทะเบียนชื่อบุคคล (ช.๑)

๒. การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๖,๕๕๙ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๔,๐๖๙ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๐,๔๕๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๒,๐๓๓ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๔,๐๖๙ ครั้ง ประกอบด้วยการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๒๑๙ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๙๘๙ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๑ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๓,๘๐๐ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๘,๐๘๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๓๖๖ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๑๔ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๓,๑๒๓ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๕๓๘ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๑,๓๐๐ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๔๔๗ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๑๖ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งทุกข์กรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาบดี สำนักงานป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์วิทยุพระราม ศูนย์นเรนทร ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก และศูนย์เอราวัณ จำนวน ๒๐๖ เรื่อง

ในการนี้ ให้มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งประเมินความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรของโครงการด้วย

การวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ GCC 1111

แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ

๑. การใช้บริการออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น

- **การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์** : มีแนวโน้มการใช้งาน อยู่ในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่อง ตามการเติบโตของเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้นในการติดต่อ และรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และโซเชียลมีเดีย ซึ่งทำให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มียอดการขอใช้บริการช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งหมด จำนวน ๑,๗๖๓ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๒,๓๒๖ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนลดลง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๔.๒๐ และในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๗๔๐,๙๕๘ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๗๖๖,๐๕๔ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนลดลง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓.๒๘
- **บริการ Chatbot และ AI** : มีแนวโน้มการใช้ Chatbot และ AI ในการตอบคำถามเบื้องต้นหรือข้อมูลพื้นฐาน ช่วยลดเวลาการรอคอยสำหรับคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป และช่วยลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๗๓๒ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน มกราคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๑,๐๓๗ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนลดลง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒๙.๔๑ โดยมีการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ BOT ในการวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบ รวมทั้งมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ประกอบด้วย ๗ หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๗) ๑๓ หน่วยงาน และ ๓ ประเด็น สำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุด และหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๘) ๑๒ หน่วยงาน เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามแนวโน้มของเทคโนโลยี

๒. ความต้องการข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้

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

๓. ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการ

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

<u>ความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากร</u>

❖ **ทรัพยากรด้านบุคลากร**

๑. **<u>บุคลากร (พนักงานรับสาย)</u>**

- จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการรองรับสายเรียกเข้า ถือว่ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณสายที่ให้บริการ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ สามารถให้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๐๓,๘๑๔ ครั้ง และให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน ๑,๗๖๓ ครั้ง โดยดำเนินการได้เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด
- ความคุ้มค่าในด้านทักษะการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน กล่าวคือ พนักงานทุกคนจะมีองค์ความรู้หลากหลายของข้อมูลทุกกระทรวง (Multi Skill) และได้รับการฝึกทักษะพร้อมทั้งได้รับการอบรมองค์ความรู้ภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยพบได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการทางโทรศัพท์ ที่ประเมินผลการให้บริการทั้งด้านของข้อมูลที่ได้รับ และด้านของพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๓ คะแนนเต็ม ๕ และผลประเมินการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๙ คะแนนเต็ม ๕ นอกจากนี้ยังได้รับการชมเชยจากผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๔ ครั้ง

๒. <u>บุคลากร (งานสนับสนุน)</u>

- จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงาน ถือว่ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ กล่าวคือ สามารถจัดทำข้อมูลเพื่อรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในสถานการณ์ปกติ และในกรณีที่ภาครัฐมีนโยบายเร่งด่วน สามารถจัดฝึกอบรมข้อมูลได้อย่างทันท่วงที และตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งได้ดำเนินการควบคุมคุณภาพการให้บริการทั้งในรูปแบบของเสียง ได้แก่ การตรวจสอบไฟล์เสียง เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย และข้อมูลที่บันทึกงานในระบบ ได้แก่ การตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกงานในระบบ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการจัดทำและปรับปรุงข้อมูล จำนวน ๘,๑๘๓ รายการ มีการจัดฝึกอบรมข้อมูลให้กับพนักงานรับสาย และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการผ่านการบันทึกข้อมูลในระบบ จำนวน ๕๔,๕๓๒ เรื่อง

❖ **ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี**

๑. <u>เทคโนโลยี AI</u>

- ความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ เพื่อช่วยภาครัฐในการลดงบประมาณการจ้างบุคลากรในสัดส่วนที่สมดุลกับเทคโนโลยี เพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และยังสร้างการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๗๓๒ ครั้ง มีความแม่นยำและความถูกต้องในการให้บริการของระบบ Chatbot คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๑ 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 โดยได้มีการ

นำเสนอในรูปแบบ 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 และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

๒. **<u>สื่อดิจิทัลออนไลน์</u>**

- ความคุ้มค่าของการใช้สื่อดิจิทัลออนไลน์ สร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ถูกต้องให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับภาครัฐในการส่งตรงข้อมูลถึงผู้ใช้บริการและสามารถป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จ (Fake News) ทำให้ภาครัฐลดงบประมาณในการแก้ปัญหาเรื่องอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๒,๓๒๑ เรื่อง สร้างการรับรู้และเข้าถึงผู้ใช้บริการ จำนวน ๗๔๐,๙๕๘ ครั้ง

๓. **<u>เทคโนโลยี (ระบบ อุปกรณ์)</u>**

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๓ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

การดำเนินการ

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บและดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลด้วยความรอบคอบและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อมิให้เกิดการสูญหาย การเข้าถึง การเปิดเผย การแก้ไข และการทำลายข้อมูลโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และเมื่อเกิดเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลผู้รับจ้างต้องแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้ว่าจ้างโดยไม่ชักช้าภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมงนับแต่ผู้รับจ้างทราบเหตุเท่าที่จะสามารถกระทำได้

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ทำการจัดเก็บและดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลด้วยความรอบคอบ และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อมิให้เกิดการสูญหาย การเข้าถึง การเปิดเผย การแก้ไข และการทำลายข้อมูลโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดย GCC 1111 ตระหนัก และให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเท่าที่จำเป็นและนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์

ที่ชอบด้วยกฎหมายเพื่อประโยชน์สาธารณะ และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้กำหนดระเบียบภายในหน่วยงานเพื่อกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูล ตามแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ไว้ใน www.gcc.go.th โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (แบบบันทึกข้อตกลง (NDA) GCC 1111 ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) และเมื่อเกิดเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทาง GCC 1111 จะแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลแก่คณะกรรมการตรวจรับ ภายในเจ็ดสิบสองชั่วโมง นับแต่ GCC 1111 ทราบเหตุ

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๒.๕ ข้อมูลใด ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

<u>การดำเนินการ</u>

ข้อมูลใด ๆ ที่ GCC 1111 จัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล GCC 1111 มิได้นำไปใช้ประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

ส่วนที่ ๔

ด้านบุคลากร

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๓)

ขอบเขตงานข้อ ๔.๓ ด้านบุคลากร

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

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่ในการบริหารจัดการของผู้รับจ้าง โดยผู้รับจ้างสามารถปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลาได้ แต่ทั้งนี้จะต้องมีจุดให้บริการไม่น้อยกว่าที่กำหนด และการจัดการดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายแรงงาน

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรักษามาตรฐานคุณภาพและความครอบคลุมในการให้บริการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๔.๖.๒

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่ในการบริหารจัดการของผู้รับจ้าง โดยผู้รับจ้างสามารถปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลาได้ แต่ทั้งนี้จะต้องมีจุดให้บริการไม่น้อยกว่าที่กำหนด และการจัดการดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายแรงงาน

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรักษามาตรฐานคุณภาพและความครอบคลุมในการให้บริการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๔.๖.๒

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่ในการบริหารจัดการของผู้รับจ้าง โดยผู้รับจ้างสามารถปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลาได้ แต่ทั้งนี้จะต้องมีจุดให้บริการไม่น้อยกว่าที่กำหนด และการจัดการดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายแรงงาน

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรักษามาตรฐานคุณภาพและความครอบคลุมในการให้บริการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๔.๖.๒

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

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

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่ในการบริหารจัดการของผู้รับจ้าง โดยผู้รับจ้างสามารถปรับเปลี่ยนตารางการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลาได้ แต่ทั้งนี้จะต้องมีจุดให้บริการไม่น้อยกว่าที่กำหนด และการจัดการดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายแรงงาน

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรักษามาตรฐานคุณภาพและความครอบคลุมในการให้บริการตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ ๔.๖.๒

(๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๔.๓.๑ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อย ๑ ครั้ง ทั้งนี้สำหรับพนักงานเข้าใหม่ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 จะจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสายอย่างน้อย ๑ ครั้ง ตามกรอบระยะเวลาแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ภายในเดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๘ และสำหรับพนักงานใหม่ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ GCC 1111 ได้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ ทักษะการให้บริการ Call Center มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ องค์ความรู้หน่วยงานภาครัฐ หลักสูตรข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ

ผ่าน LINE Official Account ได้จัดฝึกอบรมเมื่อวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ และหลักสูตรข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ “สมรสเท่าเทียม” ได้จัดฝึกอบรมเมื่อวันที่ ๒๒ - ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการเป็นประจำทุกสัปดาห์

<u>การดำเนินการ</u>

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

- กระทรวงวัฒนธรรม โดยกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ขอเชิญเข้าร่วมงานวันศิลปินแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๘ ในวันจันทร์ที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เวลา ๐๗.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ภายในงานมีกิจกรรมสำคัญ ได้แก่ ๑. พิธีทำบุญอุทิศส่วนกุศลแก่ศิลปินแห่งชาติผู้ล่วงลับ ๒. พิธีเปิดนิทรรศการเผยแพร่ประวัติและผลงานของศิลปินแห่งชาติ ๒๕๖๖ จำนวน ๑๒ ท่าน ๓. งานเลี้ยงแสดงความยินดีแก่ศิลปินแห่งชาติ ๒๕๖๖

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ประชาสัมพันธ์จัดงาน “Maha Songkran 2025 World Water Festival” โดยจัดขึ้นในวันที่ ๑๑ – ๑๕ เมษายน ๒๕๖๘ ณ ถนนราชดำเนินกลาง บริเวณท้องสนามหลวง กรุงเทพมหานคร เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมไทยอันเป็นเอกลักษณ์ มีการแสดงโดรนสุดล้ำสมัย กิจกรรมพิเศษมากมาย และประสบการณ์การสัมผัสมนต์เสน่ห์แห่งวัฒนธรรมไทย

- กระทรวงการคลัง ได้เปิดเผยรายละเอียดโครงการเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท เฟส ๓ ซึ่งวัตถุประสงค์เพื่อจ่ายเงินให้กับบุคคลทั่วไปที่ลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐ โดยการจ่ายเงินในรูปแบบดิจิทัลผ่านระบบวอลเล็ต และไม่สามารถแลกเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ สำหรับเงื่อนไขการใช้จ่าย นำไปใช้ในพื้นที่ที่ระบุไว้ตามบัตรประจำตัวประชาชน เช่น ใช้จ่ายภายในเขตอำเภอที่ระบุ ร้านค้าจะต้องดำเนินการใช้จ่ายในรอบการชำระเงินที่กำหนดไว้ในรอบที่ ๑ หรือรอบที่ ๒ โดยมีการปรับปรุงเงื่อนไขบางประการเพื่อความสะดวกในการใช้งานทั้งในด้านของร้านค้าและประชาชน ช่วยให้การกระตุ้นเศรษฐกิจมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- กรมสรรพากร แนะนำเกี่ยวกับวิธีตรวจสอบบัญชีธนาคารที่เชื่อมโยงกับระบบ PromptPay (พร้อมเพย์) ดังนี้ ๑. เข้าเว็บไซต์กรมสรรพากร https://www.rd.go.th เลือกเมนู D-MyTax (Digital MyTax) ๒. เข้าสู่ระบบด้วย Digital ID เช่น แอปพลิเคชัน ThaiD, เป๋าตัง, NDID หรือระบบ RD ID ๓. ติดตามสถานะขอคืน/นำส่งเอกสารเลือกเมนู “ลืมธนาคารที่ผูก PromptPay เพื่อรับเงินคืน” ๔. คลิกยอมรับข้อตกลง ระบบจะแสดงชื่อธนาคารตามที่ได้ลงทะเบียนพร้อมเพย์ด้วยเลขบัตรประจำตัวประชาชน

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

<u>การดำเนินการ</u>

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

ส่วนที่ ๕
ด้านการให้บริการ
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๔)

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

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

ปัจจุบันศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน เพื่อให้สอดรับกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม 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)

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(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.	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 ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต												
๔.๔.๓ ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent หรือ AI) ซึ่งมีกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐) พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน โดยให้มีรายละเอียด ดังนี้ - สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้ - ระบุสาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจริง - ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนวทางการดำเนินงานต่อไป												

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

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

ตารางที่ ๓ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(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.	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 ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต												
๔.๔.๓ ดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent หรือ AI) ซึ่งมีกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕๗๐) พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน โดยให้มีรายละเอียด ดังนี้ - สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้ - ระบุสาเหตุของปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจริง - ข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนวทางการดำเนินงานต่อไป												
๔.๔.๔ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๔ หน่วยงานเดิมเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้												
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง 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 หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๘) ๑๒ หน่วยงานลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน												
๑) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา													
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม													
๓) สำนักพระราชวัง													
๔) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง													
๕) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม													
๖) กระทรวงอุตสาหกรรม													
๗) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ													
๘) ราชบัณฑิตยสถาน													
๙) สำนักงานอัยการสูงสุด													
๑๐) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา													
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ													
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ													
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง													
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้													
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ													
๑) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา													
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม													
๓) สำนักพระราชวัง													
๔) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง													
๕) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม													
๖) กระทรวงอุตสาหกรรม													
๗) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ													
๘) ราชบัณฑิตยสถาน													
๙) สำนักงานอัยการสูงสุด													
๑๐) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา													
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ													
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ													
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า													
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง													
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot ได้													

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

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

<u>การดำเนินการ</u>

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน กุมภาพันธ์ 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 มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๖๙.๔๑% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

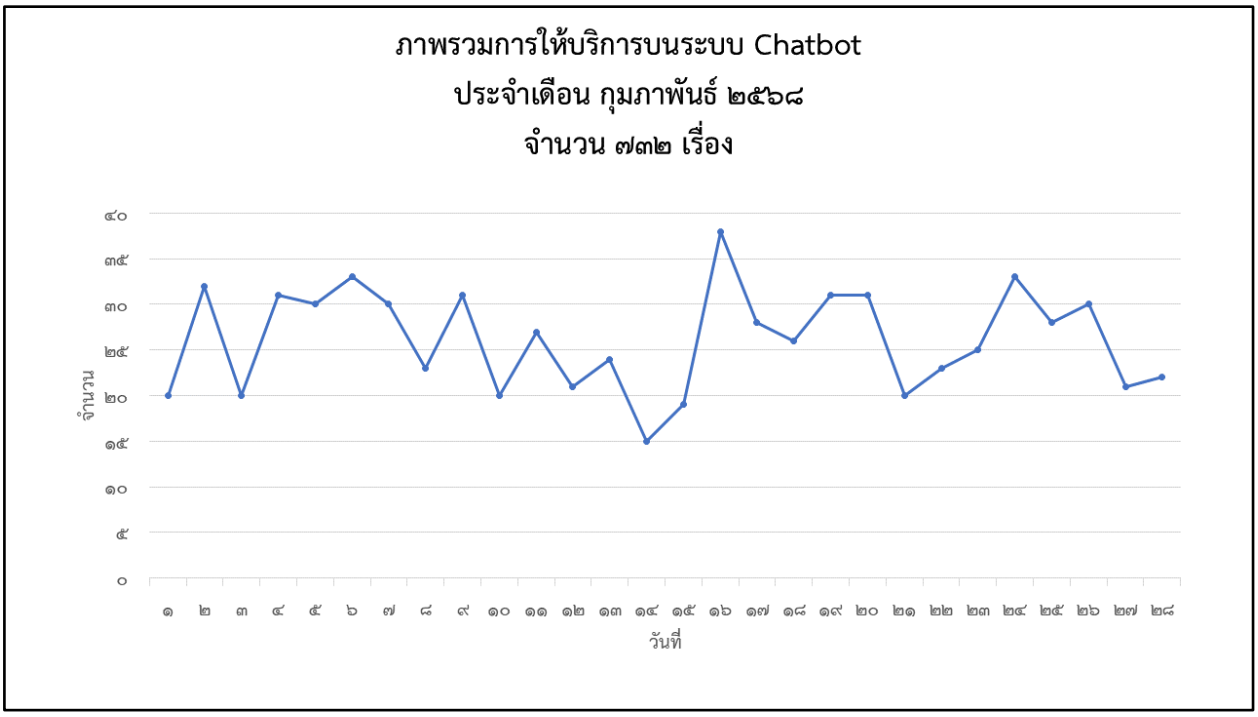
๒) ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic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

๓) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๕ ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยมีความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot คิดเป็น ๖๙.๔๑% ทีมงานจึงได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้าง ของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น

๔) ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๙ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม–คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

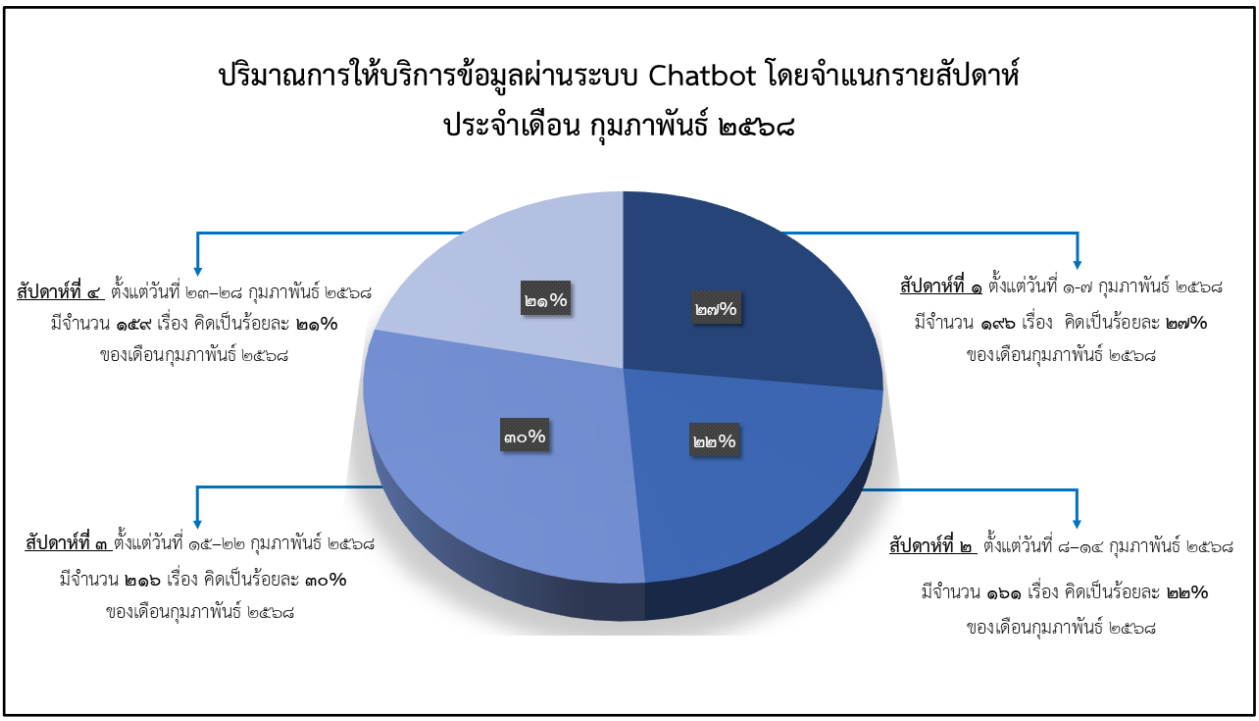
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



รูปที่ ๒๙ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีการให้บริการรวมทั้งหมดจำนวน ๗๓๒ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



รูปที่ ๓๐ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๑๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ – ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๑๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ – ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๒๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๑๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ของเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตารางที่ ๔ สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

กระทรวง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	๑๖๔
กระทรวงการคลัง	๑๒๒
กระทรวงอุตสาหกรรม	๙๒
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๕๓
กระทรวงแรงงาน	๔๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๓๑
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๒๔
กระทรวงพลังงาน	๒๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๐
กระทรวงสาธารณสุข	๑๙
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๘
กระทรวงคมนาคม	๑๖
กระทรวงพาณิชย์	๑๖
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๕
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๑
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๑
กระทรวงกลาโหม	๑๐
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๘
กระทรวงยุติธรรม	๖
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๕
ราชบัณฑิตยสถาน	๕

กระทรวง	จำนวน
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑
กระทรวงวัฒนธรรม	๑
อื่น ๆ	๑
รวมทั้งหมด	**๗๓๒**

ตารางที่ ๕ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๕๘
	การจดทะเบียนรับรองบุตร	๒๗
	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒๒
	การแจ้งตาย	๑๓
	BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร	๑๐
	มาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากน้ำท่วม	๕
	การแจ้งเกิด	๓
	แอปพลิเคชัน ThaiD	๓
	การเปิดลงทะเบียนขอความช่วยเหลือแก้หนี้นอกระบบ	๓
	โครงการจองคิวออนไลน์เพื่อขอรับบริการงานทะเบียน	๓
	คำถามอื่น ๆ	๑๗
รวม		**๑๖๔**
กระทรวงการคลัง	โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ	๕๓
	มาตรการ Easy E-Receipt	๒๗
	การจ่ายเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลขสามหลัก	๒๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลข ๓ หลัก	๘
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๔
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๓
	ราคาประเมินที่ดิน - รายแปลง - แบบเลขที่โฉนด	๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การเพิ่มเบี้ยความพิการ	๑
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๑
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๑
รวม		**๑๒๒**
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๕๑
	พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ.๒๕๑๑	๓๐
	ราคาแร่	๑๑
รวม		**๙๒**
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๑๔
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๔
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๓
	การทำบัตรประจำตัวคนพิการ	๒
	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๒
	การขอเปลี่ยนแปลงผู้ดูแลผู้พิการ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธนานุเคราะห์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	๑
	คำถามอื่น ๆ	๕
รวม		**๕๓**
กระทรวงแรงงาน	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๑๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	อาชีพที่ห้ามคนต่างด้าวทำงาน	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	แนวทางการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าวภายในประเทศ กรณีคนต่างด้าวมีนายจ้าง	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	๑
	การตรวจสุขภาพของแรงงานต่างด้าว	๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๑
	การเปลี่ยนนายจ้างและสถานที่ทำงานของแรงงานต่างด้าว	๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑๒
รวม		**๔๗**
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๑๓
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๗
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๔
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๔
	การแจ้งอายัดบัญชีม้า	๓
รวม		**๓๑**
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	ขั้นตอนและวิธีการสร้างวัด	๙
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๗
	การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๕
	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๓
รวม		**๒๔**
กระทรวงพลังงาน	การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. พื้นที่ต่าง ๆ	๑๘
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๒

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขออนุญาตการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๓	๒
รวม		**๒๒**
สำนักนายกรัฐมนตรี	การใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)	๒๐
รวม		**๒๐**
กระทรวงสาธารณสุข	การบริจาคโลหิต	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข	๒
	นโยบาย ๓๐ บาท รักษาทุกที่ด้วยบัตรประชาชนใบเดียว	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม	๒
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๑
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือ อสม.	๑
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๑
	คำถามอื่น ๆ	๑
รวม		**๑๙**
กระทรวงการต่างประเทศ	การแปลและการรับรองเอกสาร	๑๑
	ข้อควรรู้ก่อนเดินทางไปต่างประเทศ	๒
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๒
	ชื่อตำแหน่งทางการทูต	๑
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๑
	การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate - E.C.)	๑
รวม		**๑๘**

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงคมนาคม	โครงการบ้านเพื่อคนไทย	๑๓
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ	๑
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑
รวม		**๑๖**
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๔
	โครงการร้านธงฟ้าประชารัฐ	๑
	การจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด	๑
รวม		**๑๖**
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ราคาสินค้าทางการเกษตร	๑๑
	การให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๑
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การอบรมหลักสูตรผู้ควบคุมการขายวัตถุอันตรายทางการเกษตร ปี ๒๕๖๗	๑
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑
รวม		**๑๕**
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๘
	ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ	๖
รวม		**๑๔**
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๖
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๔
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
รวม		**๑๑**
กระทรวงศึกษาธิการ	การให้บริการของสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙	๙
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๒
รวม		**๑๑**

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

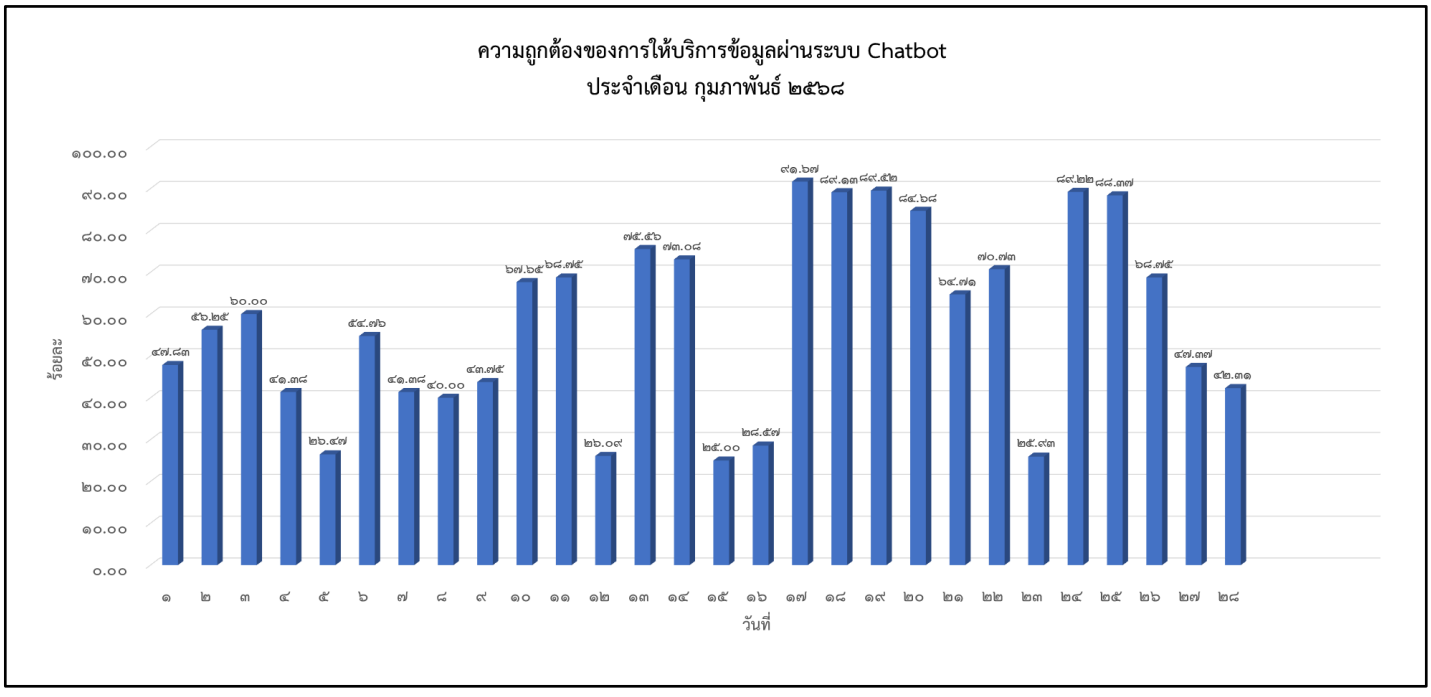
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๕
	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๒
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๑
	อัตราเงินเดือนข้าราชการทหาร	๑
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๑
รวม		**๑๐**
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๘
รวม		**๘**
กระทรวงยุติธรรม	การขอปล่อยตัวชั่วคราว	๒
	การขอรับเงินค่าตอบแทนค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่ผู้เสียหายในคดีอาญา	๒
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๒
รวม		**๖**
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๔
	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑
รวม		**๕**
ราชบัณฑิตยสถาน	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตสถาน	๕
รวม		**๕**
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การเสียสิทธิ์กรณีไม่ไปเลือกตั้ง	๑
รวม		**๑**
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑
รวม		**๑**

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
อื่น ๆ	ความหมายการซื้อขายสินค้าหรือบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๗๓๒

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



รูปที่ ๓๑ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า Chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบ และถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๑% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

<u>ปัญหา อุปสรรค</u>

จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๑ โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการลดลง เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ และคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ ประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความความหมายของคำถามไม่ได้ในบางประโยค การสอบถามข้อมูลที่เป็นกระแสหรือสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้ระบบไม่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้ถูกต้อง พร้อมทั้ง ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Chatbot ไปใช้งานในฐานข้อมูล Big Data

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ 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

<u>การดำเนินการ</u>

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒	กระทรวงการคลัง	๐	๐.๐๐
๓	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐.๐๐
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๔๓	๑๓.๕๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๑	๑๕.๙๙
๘	กระทรวงพลังงาน	๕๐	๑๕.๖๗
๙	กระทรวงพาณิชย์	๔๕	๑๔.๑๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๕	๑๔.๑๐
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๕	๑๔.๑๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๘	๑๑.๙๑
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๒	๐.๖๓
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		**๓๑๙**	**๑๐๐.๐๐**

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๑๙ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ประกาศปิดอุทยานแห่งชาติแก่งตะนะ ศูนย์การเรียนรู้เฉื่อนศรีนครินทร์ การจดสิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์ต้องใช้เวลานานแค่ไหน 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**

<u>การดำเนินการ</u>

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 มาประยุกต์ใช้เพื่อตอบคำถามได้ครอบคลุมมากขึ้น
- นำข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของประชาชนและความรู้ของระบบ Chatbot แบบ Intent-based มาจัดเตรียมเป็นข้อมูลในการตอบคำถาม (Instruction Dataset) ของ Generative AI
- ออกแบบโครงสร้างและส่วนประกอบต่างๆ ของระบบโต้ตอบการสนทนาอัตโนมัติ เป็นผู้ช่วยตอบคำถาม ข้อมูลองค์กร ด้วยเทคโนโลยี Generative AI
- เชื่อมต่อ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านแพลตฟอร์ม Line เพื่อเพิ่มการเข้าถึง และครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานมากขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก
- ประเมินประสิทธิภาพ การนำไปใช้งานตอบคำถามเกี่ยวกับภาษีต่าง ๆ

ระบบที่ ๒ : ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

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

- ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้ โดยระบบสามารถแสดงข้อมูลเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๑๐ อันดับแรกของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานรับสายสามารถเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้
- ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (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 การจัดทำเมทาดาตาของข้อมูล
- ยกระดับการเปิดเผยข้อมูล ยกระดับการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่ระดับ ๔ และ ๕ โดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามชุดข้อมูล (Linked Data) เพื่อเพิ่มมูลค่าและประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูล สนับสนุนความโปร่งใส และการบริหารจัดการที่ดีในภาครัฐ

แผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงาน มีช่วงระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ ปี ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๗๐

ระบบที่ ๑ : ระบบ Generative - based Chatbot

กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ ปี											
	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐			
	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔
Phase ๑ พัฒนาระบบต้นแบบ (POC)												
กิจกรรมที่ ๑: เก็บรวบรวมข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูลจริง	↔											
กิจกรรมที่ ๒: ออกแบบโครงสร้างและส่วนประกอบต่างๆ ของระบบโต้ตอบการสนทนาอัตโนมัติ เป็นผู้ช่วยตอบคำถามข้อมูลองค์กร ด้วยเทคโนโลยี Generative AI		↔										

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน กุมภาพันธ์ 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
กิจกรรมที่ ๓: พัฒนาส่วนตอบคำถาม Generative AI ภาษาไทย												
๓.๑ เก็บข้อมูลและประมวลผลเพื่อให้เหมาะสมกับภาษาไทย												
๓.๒ พัฒนา/เทรน Pre-training Model LLM ภาษาไทย												
๓.๓ เตรียมข้อมูลในการตอบคำถาม (Instruction Dataset) สำหรับการตอบคำถามเกี่ยวกับภาษี												
๓.๔ ปรับปรุงประสิทธิภาพของแบบจำลองด้วยการใช้ Transfer Learning / RLHF												
๓.๕ ปรับปรุงประสิทธิภาพโมเดล (Accuracy Optimization)												
๓.๖ การส่งออก Model (Export) หรือลดขนาด Model												
กิจกรรมที่ ๔: พัฒนาส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้งาน												
กิจกรรมที่ ๕: ประเมินผลประสิทธิภาพโดยผู้ช่วยพนักงาน Agent												
Phase ๒ ขยายขีดความสามารถ												
กิจกรรมที่ ๖: เพิ่มความสามารถในการตอบคำถามของ Generative based Chatbot หากผลการประเมินผลประสิทธิภาพดีกว่า Intent-based Chatbot												
๖.๑ เตรียมข้อมูลในการตอบคำถาม (Instruction Dataset) สำหรับคำถามที่อยู่ในความสนใจของประชาชน												
๖.๒ ปรับปรุงประสิทธิภาพของแบบจำลองด้วยการใช้ Transfer Learning / RLHF												
๖.๓ ปรับปรุงประสิทธิภาพโมเดล (Accuracy Optimization)												

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

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

ระบบที่ ๒ : ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ ปี											
	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐			
	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔
หน่วยงานเดิมที่เคยนำเข้าแล้ว นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของหน่วยงานเดิม เพื่อให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data	↔											
หน่วยงาน/หัวข้อใหม่ที่ยังไม่ได้นำเข้า นำเข้าข้อมูลการให้บริการและข้อมูลสำหรับการตอบคำถามของหน่วยงานใหม่ ลงฐานข้อมูลเพื่อ Big Data เดือนละ ๑ หน่วยงาน	↔											

หมายเหตุ รายชื่อหน่วยงาน/หัวข้อใหม่ที่ยังไม่ได้นำเข้าจะกำหนดรายละเอียดในขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๔

ระบบที่ ๓ : ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ ปี											
	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐			
	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔
นำเข้าข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๓ นำชุดข้อมูลในรูปแบบ CSV, XLSX ขึ้นระบบ Data.go.th เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)	↔											
นำเข้าข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ หรือ ๕ จัดเตรียมและนำชุดข้อมูลในรูปแบบ RDF ขึ้นระบบ Data.go.th เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)	↔											

หมายเหตุ : รายชื่อหน่วยงานนำเข้าข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ หรือ ๕ จะกำหนดรายละเอียดในขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๔

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

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) / ผลลัพธ์ที่สนับสนุนการพัฒนาระบบ		- Line - Opensource LLM Model สำหรับภาษาไทย ที่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลภาษี - ชุดข้อมูลการถามตอบเกี่ยวกับภาษีกรมสรรพากร - โครงสร้างสถาปัตยกรรมการสร้าง LLM Model สำหรับตอบคำถามข้อมูลองค์กร		- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร)		- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน (Phase ๒.๑)	- Line + Generative AI เพื่อตอบคำถามประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชน (Phase ๒.๒, ๒.๓)
การพัฒนาเทคโนโลยี		- พัฒนา Gen AI จาก Opensource เช่น OpenThaiGPT - พัฒนาส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้	- ประเมินผลประสิทธิภาพ การตอบคำถามชุดข้อมูล Phase ๑ (ภาษีของกรมสรรพากร) โดยพนักงานตอบคำถาม (Agent)	- Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๑	- ประเมินผลประสิทธิภาพการตอบคำถามข้อมูล Phase ๒.๑ โดยพนักงานตอบคำถาม (Agent)	- Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๒	- ประเมินผลประสิทธิภาพการตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๒ - Fine-tune GenAI Model ด้วยข้อมูล Phase ๒.๓ - ประเมินผลประสิทธิภาพการตอบคำถาม ข้อมูล Phase ๒.๓

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

	การเตรียมการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐
			ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๒	ไตรมาส ๓	ไตรมาส ๔	
การรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒)	- เตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร - รวบรวมข้อมูลจากฐาน Big Data, CMS, Web Site กระทรวง/หน่วยงาน, FAQ เพื่อใช้สำหรับการ Fine-Tune ตัว GPT Model - กำหนดข้อมูล ๓ เรื่อง และขอความเห็นชอบจากกรรมการตรวจรับ	- กำหนดชุดข้อมูลที่ใช้ในการขยายขีดความสามารถสำหรับ Phase ๒ (ชุดข้อมูล ๒.๑, ๒.๒ ๒.๓) - วางแผนการได้มาของข้อมูลดังกล่าว - ประสานงานหน่วยงานเพื่อขอสนับสนุนข้อมูล	- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๑	-	- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๒	- เตรียมชุดข้อมูลในการตอบคำถาม สำหรับ Phase ๒.๓	
มาตรฐานข้อมูล (ระบบที่ ๓)		Open data จำนวน ๑๒ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๓ หน่วยงาน	Open data เพิ่มเติมอีก ๙ หน่วยงาน สุดท้าย

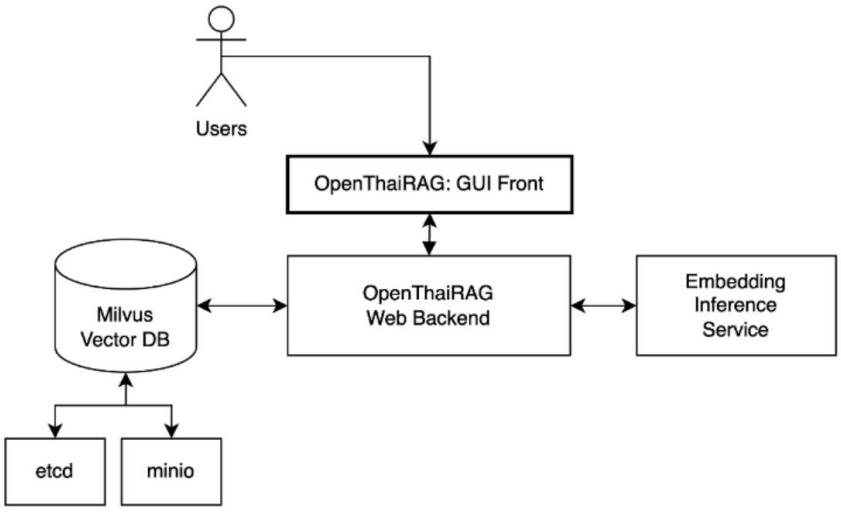
สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับแผนงานที่กำหนดไว้

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

ระบบที่ ๑ : ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผนการดำเนินการในหน้าที่ ๙๑ กล่าวคือ กิจกรรมที่ ๑ มีกำหนดแล้วเสร็จภายในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗) และกำลังดำเนินการกิจกรรมที่ ๒ มีกำหนดแล้วเสร็จภายในไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) ในเดือนกุมภาพันธ์นี้ ทีมวิจัยฯ ได้ออกแบบและพัฒนาส่วน API ชื่อว่า OpenThaiRAG API เป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดกิจกรรมที่อยู่ระหว่างการดำเนินการเป็นดังต่อไปนี้

- **กิจกรรมที่ ๒** ออกแบบโครงสร้างและส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบโต้ตอบการสนทนาอัตโนมัติเป็นผู้ช่วยตอบคำถามข้อมูลองค์กร ด้วยเทคโนโลยี Generative AI



รูปที่ ๓๒ ส่วนประกอบต่างๆ ของระบบโต้ตอบการสนทนาอัตโนมัติ

ภาพรวมของระบบ OpenThaiRAG

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

๑. OpenThaiRAG: GUI Front

นี่คือส่วนของอินเทอร์เฟซผู้ใช้ (Graphical User Interface - GUI) ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถพิมพ์คำถามหรือคำค้นหา และส่งไปยังระบบเพื่อรับคำตอบในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ผู้ใช้สามารถโต้ตอบกับระบบผ่านทางหน้าเว็บหรือแอปพลิเคชันที่มีการออกแบบให้ใช้งานได้สะดวก

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**

เป็นบริการที่ช่วยแปลงเอกสารหรือข้อความให้อยู่ในรูปของเวกเตอร์โดยใช้โมเดล **BAAI/bge-m3** ซึ่งเป็นโมเดลที่ได้รับการฝึกมาให้เข้าใจบริบทของภาษา เมื่อข้อความหรือเอกสารถูกแปลงเป็นเวกเตอร์แล้ว ระบบจะสามารถนำไปใช้ในการเปรียบเทียบและค้นหาความคล้ายคลึงกับคำถามของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการทำงานของระบบ

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

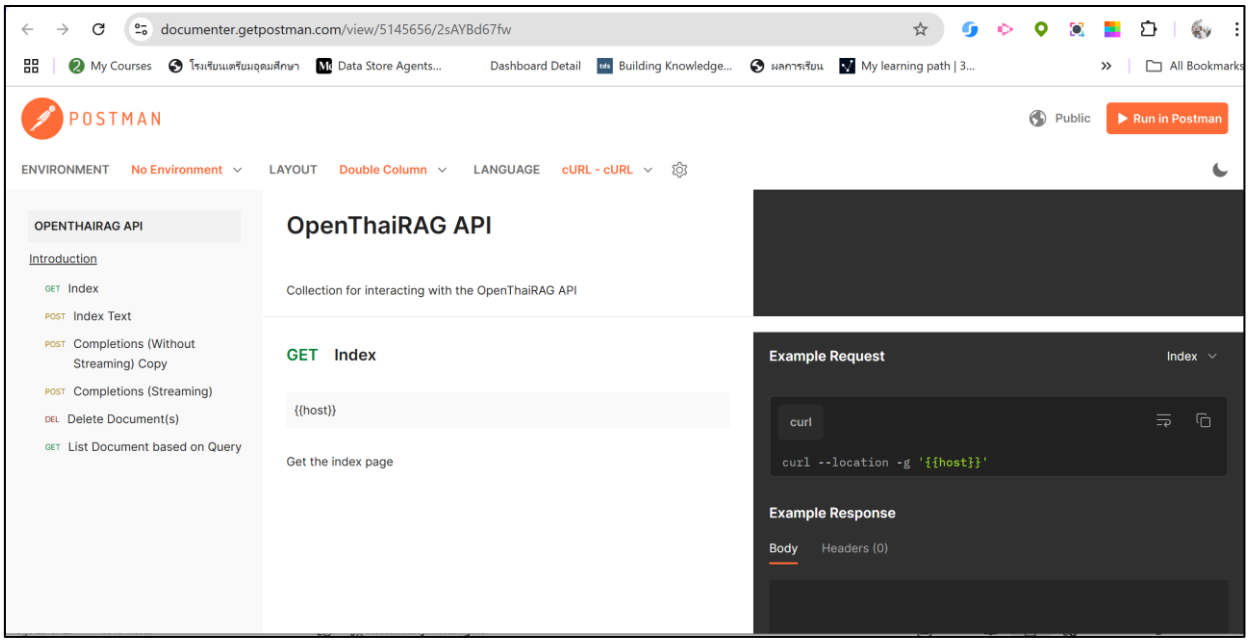
ระบบนี้ช่วยให้การค้นหาข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการค้นหาข้อมูลที่มีความซับซ้อนหรือมีความหมายใกล้เคียงกันในเชิงบริบท

เพื่อให้การทำงานและเชื่อมต่อกับส่วนประกอบต่างๆ ทีมวิจัยได้ออกแบบให้เชื่อมต่อกันด้วย API ชื่อว่า OpenThaiRAG API และได้พัฒนาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ https://documenter.getpostman.com/view/5145656/2sAYBd67fw

OpenThaiRAG API เป็นระบบที่ใช้สำหรับการจัดการเอกสารและให้บริการค้นหาข้อมูลด้วย Retrieval-Augmented Generation (RAG) โดย API นี้รองรับการ เพิ่มข้อมูล (indexing), ค้นหา (searching), และสร้างข้อความ (completions) พร้อมทั้งการจัดการเอกสารที่ถูกดัชนีแล้ว

๑. Indexing: ใช้ POST /index และ POST /index_batch เพื่อเพิ่มข้อความเข้าสู่ระบบ
๒. Searching: ใช้ POST /search เพื่อค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
๓. Completions: ใช้ POST /completions เพื่อส่งคำถามให้ AI สร้างข้อความตอบกลับ ตามข้อมูลที่มีในระบบ

๔. Document Management: ใช้ DELETE, GET /list, GET /dump และ GET /count เพื่อจัดการเอกสารความรู้ในระบบ



- กิจกรรมที่ ๓ อยู่ระหว่างการพัฒนาส่วนตอบคำถาม Generative AI ภาษาไทย ทีมวิจัยฯ ได้นำข้อมูลสำหรับการประมวลผลเพื่อให้เหมาะสมกับภาษาไทย จำนวน ๒๔ ชุดข้อมูล ขนาด ๘๐ GB ไปทำกระบวนการเตรียมข้อมูลเพื่อนำไป Train model 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานใหม่ คือ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ๕ ใน ๑๒ กระทรวงใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นี้
๒. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐการให้บริการเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ของหน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงานเพิ่มเติม จะนำเสนอในส่วนการรายงานขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๔

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

ระบบที่ ๓ : ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

การดำเนินการในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เพื่อเปิดเผยข้อมูลระดับ ๓ กล่าวคือ จัดส่งชุดข้อมูลในรูปแบบ CSV, XLSX เพื่อเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล https://datacatalog.mdes.go.th/ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๒. ทดสอบการนำเข้าข้อมูล RDF เพื่อเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ ตามการกำหนด Schema ของ ทรัพยากร SR และ Resource URL ตามที่ได้กำหนดไว้

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงานเพิ่มเติม จะนำเสนอในส่วนการรายงานขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๔

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

ปัญหา อุปสรรค และผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นจริง

ระบบที่ ๑: ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

๑. จากการทดลองนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้นั้นได้นำไปฝึกฝนโมเดล LLM ภาษาไทย พบว่า Chatbot แบบ Generative AI สามารถตอบคำถามได้ดี แต่ยังมีปัญหาด้านความแม่นยำของข้อมูล ทีมวิจัยจึงจะนำ

เทคนิค RAG (Retrieval-Augmented Generation) มาประยุกต์ใช้ เพื่อควบคุมการสร้างคำตอบ ให้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ระบบที่ ๒: ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

๑. ความเร็วลดลงในการประมวลผลข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการนำเข้าและจัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการประมวลผลเพื่อให้บริการประชาชนที่แม่นยำยิ่งขึ้น

ระบบที่ ๓: ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

๑. ขาดรายละเอียดข้อกำหนด/หลักเกณฑ์ของ สพร. ในการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลที่ระดับ ๕ ที่สามารถเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอกได้

ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานต่อไป

ระบบที่ ๑: ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

๑. นำเทคโนโลยี RAG มาใช้ และจัดทำชุดข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพิ่มเติมสำหรับเนื้อหาที่ยังตอบไม่ถูกต้อง

๒. นำระบบ Generative AI ไปทำงานร่วมกับระบบ Intent-based เพื่อลดจำนวนการตอบกลับที่ไม่สามารถคาดเดาคำตอบได้

ระบบที่ ๒: ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

จากปัญหาจำนวนข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพของฐานข้อมูลที่ใช้จัดเก็บข้อมูลจากเดิม MySQL เป็นฐานข้อมูลที่ออกแบบมาเพื่อประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่โดยเฉพาะ เช่น Google Bigquery เป็นต้น

ระบบที่ ๓: ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

ได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ สพร. เพื่อศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องข้อกำหนด/หลักเกณฑ์การประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูล

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

(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

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

(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot ได้

<u>การดำเนินการ</u>

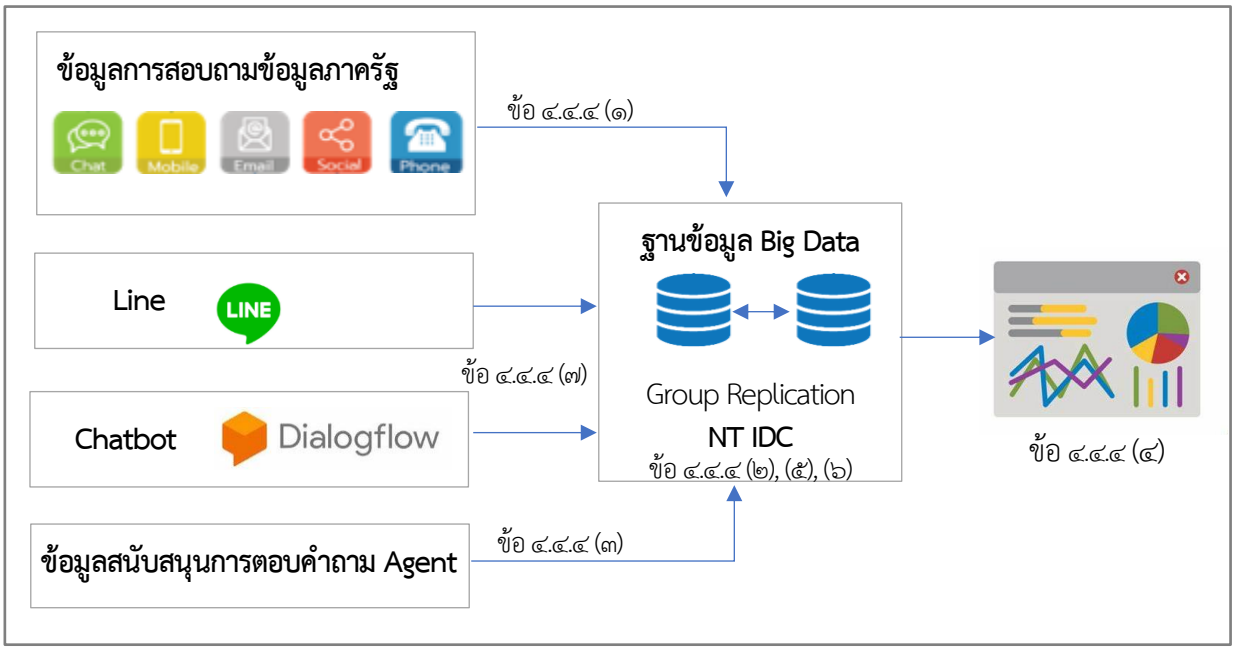
GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๒๐ หน่วยงานเดิม ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็น สำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุดจากจำนวน ๕ หน่วยงาน เพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมาอีก ๑๒ หน่วยงานตามแผนกำหนดไว้ในแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ ๓ ปี

รายละเอียดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ตารางที่ ๑๐

รายละเอียดการออกแบบระบบจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่

สถาปัตยกรรมระบบ

GCC 1111 ได้ออกแบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมของระบบจัดเก็บฯ มีรูปแบบการเชื่อมต่อดังปรากฏตามรูปที่ ๓๓ พร้อมระบุคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องในข้อกำหนดการให้บริการข้อ ๔.๔.๕ (๑) – ๔.๔.๕ (๗) ระบบจัดเก็บฯ จะรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐจาก GCC Contact Center, รวบรวมข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม และเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot นำข้อมูลมาจัดเก็บที่ระบบฐานข้อมูล MySQL Database Server จำนวน ๒ ชุด รองรับ High Availability (HA) ติดตั้งที่ Internet Data Center (IDC) ของ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อรองรับการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง มีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล และมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy)



รูปที่ ๓๓ แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (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 และ การศึกษาและเทคโนโลยี
SubCat	หมวดหมู่ย่อย เช่น กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ
Status	สถานะงาน
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน

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

ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากระบบ Content Management System (CMS) ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถาม ประกอบด้วย ๓ หมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

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

และมีโครงสร้างเหมือนกันทั้งสามหมวดข้อมูลย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๙ ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent

ชุดข้อมูลสนับสนุนการตอบคำถาม Agent	
Fields	รายละเอียด
Topic ID	รหัสเรื่อง
Topic	ชื่อเรื่อง
Detail	รายละเอียดเรื่อง
Category	หมวดเรื่อง
Valid	True/False โดย True คือ ยังใช้งาน และ False คือ ยกเลิกการใช้งาน
Hits	จำนวนการเข้าชม
Last Updated Date	วันที่ปรับปรุงล่าสุด
Last Updated By	ผู้ปรับปรุงล่าสุด

แผนการดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์และแสดงผลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Dashboard ที่มีข้อมูลหน่วยงาน ๒๐ หน่วยงานเดิม ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็นสำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุดจากจำนวน ๕ หน่วยงาน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา อีก ๑๒ หน่วยงาน รายละเอียดดังนี้

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(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.	ส.ค.	ก.ย.	
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 ๑๔ หน่วยงานเดิมเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้												
(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง 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 หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา (ในปี ๒๕๖๘) ๑๒ หน่วยงานลงฐานข้อมูล Big Data - Data Gathering: รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) - Data Understanding: ทำความเข้าใจข้อมูล คัดแยก วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลที่มีความหลากหลายให้สามารถนำมาใช้งานร่วมกันได้ - Data Preparation: ขั้นตอนการเตรียมข้อมูล ทำความสะอาดข้อมูล แปลงข้อมูลที่รวบรวมมา - Data Modeling: การออกแบบความสัมพันธ์ การเชื่อมโยงของข้อมูลและจัดเก็บให้พร้อมนำไปใช้งาน													
๑) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา													
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม													
๓) สำนักพระราชวัง													
๔) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง													
๕) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม													
๖) กระทรวงอุตสาหกรรม													
๗) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ													
๘) ราชบัณฑิตยสถาน													
๙) สำนักงานอัยการสูงสุด													
๑๐) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา													
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ													
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ													
(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง													
(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้													
(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ													
๑) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา													
๒) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม													
๓) สำนักพระราชวัง													
๔) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง													
๕) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม													
๖) กระทรวงอุตสาหกรรม													
๗) สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ													
๘) ราชบัณฑิตยสถาน													
๙) สำนักงานอัยการสูงสุด													
๑๐) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา													
๑๑) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ													
๑๒) สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ													
(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า													
(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง													
(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot ได้													

ตารางที่ ๑๐ การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

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

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

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 วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ในเดือน กุมภาพันธ์ 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 สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

Message | Result 1 | Profile | Status

หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
กระทรวงการคลัง	863093	2025-02-28 23:30:24
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	519552	2025-02-28 22:48:20
สำนักนายกรัฐมนตรี	193026	2025-02-28 23:45:41
กระทรวงแรงงาน	182465	2025-02-28 22:01:24
กระทรวงสาธารณสุข	156841	2025-02-28 16:12:25
กระทรวงมหาดไทย	95015	2025-02-28 23:48:17
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	92646	2025-02-28 21:47:47
กระทรวงคมนาคม	27744	2025-02-28 18:26:01
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	26769	2025-02-28 23:10:23
กระทรวงยุติธรรม	23461	2025-02-28 21:58:49
กระทรวงพาณิชย์	19325	2025-02-28 20:13:54
กระทรวงการต่างประเทศ	13473	2025-02-28 17:22:19
กระทรวงศึกษาธิการ	11554	2025-02-28 19:29:35
กระทรวงกลาโหม	8560	2025-02-28 22:46:02
กระทรวงวัฒนธรรม	8063	2025-02-28 20:39:18
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	6962	2025-02-28 21:55:07
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	6925	2025-02-28 20:05:29
กระทรวงพลังงาน	6552	2025-02-28 20:57:39
ธนาคารแห่งประเทศไทย	5798	2025-02-28 18:06:48
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4566	2025-02-28 18:51:07
สำนักพระราชวัง	3796	2025-02-28 20:39:18
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	2511	2025-02-28 16:27:54
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	2314	2025-02-28 18:36:12
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	1803	2025-02-26 14:52:18
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	205	2025-02-26 15:33:24

รูปที่ ๓๔ แสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐทั้งหมด เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

รูปที่ ๓๔ แสดงการสรุปจำนวนแถวข้อมูลการสอบถามฯ ดังกล่าว เมื่อจัดหมวดหมู่ตามหน่วยงาน พบว่า กระทรวงการคลัง ได้รับการสอบถามมากที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น รองลงมาเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักนายกรัฐมนตรี ตามลำดับ

๒. คุณสมบัติ ๔.๔.๔ (๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

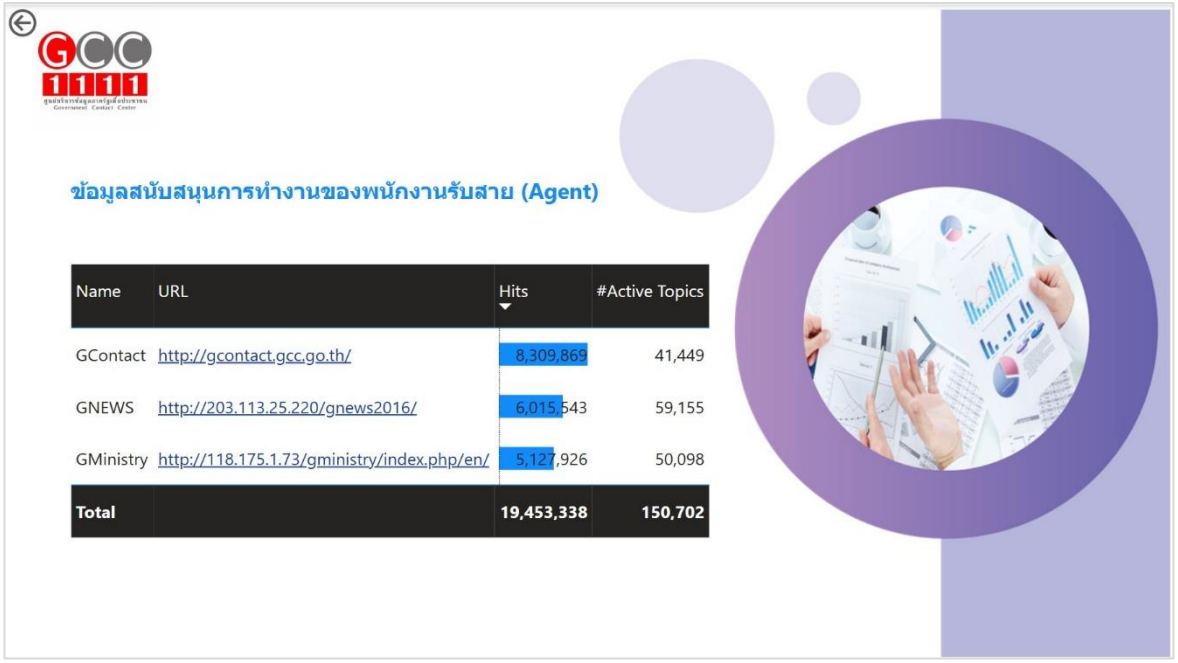
<u>๓. คุณสมบัติ ๔.๔.๔ (๓)</u> ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

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

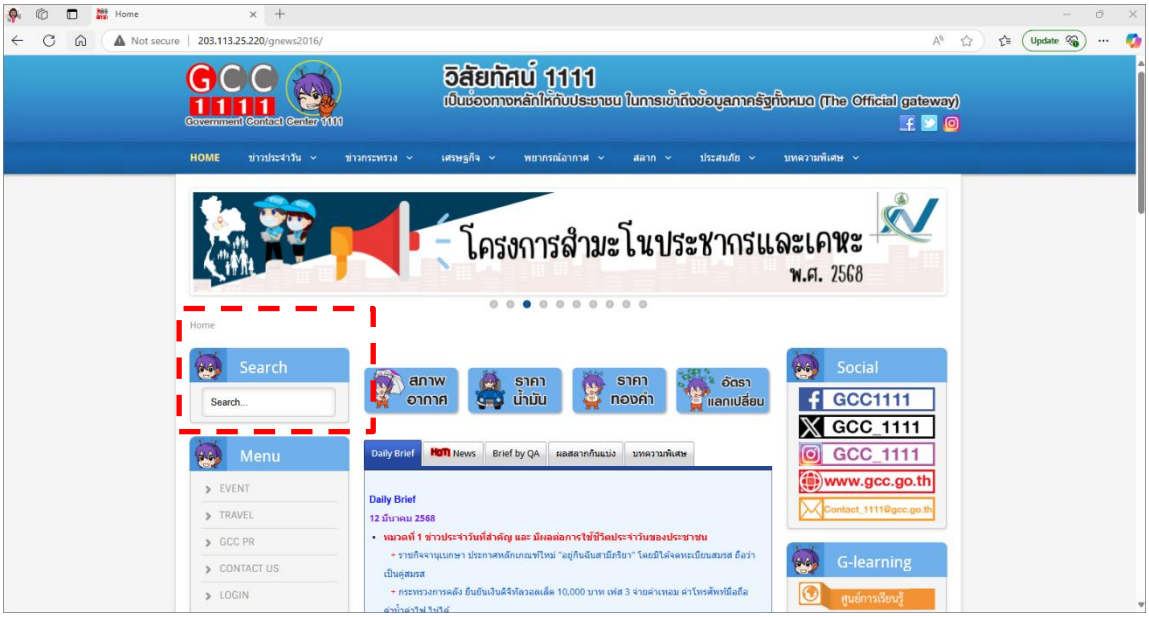
GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและทำการเชื่อมโยงข้อมูลและนำจำนวนหัวข้อทั้งหมด, จำนวนครั้งการเข้าใช้งาน และ URL การเข้าถึงระบบ CMS ทั้ง ๓ ระบบ มาแสดงในระบบ Dashboard เมื่อคลิกที่ URL ระบบจะเปิดหน้า CMS ขึ้นมา ผู้ใช้สามารถระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหาในช่อง Search ได้



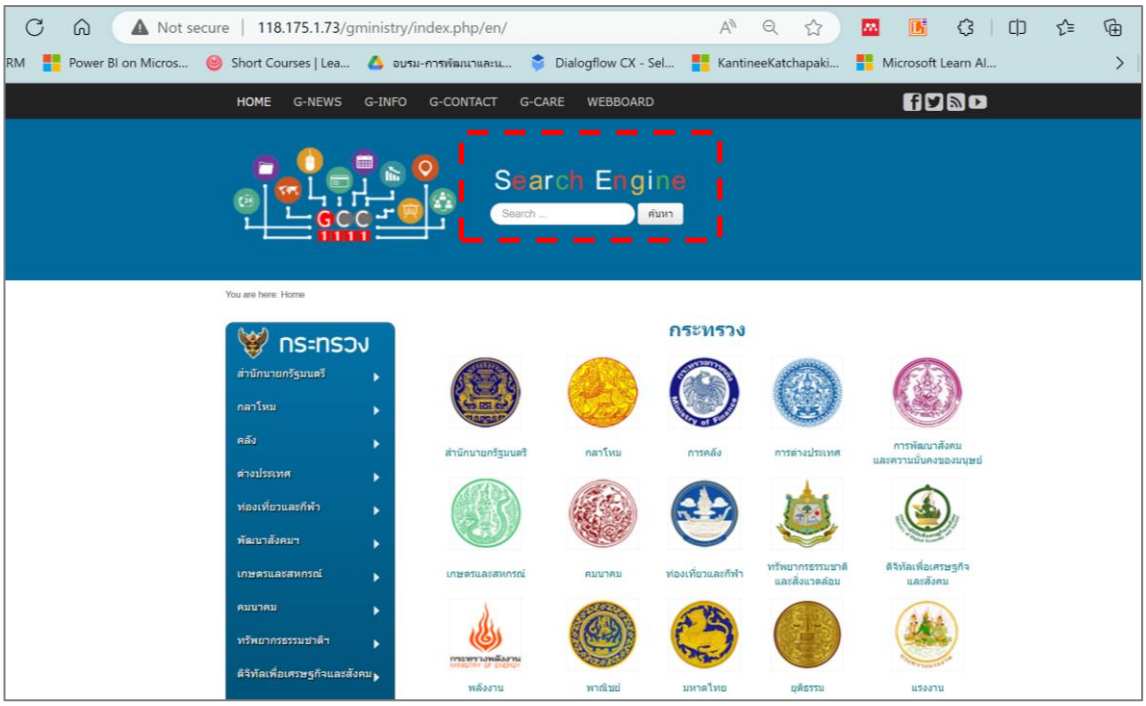
ข้อมูลสนับสนุนการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent)

Name	URL	Hits	#Active Topics
GContact	http://gcontact.gcc.go.th/	8,309,869	41,449
GNEWS	http://203.113.25.220/gnews2016/	6,015,543	59,155
GMinistry	http://118.175.1.73/gministry/index.php/en/	5,127,926	50,098
Total		**19,453,338**	**150,702**

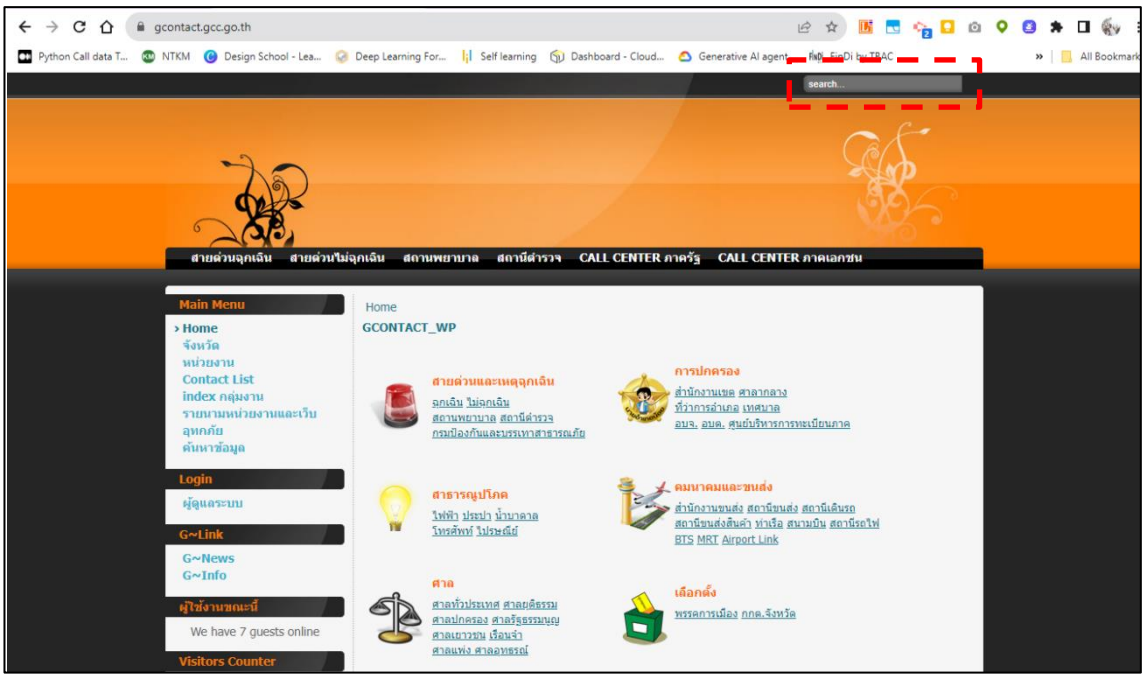
รูปที่ ๓๕ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents



รูปที่ ๓๖ ระบบ CMS GNews



รูปที่ ๓๗ ระบบ CMS Gministry



รูปที่ ๓๘ ระบบ CMS GContact

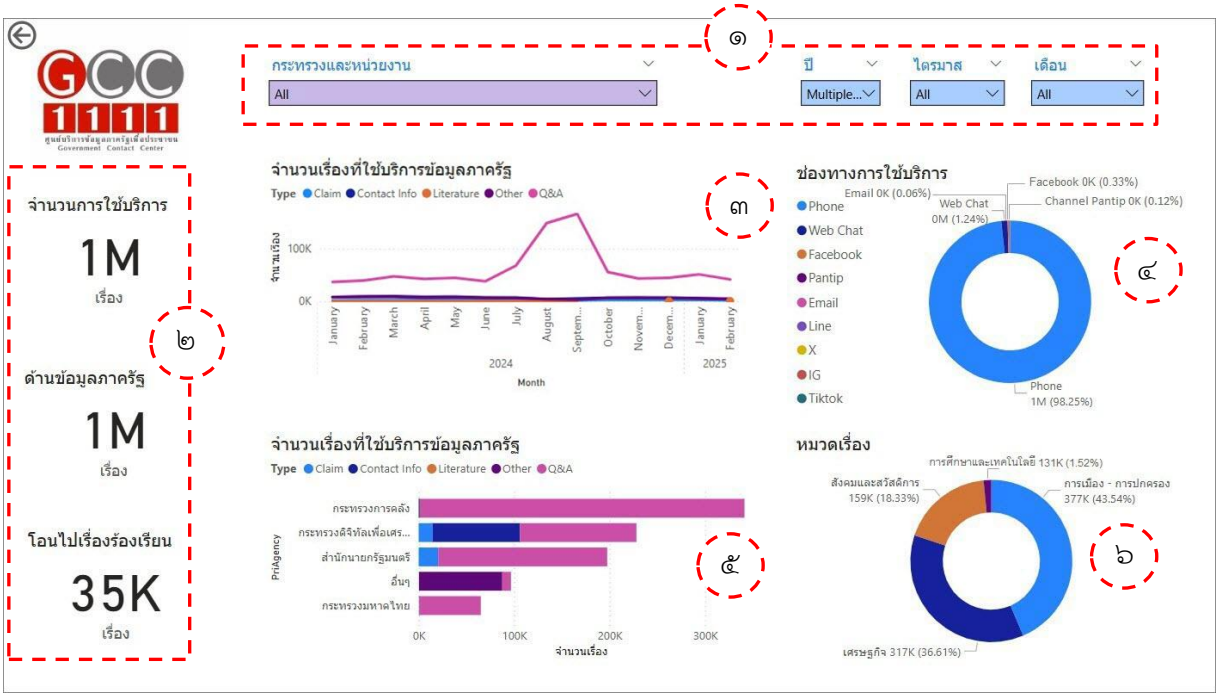
<u>๔. คุณสมบัติ ๔.๔.๔ (๔)</u> ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแดชบอร์ด(Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่างๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

GCC 1111 ได้นำเสนอรูปแบบแดชบอร์ดตาม URL[1] นี้ ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานที่มีความพร้อม โดยในแต่ละหน้าผู้ใช้งานสามารถกำหนด กระทรวงหรือหมวดเรื่องที่ต้องการและกำหนด ปี ไตรมาส หรือ เดือนได้ เพื่อให้ Dashboard ปรับเปลี่ยนเนื้อหาการแสดงผล รูปแบบการเลือกแสดงดังหมายเลข ๑ ในภาพ Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)

<u>Dashboard Overview (หน้าที่ ๑)</u> จะแสดงสถิติภาพรวมของการสอบถามข้อมูลภาครัฐจากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ในปี ๒๕๖๗ – ๒๕๖๘ เป็นต้น

[1] Big Data Dashboard URL:
https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNTBjMjA5OTQtZWZiZC00Y2FmLWEyZjEtMDk0MWY1M2QxMjA2IiwidCI6ImFkYWUxMmU5LTQxNTgtNGI3Ni05MDNjLWYyZDQ4MWM5YWYwZCIsImMiOjEwfQ%3D%3D



รูปที่ ๓๙ รูปแบบแดชบอร์ด Overview (หน้าที่ ๑)

ข้อมูลที่แสดงจะประกอบด้วย

- แถบการเลือกข้อมูลที่ต้องการแสดงข้อมูลบนหน้าแดชบอร์ด ประกอบด้วย กระทรวง และหน่วยงาน ปี ไตรมาส และเดือน แสดงในส่วนหมายเลข ๑

- สถิติการติดต่อขอใช้บริการ GCC 1111 ทั้งด้านบริการข้อมูลภาครัฐ และด้านการรับเรื่องร้องเรียน (ที่เรียกผิดผ่านช่องทางโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กด ๐ เข้ามา) แสดงในส่วนหมายเลข ๒

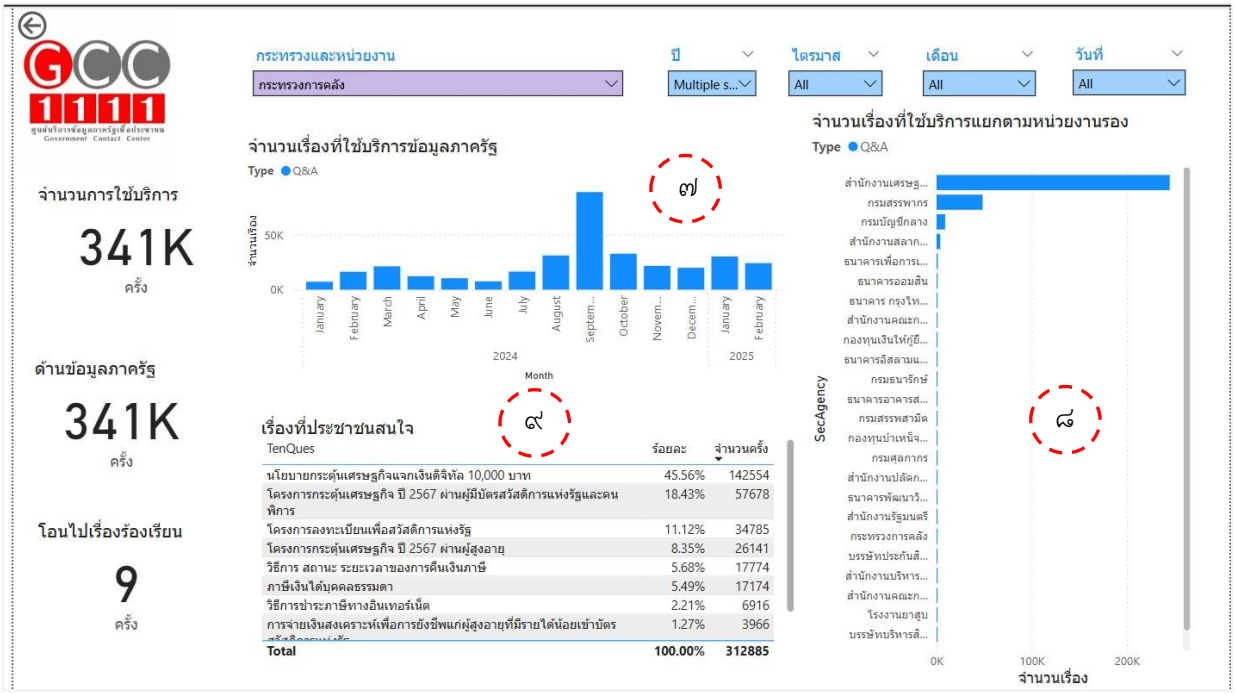
- การติดต่อขอใช้บริการในแต่ละเดือน ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ (Literature) และการสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๓

- การติดต่อขอใช้บริการแยกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ โทรศัพท์, Web Chat, Facebook, Pantip, Email, X, Instagram, Tiktok, Line 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

<u>Dashboard By Ministry (หน้าที่ ๒)</u> จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดของกระทรวงการคลัง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลทั้งหมดในปี ๒๕๖๗ – ๒๕๖๘ เป็นต้น



รูปที่ ๔๐ รูปแบบแดชบอร์ด By Ministry (หน้าที่ ๒)

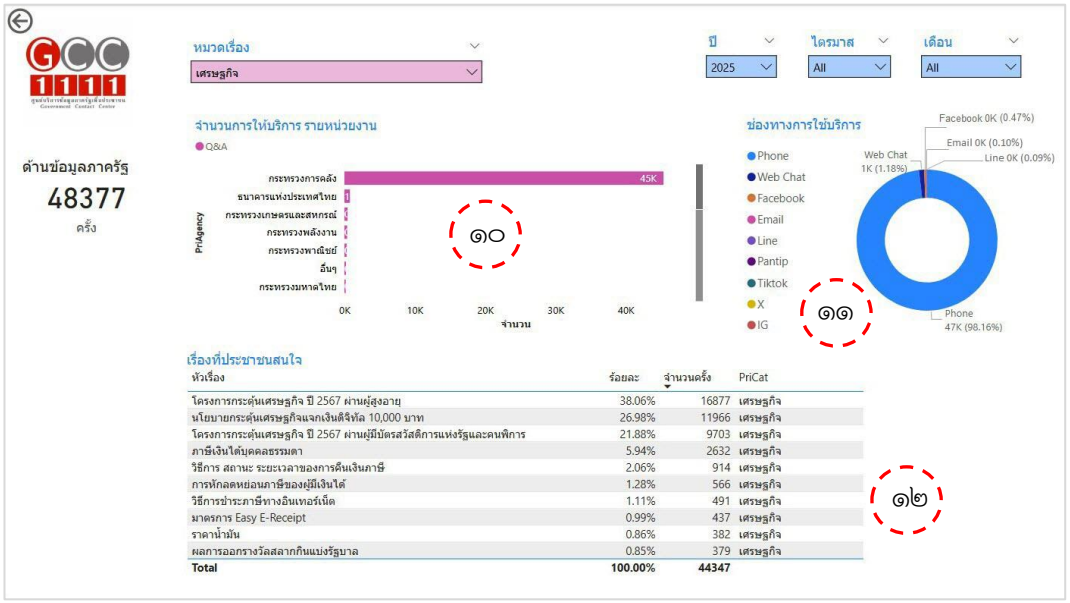
ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

- สถิติการติดต่อขอรับบริการในแต่ละประเภท ประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลทั่วไป (Q&A), การให้ข้อมูลติดต่อ (Contact Info), การรับเรื่องร้องเรียน (Claim), การขอเอกสาร (Literature) แสดงในส่วนหมายเลข ๗

- สถิติการติดต่อขอรับบริการในแต่ละหน่วยงานภายใต้กระทรวงที่ระบุ แสดงในส่วนหมายเลข ๘

- เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสูงสุด ๑๐ อันดับแรก แสดงในส่วนหมายเลข ๙

Dashboard By PrimaryCategory (หน้าที่ ๓) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐลงรายละเอียดรายหมวดเรื่อง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของหมวดเรื่อง เศรษฐกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นต้น



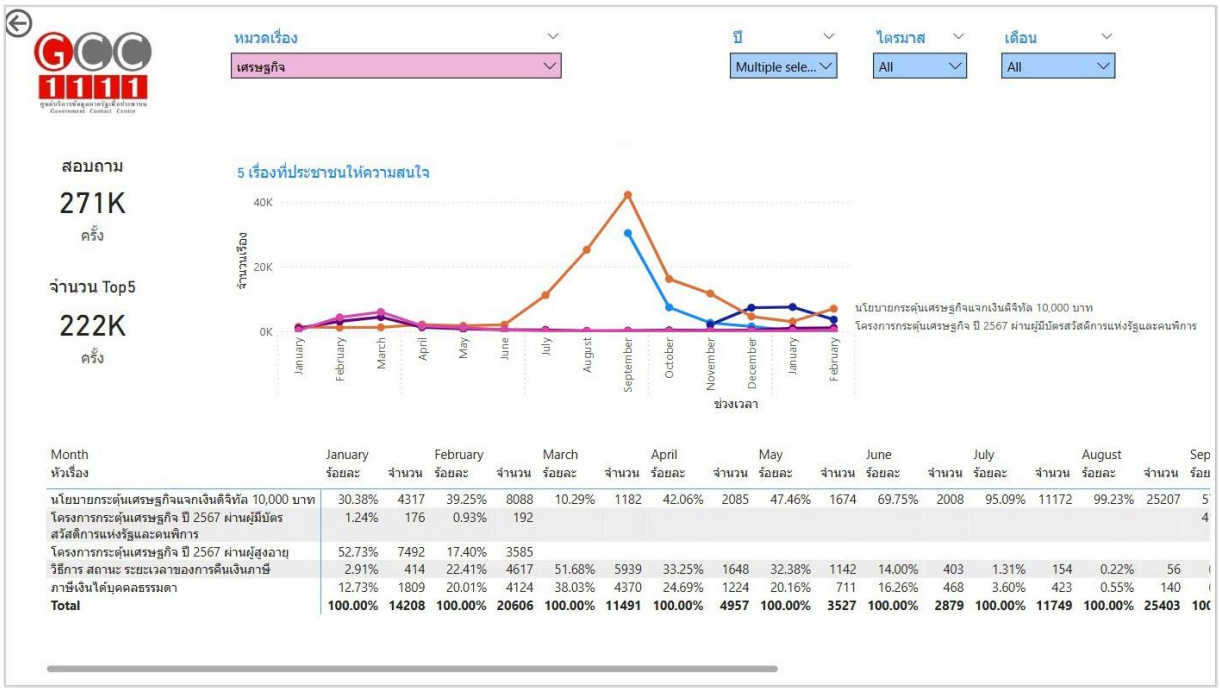
รูปที่ ๔๑ รูปแบบแดชบอร์ด By Primary Category (หน้าที่ ๓)

ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

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

Dashboard By Topic (หน้าที่ ๔) จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเรื่องเศรษฐกิจในปี ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘ ดังรูปที่ ๔๒ ซึ่งจะเห็นว่าในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ นี้ ประชาชนให้ความสนใจเรื่องการสอบถามเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้น

เศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท และโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ มีปริมาณการสอบถามใกล้เคียงกับเดือนก่อนหน้า



Month หัวเรื่อง	January ร้อยละ	จำนวน	February ร้อยละ	จำนวน	March ร้อยละ	จำนวน	April ร้อยละ	จำนวน	May ร้อยละ	จำนวน	June ร้อยละ	จำนวน	July ร้อยละ	จำนวน	August ร้อยละ	จำนวน	Sep ร้อย
นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล 10,000 บาท	30.38%	4317	39.25%	8088	10.29%	1182	42.06%	2085	47.46%	1674	69.75%	2008	95.09%	11172	99.23%	25207	5
โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี 2567 ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ	1.24%	176	0.93%	192													4
โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี 2567 ผ่านผู้สูงอายุ	52.73%	7492	17.40%	3585													
วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	2.91%	414	22.41%	4617	51.68%	5939	33.25%	1648	32.38%	1142	14.00%	403	1.31%	154	0.22%	56	
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	12.73%	1809	20.01%	4124	38.03%	4370	24.69%	1224	20.16%	711	16.26%	468	3.60%	423	0.55%	140	
Total	**100.00%**	**14208**	**100.00%**	**20606**	**100.00%**	**11491**	**100.00%**	**4957**	**100.00%**	**3527**	**100.00%**	**2879**	**100.00%**	**11749**	**100.00%**	**25403**	**10**

รูปที่ ๔๒ รูปแบบแดชบอร์ด By Topic (หน้าที่ ๔)

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

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้มีการจัดทำระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีระบบสำรอง (Redundancy) เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001 โดยมีรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (การรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001)

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

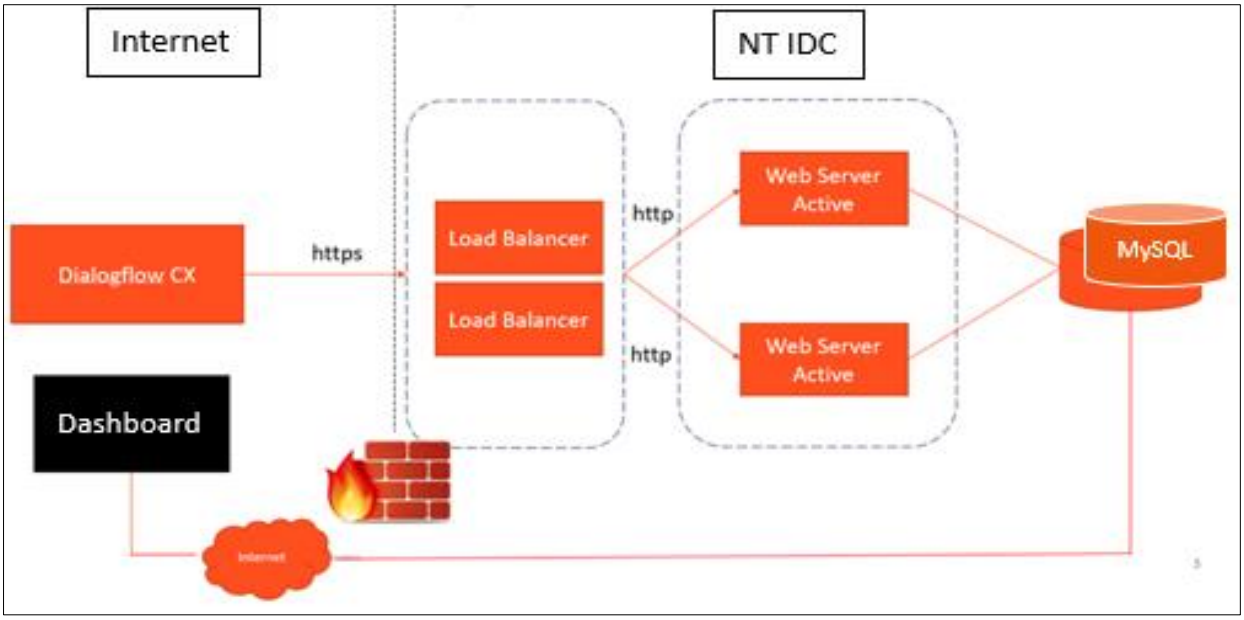
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

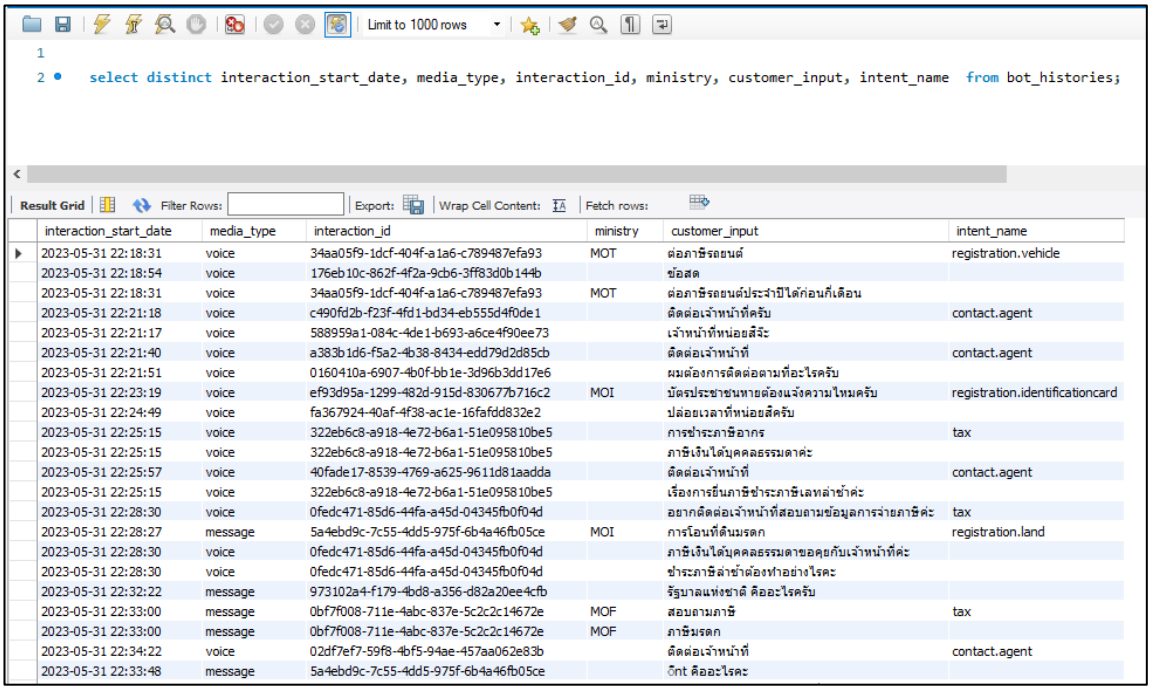
๗. คุณสมบัติ ๔.๔.๔(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot ได้

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ทีมงานได้ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Chatbot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow ดังแสดงในรูปด้านล่าง



รูปที่ ๔๓ แผนภาพเชื่อมต่อระบบ Chatbot ตามมาตรฐานการเชื่อมต่อของ Google Dialogflow พร้อมทั้งข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL ได้ดังรูป



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

Result Grid | Filter Rows: | Export: | Wrap Cell Content: | Fetch rows:

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		ข่อสด	
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		เจ้าหน้าที่หน่อยสิจ๊ะ	
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	ef93d95a-1299-482d-915d-830677b716c2	MOI	บัตรประชาชนหายต้องแจ้งความไหมครับ	registration.identificationcard
2023-05-31 22:24:49	voice	fa367924-40af-4f38-ac1e-16fafdd832e2		ปล่อยเวลาที่หน่อยสิครับ	
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		การชำระภาษีอากร	tax
2023-05-31 22:25:15	voice	322eb6c8-a918-4e72-b6a1-51e095810be5		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาค่ะ	
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		เรื่องการยื่นภาษีชำระภาษีเลทล่าช้าค่ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		อยากติดต่อเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการจ่ายภาษีค่ะ	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		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาขอคุยกับเจ้าหน้าที่ค่ะ	
2023-05-31 22:28:30	voice	0fedc471-85d6-44fa-a45d-04345fb0f04d		ชำระภาษีล่าช้าต้องทำอย่างไรคะ	
2023-05-31 22:32:22	message	973102a4-f179-4bd8-a356-d82a20ee4cfb		รัฐบาลแห่งชาติ คืออะไรครับ	
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	สอบถามภาษี	tax
2023-05-31 22:33:00	message	0bf7f008-711e-4abc-837e-5c2c2c14672e	MOF	ภาษีมรดก	
2023-05-31 22:34:22	voice	02df7ef7-59f8-4bf5-94ae-457aa062e83b		ติดต่อเจ้าหน้าที่	contact.agent
2023-05-31 22:33:48	message	5a4ebd9c-7c55-4dd5-975f-6b4a46fb05ce		ิnt คืออะไรคะ	

รูปที่ ๔๔ ตัวอย่างข้อมูลการสนทนาจาก Chatbot มาเก็บในฐานข้อมูล MySQL

ส่วนที่ ๖

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

<u>การดำเนินการ</u>

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 ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีหน่วยงานตอบกลับแล้ว ๒๒๕ หน่วยงาน รอรับการตอบกลับ ๒๖ 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) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐอย่างน้อย ๑ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา

(๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย

(๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

(๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม และเจ้าหน้าที่ ในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก

(๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก

(๗) จัดเตรียมพิธีเปิดการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก และ/หรือ ในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงจัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม

(๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม

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

ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

<u>การดำเนินการ</u>

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

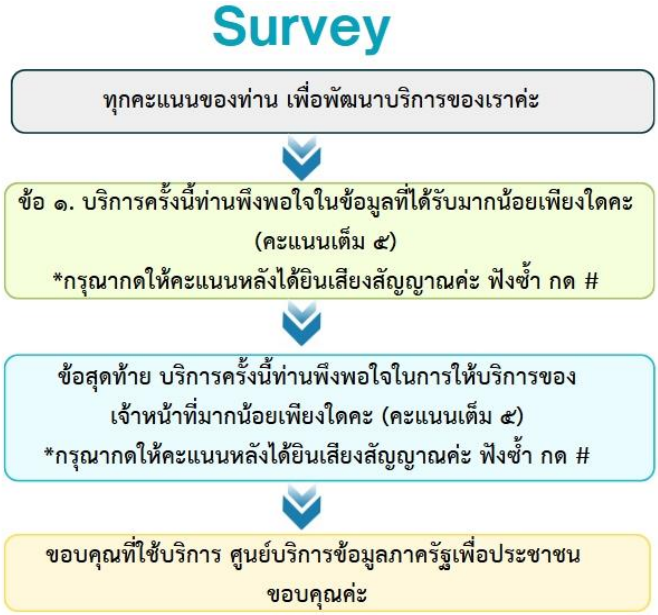
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๖)

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ รวมถึงแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง

<u>การดำเนินการ</u>

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



รูปที่ ๔๕ แผนภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๓ จากผู้ใช้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๗,๔๑๒ คน

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ให้บริการแก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสาย และให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

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

<u>การดำเนินการ</u>

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๒๖ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๘๕.๐๘ เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ตารางที่ ๑๑ มาตรฐานการให้บริการ

รายงาน	เป้าหมาย	ก.พ. ๖๘
ค่าเฉลี่ยในการรอสาย Avg. Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๒๖ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	๘๕.๐๘

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 และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนการสร้าง Persona ของกลุ่มเป้าหมายและข้อเสนอแนะการดำเนินการเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมมากขึ้น เป็นประจำทุกไตรมาส

(๕) เดือนที่ ๑๒ รายงานสรุปผลการดำเนินงานโดยต้องมีผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานต่อไป พร้อมทั้งจัดทำแผนขยายขอบเขตการดำเนินการบริการใหม่เชิงรุกให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากขึ้น

<u>การดำเนินการ</u>

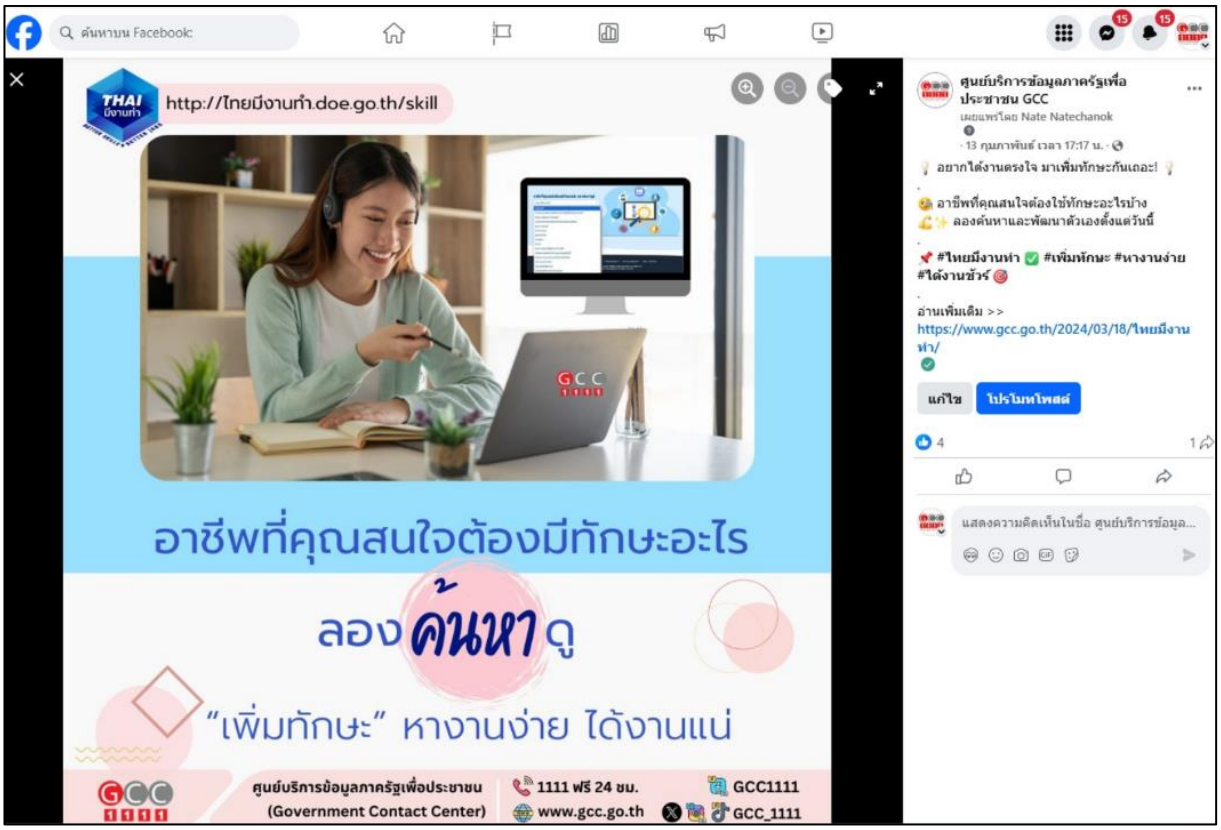
GCC 1111 ได้ดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) ๖ บริการเดิม ที่ได้ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ อย่างต่อเนื่อง โดยมีผลการดำเนินงานในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. การให้บริการ “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” ให้บริการคำปรึกษาด้านภาษี ช่วยแนะนำการกรอกแบบยื่นภาษี และให้คำปรึกษาด้านภาษีเงินได้ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๒,๔๗๙ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ขั้นตอนการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากร การขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และสิทธิในการหักลดหย่อน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นต้น

๒. การให้บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของข้าราชการที่กำลังจะเกษียณ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๘ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น บำเหน็จตกทอด สิทธิประโยชน์ของข้าราชการ และสิทธิ์การรับบำเหน็จหรือบำนาญ เป็นต้น

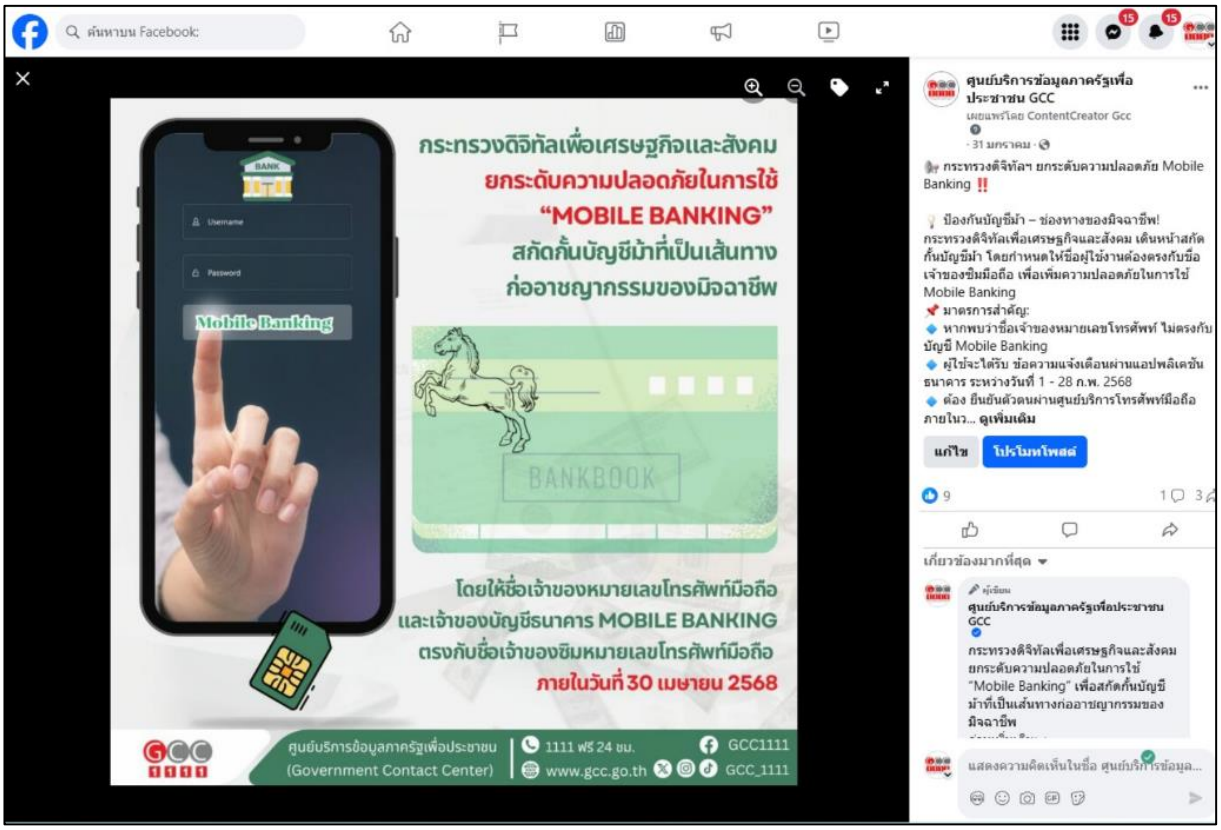
๓. การให้บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” ให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมายเยาวชน และครอบครัว โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๓๕ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น หมวด ๖ การสิ้นสุดแห่งการสมรส มาตรา ๑๕๐๑ - ๑๕๓๕ การสมรสที่ถูกต้องตามกฎหมาย และการสิ้นสุดการสมรส เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram, TikTok, LINE) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ คลิป

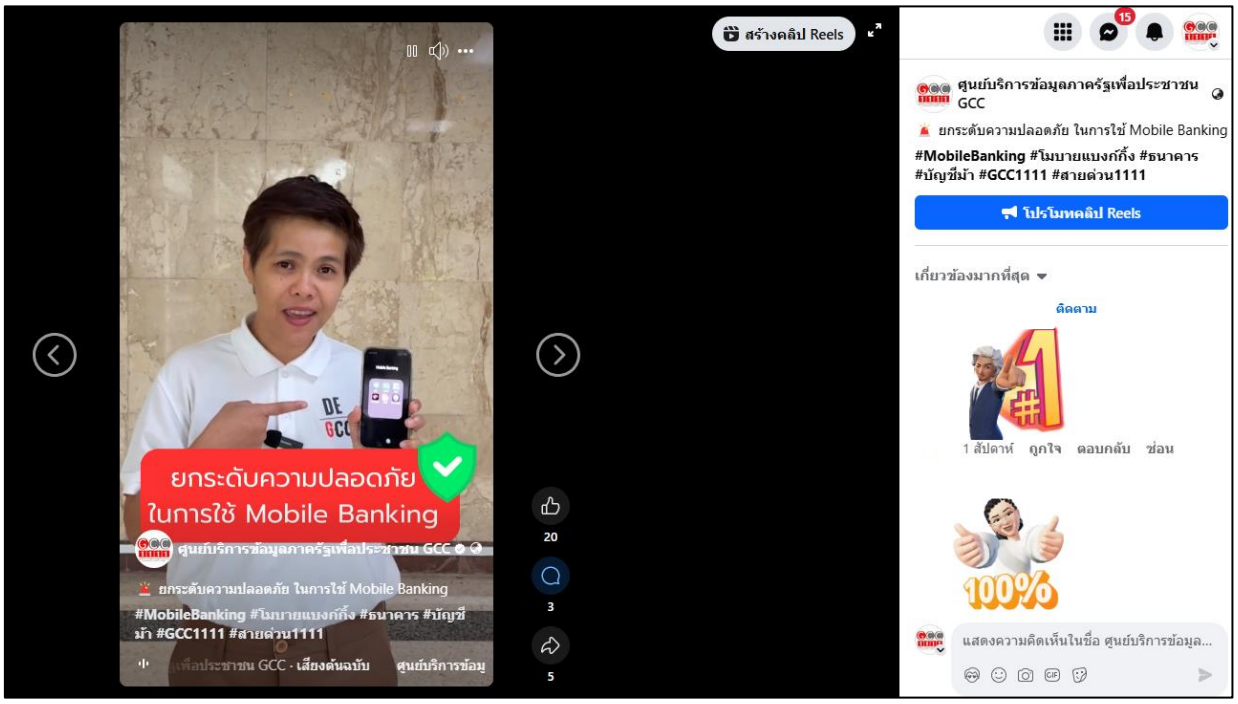
๔. การให้บริการ “ไทยมีงานทำ” ให้บริการจัดหางานและคำแนะนำการสมัครงาน ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงาน และแนะนำการสมัครงานผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๒ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ช่องทางการค้นหางานของเว็บไซต์ไทยมีงานทำ และค้นหางานจากภาครัฐ และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ



๕. การให้บริการ “ออมกับ กอช.” ให้บริการแนะนำการออม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และขั้นตอนการสมัครสมาชิก โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๙๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทางในการรับสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ ผู้ที่มีสิทธิเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ และช่องทาง/สถานที่สอบถามข้อมูล เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๖. การให้บริการ “รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์” ให้บริการให้คำปรึกษาภัยออนไลน์ ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับภัยคุกคามทางออนไลน์ การแจ้งความกับสถานีตำรวจ และคดีข่มขู่ทางโทรศัพท์ให้เกิดความกลัวแล้วหลอกให้โอนเงิน (Call Center) โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๔๐ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การแจ้งความกับศูนย์ AOC 1441 การแจ้งความกับสถานีตำรวจ และคู่มือการใช้งานระบบแจ้งความออนไลน์ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (WebSite, Facebook, X, Instagram, TikTok) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และ ๑ คลิป





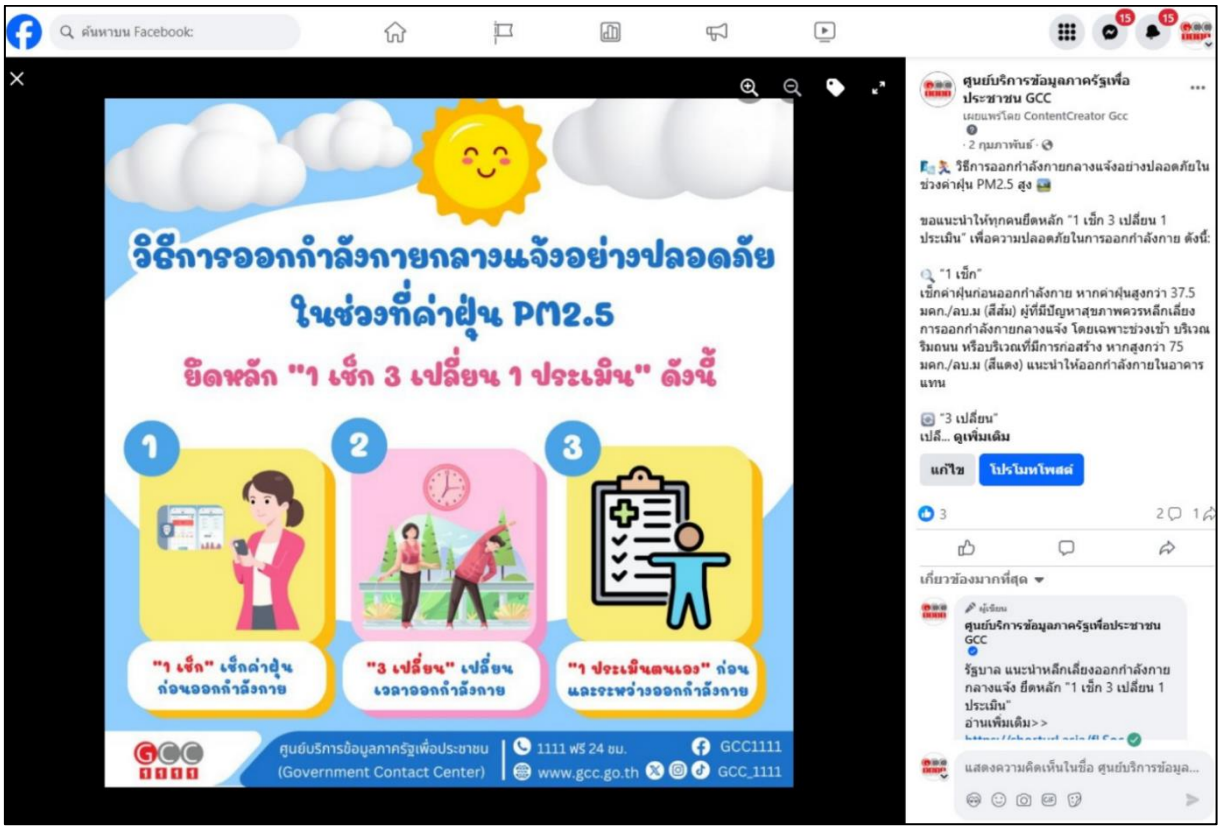
GCC 1111 ได้ดำเนินการบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) เพิ่มบริการใหม่ ที่ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๕ บริการ ได้แก่

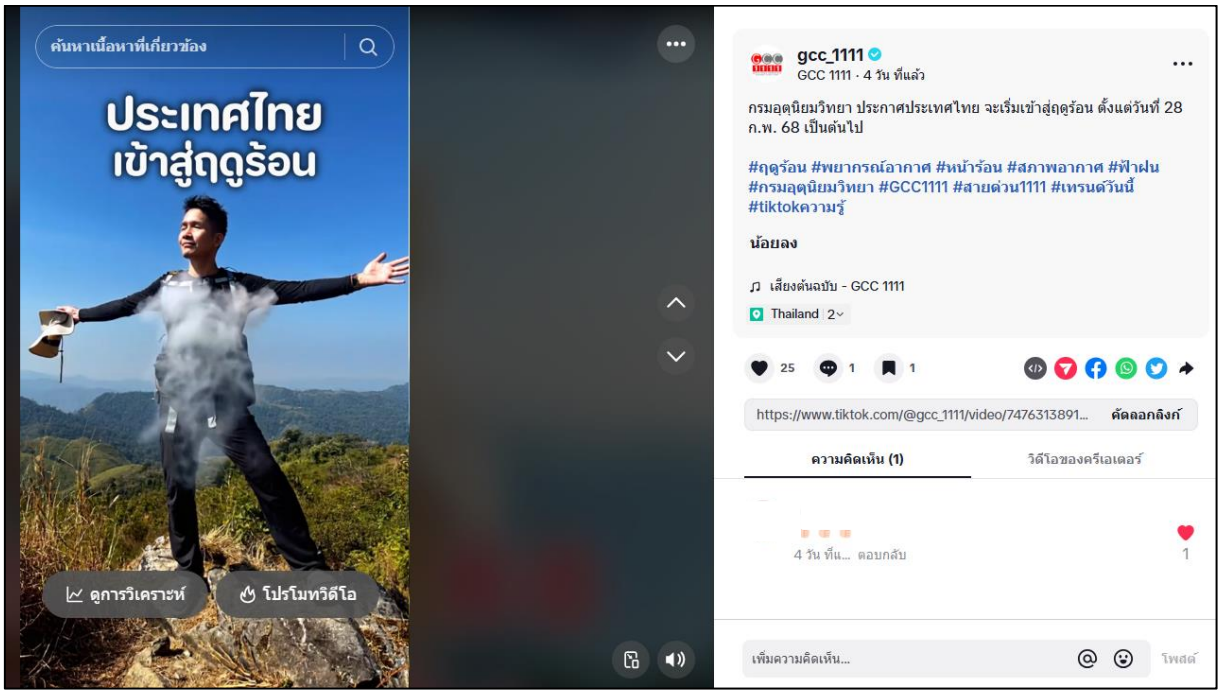
๑. การให้บริการ “ภัยพิบัติป้องกันได้” ให้บริการที่มุ่งเน้นการเตรียมตัว และลดความเสียหายจากภัยพิบัติ โดยให้ข้อมูลและคำแนะนำในการรับมือกับภัยพิบัติ รวมถึงการแจ้งเตือนและให้ความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงมหาดไทยและกรมอุตุนิยมวิทยาเพื่ออัพเดตข้อมูลและการแจ้งเตือนภัย ซึ่งช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม และภัยแล้ง โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๖๘๓ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย พยากรณ์อากาศประจำวัน และพยากรณ์อากาศล่วงหน้า ๗ วัน เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram, TikTok) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และ ๑ คลิป

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

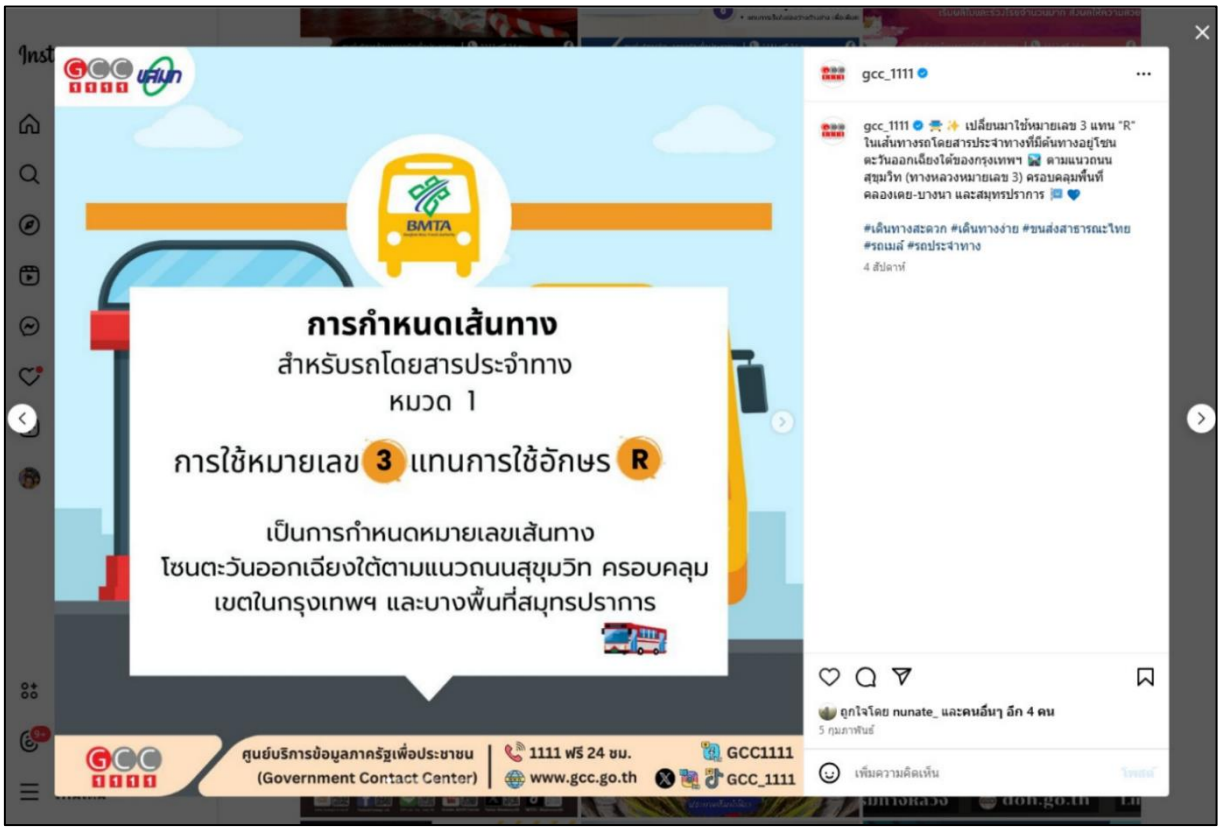
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘



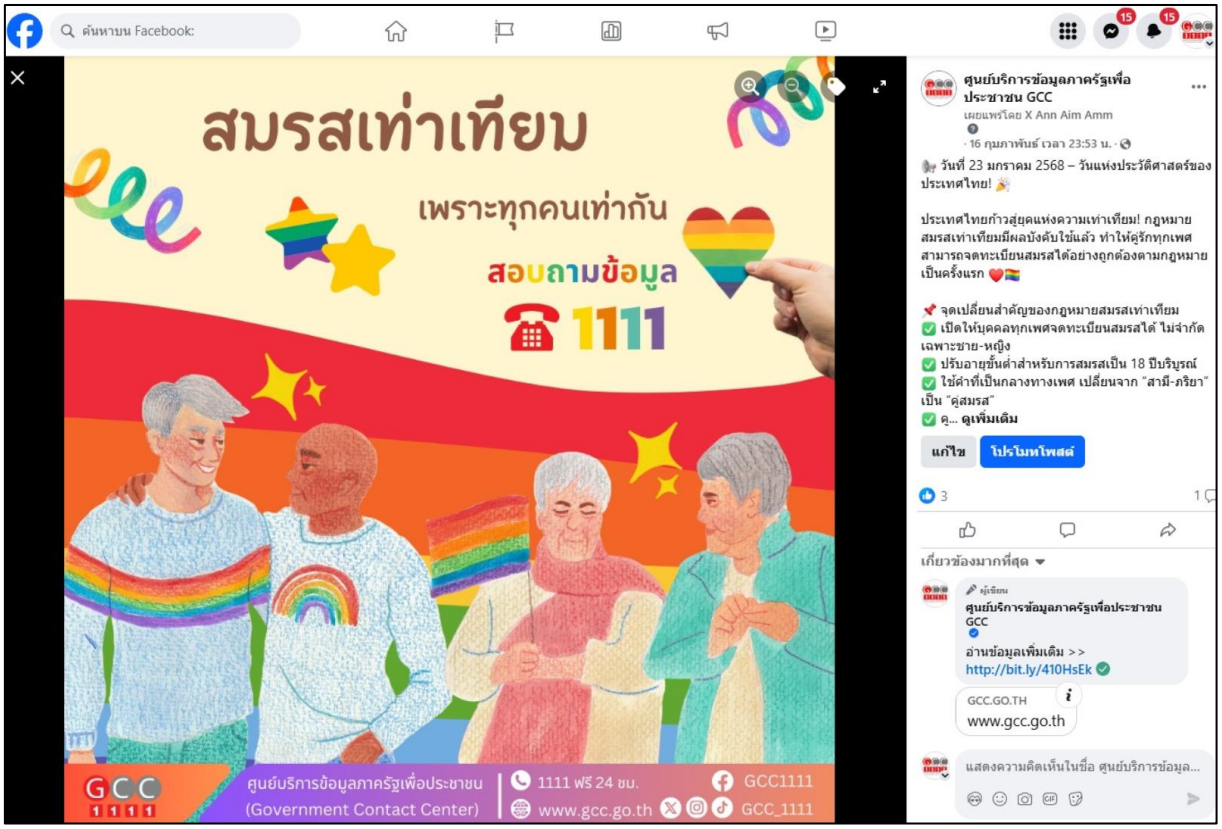


๒. การให้บริการ “เส้นทางโดยสารสาธารณะ” ให้บริการที่มุ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และทั่วถึง นับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต กับคนทุกกลุ่ม ในทุก ๆ วัน GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงคมนาคมในการให้ข้อมูลเส้นทางการเดินรถสาธารณะและตารางการเดินรถ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยสารสาธารณะ เช่น Gen B, Gen Z, Gen X, Gen Y และกลุ่มที่มีรายได้น้อย ซึ่งช่วยให้ประชาชนวางแผนการเดินทางได้สะดวกยิ่งขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๔๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น เส้นทางรถโดยสารประจำทาง ข้อมูลตารางการเดินรถ และข้อมูลด้านระยะทาง เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ



๓. การให้บริการ “เสพติดบำบัดดีไหม” ให้บริการที่มุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับการบำบัดยาเสพติด และการประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ติดยาเสพติด GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงยุติธรรม หรือกระทรวงสาธารณสุข ในการให้ข้อมูลสถานบำบัดทั้งของรัฐ และเอกชน และการประสานงานเพื่อนำผู้ติดยาเสพติดเข้ารับการบำบัด ซึ่งเน้นให้ความช่วยเหลือแก่เยาวชน และผู้ปกครอง เพื่อส่งเสริมการบำบัดและฟื้นฟู โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๑๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ศูนย์รับแจ้งข่าวยาเสพติด (สอร ๑๐๘) ๑๑๓๘ รายชื่อสถานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด และแจ้งเบาะแสยาเสพติด ๑๓๘๖ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๔. การให้บริการ “สมรสเท่าเทียม” ให้บริการที่มุ่งให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิความคุ้มครองทางกฎหมายที่จะเกิดขึ้น GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงมหาดไทย หรือกระทรวงยุติธรรมเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและความคุ้มครองทางกฎหมายแก่กลุ่ม LGBTQ+ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเกี่ยวกับการหมั้น การจดทะเบียนสมรส และสิทธิประโยชน์จากรัฐ ซึ่งช่วยสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการภาครัฐสำหรับทุกเพศสภาพ โดยในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวน ๓๓ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การจดทะเบียนสมรสคนไทยกับคนไทย การจดทะเบียนสมรสคนไทยกับคนต่างชาติ และการจดทะเบียนสมรสคนต่างชาติกับคนต่างชาติ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram, TikTok, LINE) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และ ๑ คลิป



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

ทั้งนี้ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทำการอัพเดตข้อมูลให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง การให้บริการเชิงรุกเหล่านี้มุ่งเน้นการให้ข้อมูล และความช่วยเหลือที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ในแต่ละภาคส่วน รวมถึงการเสริมสร้างความรู้และการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยบริการทั้งหมดนี้จะให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และความช่วยเหลือได้ทุกที่ทุกเวลา และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความเท่าเทียมในสังคม

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๖.๔ พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitalized Data) เผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก/สาธารณะ โดยเป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถเผยแพร่ได้ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) โดยข้อมูลที่เผยแพร่ใช้ URI (Uniform Resource Identifier) ตามแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ระยะเวลา ๓ ปี

<u>การดำเนินการ</u>

การพัฒนาระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ได้ถูกบรรจุไว้เป็นระบบที่ ๓ ในแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ระยะเวลา ๓ ปี โดยมีกิจกรรมการดำเนินการหลัก ดังนี้

ระบบที่ ๓: ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ ปี											
	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙				ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐			
	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔	Q๑	Q๒	Q๓	Q๔
นำเข้าข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๓ นำชุดข้อมูลในรูปแบบ CSV, XLSX ขึ้นระบบ Data.go.th เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)												
นำเข้าข้อมูลการเปิดเผยข้อมูลระดับ ๔ หรือ ๕ จัดเตรียมและนำชุดข้อมูลในรูปแบบ RDF ขึ้นระบบ Data.go.th เพื่อเผยแพร่ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)												
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ												
กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์												
กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี												
กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ												

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน กุมภาพันธ์ 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
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร					←	—	—	—	—	—	—	→
กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						←	—	—	—	—	—	→
สำนักพระราชวัง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา							←	—	—	—	—	→
กระทรวงพลังงาน กระทรวงการอุดมศึกษาฯ กระทรวงอุตสาหกรรม								←	—	—	—	→
ราชบัณฑิตยสถาน สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด									←	—	—	→
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ										←	—	→
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ราชบัณฑิตสถาน สำนักงานป้องการและปราบปรามการฟอกเงิน											←	→

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

<u>การดำเนินการก่อนหน้า</u>

- กำหนดชุดข้อมูลพร้อมรายละเอียดชุดข้อมูล

ชุดข้อมูลเปิดสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชน ที่มีการดำเนินการตัดส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่ไม่เหมาะสมออกไปเรียบร้อยแล้ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ประชาชน ข้อมูลพนักงานรับสาย รหัสงาน สถานะงาน เป็นต้น รายละเอียดชุดข้อมูลดังตาราง

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ		
Fields	**Datatype**	**Description**
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)
Type	String	ชนิดของงาน (Job Type) - Claim ติดต่อเพื่อร้องเรียน - Contact Info ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลหน่วยงาน เช่น เบอร์ติดต่อ - Q&A ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลภาครัฐ - Literature ติดต่อเพื่อขอแบบฟอร์ม เอกสารราชการ
Category	String	ประเภทคำถาม (Categories) แบ่งเป็น ๔ หมวด - เศรษฐกิจ - การเมือง-การปกครอง - สังคมและสวัสดิการ - การศึกษาและเทคโนโลยี
Topic	String	หัวข้อคำถาม
Agency	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน
Region	String	พื้นที่ของประชาชน กำหนดเป็น กรุงเทพและปริมณฑล ภาคกลาง ตะวันออก ตะวันออกเฉียงเหนือ เหนือ ใต้ และ มือถือ (กรณีที่ประชาชนติดต่อด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่)
Skill	String	ช่องทางที่ติดต่อสอบถาม กด ๐ Info และ กด ๒ Claim
Channel	String	ช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook เป็นต้น
Gender	String	เพศของประชาชน เช่น หญิง ชาย

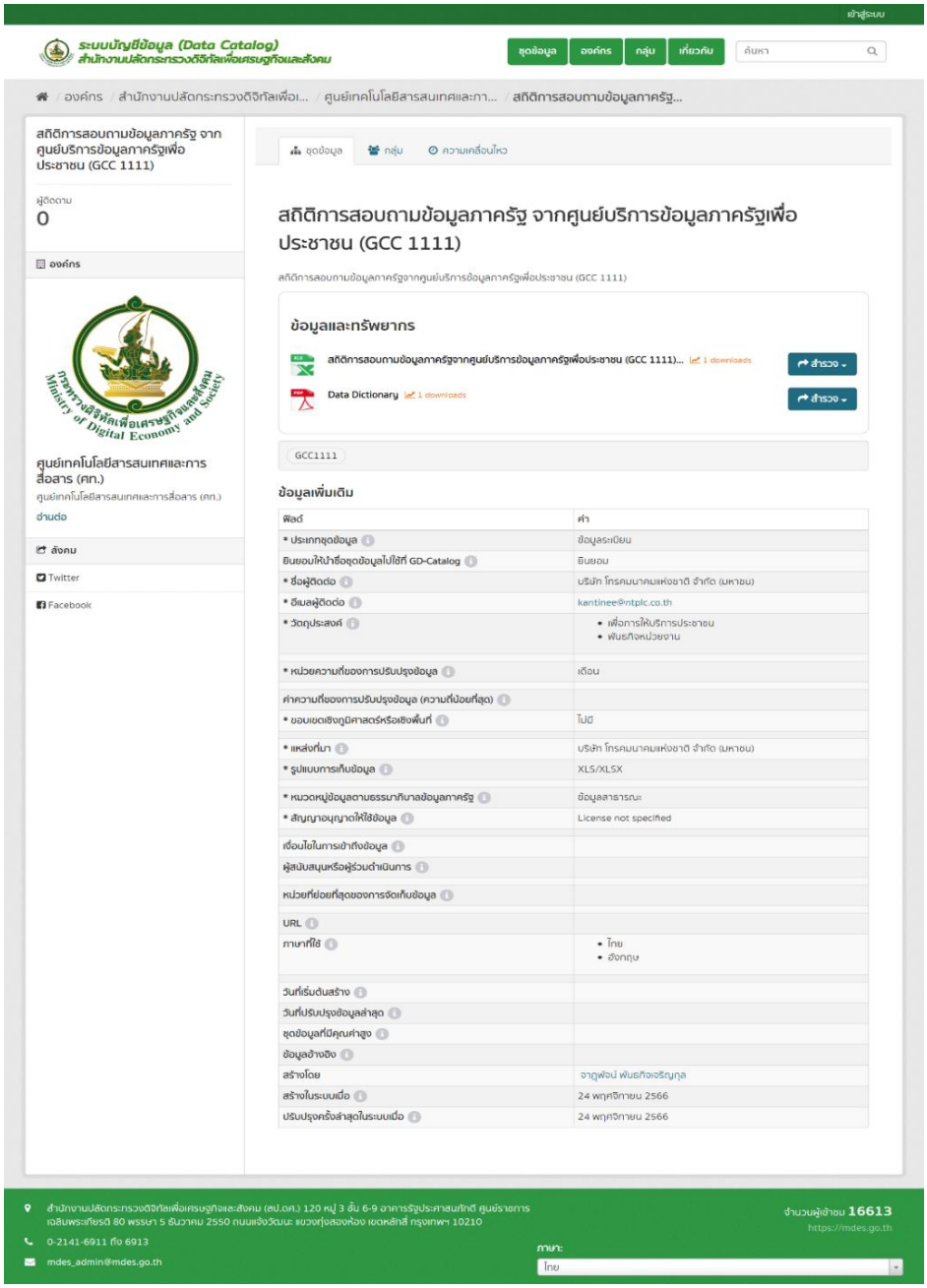
- ดำเนินการนำเข้าข้อมูลในระบบ Open Data

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๘

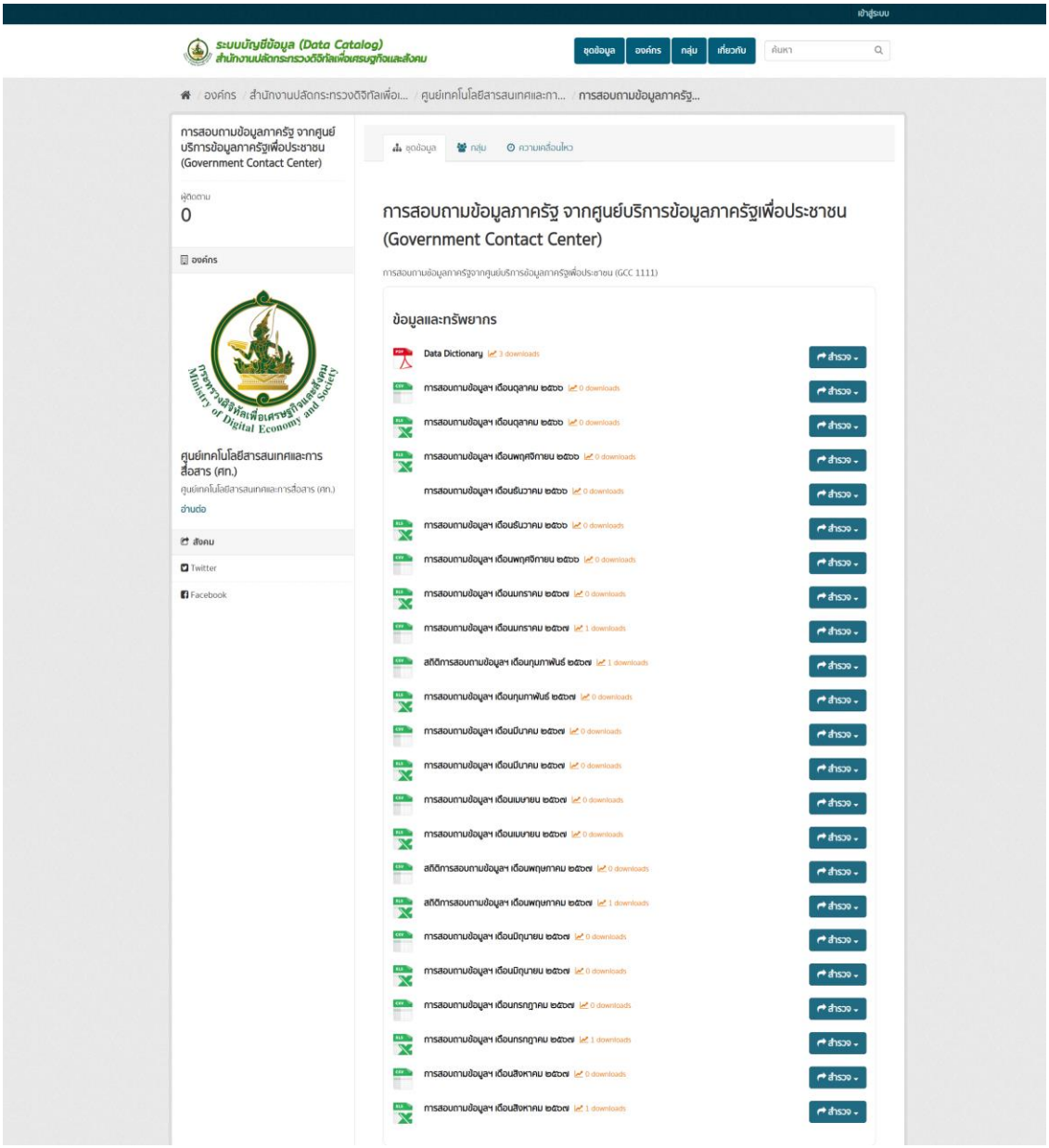
GCC 1111 ได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อนำส่งข้อมูลให้นำไปเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม https://datacatalog.mdes.go.th/ ดังภาพ



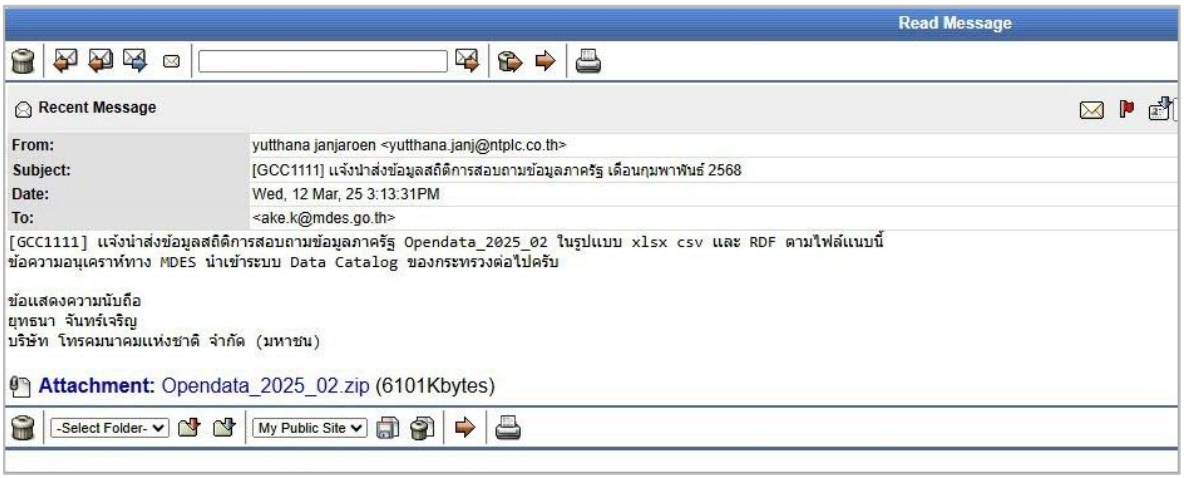
ภาพที่ ๒๒ หน้าจอระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สถานะงานปัจจุบัน:

๑. GCC 1111 ได้ดำเนินการต่อเนื่องในการจัดส่งชุดข้อมูลเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เพื่อเปิดเผยข้อมูลระดับ ๓ กล่าวคือ จัดส่งชุดข้อมูลในรูปแบบ CSV, XLSX เพื่อเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล https://datacatalog.mdes.go.th/ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังรูป



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:

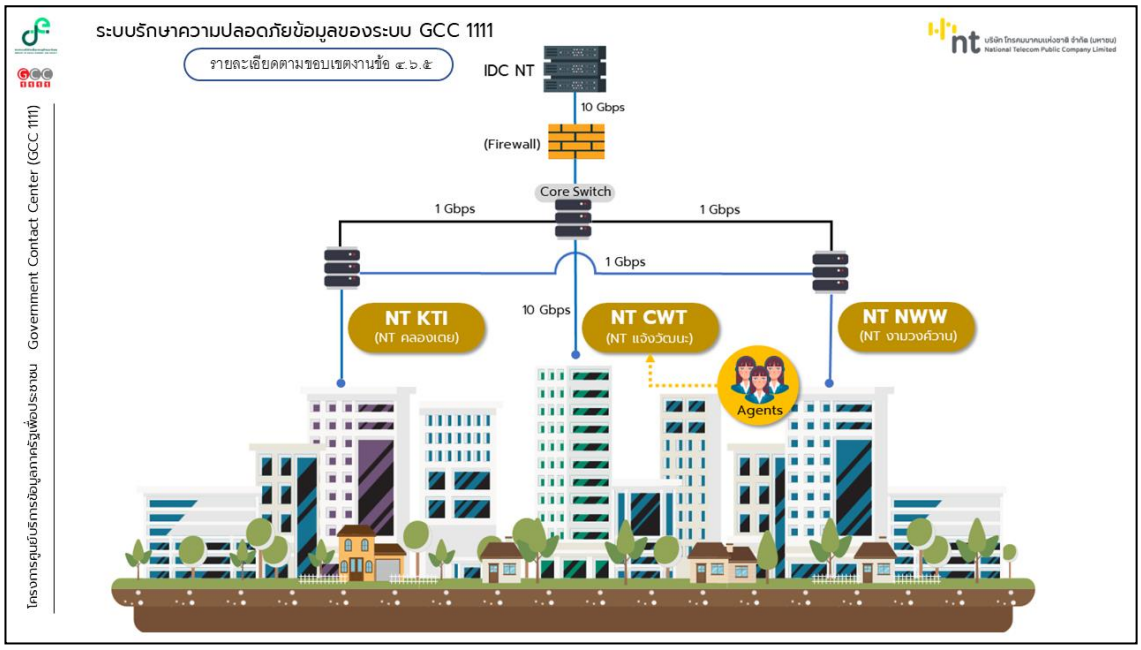
๑. นำส่งชุดข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน มีนาคม ในรูปแบบ XLSX, CSV และ RDF ต่อไป

๒. ปรับปรุงการนำเข้าข้อมูล RDF (ถ้ามี) ระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม https://datacatalog.mdes.go.th/ เพื่อเปิดเผยข้อมูลที่ระดับ ๔

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

<u>การดำเนินการ</u>

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 ๔๖ แผนภาพระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของระบบ GCC 1111

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

<u>การดำเนินการ</u>

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้มีการดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยมีการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ด้านความปลอดภัยของสารสนเทศและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล 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

<u>การดำเนินการ</u>

รับทราบ ตามสัญญา กำหนด

ส่วนที่ ๘

ด้านการประชาสัมพันธ์

(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๗)

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

<u>การดำเนินการ</u>

ในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ GCC 1111 ไม่มีการดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)