รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เดือน มีนาคม ๒๕๖๘

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม 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) ๖๘

ส่วนที่ ๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๔) ๗๔

ส่วนที่ ๖ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๕) ๑๒๔

ส่วนที่ ๗ ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๖) ๑๒๗

ส่วนที่ ๘ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๗) ๑๕๒

ส่วนที่ ๑

รายงานผลการดำเนินงานภาพรวม

(บทสรุปผู้บริหาร)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม 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)

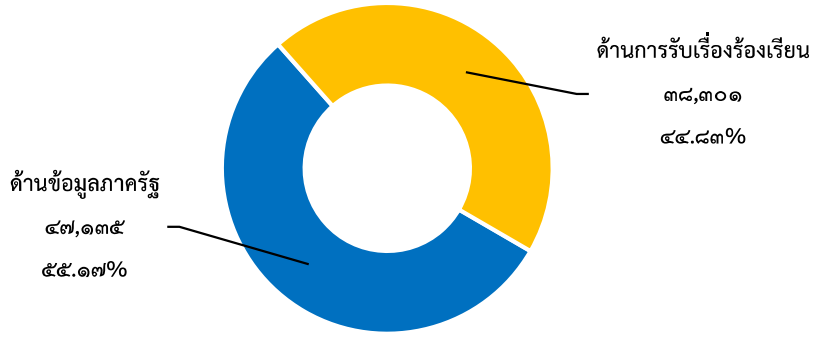
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม 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 มีนาคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๘๕,๔๓๖ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๔๗,๑๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๗ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๘,๓๐๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๓ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๗,๑๓๕	๓๘,๓๐๑	**๘๕,๔๓๖**
ร้อยละ	๕๕.๑๗	๔๔.๘๓	**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)

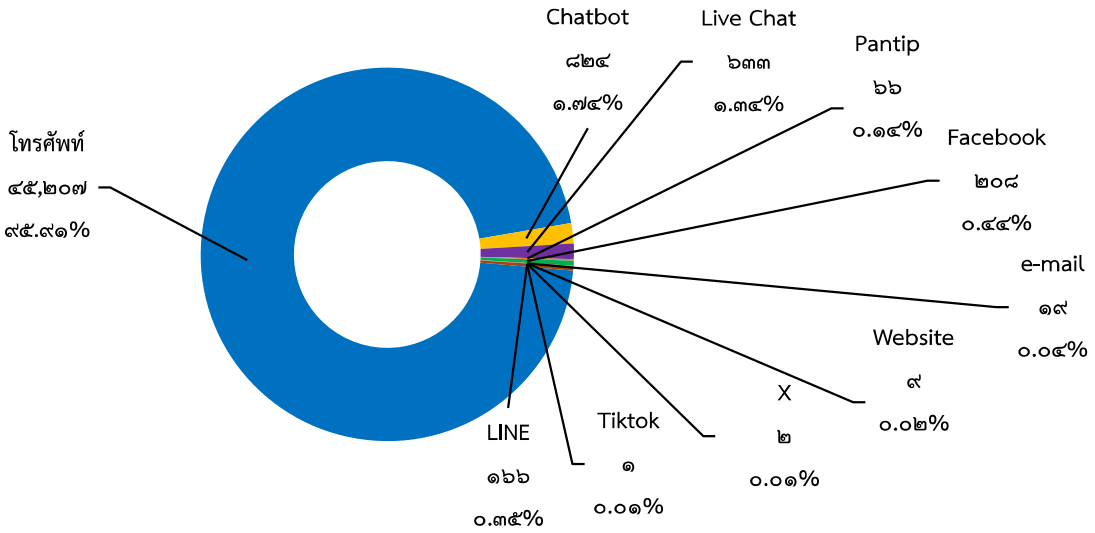
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๔๗,๑๓๕ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๒๐๗ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๒๔ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๓๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๘ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๙ ครั้ง Website จำนวน ๙ ครั้ง X จำนวน ๒ ครั้ง TikTok จำนวน ๑ ครั้ง LINE จำนวน ๑๖๖ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



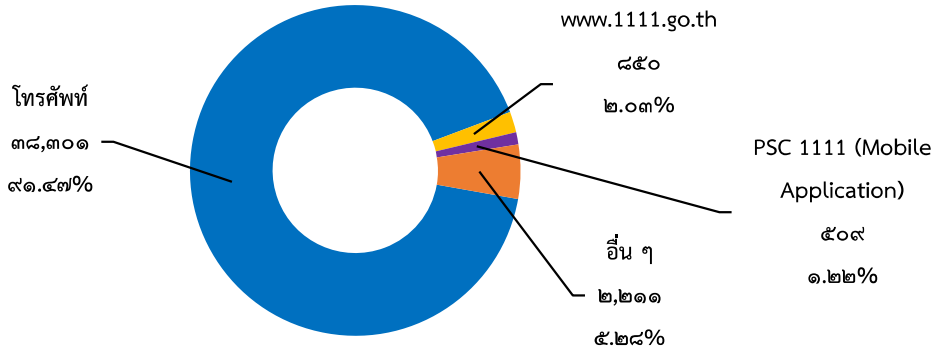
รายการ	โทรศัพท์	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	TikTok	LINE	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๒๐๗	๘๒๔	๖๓๓	๖๖	๒๐๘	๑๙	๙	๒	๑	๑๖๖	๐	**๔๗,๑๓๕**
ร้อยละ	๙๕.๙๑	๑.๗๔	๑.๓๔	๐.๑๔	๐.๔๔	๐.๐๔	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๓๕	๐.๐๐	**๑๐๐**

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๘๒๔ ครั้ง โดยมีหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงพลังงาน ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม การใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal) และการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. พื้นที่ต่าง ๆ

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๘๗๑ ครั้ง จำแนกเป็นการใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๘,๓๐๑ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๓,๕๗๐ ครั้ง ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๘๕๐ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๕๐๙ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๒,๒๑๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๘,๓๐๑	๘๕๐	๕๐๙	๒,๒๑๑	**๔๑,๘๗๑**
ร้อยละ	๙๑.๔๗	๒.๐๓	๑.๒๒	๕.๒๘	**๑๐๐**

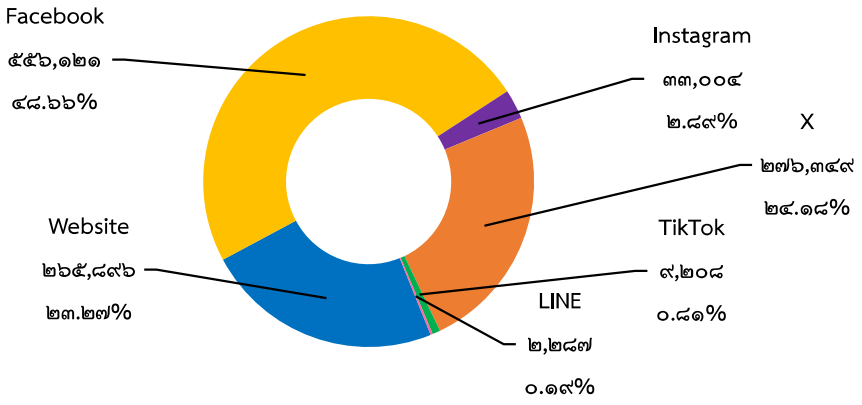
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพ ทั้งในด้านระบบ และอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุง และเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๕๗๘ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบ และตรวจสอบประสิทธิภาพ การให้บริการจากการทดสอบใช้บริการ จำนวน ๓๕๐ ครั้ง พบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๓๔๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๑ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสาย เพื่อสรุปข้อควรรู้ก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการ Monitor การให้บริการของพนักงาน (ประกอบด้วย : Service Standard, Listening Manner & Presenting Skills,Call Handling Skills,Work Process & System Skills และService mind) จำนวน ๑,๑๐๒ สาย ซึ่งมีผลการ Monitor การให้บริการของพนักงานอยู่ที่ ๘๗.๔๓ จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ นอกจากนั้น ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๕ จากระดับคะแนนเต็ม ๕

GCC 1111 ได้สร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ ช่องทาง Website, Facebook, X, Instagram, TikTok และ LINE ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร ภาพ และคลิปประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งหมด ๙๐๘ ครั้ง ซึ่งสามารถตอบคำถามภายในระยะเวลา ๓๐ นาที จำนวน ๘๘๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑,๑๔๒,๘๖๕ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทาง Website จำนวน ๒๖๕,๘๙๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๕๕๖,๑๒๑ ครั้ง Instagram จำนวน ๓๓,๐๐๔ ครั้ง X จำนวน ๒๗๖,๓๔๙ ครั้ง TikTok จำนวน ๙,๒๐๘ ครั้ง และ LINE จำนวน ๒,๒๘๗ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ



รายการ	Website	Facebook	Instagram	X	TikTok	LINE	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒๖๕,๘๙๖	๕๕๖,๑๒๑	๓๓,๐๐๔	๒๗๖,๓๔๙	๙,๒๐๘	๒,๒๘๗	**๑,๑๔๒,๘๖๕**
ร้อยละ	๒๓.๒๗	๔๘.๖๖	๒.๘๙	๒๔.๑๘	๐.๘๑	๐.๑๙	**๑๐๐**

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ภาครัฐผ่านช่องทางต่าง ๆ

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๐ ครั้ง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑๐ ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๘ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๓.๗๕ จากจำนวนสายทั้งหมด ๘๓,๕๐๘ ครั้ง สามารถให้บริการสำเร็จ จำนวน ๗๘,๒๘๗ 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 มีนาคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๙๕ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น **๑) สอบถาม สถานที่ให้บริการและเวลาเปิดรับคำขอการรับรองเอกสาร** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ กรณีบริการแบบปกติ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๕.๓๐ น. สามารถรับเอกสารคืนภายใน ๒ วันทำการ ไม่นับรวมวันที่ยื่นเอกสาร และกรณีบริการแบบด่วน เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. สามารถรับเอกสารคืนเวลา ๑๔.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (วันเดียวกับวันที่ยื่นเอกสาร) **๒) สอบถาม อัตราค่าธรรมเนียม กรณีการขอหนังสือรับรองที่พักอาศัยในกรุงเทพมหานคร** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ ดังนี้ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกรุงเทพมหานครไม่เสียค่าธรรมเนียม ในส่วนของด่านตรวจคนเข้าเมืองพื้นที่อื่นๆ ให้ติดต่อสอบถามโดยตรง เนื่องจากว่าตามระเบียบ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหรือด่านตรวจคนเข้าเมืองไม่มีอำนาจหน้าที่ออกเอกสารหนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ให้ จึงไม่มีระเบียบกำหนดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของแต่ละด่านตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

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)

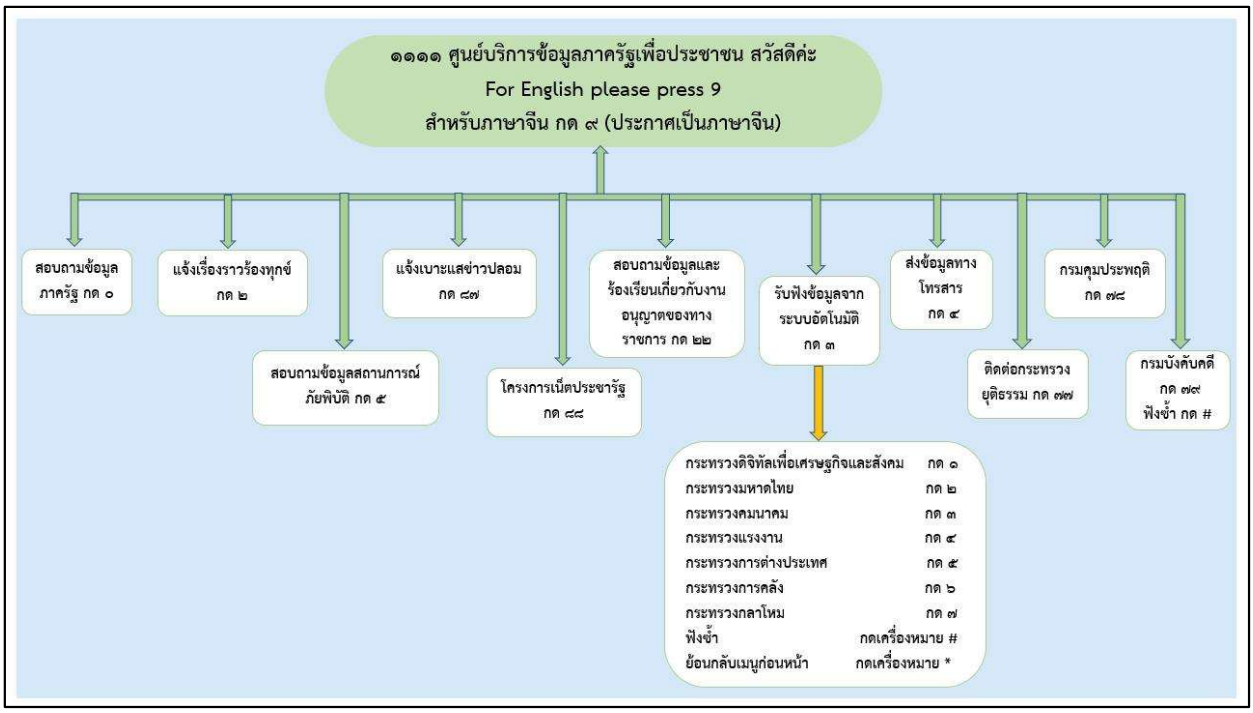
การดำเนินการ

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

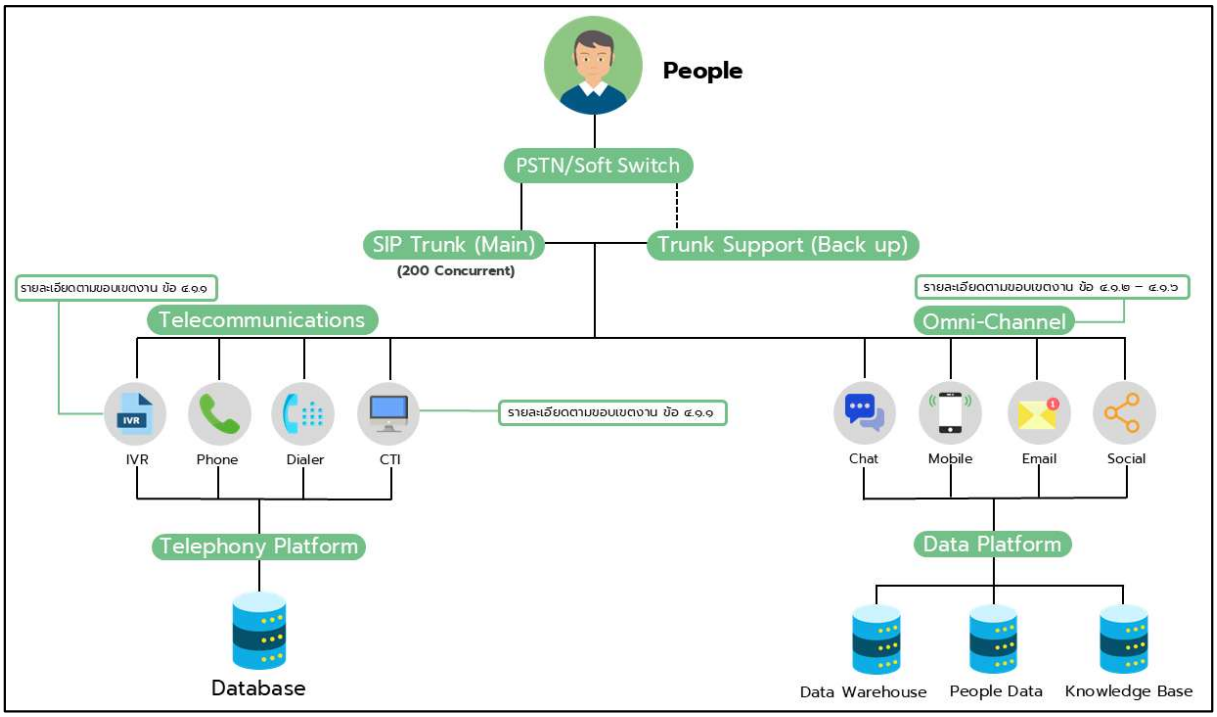
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูล และระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ดังแสดงตามแผนภาพแสดงผัง และขั้นตอนการให้บริการ และระบบข้อมูลอัตโนมัติ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



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 มีนาคม 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

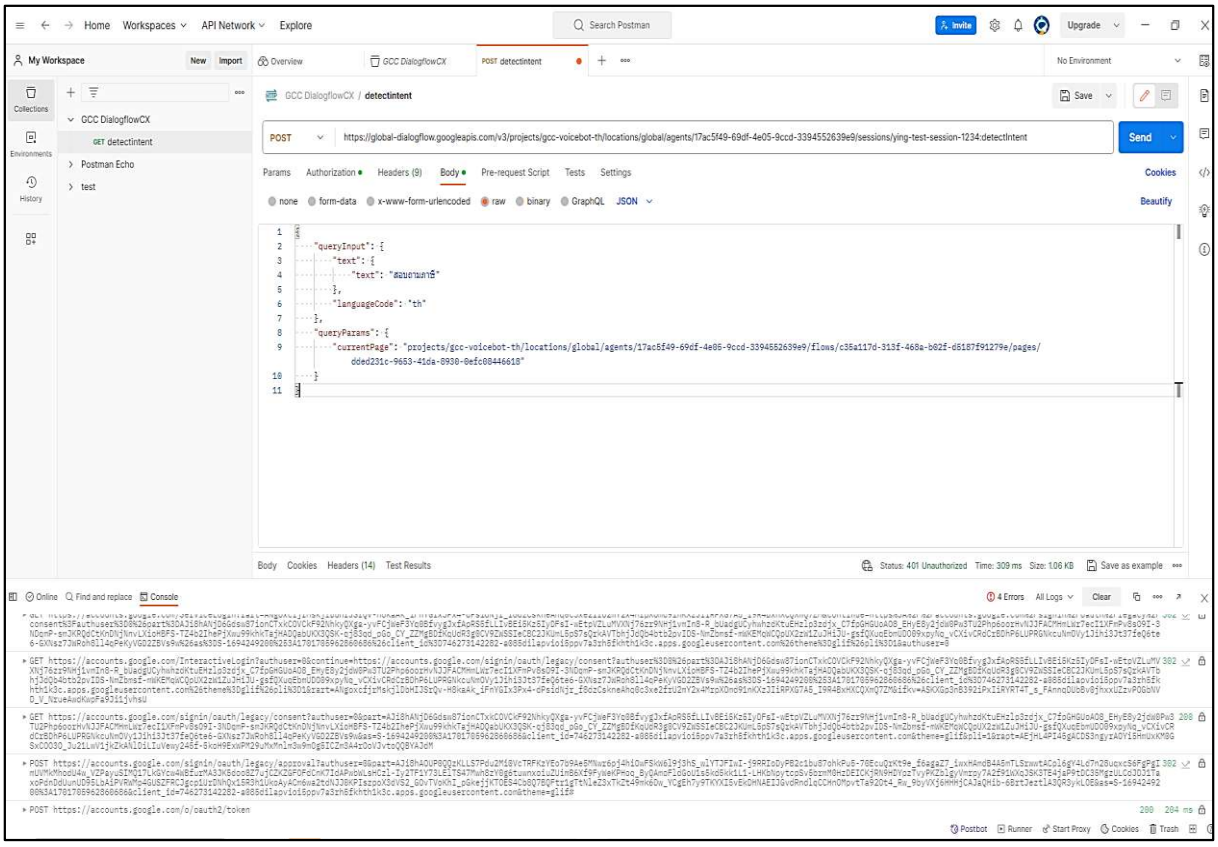
รูปที่ ๙ ภาพแสดงตัวอย่างเว็บไซต์การให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

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

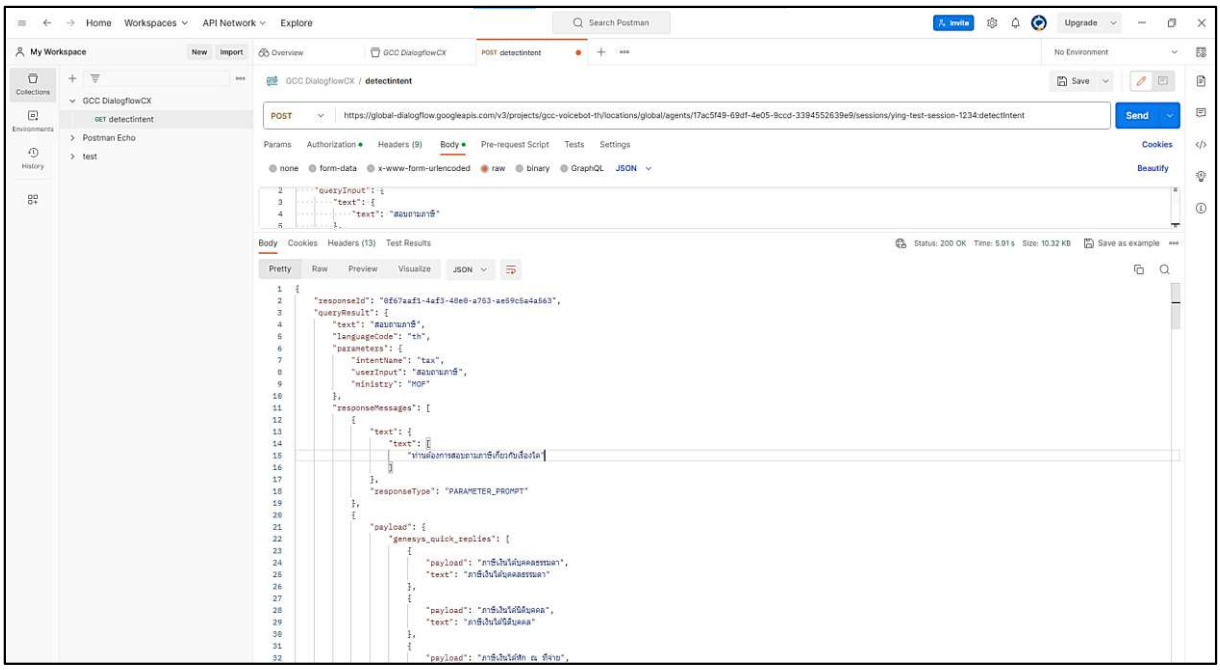
การดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (การรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC27001)

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

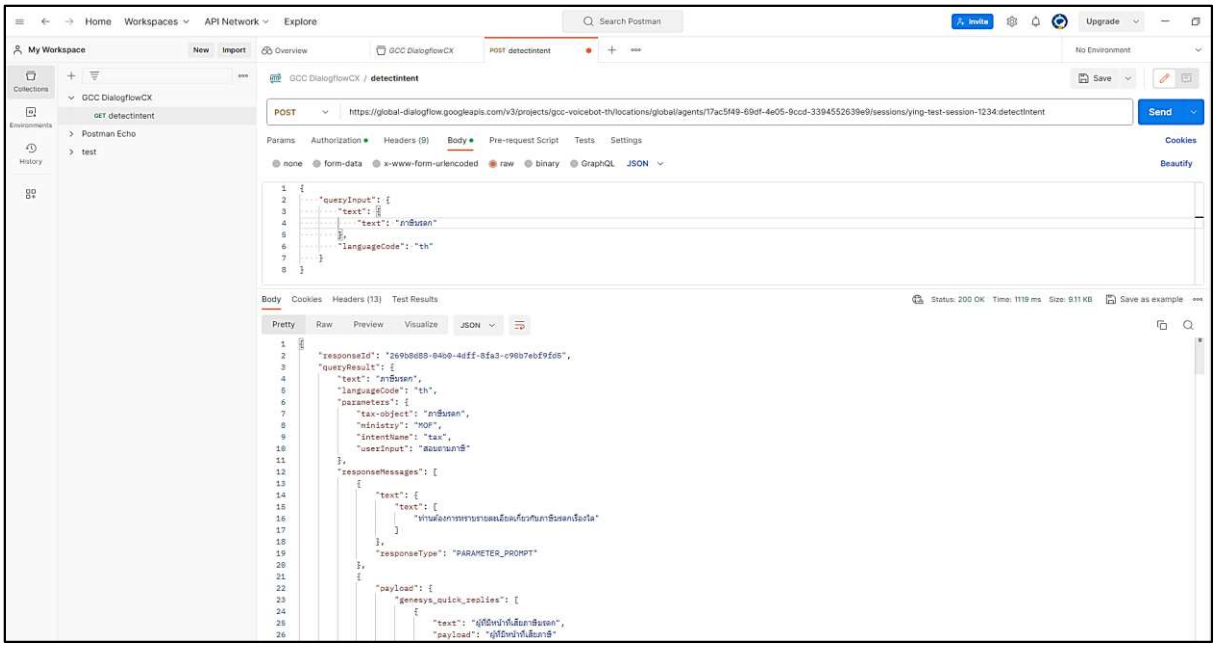
https://global-dialogflow.googleapis.com/v3/projects/gcc-voicebot-th/locations/global/agents/17ac5f49-69df-4e05-9ccd-3394552639e9/sessions/ying-test-session-1234:detectIntent ดังรูป



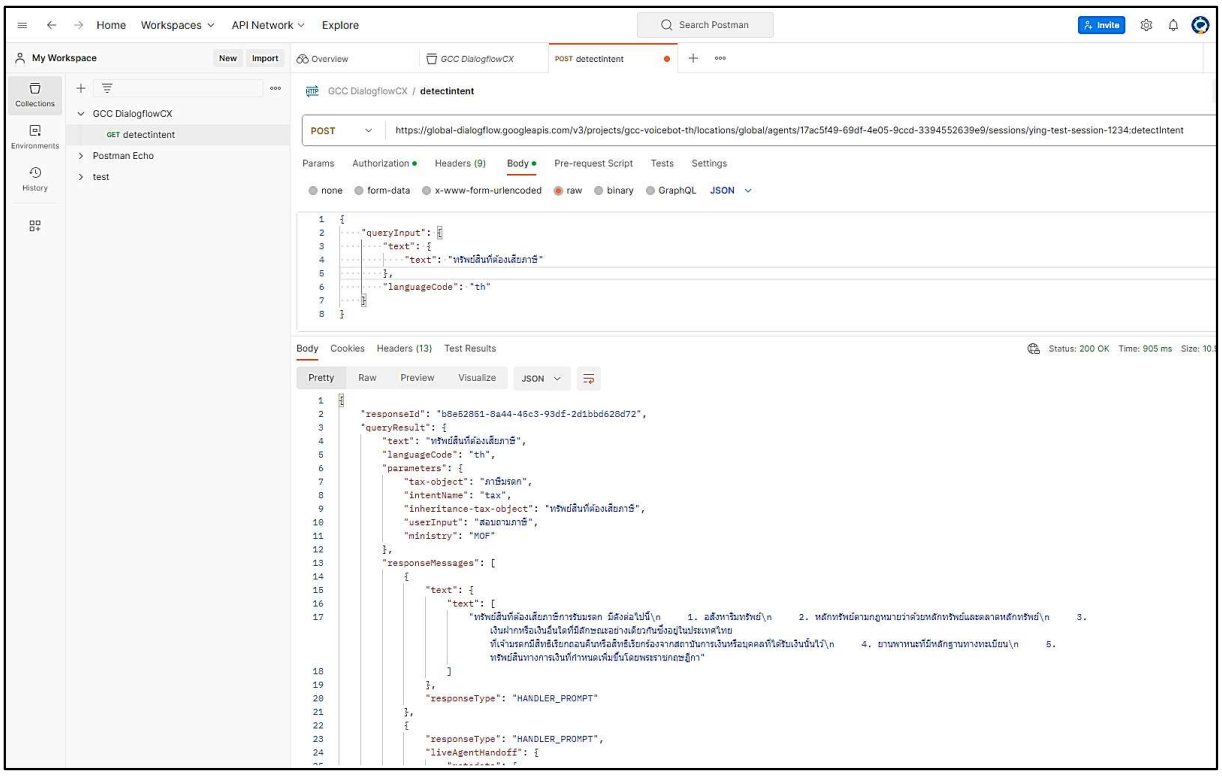
รูปที่ ๑๐ ภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาออนไลน์ กรณีประชาชนส่งข้อความ “สอบถามภาษี”



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

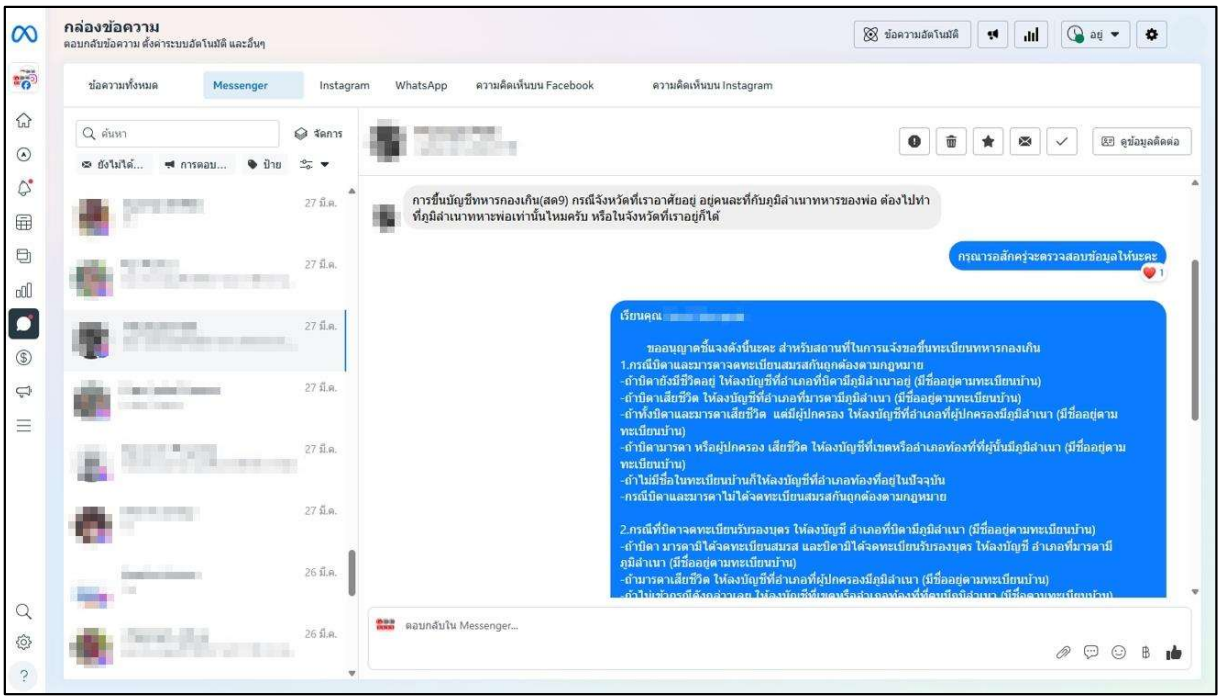
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

<u>การดำเนินการ</u>

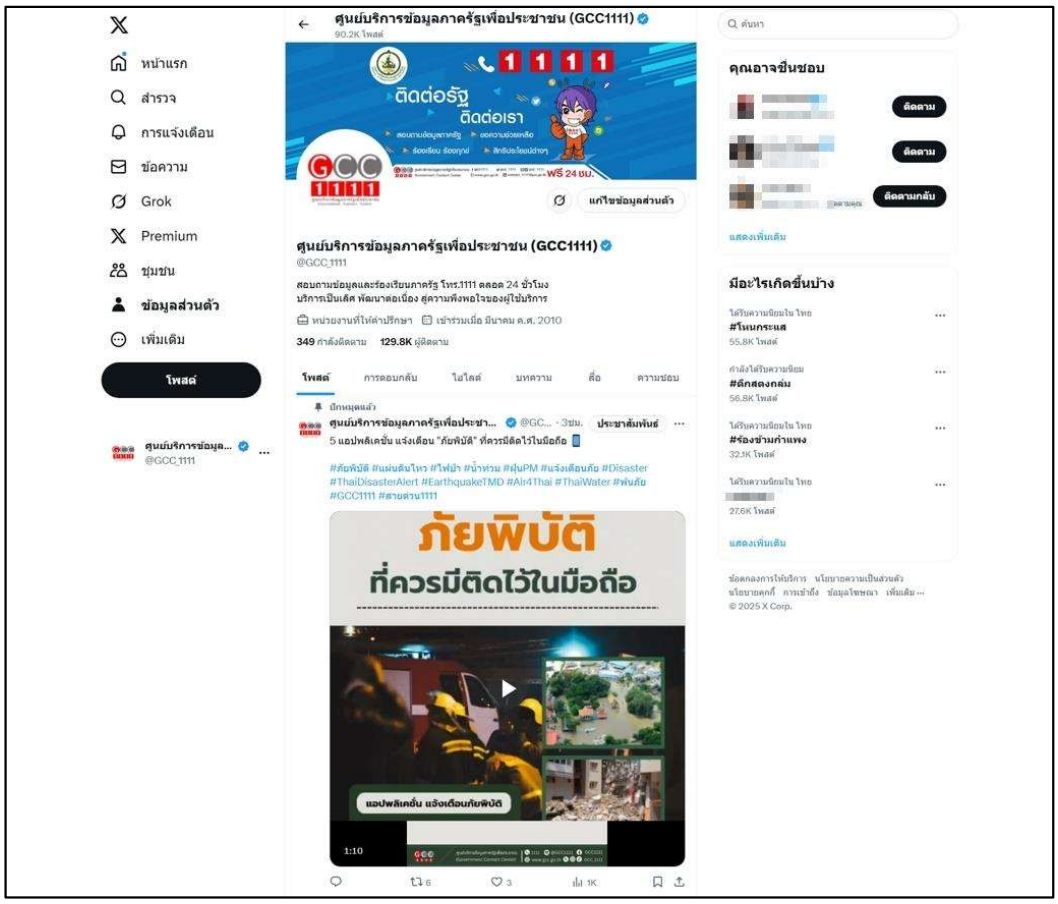
GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๕๔ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๕๕๖,๑๒๑ ครั้ง มียอดผู้ชื่นชอบหน้าเพจ (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๕,๕๗๓ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ประกาศอัปเดตตารางเดินเรือโดยสาร เรือด่วนเจ้าพระยา ตั้งแต่ วันจันทร์ที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป ๒) สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์ เปิดประมูลสิทธิการเช่าที่ดิน ๑๕ ปี ๓) จากมติการประชุมของคณะกรรมการนโยบายการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว (คบต.) ครั้งที่ ๓/๒๕๖๘ ได้ผ่อนผันให้แรงงานจาก ๓ ประเทศ สามารถเดินทางกลับบ้านเพื่อร่วมงานประเพณีสงกรานต์ในปีนี้ โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม Re-Entry Permit สำหรับการกลับเข้ามาในประเทศไทย โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเฟซบุ๊ก (Facebook) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

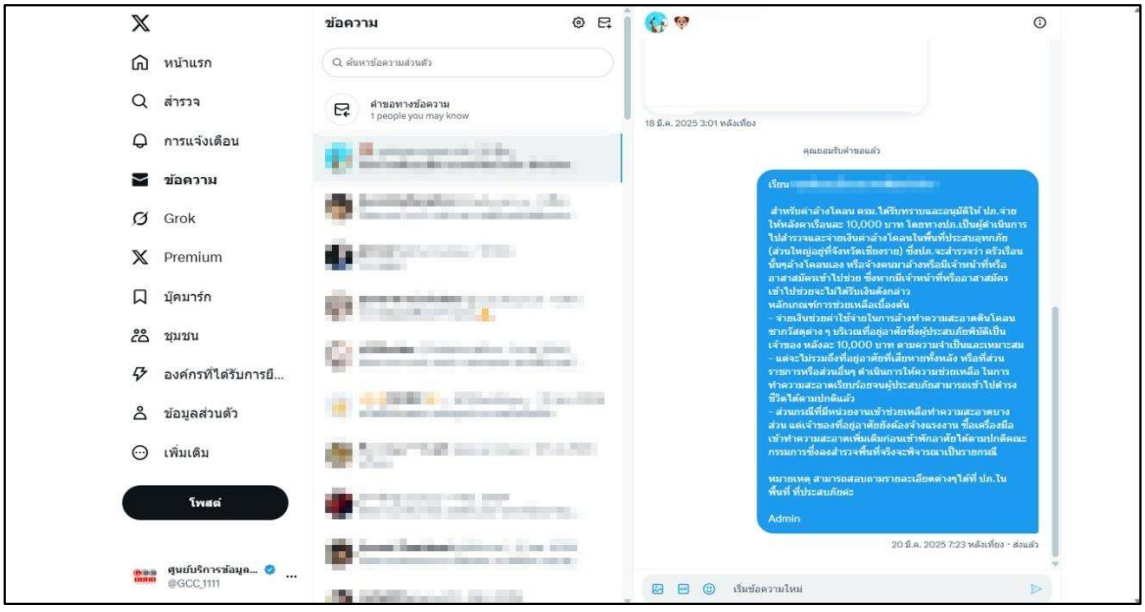


รูปที่ ๑๔ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Facebook

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพและคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๕๔ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒๗๖,๓๔๙ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑๒๙,๘๒๑ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) เรื่องเข้าใจผิดกับ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ๒๕๖๘ ๒) การตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหาร ประจำปี ๒๕๖๘ ระหว่างวันที่ ๑ - ๑๒ เมษายน ๒๕๖๘ (ยกเว้น ๖ เม.ย.๖๘ - วันจักรี) ๓) มีมติเห็นชอบโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ เฟส ๓ ผ่านการแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท สำหรับประชาชนกลุ่มอายุ ๑๖ - ๒๐ ปี คาดว่าจะเริ่มจ่ายเงินได้ ปลายไตรมาส ๒ ของปี ๒๕๖๘ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางเอ็กซ์ (X) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้





รูปที่ ๑๕ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์ และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง X

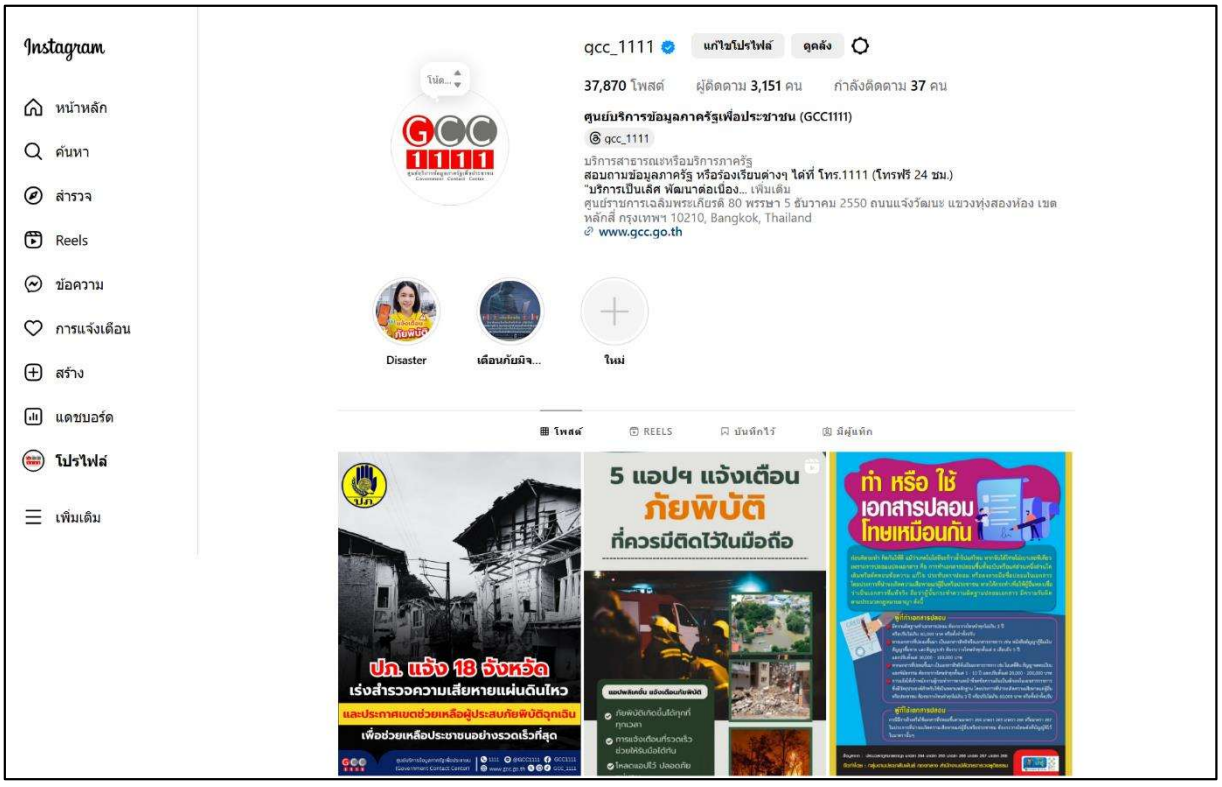
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

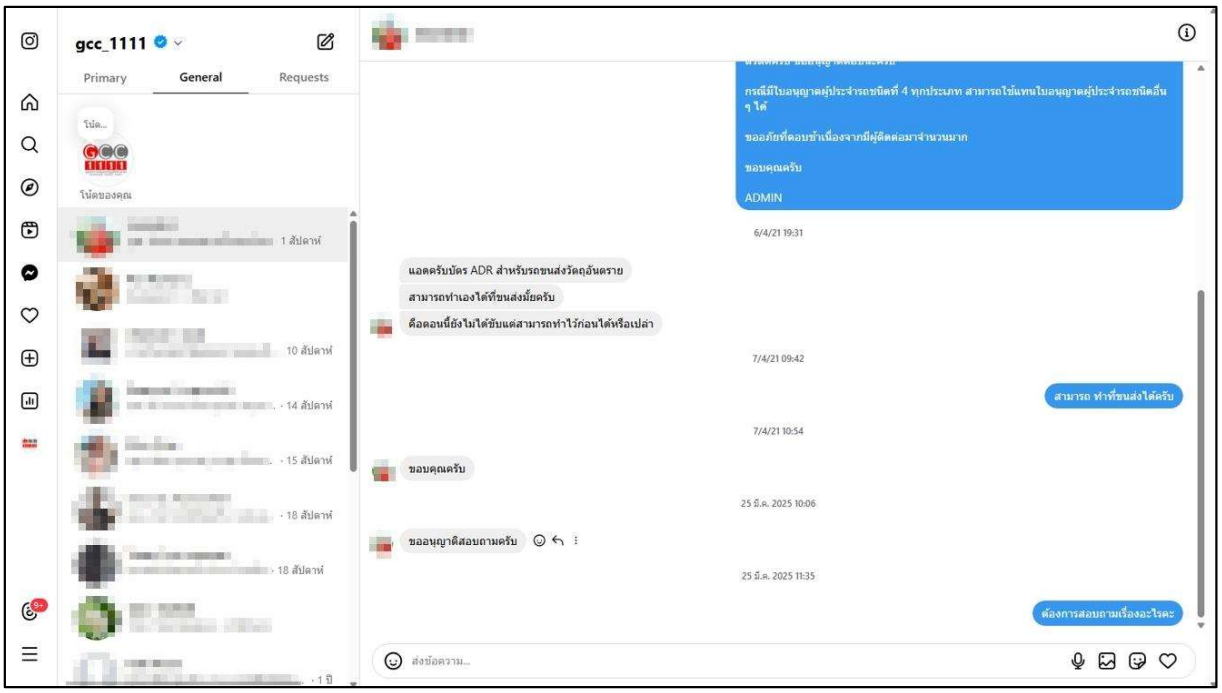
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

<u>การดำเนินการ</u>

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์ข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๕๔ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๓๓,๐๐๔ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓,๑๕๑ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) ราชกิจจานุเบกษา เผยแพร่ประกาศ ป.ป.ช. กำหนดหลักเกณฑ์คู่สมรสที่ไม่ได้จดทะเบียน ต้องถูกตรวจสอบทรัพย์สิน ๒) ราชกิจจานุเบกษา เผยแพร่ประกาศ พระราชทานพระยศทหาร พลเอกหญิง สมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ พระบรมราชินี เป็น พลเรือเอกหญิง และ พลอากาศเอกหญิง ๓) การตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหาร ประจำปี ๒๕๖๘ ระหว่างวันที่ ๑ - ๑๒ เมษายน ๒๕๖๘ (ยกเว้น ๖ เม.ย.๖๘ - วันจักรี) โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางอินสตาแกรม (Instagram) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้

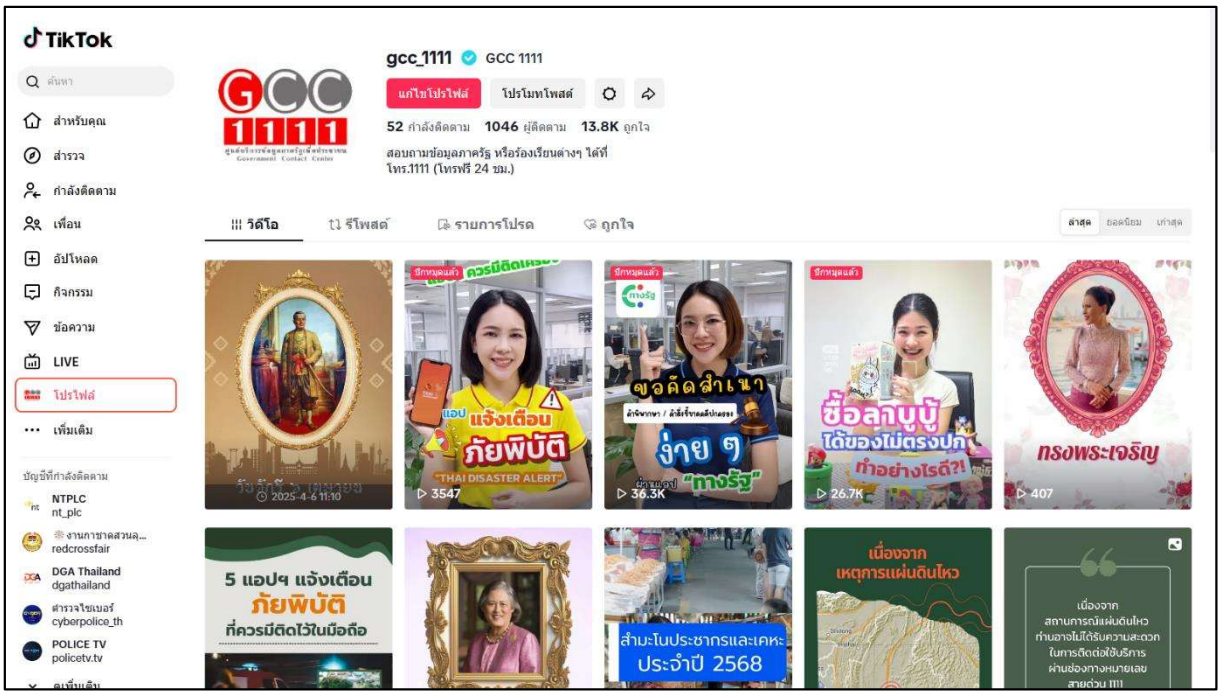


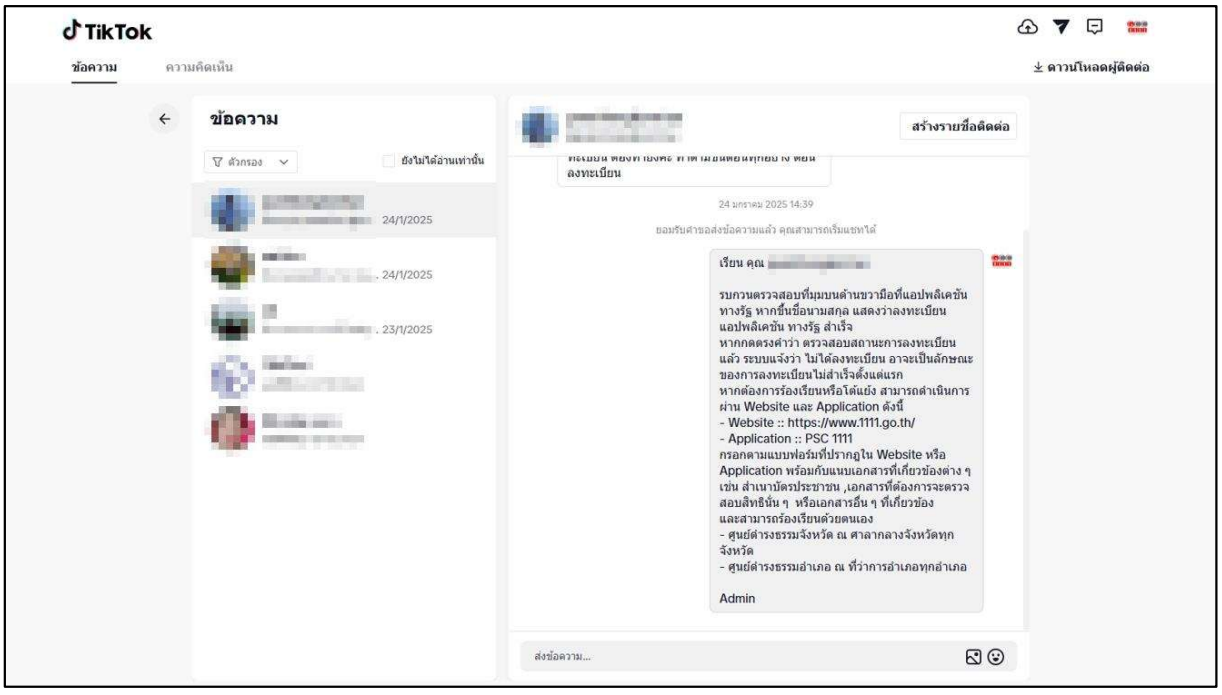


รูปที่ ๑๖ ภาพแสดงตัวอย่างการประชาสัมพันธ์และการสนทนาออนไลน์ช่องทาง Instagram

การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างการรับรู้ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้รวดเร็วมากขึ้น มีการโพสต์เนื้อหาคลิปวิดีโอสั้น ๆ ประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๐ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๙,๒๐๘ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๑,๐๔๕ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ๑) “ยื่นฟ้องคดีปกครองออนไลน์” อยู่บ้านก็ฟ้องคดีได้ ๒) การตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหาร ประจำปี ๒๕๖๘ ระหว่างวันที่ ๑ - ๑๒ เมษายน ๒๕๖๘ (ยกเว้น ๖ เม.ย.๖๘ - วันจักรี) ๓) มีมติเห็นชอบโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ เฟส ๓ ผ่านการแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท สำหรับประชาชนกลุ่มอายุ ๑๖ - ๒๐ ปี คาดว่าจะเริ่มจ่ายเงินได้ ปลายไตรมาส ๒ ของปี ๒๕๖๘ โดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ และช่องทางบริการผ่านรูปแบบสนทนาออนไลน์ ผ่าน Direct Message ช่องทางติ๊กต็อก (TikTok) โดยแสดงตามภาพ ดังนี้





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 มีนาคม 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 รูปภาพ หรือคลิป VDO ได้													
- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ ได้													
- สามารถเพิ่มเพื่อนโดยไม่จำกัดจำนวน													
- ส่งข้อความบรอดแคสต์ตามกลุ่มเป้าหมายได้ โดยสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น ผู้ใช้ที่เคยคลิกลิงก์ในข้อความบรอดแคสต์ หรือผู้ใช้ที่เคยเปิดข้อความบรอดแคสต์ หรือกลุ่มเป้าหมายที่มี User ID เป็นต้น													

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

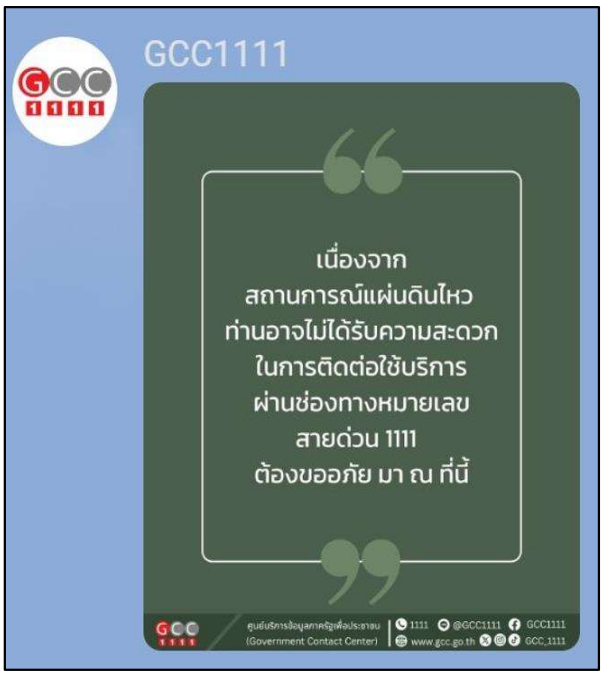
การดำเนินงานในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ GCC 1111 ได้ให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม LINE บัญชีแบบทางการที่ผ่านการรับรองและ ได้ผ่านการยืนยันตัวตนกับทาง LINE เรียบร้อยแล้ว โดยมีผลการดำเนินการให้บริการผ่านช่องทาง LINE จำนวน ๑๙๓ เรื่อง และโพสต์ข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอสื่อประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘ ครั้ง มีผู้เข้าชมโพสต์ จำนวน ๒,๒๘๗ ครั้ง มียอดผู้ติดตาม (ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ) จำนวน ๓๗๗ คน

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

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



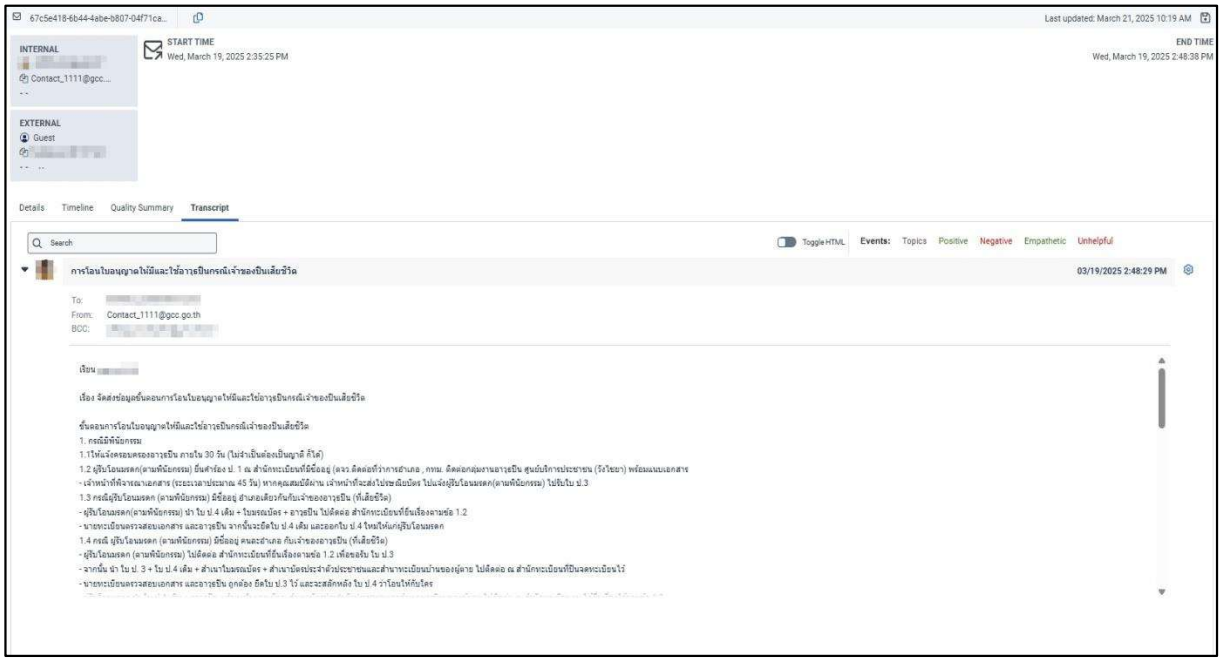
ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๑.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Contact_1111@gcc.go.th โดยมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการตอบกลับข้อความ e-mail โดยให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสะกดคำ ไวยากรณ์ และตอบกลับด้วยภาษาสุภาพ

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

<u>การดำเนินการ</u>

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



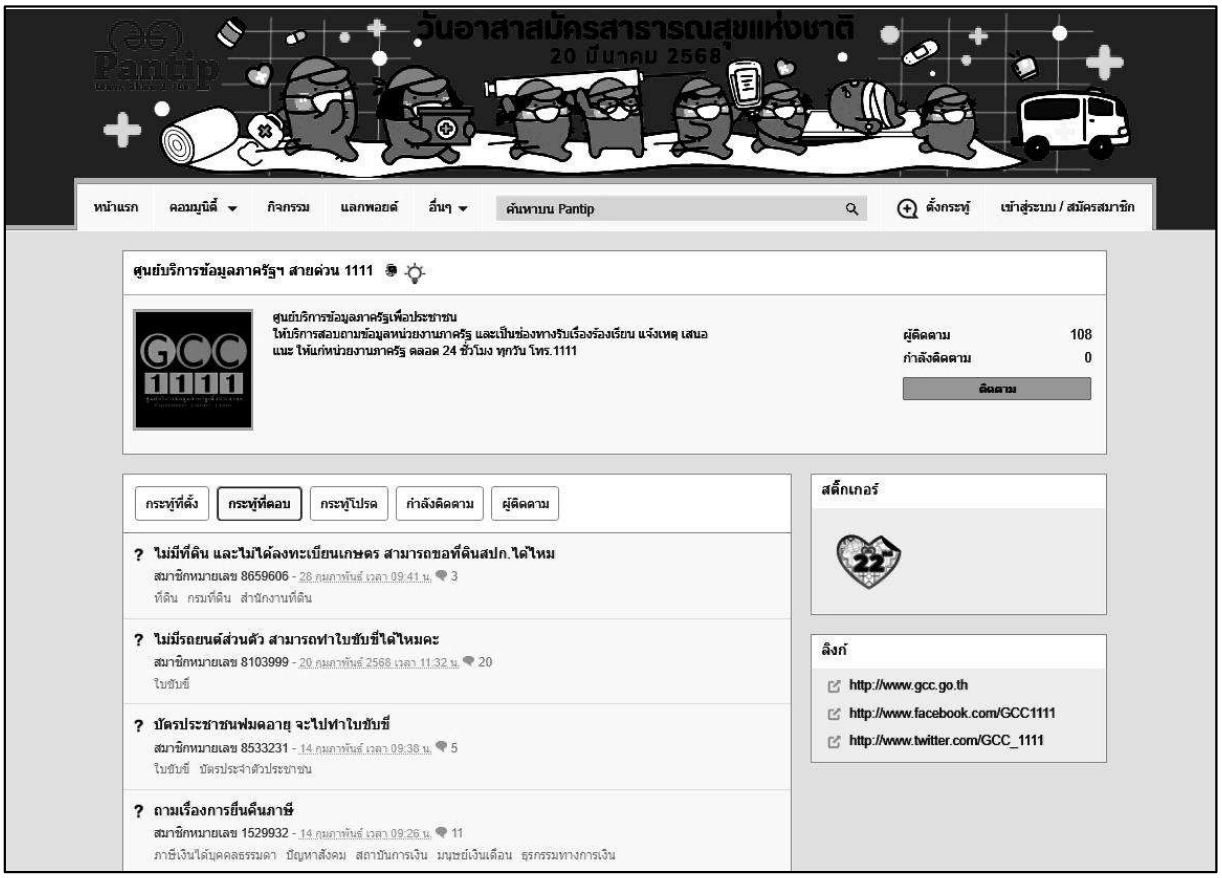
รูปที่ ๑๘ ภาพแสดงตัวอย่างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

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

- ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้คำปรึกษา แชร์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

<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 มีนาคม ๒๕๖๘ GCC 1111 ได้มีการพัฒนาจัดเก็บรวบรวม และจัดทำชุดข้อมูล คำถาม - คำตอบ รวมถึงโครงการสำคัญต่าง ๆ ของภาครัฐ สำหรับให้บริการประชาชนที่สอบถามเข้ามา เพื่อให้พนักงานรับสายได้เข้าถึงระบบฐานข้อมูลองค์ความรู้ภาครัฐ (Content Management System : CMS) ในการตอบคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งนี้ ได้จัดทำชุดข้อมูล คำถาม - คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) เช่น โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท และโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ 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 มีนาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๘,๕๗๘ รายการ ประกอบด้วย

๑. ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กระทรวงยุติธรรม แจ้งเตือนผู้ใช้รถใช้ถนนทุกประเภท ขับรถขวางทางรถฉุกเฉิน มีความผิดตามกฎหมาย ให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หากพบรถฉุกเฉินในขณะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีการเปิดสัญญาณไฟหรือเสียงไซเรน ต้องให้ทางรถฉุกเฉินโดยทันที กรณีคนเดินเท้าต้องหยุด และหลีกไปยังขอบทาง เขตปลอดภัย หรือไหล่ทางที่ใกล้ที่สุด กรณีผู้ขับขี่รถ ต้องหยุดหรือจอดรถชิดขอบทางด้านซ้าย โดยห้ามหยุดหรือจอดในบริเวณทางร่วมทางแยก หากฝ่าฝืนมีความผิดทางพินัย ต้องชำระค่าปรับไม่เกิน ๕๐๐ บาท หากไม่หลบทางรถฉุกเฉินเป็นเหตุให้ผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บในรถถึงแก่ความตาย ผู้กระทำอาจถูกดำเนินคดีในข้อหากระทำการโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๙๑ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑๐ ปี และปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท

- รัฐบาล เชิญชวนผู้ประกอบการ พ่อค้าแม่ค้าออนไลน์ ยูทูบเบอร์ และอินฟลูเอนเซอร์ที่มีรายได้ในปี ๒๕๖๗ ยื่นแบบแสดงรายการภาษี ภ.ง.ด. ๙๐/๙๑ ได้ตั้งแต่วันนี้จนถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ หากยื่นผ่านระบบออนไลน์ เช่น D-MyTax หรือ e-Filing สามารถยื่นได้ถึง ๘ เมษายน ๒๕๖๘ ทั้งนี้ ภาษีอากรเป็นหน้าที่ของบุคคลที่ต้องจ่ายหรือชำระให้แก่รัฐตามรัฐธรรมนูญ หากหลีกเลี่ยงมีโทษ ดังนี้ ๑. ไม่ยื่นแบบหรือชำระภาษีเกินกำหนดจะถูกปรับไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท พร้อมเบี้ยปรับร้อยละ ๑.๕ ต่อเดือน ๒. เจตนาหลบเลี่ยงภาษี อาจถูกจำคุกไม่เกิน ๑ ปี หรือปรับไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ การแจ้งข้อมูลเท็จจะได้รับโทษจำคุก ๓ เดือน ถึง ๗ ปี และปรับตั้งแต่ ๒,๐๐๐ บาท ถึง ๒๐๐,๐๐๐ บาท

- กองทัพบก รับสมัครบุคคลพลเรือนเข้ารับราชการเป็นทหารอาสา เพื่อปฏิบัติงานในหน่วยทหารทั่วประเทศ จำนวน ๕๐๐ อัตรา เปิดรับสมัครตั้งแต่บัดนี้ถึงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๘ โดยมีรายละเอียดดังนี้ ๑. นายทหารสัญญาบัตร รับสมัครผู้มีอายุระหว่าง ๑๘ – ๓๐ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๐ อัตรา ๒. นายทหารประทวน รับสมัครผู้มีอายุระหว่าง ๑๘ – ๒๕ ปี สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๔๐๐ อัตรา สามารถยื่นใบสมัครได้ที่มณฑลทหารบกทั้ง ๓๔ แห่งทั่วประเทศ (ยกเว้นมณฑลทหารบกที่ ๑๑) หรือที่เว็บไซต์ https://www.tdc.mi.th หรือสอบถามข้อมูลที่หน่วยบัญชาการรักษาดินแดน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๒๓ ๓๒๔๕ (ในวันและเวลาราชการ)

- กระทรวงยุติธรรม แจ้งเตือนประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ค้ารายย่อย ให้เพิ่มความระมัดระวังในการรับธนบัตรจากลูกค้า หลังพบปัญหาการใช้ธนบัตรปลอมยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าที่อาจไม่มีเวลาหรือเครื่องมือในการตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตร ทั้งนี้ การกระทำที่เกี่ยวข้องกับการปลอมแปลงหรือการใช้ธนบัตรปลอม ถือเป็นความผิดร้ายแรงตามประมวลกฎหมายอาญา มีบทลงโทษดังนี้ ผู้ที่กระทำการปลอมแปลงธนบัตร ต้องระวางโทษจำคุกตลอดชีวิต หรือจำคุกตั้งแต่ ๑๐ - ๒๐ ปี และปรับตั้งแต่ ๒๐๐,๐๐๐ - ๔๐๐,๐๐๐ บาท ผู้ที่มีไว้เพื่อใช้โดยรู้ว่าเป็นของปลอม ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ ๑ - ๑๕ ปี และปรับตั้งแต่ ๒๐,๐๐๐ - ๓๐๐,๐๐๐ บาท

๒. ข้อมูลเศรษฐกิจ และการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของพยากรณ์อากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น

๓. ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เปิดเผยโรคไข้อีดำอีแดง (Scarlet Fever) เป็นโรคติดเชื้อแบคทีเรีย Streptococcus pyogenes หรือกลุ่มเอ (Group A Streptococcus) ซึ่งกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้งในประเทศไทย โรคนี้สามารถติดต่อผ่านทางการหายใจ ละอองฝอยน้ำลาย หรือสัมผัสสารคัดหลั่งจากผู้ติดเชื้อ มักพบในเด็กอายุ ๕ – ๑๕ ปี ผู้ติดเชื้อจะมีอาการ ไข้สูง เจ็บคอ มีผื่นแดงหยาบคล้ายกระดาษทราย ลิ้นแดงคล้ายสตรอว์เบอร์รี และหากไม่ได้รับการรักษาอาจเกิด ภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรง เช่น โรคหัวใจรูมาติก หรือไตอักเสบ โรคนี้สามารถรักษาให้หายขาดได้ด้วยยาปฏิชีวนะ เช่น Penicillin, Amoxycillin หรือ Erythromycin ต่อเนื่อง ๑๐ วัน เพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาด สอบถามเพิ่มเติมได้ที่ศูนย์รวมบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๙๕๑ ๐๐๐๐ ต่อ ๙๘๓๒๘ หรือศูนย์เฝ้าระวังและประสานงานทางห้องปฏิบัติการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๙๕๑ ๐๐๐๐ ต่อ ๙๙๒๔๘

- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ จัดสัมมนาวิชาการเรื่องการใช้แนวทางปฏิบัติงาน (Guidelines) ด้านห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข สำหรับหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตสุขภาพที่ ๕ เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘ ณ โรงแรมริเวอร์ตัน อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อจัดทำแนวทางปฏิบัติงานด้านห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ และสาธารณสุขของหน่วยบริการปฐมภูมิให้สอดคล้องกับเกณฑ์คู่มือคุณภาพมาตรฐานบริการสุขภาพปฐมภูมิ ๒๕๖๖ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการของหน่วยบริการปฐมภูมิให้เข้าสู่มาตรฐานระดับสากล อันจะนำไปสู่การให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

- หัวข้อหรือประเภทเรื่องของคำถามที่ถูกสอบถาม

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

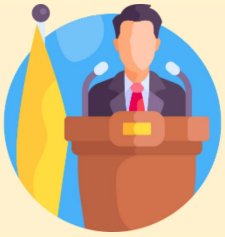
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

คำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

การเมือง-การปกครอง

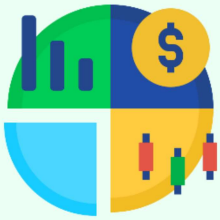


- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)
- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน

สังคมและสวัสดิการ

- ประวัติ ความหมาย และความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย
- ประวัติวันสงกรานต์
- การเทียบวันตามปฏิทิน

เศรษฐกิจ

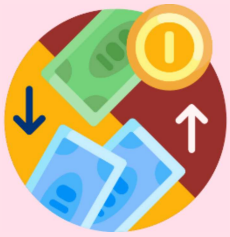


- นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท
- โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ
- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การศึกษาและเทคโนโลยี

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- โครงการเน็ตประชารัฐ
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ

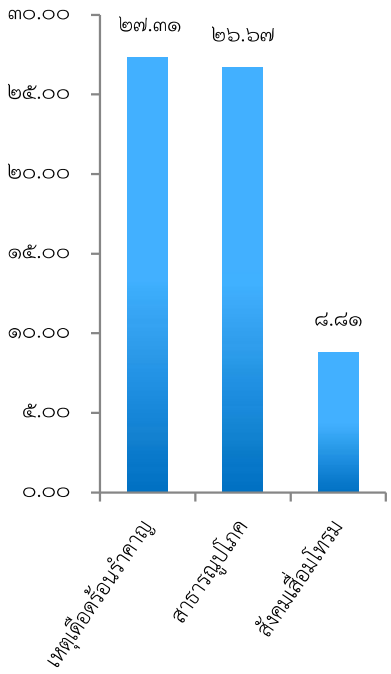
อื่น ๆ



- โครงการแจกซิมอินเทอร์เน็ตฟรีสำหรับคนพิการ
- รายละเอียดการลงทะเบียนพร้อมเพย์กับธนาคารเอกชน
- โครงการคุณสู้ เราช่วย

- หัวข้อหรือประเภทเรื่องร้องเรียน

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



สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๒๗.๓๑ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีเสียงดังรบกวนจากการเปิดเพลง ขอให้แก้ไขปัญหาควันไฟ และกลิ่นเหม็นรบกวนจากการเผาถ่าน ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากฟาร์มเลี้ยงสุกร ฯลฯ

๒. **สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๒๖.๖๗ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางดับ ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาหมู่บ้านไม่ไหลบ่อยครั้ง และน้ำประปาไม่ได้คุณภาพ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมการขนส่งทางบก ฯลฯ

๓. **สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๘.๘๑ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบเสพ และจำหน่ายยาเสพติด ขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับความเดือดร้อนจากการเลี้ยงสุนัข ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณี ฯลฯ

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

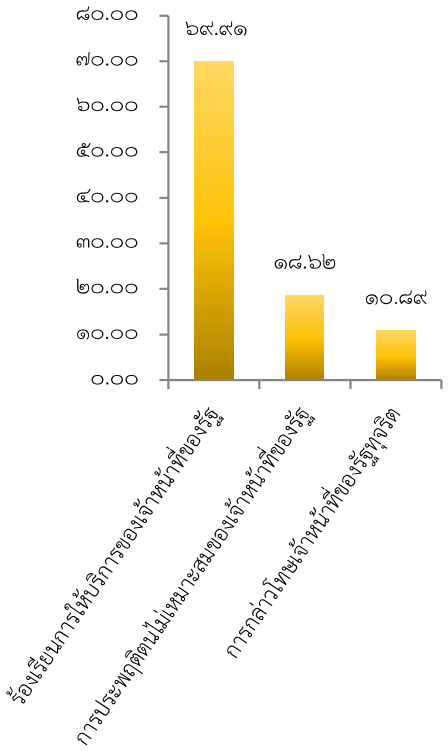
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๖๙.๙๑ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของสำนักงานสรรพากร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ฯลฯ

๒. การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ ๑๘.๖๒ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ฯลฯ

๓. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต ร้อยละ ๑๐.๘๙ ได้แก่ ขอแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ขอให้ตรวจสอบการเรียกรับสินบนของผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการทุจริตของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ฯลฯ



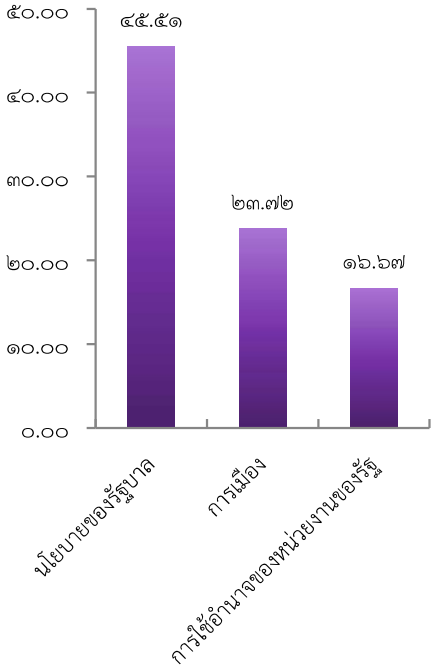
การเมือง - การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. นโยบายของรัฐบาล ร้อยละ ๔๕.๕๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล ฯลฯ

๒. การเมือง ร้อยละ ๒๓.๗๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีคนปัจจุบัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูปประเทศไทย ฯลฯ

๓. การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ ร้อยละ ๑๖.๖๗ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบความไม่โปร่งใสในการเลือกตั้งตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนครูอัตราจ้าง ขอให้ตรวจสอบการทุจริตของคณะกรรมการหมู่บ้าน ฯลฯ



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

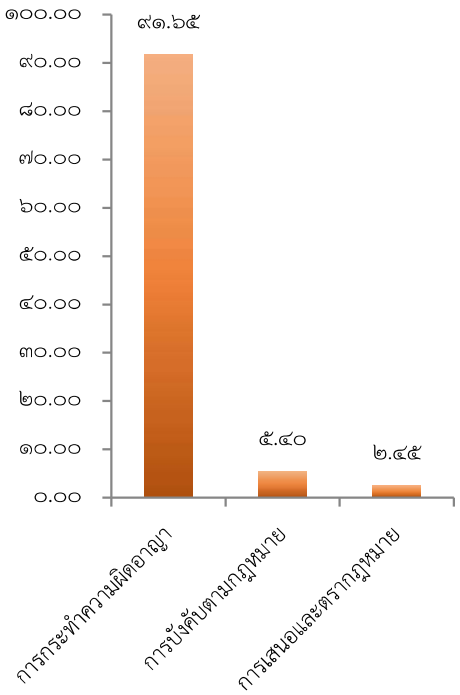
กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๙๑.๖๕ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีช่วยเหลือคนงานจากเหตุแผ่นดินไหวที่ติดอยู่ในอาคารสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแห่งใหม่ ฯลฯ

๒. **การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๕.๔๐ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบรถบรรทุกน้ำหนักเกินกว่ากฎหมายกำหนด ขอให้พิจารณาจัดสรรเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยในการลงเล่นน้ำ ฯลฯ

๓. **การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๒.๔๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับบทลงโทษผู้ใช้ความรุนแรงขณะใช้รถใช้ถนน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายยาเสพติด ฯลฯ



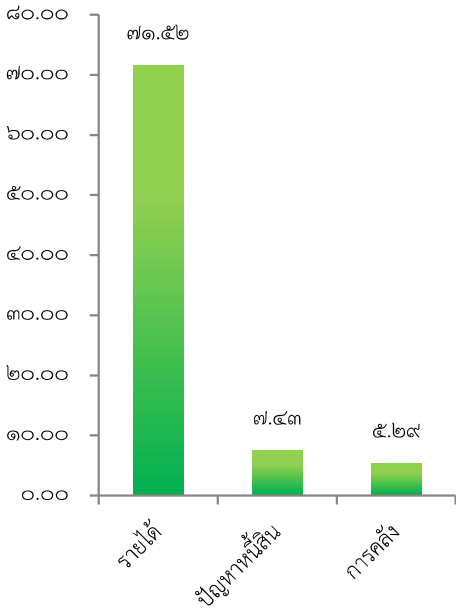
เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **รายได้** ร้อยละ ๗๑.๕๒ ได้แก่ ขอให้พิจารณาทบทวนสิทธิ์โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ ขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับค่าจ้างจากการทำงาน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบของข้าราชการบำนาญ ฯลฯ

๒. **ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๗.๔๓ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ในระบบกับทางธนาคาร ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือประชาชนที่เป็นหนี้สิน ขอให้เร่งดำเนินการคืนเงินจากการคำนวณยอดหนี้ใหม่ ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฯลฯ

๓. **การคลัง** ร้อยละ ๕.๒๙ ได้แก่ ขอให้เร่งพิจารณาคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขอให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณจากกองทุนหมู่บ้านอย่างไม่โปร่งใส ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มงบประมาณในการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ฯลฯ



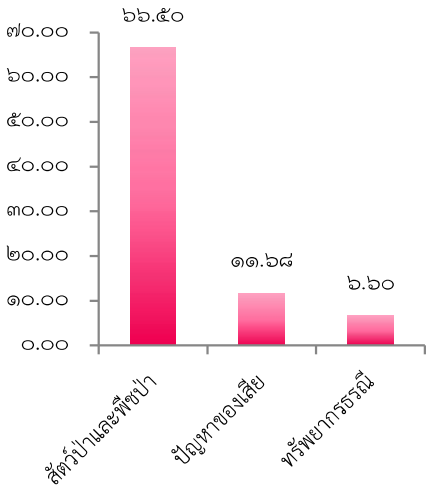
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

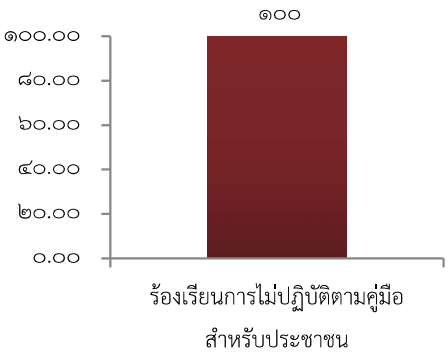
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑. **สัตว์ป่าและพืชป่า** ร้อยละ ๖๖.๕๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำช้างพลายประตูผากับพลายศรีณรงค์ กลับสู่ประเทศไทย ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีอยู่ที่ประเทศศรีลังกา ขอความช่วยเหลือในการนำช้างป่าออกห่างจากพื้นที่ที่อยู่อาศัยของประชาชน ฯลฯ

๒. **ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๑๑.๖๘ ได้แก่ ขอให้แก้ไขปัญหาระบบการกำจัดการขยะมูลฝอย ขอให้เร่งรัดดำเนินการกำจัดสารเคมีที่ส่งผลกระทบต่อพื้นดิน แหล่งน้ำ และพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง ฯลฯ

๓. **ทรัพยากรธรณี** ร้อยละ ๖.๖๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์แผ่นดินไหว ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือคนงานจากเหตุแผ่นดินไหวที่ติดอยู่ในอาคารสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินแห่งใหม่ ฯลฯ





พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง

ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน

ร้อยละ ๑๐๐ ได้แก่ ขอรายการเอกสารโดยให้พิจารณาจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับผลสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน และรายงานการประเมินผลการจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่

- ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลาและช่องทางการติดต่อ ระยะเวลาในการสนทนาและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการ (ถ้ามี)

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ข้อมูลการติดต่อหรือการรับบริการ เช่น เวลา และช่องทางการติดต่อสามารถดูรายละเอียดปรากฏใน QR code บนหน้าปกรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ภาคผนวก ๑ : ข้อมูลสำหรับการให้บริการ) และระยะเวลาในการสนทนา เฉลี่ยอยู่ที่ ๕ นาที ๕๖ วินาที ต่อครั้ง

- ปัญหาและการจัดการปัญหาในการให้บริการประชาชน

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ เนื่องด้วยเกิดเหตุแผ่นดินไหวเมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๓.๒๐ น. ส่งผลให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนแบบ On-site ได้ชั่วคราว อย่างไรก็ตาม หน่วยงานได้ดำเนินการแก้ไขสถานการณ์ โดยจัดให้พนักงานปฏิบัติงานนอกสถานที่ (Work from Anywhere) เพื่อให้การให้บริการประชาชนยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

- ผลการให้บริการ เช่น ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติหลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ระดับ ๔.๘๕ จากระดับ คะแนนเต็ม ๕

- ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

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

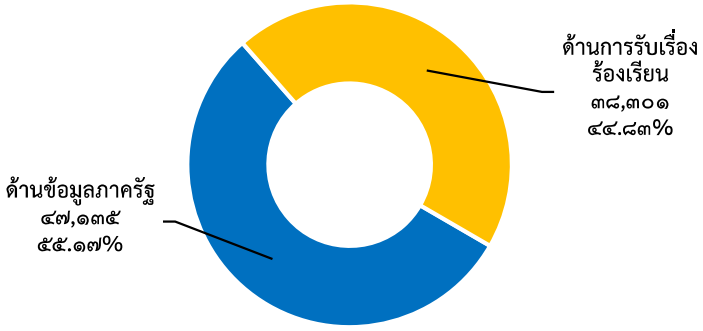
- สถิติการใช้บริการ

สถิติการใช้บริการ GCC 1111 ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. การดำเนินการด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๘๕,๔๓๖ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๔๗,๑๓๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๗ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๘,๓๐๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๓ ดังภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๗,๑๓๕	๓๘,๓๐๑	**๘๕,๔๓๖**
ร้อยละ	๕๕.๑๗	๔๔.๘๓	**๑๐๐**

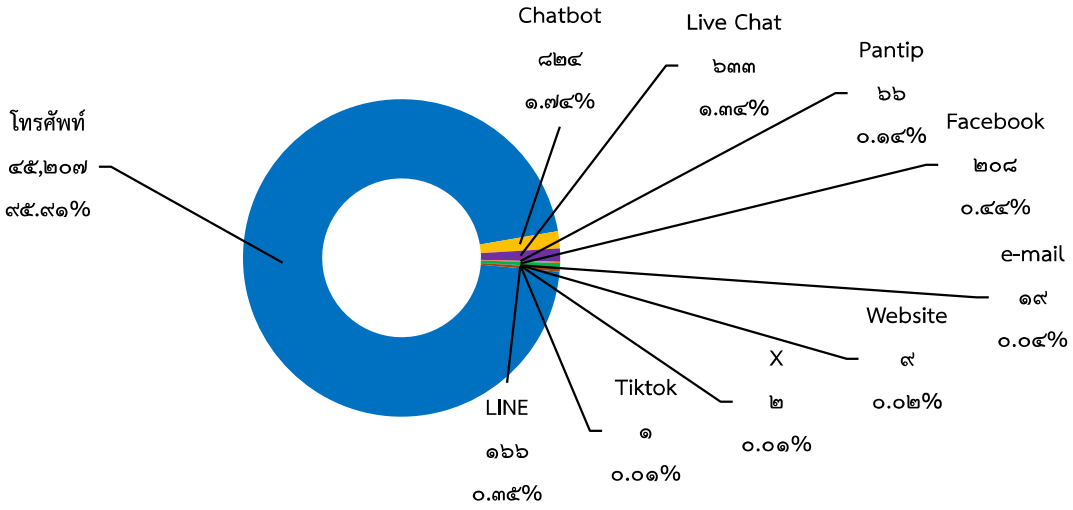
รูปที่ ๒๐ ภาพแสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๔๗,๑๓๕ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๒๐๗ ครั้ง Chatbot จำนวน ๘๒๔ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๓๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๘ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๙ ครั้ง Website จำนวน ๙ ครั้ง X จำนวน ๒ ครั้ง TikTok จำนวน ๑ ครั้ง LINE จำนวน ๑๖๖ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ



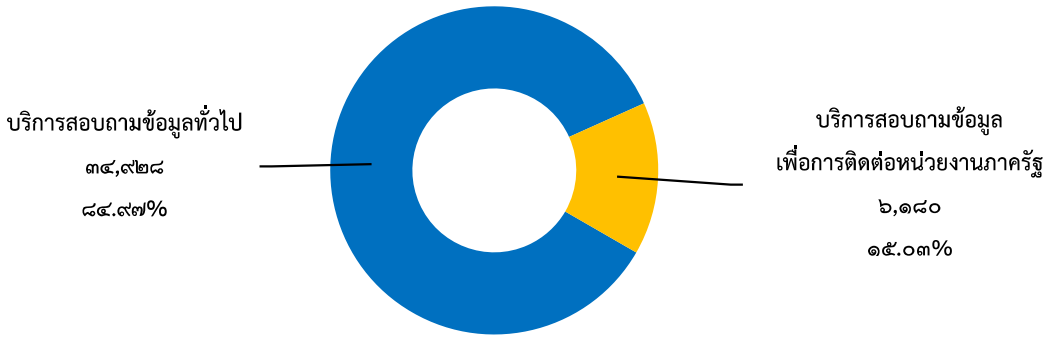
รายการ	โทรศัพท์	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	TikTok	LINE	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๔๕,๒๐๗	๘๒๔	๖๓๓	๖๖	๒๐๘	๑๙	๙	๒	๑	๑๖๖	๐	**๔๗,๑๓๕**
ร้อยละ	๙๕.๙๑	๑.๗๔	๑.๓๔	๐.๑๔	๐.๔๔	๐.๐๔	๐.๐๒	๐.๐๑	๐.๐๑	๐.๓๕	๐.๐๐	**๑๐๐**

รูปที่ ๒๑ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๒๐๗ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๖,๑๔๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๔,๓๕๓ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๗๓๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๙๗๕ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๑,๑๐๘ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๔,๙๒๘ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๖,๑๘๐ เรื่อง และไม่มีจำนวนเรื่องบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	บริการสอบถามข้อมูล ทั่วไป	บริการสอบถามข้อมูล เพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	บริการแบบฟอร์ม คำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๔,๙๒๘	๖,๑๘๐	๐	**๔๑,๑๐๘**
ร้อยละ	๘๔.๙๗	๑๕.๐๓	๐.๐๐	**๑๐๐**

รูปที่ ๒๒ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

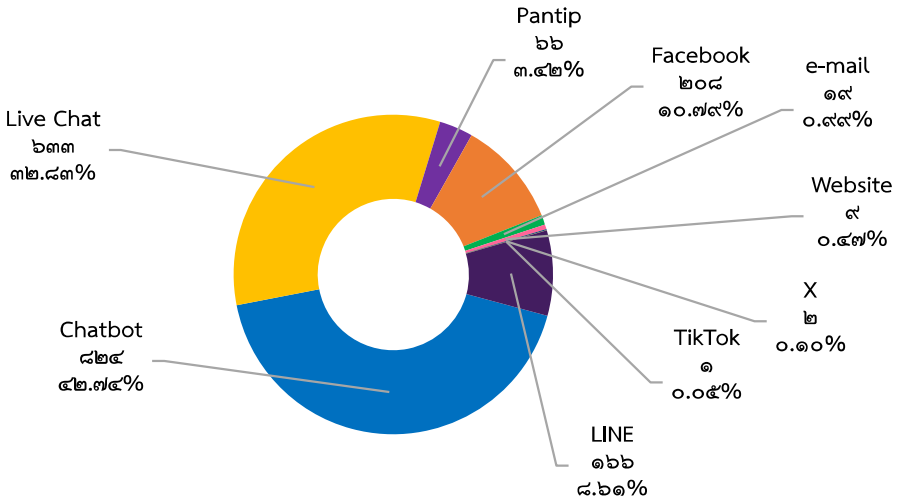
(๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๔,๙๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๗ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๔,๖๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๒ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

(๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๖,๑๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๓ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๑๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๓ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๗ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

(๓) ไม่มีจำนวนเรื่องบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ

สำหรับปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๒๘ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๘๒๔ ครั้ง Live Chat จำนวน ๖๓๓ ครั้ง Pantip จำนวน ๖๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๘ ครั้ง e-mail จำนวน ๑๙ ครั้ง Website จำนวน ๙ ครั้ง X จำนวน ๒ ครั้ง TikTok จำนวน ๑ ครั้ง LINE จำนวน ๑๖๖ ครั้ง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	e-mail	Website	X	TikTok	LINE	Instagram	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๘๒๔	๖๓๓	๖๖	๒๐๘	๑๙	๙	๒	๑	๑๖๖	๐	**๑,๙๒๘**
ร้อยละ	๔๒.๗๔	๓๒.๘๓	๓.๔๒	๑๐.๗๙	๐.๙๙	๐.๔๗	๐.๑๐	๐.๐๕	๘.๖๑	๐.๐๐	**๑๐๐**

รูปที่ ๒๓ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๗๒ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๖๐ เรื่อง Live Chat จำนวน ๔๗๗ เรื่อง Pantip จำนวน ๘๑ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๓๐ เรื่อง e-mail จำนวน ๑๙ เรื่อง Website จำนวน ๙ เรื่อง X จำนวน ๒ เรื่อง Tiktok จำนวน ๑ เรื่อง LINE จำนวน ๑๙๓ เรื่อง และไม่มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง Instagram

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

โดยผลสำรวจความพึงพอใจทางสื่อสังคมออนไลน์ คะแนนเต็ม ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๙

ตัวอย่าง คำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสอบถามผ่านสื่อออนไลน์

๑. กระทรวงมหาดไทย

- BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร
- ความรู้เกี่ยวกับสถานธนานุบาล
- บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ

๒. กระทรวงการคลัง

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

๓. สำนักนายกรัฐมนตรี

- ข้อมูลและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)
- วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ ในแต่ละปี
- คณะรัฐมนตรี เห็นชอบการต่ออายุช่วยค่าไฟฟ้ากลุ่มเปราะบาง เป็นระยะเวลา ๔ เดือน

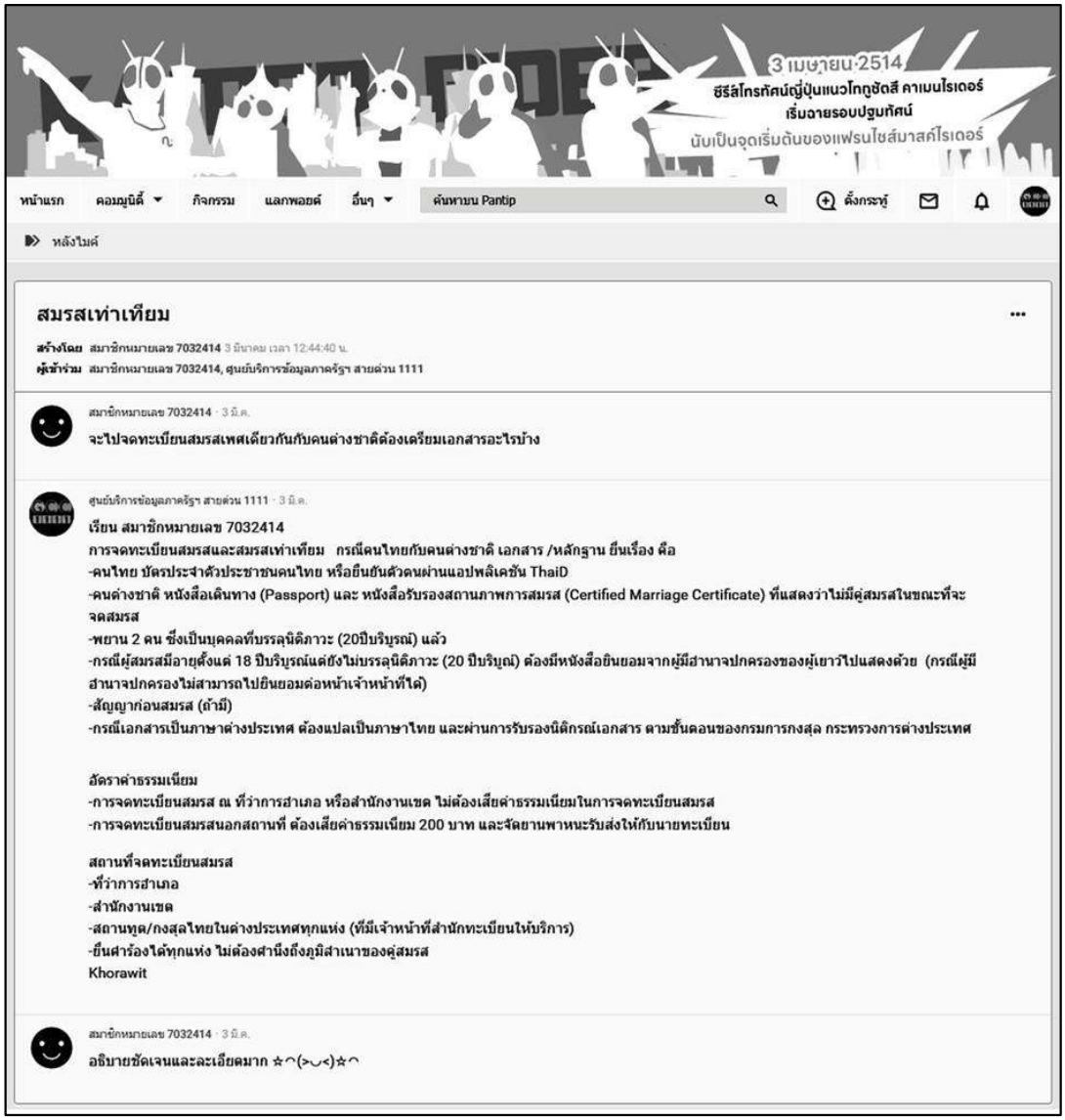
๕. กระทรวงคมนาคม

- โครงการบ้านเพื่อคนไทย
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้
- กรมทางหลวง เปิดทดลองวิ่งมอเตอร์เวย์ M81 บางใหญ่ - กาญจนบุรี ตลอดสาย

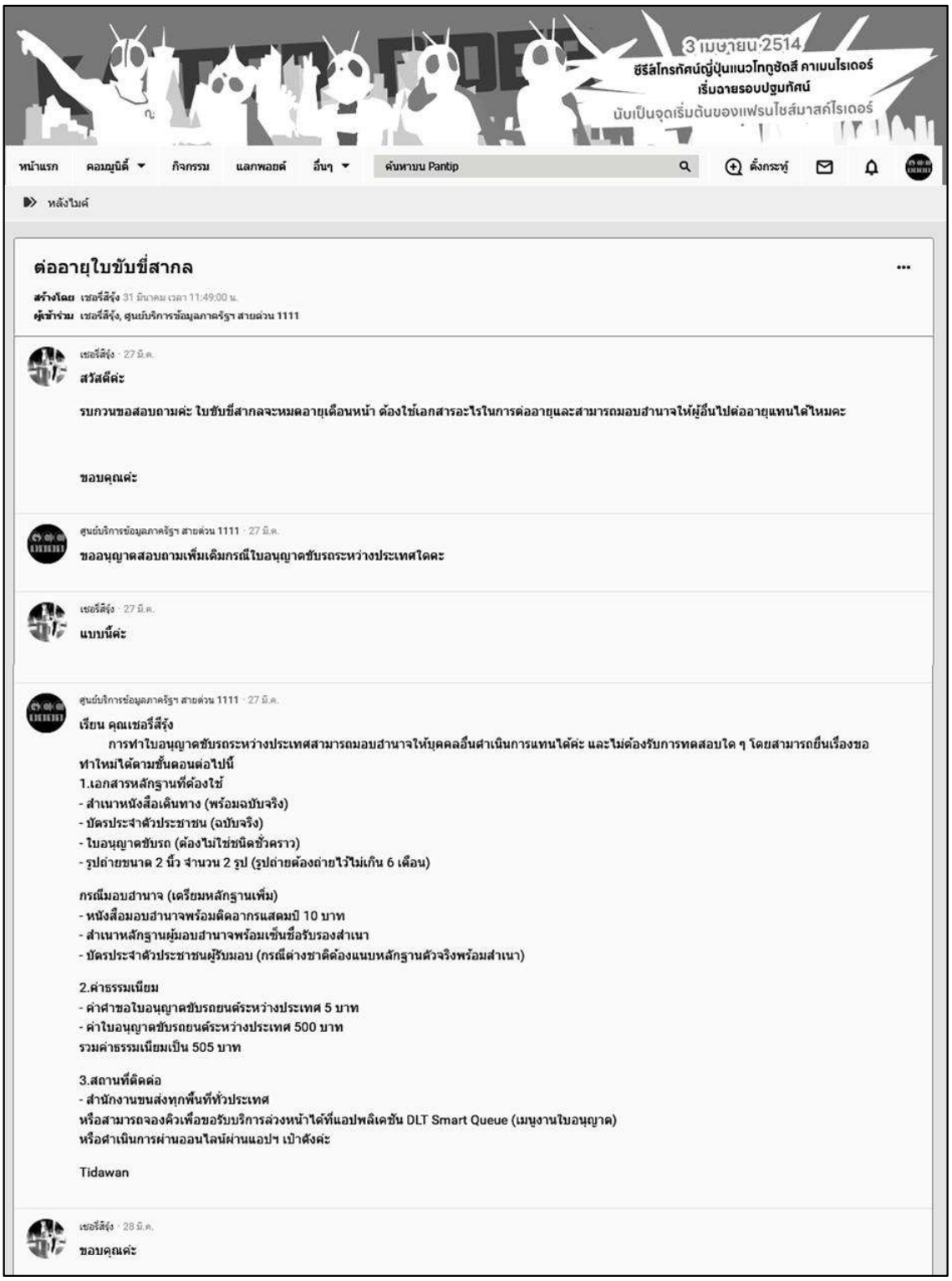
๕. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- ช่องทางการรับแจ้งปัญหา SMS และโทรศัพท์หลอกลวง
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

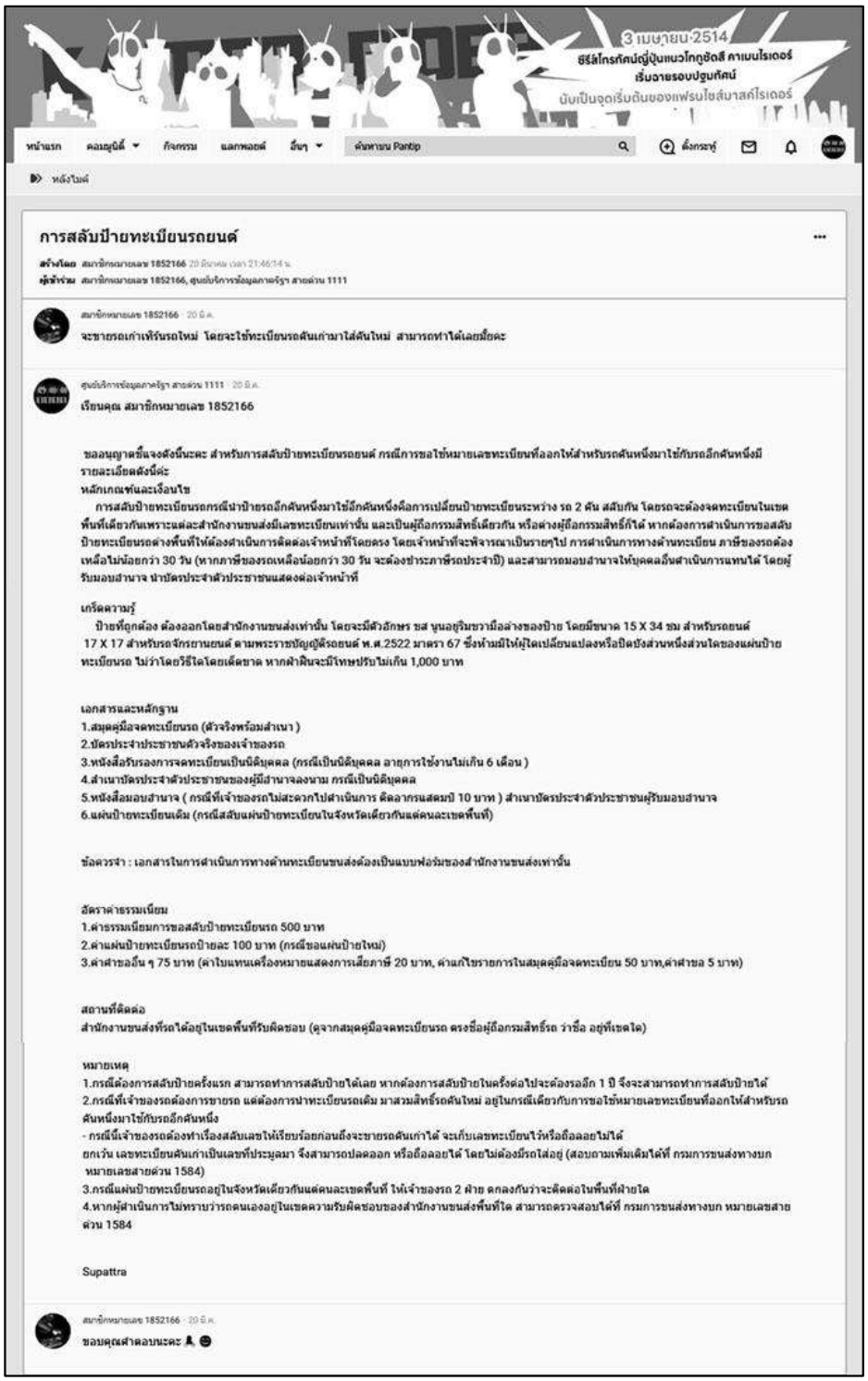
ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ทั้งหมดจำนวน ๙๐๘ เรื่อง โดยสามารถให้บริการสำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที จำนวน ๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓ ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๑๐ เรื่อง เช่น สอบถามเกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียม สอบถามเกี่ยวกับการต่ออายุใบอนุญาตขับขี่รถยนต์สากล และสอบถามเกี่ยวกับการสลับป้ายทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รูปที่ ๒๔ สอบถามเกี่ยวกับการจดทะเบียนสมรสเท่าเทียม



รูปที่ ๒๕ สอบถามเกี่ยวกับการต่ออายุใบอนุญาตขับขี่รถยนต์สากล

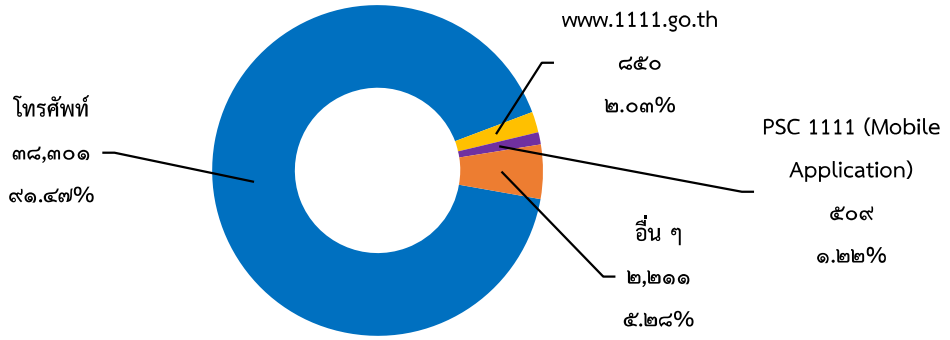


รูปที่ ๒๖ สอบถามเกี่ยวกับการสลับป้ายทะเบียนรถยนต์

๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาลหมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๘๗๑ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๘,๓๐๑ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๓,๕๗๐ ครั้ง ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๘๕๐ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๕๐๙ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๒,๒๑๑ ครั้ง ทั้งนี้ ช่องทาง www.1111.go.th ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) และช่องทางอื่น ๆ เป็นช่องทางที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเปิดให้บริการแก่ประชาชน และเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลเอง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



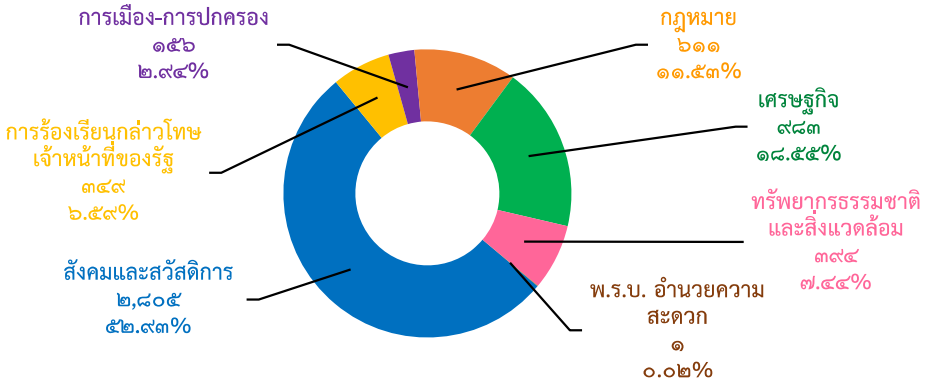
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๓๘,๓๐๑	๘๕๐	๕๐๙	๒,๒๑๑	**๔๑,๘๗๑**
ร้อยละ	๙๑.๔๗	๒.๐๓	๑.๒๒	๕.๒๘	**๑๐๐**

รูปที่ ๒๗ ภาพแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๘,๓๐๑ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๔,๔๗๑ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๙,๕๘๔ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๔,๒๔๖ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๔,๔๗๑ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๔๘๐ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๑๑๓ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๖ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๘๑๒ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๕,๒๙๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๘๐๕ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๔๙ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๑๕๖ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๖๑๑ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๙๘๓ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๓๙๔ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑ เรื่อง ดังภาพแสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง



รายการ	สังคมและสวัสดิการ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การเมือง-การปกครอง	กฎหมาย	เศรษฐกิจ	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	รวม
จำนวน (ครั้ง)	๒,๘๐๕	๓๔๙	๑๕๖	๖๑๑	๙๘๓	๓๙๔	๑	**๕,๒๙๙**
ร้อยละ	๕๒.๙๓	๖.๕๙	๒.๙๔	๑๑.๕๓	๑๘.๕๕	๗.๔๔	๐.๐๒	**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 มีนาคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๒๖๔ 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 มีนาคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๐๓๕ 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 มีนาคม ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๖๔๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๘ โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๕๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๐๔๑ 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 มีนาคม ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔๓๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๘ โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓,๐๔๔ ครั้ง

๒.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๙๓๖ เรื่อง เช่น การขออยู่ต่อในประเทศไทย รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว และการยื่นขอเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๓,๑๗๐ เรื่อง เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี และการหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๗ เรื่อง เช่น ช่องทางการนำส่งวัตถุพยานตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ และข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

๒.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน พร้อมรองรับการเชื่อมโยง

จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๐๖ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๑๓๐ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๓๖ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๒๓ เรื่อง เช่น ๑) อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ๒) การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ ๓) การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร เรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๑ เรื่อง เช่น ๑) ขอให้ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างวิทยากรที่ไม่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการเผยแผ่ธรรมตามหลักพระพุทธศาสนา ๒) ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมของพระภิกษุสงฆ์ที่ออกบิณฑบาตแต่ไม่กลับวัด ๓) ขอให้ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินค่าจ้างวิทยากรที่ไม่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการเผยแผ่ธรรมตามหลักพระพุทธศาสนา เป็นต้น ข้อเสนอแนะ จำนวน ๕ เรื่อง เช่น ๑) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนงบประมาณเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา ๒) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงพื้นที่ตรวจสอบพฤติกรรมต้องสงสัยว่าเป็นพระภิกษุปลอม ๓) ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการอนุญาตเพื่อสร้างวัดหรือสำนักสงฆ์ เป็นต้น

๒.๒.๔ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

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

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๘ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๘๓,๕๐๘ 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
๒๙,๐๕๔	๓๘,๓๐๑	๖๔๐	๒,๒๖๔	๖,๐๓๕	๑,๖๔๓	๕๓	๒,๐๔๑	๔๓๓	๓,๐๔๔

จำนวนปริมาณสายของผู้ใช้บริการช่องทางโทรศัพท์ผ่านจุด IVR ๑๑๑๑ กด ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๒๙,๐๕๔ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๒ รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๘,๓๐๑ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๙ สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ จำนวน ๖๔๐ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๕ สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ จำนวน ๒,๒๖๔ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๒๒ สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ จำนวน ๖,๐๓๕ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๗๗ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม) จำนวน ๑,๖๔๓ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๗๘ กรมคุมประพฤติ จำนวน ๕๓ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๗๙ กรมบังคับคดี จำนวน ๒,๐๔๑ ครั้ง ๑๑๑๑ กด ๘๗ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม จำนวน ๔๓๓ ครั้ง และ ๑๑๑๑ กด ๘๘ โครงการเน็ตประชารัฐ จำนวน ๓,๐๔๔ ครั้ง

จากสถิติการให้บริการในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๘๓,๕๐๘ ครั้ง โดยแบ่งเป็น การสอบถามข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๕,๒๐๗ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๓๖,๑๔๒ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๔,๓๕๓ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๓,๗๓๗ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๙๗๕ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๑,๑๐๘ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๔,๙๒๘ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๖,๑๘๐ เรื่อง และไม่มีจำนวนเรื่องบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ โดยมีสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง ดังนี้

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๔,๙๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๙๗ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๔,๖๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๒ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

๑.๒ บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๖,๑๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๓ ประกอบด้วยการสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๖,๑๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๓ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๗ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๑.๓ ไม่มีจำนวนเรื่องบริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ

๒. การใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๘,๓๐๑ ครั้ง จำแนกเป็น การให้บริการ จำนวน ๑๔,๔๗๑ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๙,๕๘๔ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๔,๒๔๖ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๔,๔๗๑ ครั้ง ประกอบด้วยการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๔๘๐ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๖,๑๑๓ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๖๖ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๔,๘๑๒ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำนวน ๕,๒๙๙ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๘๐๕ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๔๙ เรื่อง ด้านการเมืองและการปกครอง จำนวน ๑๕๖ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๖๑๑ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๙๘๓ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๓๙๔ เรื่อง และด้านพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑ เรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่ มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๕๕ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์รับแจ้งทุกข์กรุงเทพมหานคร ศูนย์ประชาบดี ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร

สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก ศูนย์ช่วยเหลือสังคม และศูนย์เอราวัณ จำนวน ๒๕๓ เรื่อง

ในการนี้ ให้มีการวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งประเมินความคุ้มค่าและความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากรของโครงการด้วย

การวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ GCC 1111

แนวโน้มและความต้องการของผู้รับบริการ

๑. การใช้บริการออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น

- **การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์** : มีแนวโน้มการใช้งาน อยู่ในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่อง ตามการเติบโตของเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้นในการติดต่อ และรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน และโซเชียลมีเดีย ซึ่งทำให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มียอดการขอใช้บริการช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งหมด จำนวน ๑,๙๒๘ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑,๗๖๓ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราร้อยละ ๙.๓๖ และในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๑,๑๔๒,๘๖๕ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีจำนวนเข้าถึงข้อมูลที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๗๔๐,๙๕๘ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราร้อยละ ๕๔.๒๔
- **บริการ Chatbot และ AI** : มีแนวโน้มการใช้ Chatbot และ AI ในการตอบคำถามเบื้องต้นหรือข้อมูลพื้นฐาน ช่วยลดเวลาการรอคอยสำหรับคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป และช่วยลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๘๒๔ ครั้ง เมื่อเทียบกับเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๗๓๒ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑๒.๕๗ 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 มีนาคม 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 มีนาคม ๒๕๖๘ สามารถให้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน ๘๓,๕๐๘ ครั้ง และให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน ๑,๙๒๘ ครั้ง โดยดำเนินการได้เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด
- ความคุ้มค่าในด้านทักษะการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน กล่าวคือ พนักงานทุกคนจะมีองค์ความรู้หลากหลายของข้อมูลทุกกระทรวง (Multi Skill) และได้รับการฝึกทักษะพร้อมทั้งได้รับการอบรมองค์ความรู้ภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยพบได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังการให้บริการทางโทรศัพท์ ที่ประเมินผลการให้บริการทั้งด้านของข้อมูลที่ได้รับ และด้านของพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๕ คะแนนเต็ม ๕ และผลประเมินการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๙ คะแนนเต็ม ๕ นอกจากนี้ยังได้รับการชมเชยจากผู้ใช้บริการ จำนวน ๑๐ ครั้ง

๒. <u>บุคลากร (งานสนับสนุน)</u>

- จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงาน ถือว่ามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ กล่าวคือ สามารถจัดทำข้อมูลเพื่อรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในสถานการณ์ปกติ และในกรณีที่ภาครัฐมีนโยบายเร่งด่วน สามารถจัดฝึกอบรมข้อมูลได้อย่างทันท่วงที และตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งได้ดำเนินการควบคุมคุณภาพการให้บริการทั้งในรูปแบบของเสียง ได้แก่ การตรวจสอบไฟล์เสียง เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย และข้อมูลที่บันทึกงานในระบบ ได้แก่ การตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกงานในระบบ ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการจัดทำและปรับปรุงข้อมูล จำนวน ๘,๕๗๘ รายการ มีการจัดฝึกอบรมข้อมูลให้กับพนักงานรับสาย และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการผ่านการบันทึกข้อมูลในระบบ จำนวน ๔๖,๔๐๗ เรื่อง

❖ **ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี**

๑. <u>เทคโนโลยี AI</u>

- ความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ เพื่อช่วยภาครัฐในการลดงบประมาณการจ้างบุคลากรในสัดส่วนที่สมดุลกับเทคโนโลยี เพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และยังสร้างการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการ Chatbot จำนวน ๘๒๔ ครั้ง มีความแม่นยำและความถูกต้องในการให้บริการของระบบ Chatbot คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๗ ของการให้บริการผ่าน BOT ทั้งหมด
    ๑. ระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ในปัจจุบันมีการเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ประกอบไปด้วย ข้อมูลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน และ กระทรวงวัฒนธรรม โดยได้มีการนำเสนอในรูปแบบ Dashboard ที่แสดงข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงาน

ที่มีความพร้อม 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. **สื่อดิจิทัลออนไลน์**

- ความคุ้มค่าของการใช้สื่อดิจิทัลออนไลน์ สร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ถูกต้องให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับภาครัฐในการส่งตรงข้อมูลถึงผู้ใช้บริการและสามารถป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จ (Fake News) ทำให้ภาครัฐลดงบประมาณในการแก้ปัญหาเรื่องอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ จำนวน ๒,๕๑๔ เรื่อง สร้างการรับรู้และเข้าถึงผู้ใช้บริการ จำนวน ๑,๑๔๒,๘๖๕ ครั้ง

๓. **เทคโนโลยี (ระบบ อุปกรณ์)**

- ความคุ้มค่าของการใช้ระบบ อุปกรณ์ ในปัจจุบัน GCC 1111 ใช้ระบบ Contact Center ในรูปแบบการรวมทุกช่องทางที่ประชาชนติดต่อเข้ามาไว้ในที่เดียว (Omni Channel) ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้จากหลากหลายช่องทาง และตลอดเวลา ภาครัฐสามารถบริหารจัดการสถิติและข้อมูลไว้ในที่เดียว และสามารถจัดเก็บเป็น Big Data เพื่อนำไปประมวลผลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติสำหรับการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐผ่าน GCC 1111
- เป็นระบบที่สามารถรองรับการให้บริการในทุกภารกิจ 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 มีนาคม 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 ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย หลักสูตร “การสร้างบริการที่เป็นเลิศด้วยแนวคิดแบบเติบโตและทำงานเป็นทีม (Service Excellence With Growth Mindset & Teamwork)” เมื่อวันที่ ๘ และ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘ และสำหรับพนักงานใหม่ ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ GCC 1111 ได้จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ ทักษะการให้บริการ Call Center มาตรฐานคุณภาพการให้บริการองค์ความรู้หน่วยงานภาครัฐ หลักสูตร การใช้งานระบบ CMS และการใช้งาน Application ในการปฏิบัติงาน

ได้จัดฝึกอบรมเมื่อวันที่ ๔ - ๗ มีนาคม ๒๕๖๘ และกระบวนการ On The Job Training ได้จัดฝึกอบรมเมื่อวันที่ ๑๐ - ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘

ขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการเป็นประจำทุกสัปดาห์

<u>การดำเนินการ</u>

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

- กรมการจัดหางาน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับสถานพยาบาลและใบรับรองแพทย์ปลอมที่ใช้ในการขอต่ออายุใบอนุญาตของแรงงานต่างด้าว ๔ สัญชาติ ได้แก่ กัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม เนื่องจากส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมการจัดหางาน และระบบสาธารณสุขภายในประเทศ เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์จากนายจ้าง สถานประกอบการ แรงงานต่างชาติ และประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ใบรับรองแพทย์ปลอม พร้อมทั้งดำเนินการสืบเบาะแสการกระทำความผิด และบังคับใช้กฎหมายต่อผู้กระทำความผิด สามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องทุกข์ ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๖๗๖๓, ๐๙ ๕๗๔๐ ๔๕๓๑, ๐๘ ๐๐๔๓ ๙๔๐๓ หรือหมายเลขสายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กด ๒ (กรมการจัดหางาน) หรือหมายเลขสายด่วนกรมการจัดหางาน ๑๖๙๔
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดมาตรการด้านความปลอดภัย โดยไม่อนุญาตให้พกพา Power Bank เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร เนื่องจากเหตุการณ์เพลิงไหม้ที่เกิดขึ้นกับสายการบินต่างประเทศ ซึ่งมีข้อสันนิษฐานว่าอาจเกี่ยวข้องกับการใช้งาน Power Bank ระหว่างเที่ยวบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัย โดยไม่อนุญาตให้ใช้ Power Bank ระหว่างอยู่บนเครื่องบิน มีผลตั้งแต่วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

- กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ประกาศมาตรการบริหารจัดการทรัพยากรสัตว์น้ำเพื่อการอนุรักษ์อย่างยั่งยืน โดยกำหนดให้ปิดอ่าวฝั่งทะเลอันดามัน ครอบคลุมพื้นที่ ๔ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา จังหวัดกระบี่ และจังหวัดตรัง ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘ เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรสัตว์น้ำในช่วงฤดูวางไข่ เลี้ยงตัวอ่อน ห้ามทำการประมงทุกชนิด ในพื้นที่ที่กำหนด ยกเว้น เครื่องมือที่ไม่กระทบต่อการฟื้นตัวของสัตว์น้ำ ทั้งนี้ เพื่อให้สัตว์น้ำมีโอกาสฟื้นฟูขยายพันธุ์ตามธรรมชาติ เพื่อนำไปสู่ความอุดมสมบูรณ์และความยั่งยืนของทรัพยากรประมงในระยะยาว กรมประมงขอความร่วมมือจากผู้ประกอบอาชีพประมงในพื้นที่ดังกล่าว ปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัด

- สำนักงานประกันสังคม มีแนวทางการขยายอายุเกษียณจาก ๕๕ ปี เป็น ๖๐ ปี ประกาศใช้ภายในปี ๒๕๖๘ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการปรับปรุงสูตรคำนวณเงินบำนาญชราภาพให้มีอัตราที่สูงขึ้น และดำเนินการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน คาดว่ากระบวนการดังกล่าวจะแล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคมยังมีภารกิจในการบริหารกองทุนเพื่อรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น โดยมีแผนการลงทุนเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของกองทุนในระยะเวลา ๑๐ ปีข้างหน้า ซึ่งต้องใช้เงินลงทุนประมาณ ๕ - ๖ ล้านล้านบาท ทั้งนี้ ได้มีการปรับแนวทางการลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น ปัจจุบันสามารถเพิ่มอัตราผลตอบแทนของกองทุนเป็นร้อยละ ๕ และตั้งเป้าหมายที่จะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๖ ภายใน ๒ ปีข้างหน้า

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 มีนาคม 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

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) เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๘ 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 มีนาคม ๒๕๖๘ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพ และการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่ผ่านมา โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

๑) เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๖๕.๕๗% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

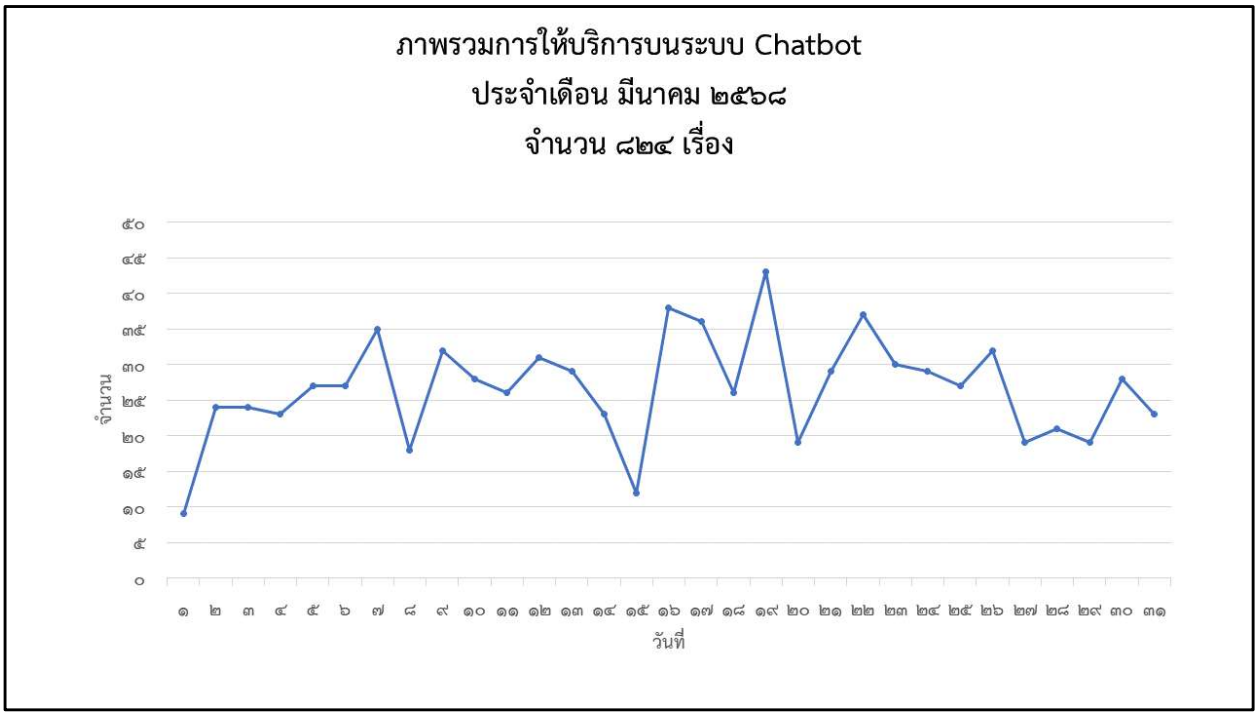
๒) ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic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

๓) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีการจัดประชุมในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ โดยมีความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot คิดเป็น ๖๕.๕๗% ทีมงานจึงได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้าง ของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phrase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น

๔) ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒ รายการ Response จำนวน ๑๔ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๗ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม–คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

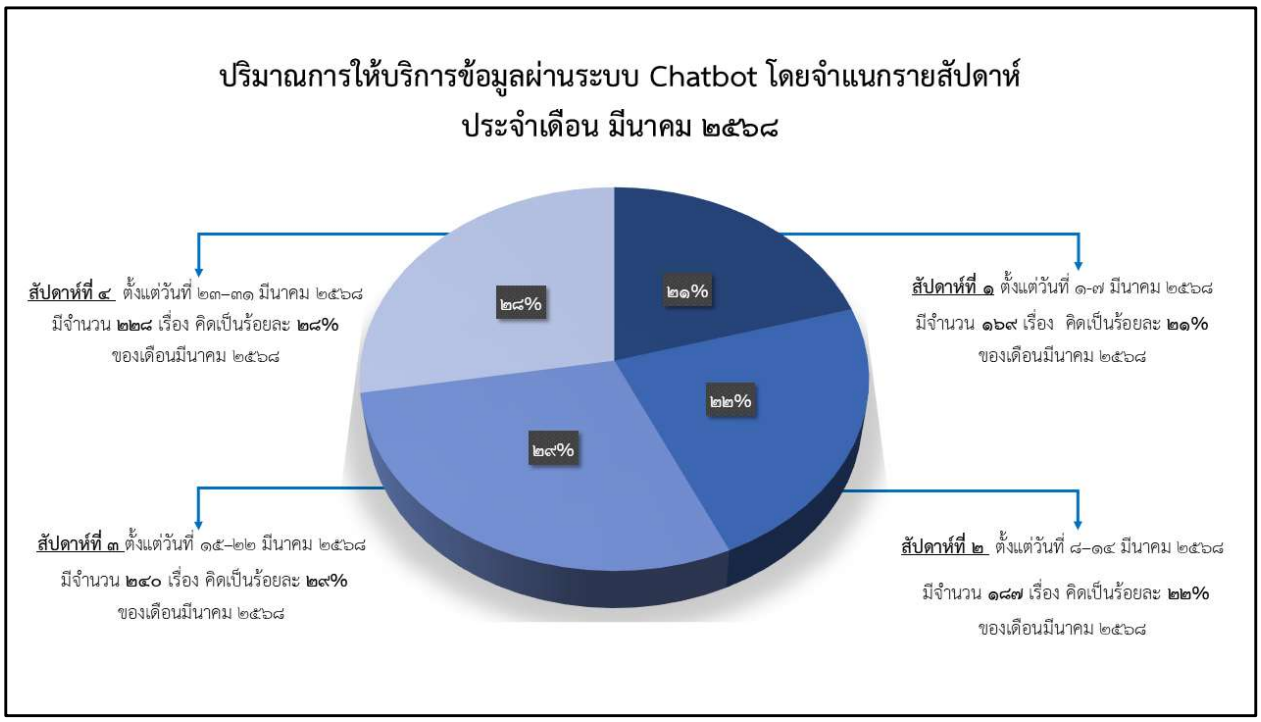
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



รูปที่ ๒๙ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ มีการให้บริการรวมทั้งหมดจำนวน ๘๒๔ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



รูปที่ ๓๐ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๗ มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๑๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑ สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๘ – ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๑๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒ สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ – ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๒๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙ และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๒๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘ ของเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

ตารางที่ ๔ สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

กระทรวง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	๑๔๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๒๔
กระทรวงการคลัง	๑๑๗
กระทรวงอุตสาหกรรม	๘๕
สำนักนายกรัฐมนตรี	๔๘
กระทรวงแรงงาน	๓๓
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๓๓
กระทรวงสาธารณสุข	๒๗
กระทรวงการต่างประเทศ	๒๖
กระทรวงพลังงาน	๒๓
กระทรวงพาณิชย์	๒๑
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๙
กระทรวงคมนาคม	๑๘
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๘
กระทรวงกลาโหม	๑๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๓
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๑
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๗
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๗
กระทรวงยุติธรรม	๖
สำนักงานอัยการสูงสุด	๖

กระทรวง	จำนวน
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๕
ราชบัณฑิตยสถาน	๔
รวมทั้งหมด	**๘๒๔**

ตารางที่ ๕ คำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	ความรู้เกี่ยวกับสถานธนานุบาล	๕๘
	จุดผ่านแดนทั่วประเทศ ให้คนไทยเดินทางกลับเข้าประเทศอย่างถูกกฎหมาย	๓๑
	การชำระค่าไฟฟ้า - น้ำประปา	๒๕
	อัตราค่าไฟฟ้า - น้ำประปา	๕
	การเปิดลงทะเบียนขอความช่วยเหลือแก้หนี้นอกระบบ	๕
	BMA Express Service จุดบริการด่วนมหานคร	๔
	โทษและช่องทางการแจ้งละเมิดการใช้ไฟฟ้า	๒
	โครงการพัฒนาระบบการเดินเรือในคลองผดุงกรุงเกษม	๒
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๒
	การขอติดตั้งไฟฟ้า - น้ำประปา	๒
	คำถามอื่น ๆ	๑๑
รวม		**๑๔๗**

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๕๐
	การแจ้งอายัดบัญชีม้า	๒๙
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๑๘
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๑๑
	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๗
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อประโยชน์สาธารณะ	๔
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๔
	แนวทางแก้ไขเมื่อเจอปัญหาซื้อขายออนไลน์	๑
รวม		**๑๒๔**
กระทรวงการคลัง	โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ	๕๗
	การจ่ายเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลขสามหลัก	๒๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับสลากกินแบ่งรัฐบาล ตัวเลข ๓ หลัก	๑๔
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง	๖
	บทกำหนดโทษเกี่ยวกับภาษี	๓
	การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	๓
	การเพิ่มเบี้ยความพิการ	๒
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๑
	การจัดเก็บภาษี ภาษีป้าย Signboard Tax	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่น ๆ	๓
รวม		**๑๑๗**
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๕๒
	ราคาแร่	๓๓
รวม		**๘๕**
สำนักนายกรัฐมนตรี	การใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)	๓๗
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๑๑
รวม		**๔๘**
กระทรวงแรงงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๘
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๔
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๔
	ความหมายของค่าจ้าง	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการจัดหางาน	๑
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑
	โครงการไทยมีงานทำ	๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๑
	การเปลี่ยนนายจ้างและสถานที่ทำงานของแรงงานต่างด้าว	๑
	คำถามอื่น ๆ	๙
รวม		**๓๓**
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๔
	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๓
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๓
	การทำบัตรประจำตัวคนพิการ	๒
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๒
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๑
	ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิเด็ก	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธนานุเคราะห์	๑
	คำถามอื่น ๆ	๔
รวม		**๓๓**
กระทรวงสาธารณสุข	การบริจาคโลหิต	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข	๕
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือ อสม.	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม	๒
	การตรวจสอบสิทธิ์การรักษาพยาบาล	๑
	การให้บริการฉุกเฉินศูนย์นเรนทร ๑๖๖๙	๑
	โครงการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกด้วย HPV DNA Test ฟรี	๑
	นโยบาย ๓๐ บาทรักษาทุกที่ด้วยบัตรประชาชนใบเดียว	๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑
	คำถามอื่น ๆ	๒
รวม		**๒๗**

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๙
	การออกเอกสารเดินทางฉุกเฉิน (Emergency Certificate - E.C.)	๓
	แอปพลิเคชัน Thai Consular	๓
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	การช่วยเหลือและคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ	๒
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การแปลและการรับรองเอกสาร	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการต่างประเทศ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๑
รวม		**๒๖**
กระทรวงพลังงาน	การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. พื้นที่ต่าง ๆ	๒๑
	Smart Label ฉลากประหยัดพลังงาน	๒
รวม		**๒๓**
กระทรวงพาณิชย์	การจดทะเบียนพาณิชย์	๑๕
	การจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด	๓
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๑
	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออกและนำเข้าสินค้า	๑
	โครงการธงฟ้าราคาประหยัดพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น	๑
รวม		**๒๑**
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ราคาสินค้าทางการเกษตร	๗
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๓

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๓
	ส.ป.ก. แจ้ง ยื่นความประสงค์เปลี่ยน ส.ป.ก.๔-๐๑ เป็นโฉนดได้ทั่วประเทศ	๒
	การอบรมหลักสูตรผู้ควบคุมการขายวัตถุอันตรายทางการเกษตร ปี ๒๕๖๗	๒
	โครงการสนับสนุนปุ๋ยลดต้นทุนการผลิตของเกษตรกรผู้ปลูกข้าว (ปุ๋ยและชีวภัณฑ์คนละครึ่ง)	๑
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑
รวม		**๑๙**
กระทรวงคมนาคม	โครงการบ้านเพื่อคนไทย	๑๔
	เส้นทาง - อัตราค่าโดยสาร-การให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส	๒
	ขอใบอนุญาตขับรถระหว่างประเทศผ่านแอปพลิเคชัน เป๋าตัง	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์ระหว่างประเทศและเอกสารที่ใช้	๑
รวม		**๑๘**
กระทรวงศึกษาธิการ	การให้บริการของสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙	๑๐
	การให้บริการของการณาปนกิจสงเคราะห์ครูและบุคลากรทางการศึกษา	๕
	การเปิดรับสมัครนักเรียน-นักศึกษาใหม่ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ	๓
รวม		**๑๘**
กระทรวงกลาโหม	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๖
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงกลาโหม	๓
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๓
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑
รวม		**๑๔**
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๕
	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๔
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	หมายเลขโทรศัพท์ที่ควรมีติดตัวระหว่างการเดินทาง	๑
	ประเภทของใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
รวม		**๑๓**
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๑๐
	โครงการบัตรเดียวเที่ยวทุกที่	๑
รวม		**๑๑**
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๕
	การขอรับหนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร	๑
	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๑
รวม		**๗**
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	ความแตกต่างของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ	๖
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑
รวม		**๗**
กระทรวงยุติธรรม	ช่องการนำส่งวัตถุพยานตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์	๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	๑
รวม		**๖**

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

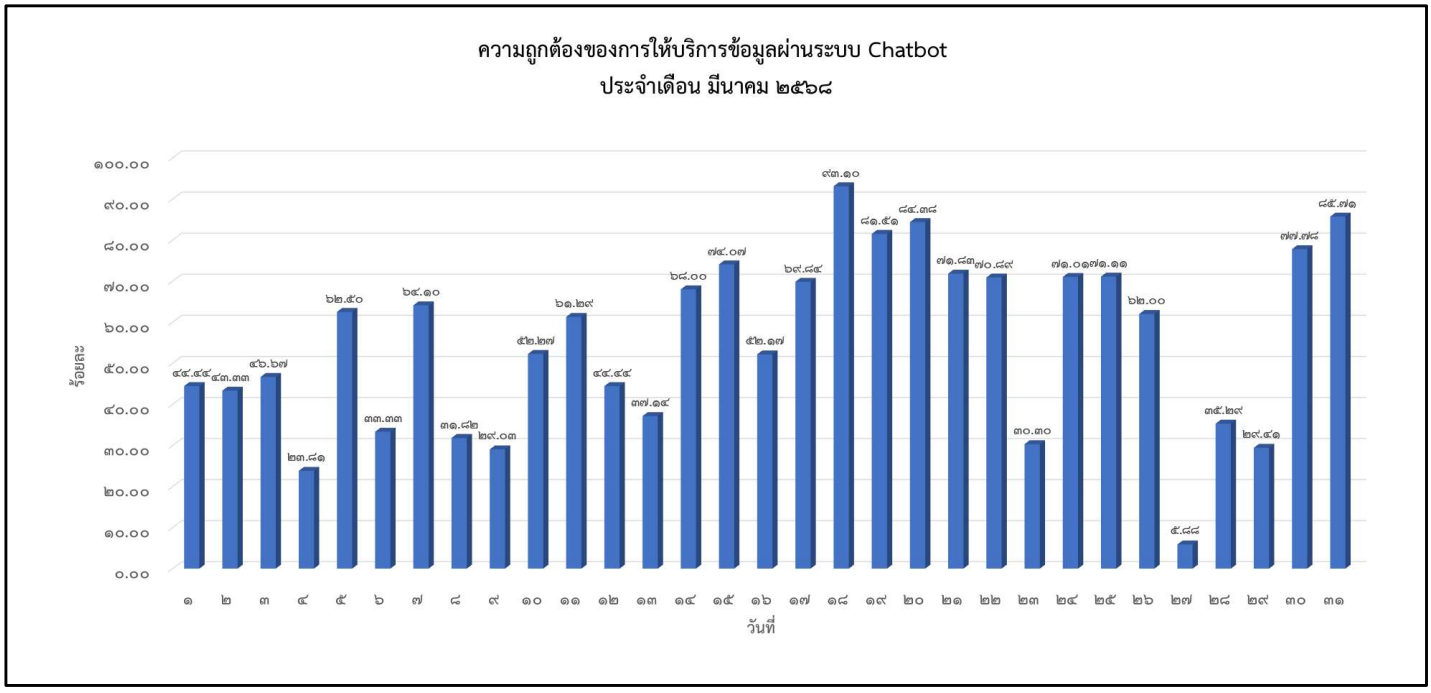
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๖
รวม		**๖**
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	การเข้ามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐของประชาชน	๔
	การคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหาในการกระทำการทุจริตในภาครัฐ	๒
รวม		**๖**
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	การขออนุญาตประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย	๕
	ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ	๑
รวม		**๖**
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	ความหมาย การฟอกเงิน	๕
รวม		**๕**
ราชบัณฑิตยสถาน	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๔
รวม		**๔**
รวมทั้งหมด		**๘๒๔**

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



รูปที่ ๓๑ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า Chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบ และถูกต้องทุกคำถาม

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๗% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phrase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot
เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

ปัญหา อุปสรรค

จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๗ โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการลดลง เนื่องจากประชาชนสอบถามข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้ และคำถามเฉพาะเจาะจงหรือยังไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ ประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบยังมีการแปลงคำผิดเพี้ยน และตีความความหมายของคำถามไม่ได้ในบางประโยค การสอบถามข้อมูลที่เป็นกระแสหรือสถานการณ์ปัจจุบันทำให้ระบบไม่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้ถูกต้อง พร้อมทั้ง ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับการนำข้อมูลบนระบบ Chatbot ไปใช้งานในฐานข้อมูล Big Data

ข้อเสนอแนะ

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 มีนาคม 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	๑	๐.๓๑
๔	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๒	๑๕.๙๐
๘	กระทรวงพลังงาน	๕๐	๑๕.๒๙
๙	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐	กระทรวงมหาดไทย	๔๔	๑๓.๔๖
๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๔๕	๑๓.๗๖
๑๒	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓	กระทรวงศึกษาธิการ	๔๕	๑๓.๗๖
๑๔	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙	กระทรวงแรงงาน	๔๕	๑๓.๗๖
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑	สำนักนายกรัฐมนตรี	๔๕	๑๓.๗๖
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		**๓๒๗**	**๑๐๐.๐๐**

ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒ รายการ Response จำนวน ๑๔ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๓๑๑ รายการ รวมทั้งหมด ๓๒๗ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ประกาศปิดอุทยานแห่งชาติธารโบกขรณี ศูนย์การเรียนรู้ลำตะคองมีกี่โซน สถานที่ติดต่อประกันสังคมพื้นที่เขตมีนบุรี เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงาน เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

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 มีนาคม 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 มีนาคม 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

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 มีนาคม 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 หน่วยงานสุดท้าย

สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมเปรียบเทียบกับแผนงานที่กำหนดไว้

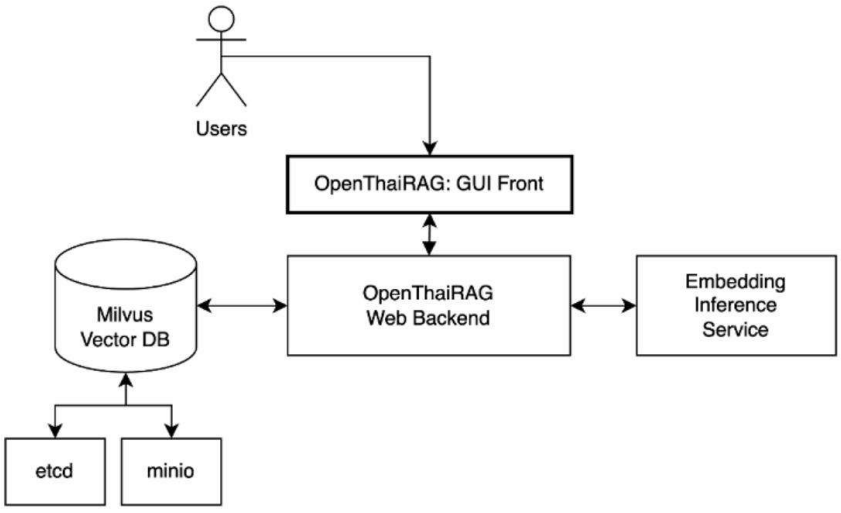
สำหรับการดำเนินงานในเฟสการเตรียมความพร้อม ระยะเวลาการดำเนินงาน ๔ เดือน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๗ เป็นการรวบรวมข้อมูล (ระบบที่ ๒) ทั้งการเตรียมชุดข้อมูล Phase ๑ การชำระภาษี กรมสรรพากร และนำข้อมูลไปทดสอบกับ Generative AI Model อื่น และข้อมูลภาษาไทยจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้ง ฐานข้อมูล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

ระบบที่ ๑ : ระบบต้นแบบ Chatbot แบบ Generative AI ผ่านช่องทาง Line

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผนการดำเนินการในหน้าที่ ๙๔ กล่าวคือ

- กิจกรรมที่ ๑ มีกำหนดแล้วเสร็จภายในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗) และกำลังดำเนินการกิจกรรมที่ ๒ มีกำหนดแล้วเสร็จภายในไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) ในเดือนมีนาคมนี้ 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

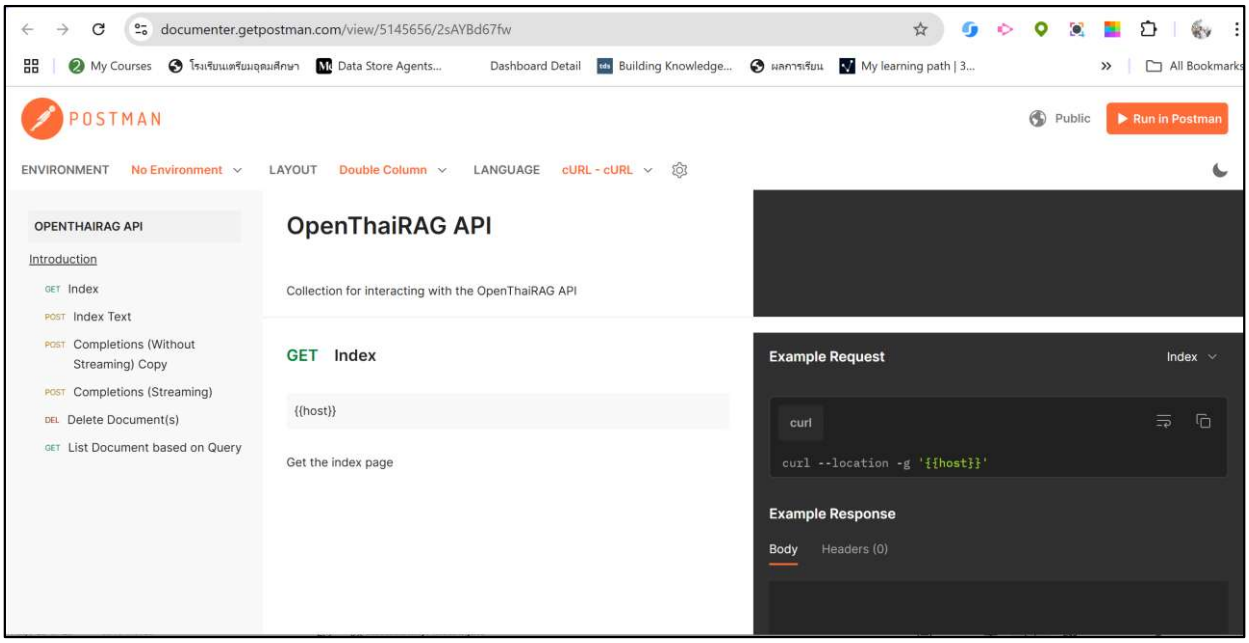
ระบบนี้ช่วยให้การค้นหาข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องการค้นหาข้อมูลที่มีความซับซ้อนหรือมีความหมายใกล้เคียงกันในเชิงบริบท

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 พัฒนาส่วนตอบคำถาม 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/

สรุปความก้าวหน้าของ Component ต่างๆ ของระบบ

ลำดับ	Component	รายละเอียด	ความก้าวหน้า
OpenThaiRAG: GUI Front ส่วนอินเทอร์เฟซผู้ใช้สำหรับพิมพ์คำถามและแสดงคำตอบ			
1	GUI Flask Frontend	ระบบอินเตอร์เฟซสำหรับการทดสอบและใช้งาน API	10%
OpenThaiRAG Web Backend ส่วนประมวลผลกลางของระบบ ทำหน้าที่ รับคำถามจากผู้ใช้ ค้นหาและสกัดข้อมูลจากฐานข้อมูลเวกเตอร์ จัดทำดัชนีเอกสาร และเรียกใช้งาน **LLM**			
2	Web API	พัฒนา Flask API เพื่อรองรับการจัดทำดัชนีเอกสาร และการประมวลผลคำถาม	100%
3	RESTful API Docs	เอกสารสำหรับการใช้งาน RESTful API และตัวอย่างคำขอ	100%
4	Document Indexing	กระบวนการตัด Chunk และจัดทำดัชนีเอกสารภาษาไทย	70%
5	Query Processing	ระบบประมวลผลคำถามด้วยการค้นคืนข้อมูลและสร้างคำตอบจาก LLM	10%
6	Security Features	การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงและการปกป้องข้อมูล	0%
7	Test Scripts	สคริปต์ทดสอบระบบ การจัดทำดัชนีและการเรียกใช้คำตอบผ่าน API	0%
Milvus Vector DB ฐานข้อมูลเวกเตอร์สำหรับจัดเก็บเอกสารฝังตัว (**Embeddings**) และค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง			
8	Milvus Vector DB	ฐานข้อมูลเวกเตอร์สำหรับจัดเก็บและค้นคืน embeddings	100%
9	Etcd	ระบบจัดเก็บ Metadata และการประสานงานคลัสเตอร์สำหรับ Milvus	100%

ลำดับ	Component	รายละเอียด	ความก้าวหน้า
10	MinIO	ให้บริการเก็บไฟล์แบบ S3-Compatible สำหรับ Milvus	100%
Embedding Inference Service บริการสร้างเวกเตอร์จากข้อความ/เอกสาร โดยใช้โมเดล **BAAI/bge-m3**			
11	Vector Embeddings	ใช้โมเดล BAAI/bge-m3 สำหรับสร้าง embeddings ภาษาไทย	100%
Deployment & Infrastructure ระบบการติดตั้งและจัดการคอนเทนเนอร์ของแต่ละส่วนประกอบในระบบ			
12	Docker Deployment	ระบบการติดตั้งและจัดการคอนเทนเนอร์ของทุก Component	10%

ระบบที่ ๒ : ระบบจัดเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

การดำเนินการในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐของหน่วยงานใหม่ คือ กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ๖ ใน ๑๒ กระทรวงใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นี้
๒. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐการให้บริการเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ของหน่วยงานเดิมลงฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
๓. ตรวจสอบการแสดงผลของข้อมูลทั้งสองชุดบน Dashboard

ทั้งนี้ รายละเอียดการดำเนินงานเพิ่มเติม จะนำเสนอในส่วนการรายงานขอบเขตงาน ข้อ ๔.๔.๔

การเปรียบเทียบกับแผนที่ได้กำหนดไว้ : การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

ระบบที่ ๓ : ระบบข้อมูลเปิดภาครัฐ Open Data

การดำเนินการในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ โดยสรุป ดังนี้

๑. นำเข้าข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เดือนมีนาคม 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 ทีมวิจัยจึงจะนำเทคนิค RAG (Retrieval-Augmented Generation) มาประยุกต์ใช้ เพื่อควบคุมการสร้างคำตอบให้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ระบบที่ ๒: ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

๑. ในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

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 มาให้ และจัดทำชุดข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพิ่มเติมสำหรับเนื้อหาที่ยังตอบไม่ถูกต้อง

๒. นำระบบ Generative AI ไปทำงานร่วมกับระบบ Intent-based เพื่อลดจำนวนการตอบกลับที่ไม่สามารถคาดเดาคำตอบได้

ระบบที่ ๒: ระบบจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ Big Data

จัดประชุมเพื่ออัพเดตการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อควบคุมประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

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

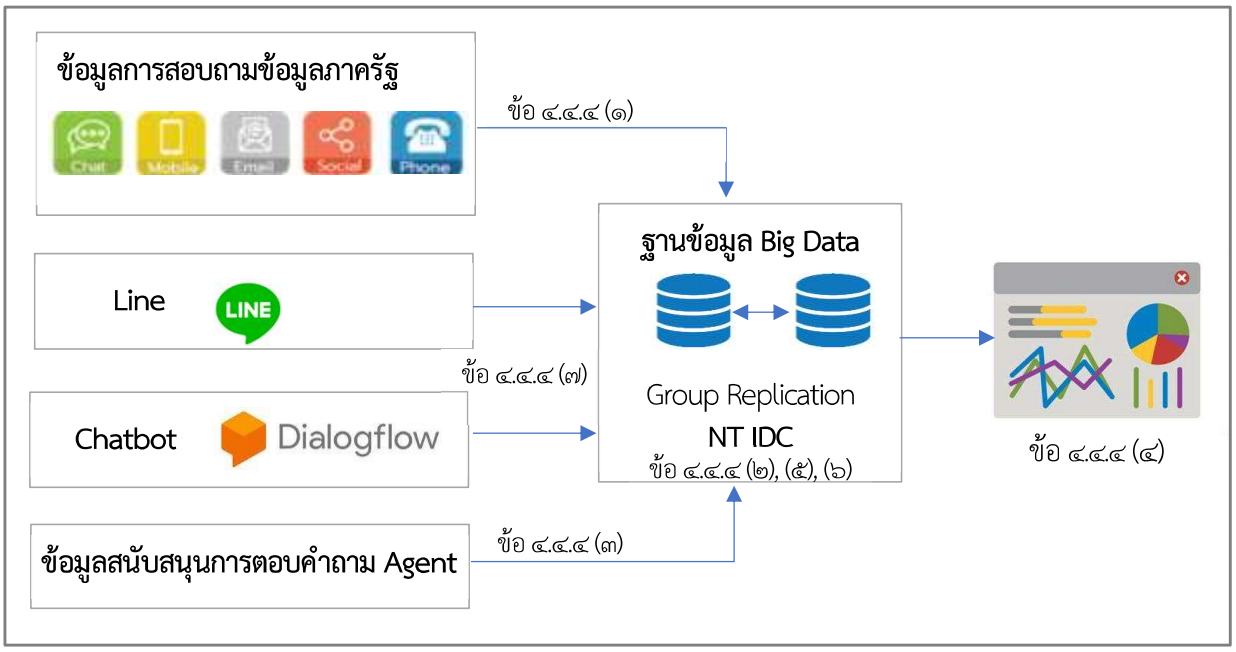
การดำเนินการ

GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๒๐ หน่วยงานเดิม ประกอบด้วย ๑๕ หน่วยงานนำร่อง และ ๓ ประเด็น สำคัญที่ประชาชนให้ความสนใจมากที่สุดจากจำนวน ๕ 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 แสดงภาพรวมโครงการระบบจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

โครงสร้างข้อมูล

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

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ เป็นชุดข้อมูลที่รวบรวมมาจากการบันทึกการตอบข้อซักถามของประชาชนทั้งจากระบบอัตโนมัติ เช่น Chatbot และพนักงานรับสาย (Agent) มีโครงสร้าง ดังนี้

ตารางที่ ๘ ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ

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

ชุดข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ	
Fields	รายละเอียด
Type	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'
Channel	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา เช่น Phone, Facebook, Web Chat
PriCat	๔ หมวดประเภทคำถาม (Categories) ประกอบด้วย เศรษฐกิจ, การเมือง - การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ และ การศึกษาและเทคโนโลยี
SubCat	หมวดหมู่ย่อย เช่น กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี
Topic	หัวข้อคำถาม
Summary	ข้อความสรุปเรื่องที่ประชาชนสอบถาม
Description	ข้อความสรุปการตอบกลับ
PriAgency	กระทรวงที่รับผิดชอบ
SecAgency	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบ
Status	สถานะงาน
Closed	เวลาปิดงาน
a_number	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน
Link	ที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถาม เช่น Link ในระบบ CMS, Website อื่น ๆ
Reference	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief 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

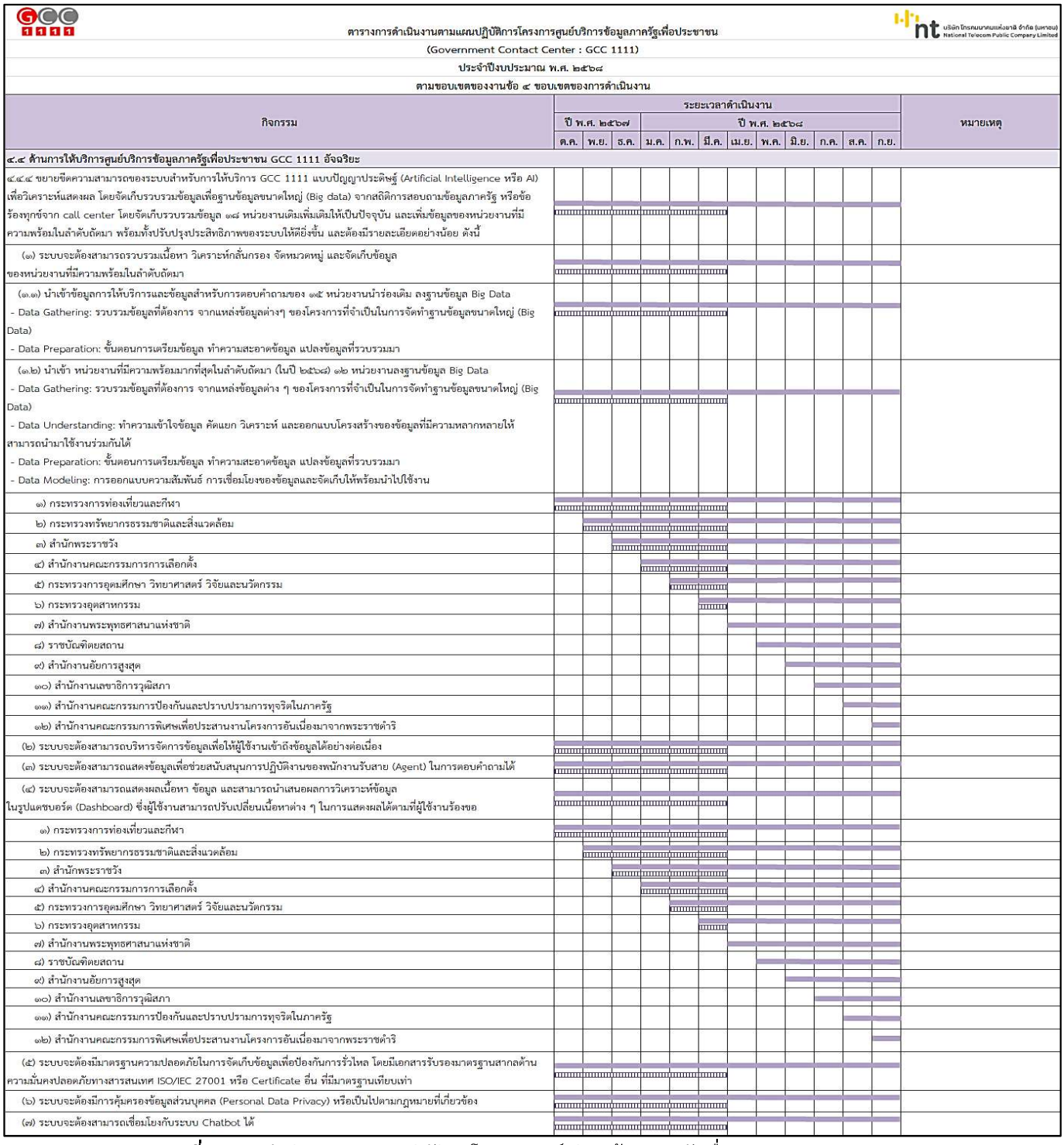
แผนการดำเนินการ

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 มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



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 สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

รายละเอียดการดำเนินการ

รายละเอียดการดำเนินงานจะอธิบายแยกตามข้อคุณสมบัติของระบบ ๔.๔.๔ (๑) – ๔.๔.๔ (๗) ดังนี้

๑. คุณสมบัติ ๔.๔.๔ (๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์กลั่นกรอง จัดหมวดหมู่และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ในเดือน มีนาคม 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 กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และกระทรวงอุตสาหกรรม

Message | Result 1 | Profile | Status

หน่วยงานนำร่อง	จำนวนครั้งการติดต่อ	ปรับปรุงล่าสุด
กระทรวงการคลัง	878886	2025-03-31 23:50:08
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	527832	2025-03-31 23:49:22
สำนักนายกรัฐมนตรี	196202	2025-03-31 23:25:05
กระทรวงแรงงาน	183444	2025-03-31 21:15:17
กระทรวงสาธารณสุข	157297	2025-03-31 23:01:37
กระทรวงมหาดไทย	98707	2025-03-31 23:44:57
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	93647	2025-03-31 20:39:46
กระทรวงคมนาคม	28763	2025-03-31 21:58:11
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	28346	2025-03-31 20:52:16
กระทรวงยุติธรรม	24104	2025-03-31 19:12:06
กระทรวงพาณิชย์	19696	2025-03-31 20:30:26
กระทรวงการต่างประเทศ	13858	2025-03-31 16:54:30
กระทรวงศึกษาธิการ	11624	2025-03-31 17:44:27
กระทรวงกลาโหม	9239	2025-03-31 20:28:29
กระทรวงวัฒนธรรม	8252	2025-03-31 18:53:35
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	7418	2025-03-31 20:51:56
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	7102	2025-03-31 17:40:32
กระทรวงพลังงาน	6755	2025-03-31 21:26:13
ธนาคารแห่งประเทศไทย	5970	2025-03-31 22:23:43
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4655	2025-03-31 18:40:37
สำนักพระราชวัง	3873	2025-03-31 23:18:47
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	2562	2025-03-31 12:01:26
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	2372	2025-03-28 08:14:22
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	1855	2025-03-31 17:50:21
กระทรวงอุตสาหกรรม	1160	2025-03-31 23:09:57
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	216	2025-03-24 15:24:19

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)

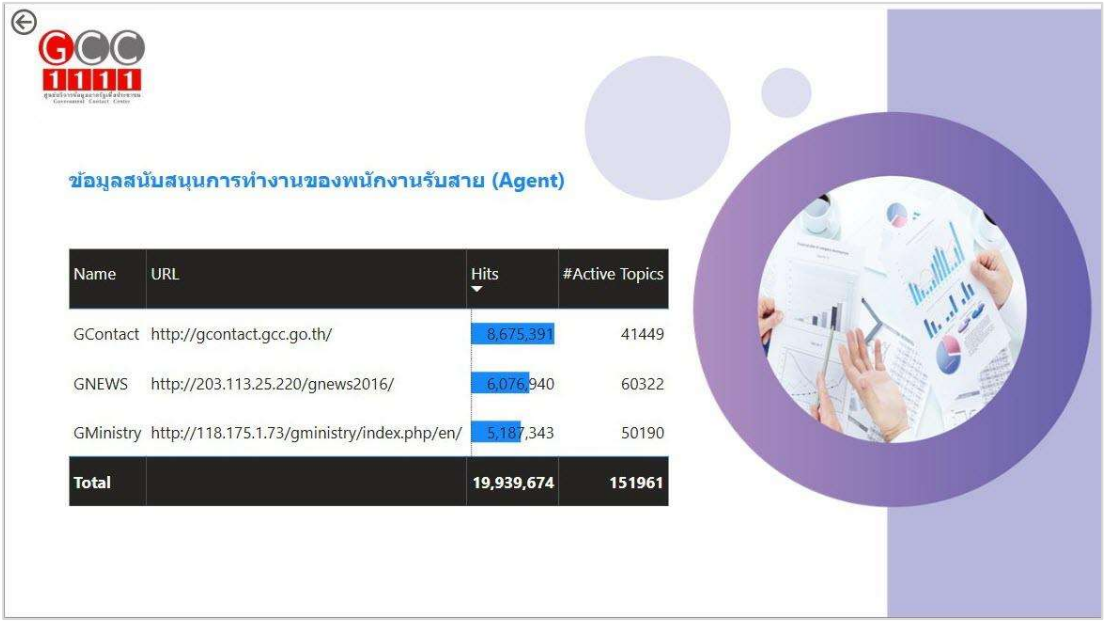
<u>๓. คุณสมบัติ ๔.๔.๔ (๓)</u> ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

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

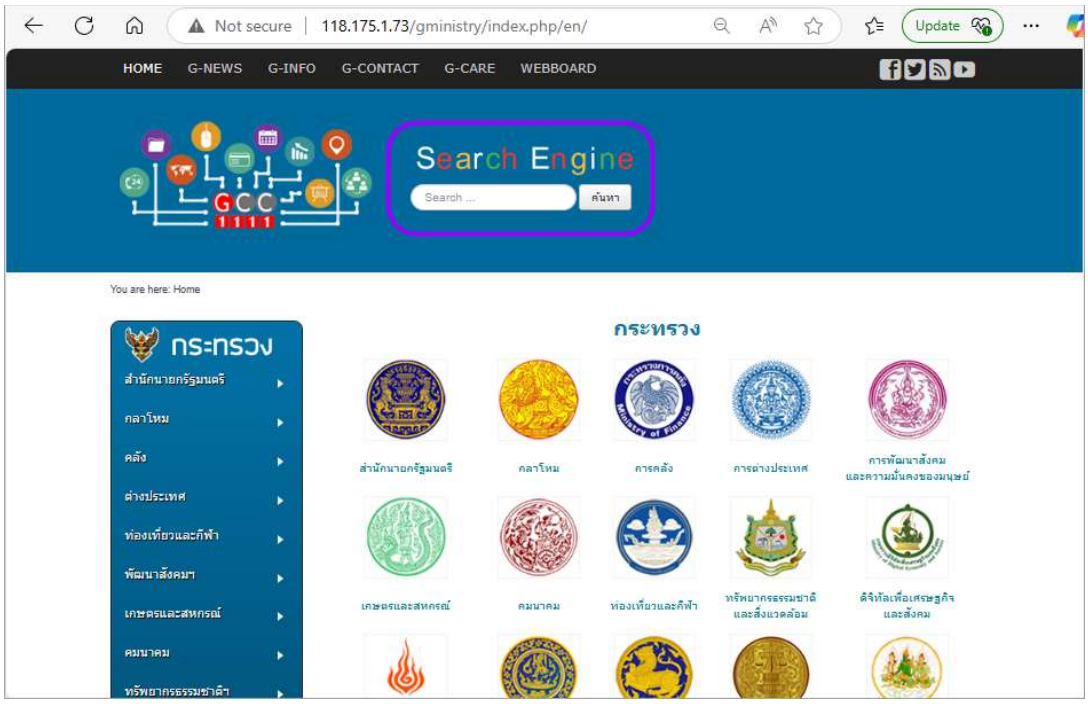


ข้อมูลสนับสนุนการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent)

Name	URL	Hits	#Active Topics
GContact	http://gcontact.gcc.go.th/	8,675,391	41449
GNEWS	http://203.113.25.220/gnews2016/	6,076,940	60322
GMinistry	http://118.175.1.73/gministry/index.php/en/	5,187,343	50190
Total		**19,939,674**	**151961**

รูปที่ ๓๕ ระบบ Dashboard ได้เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ CMS ที่สนับสนุนการตอบคำถามของ Agents

รูปที่ ๓๖ ระบบ CMS GNews



รูปที่ ๓๗ ระบบ CMS Gministry

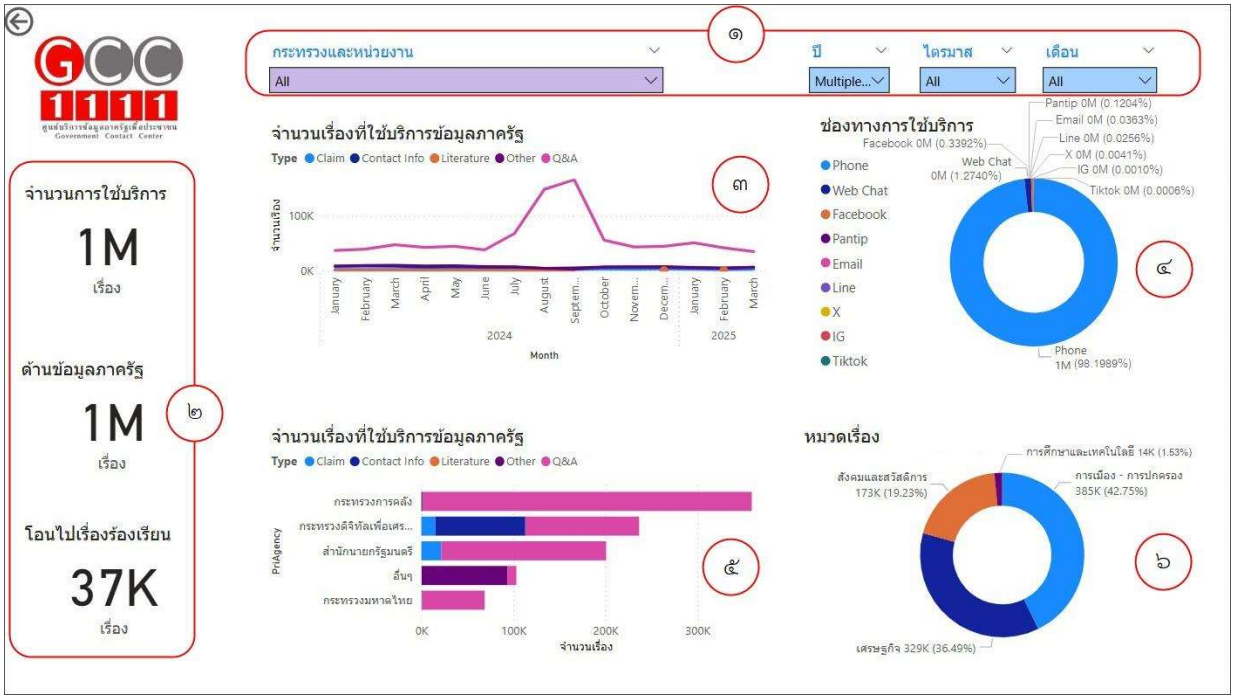
รูปที่ ๓๘ ระบบ CMS GContact

<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

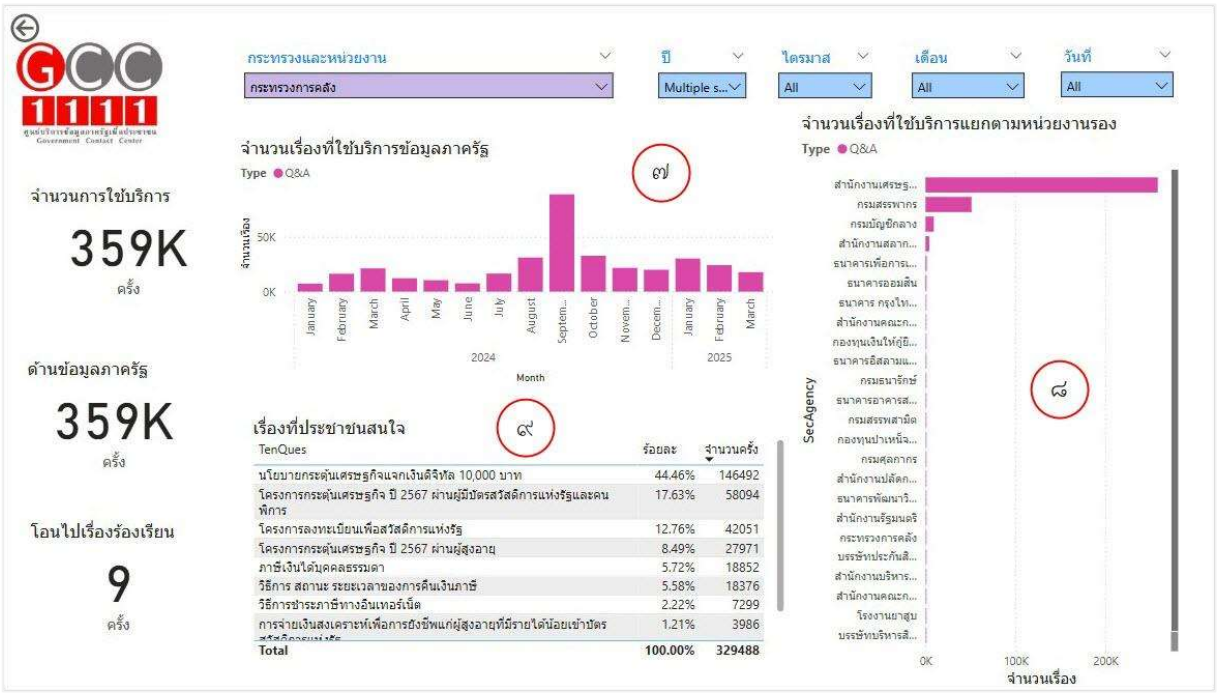
- การติดต่อขอใช้บริการในแต่ละเดือน ในแต่ละรูปแบบการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูล (Q&A) การร้องเรียน (Claim) การขอเอกสารหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ (Literature) และการสอบถามช่องทางการติดต่อ (Contact Info) แสดงในส่วนหมายเลข ๓

- 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

Dashboard By Ministry (หน้าที่ ๒) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดของกระทรวงการคลัง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลทั้งหมดในปี ๒๕๖๗ – ๒๕๖๘ เป็นต้น

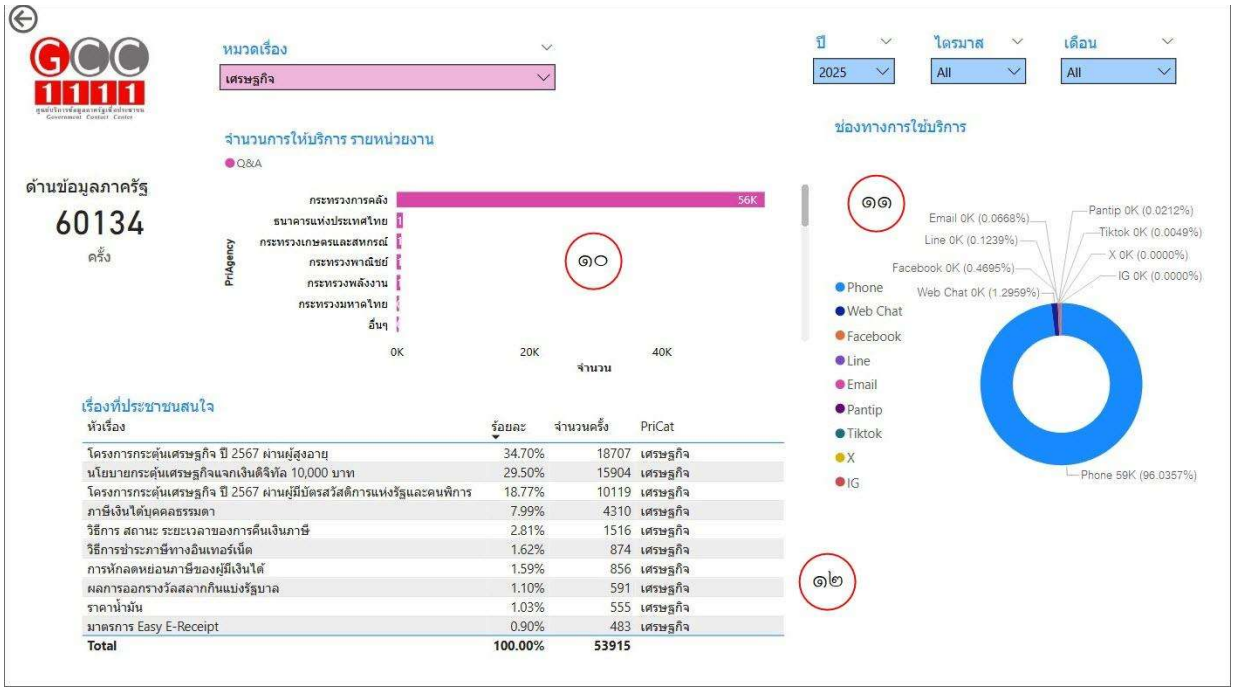


รูปที่ ๔๐ รูปแบบแดชบอร์ด By Ministry (หน้าที่ ๒)

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) จะแสดงสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ ลงรายละเอียดรายหมวดเรื่อง จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลสอบถามฯ ของหมวดเรื่องเศรษฐกิจ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นต้น



รูปที่ ๔๑ รูปแบบแดชบอร์ด By Primary Category (หน้าที่ ๓)

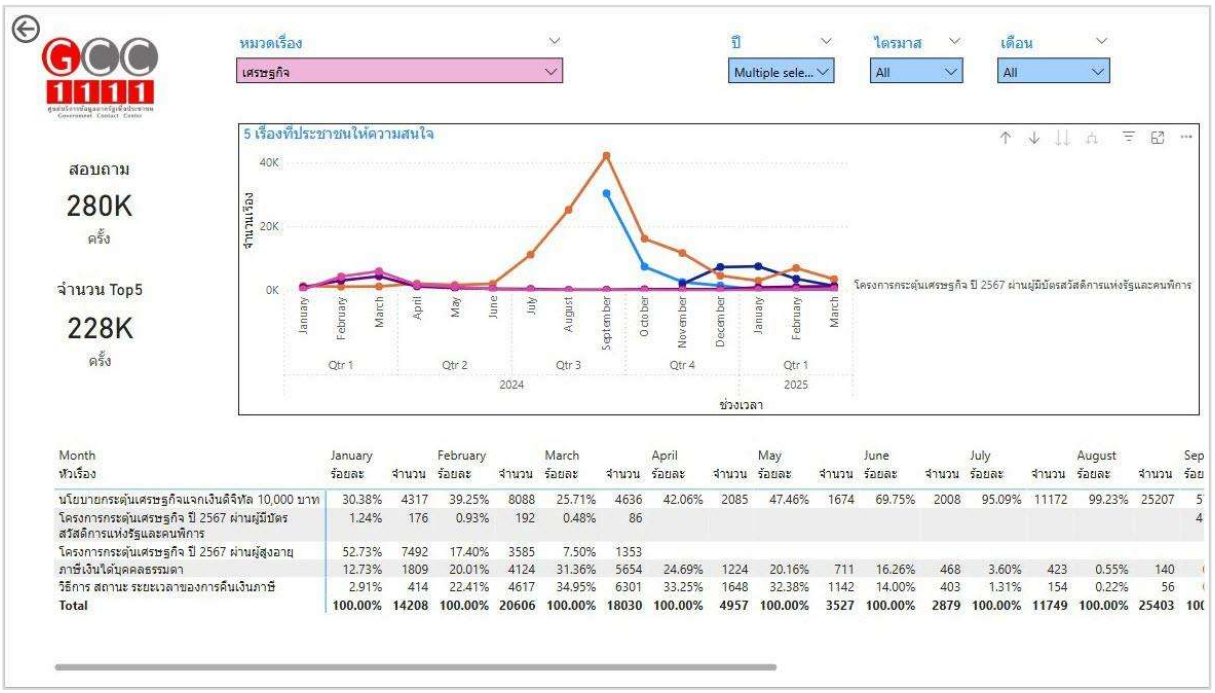
ข้อมูลด้านการให้บริการข้อมูลภาครัฐ ในรายละเอียดของกระทรวง

- สถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ที่เกี่ยวข้องกับ หมวดเรื่องที่กำหนด สรุปเป็นรายกระทรวง แสดงในส่วนหมายเลข ๑๐

- สถิติการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) ที่เกี่ยวข้องกับ หมวดเรื่องที่กำหนด ในแต่ละช่องทาง แสดงในส่วนหมายเลข ๑๑

- เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสูงสุด ๑๐ อันดับแรกในหมวดเรื่องที่กำหนด แสดงในส่วนหมายเลข ๑๒

<u>Dashboard By Topic (หน้าที่ ๔)</u> จะแสดงแนวโน้มของ ๕ เรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจสอบถามมากที่สุด ในหมวดเรื่องที่กำหนด ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยแสดงเป็นเส้นเวลา (Timeline) จากตัวอย่างเป็นการกำหนดให้แสดงข้อมูลแนวโน้มของ ๕ เรื่องในหมวดเรื่องเศรษฐกิจในปี ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘ ดังรูปที่ ๔๒ ซึ่งจะเห็นว่าในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ นี้ ประชาชนให้ความสนใจเรื่อง นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและคนพิการ และการสอบถามเกี่ยวกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี ๒๕๖๗ ผ่านผู้สูงอายุ มีปริมาณการสอบถามใกล้เคียงกับเดือนก่อนหน้า



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

<u>๖. คุณสมบัติ ๔.๔.๔(๖)</u> ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

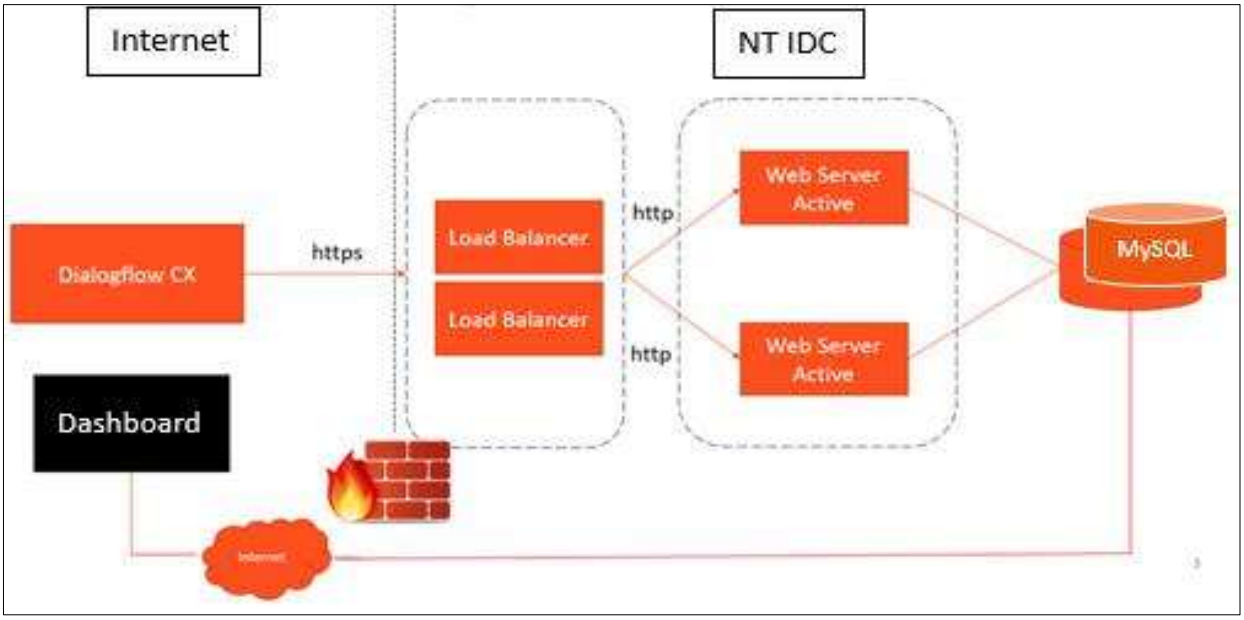
สถานะปัจจุบัน เป็นไปตามแผนการดำเนินกิจกรรม

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

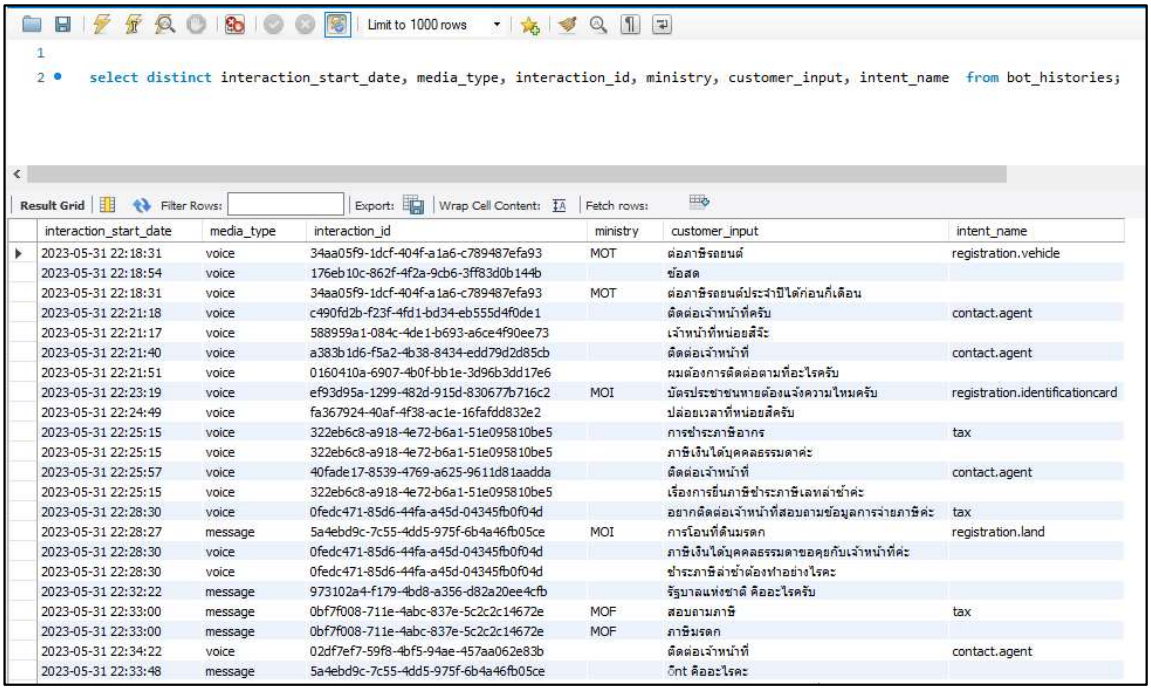
<u>๗. คุณสมบัติ ๔.๔.๔(๗)</u> ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot ได้

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 ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ มีหน่วยงานตอบกลับแล้ว ๒๓๑ หน่วยงาน รอรับการตอบกลับ ๒๐ 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)

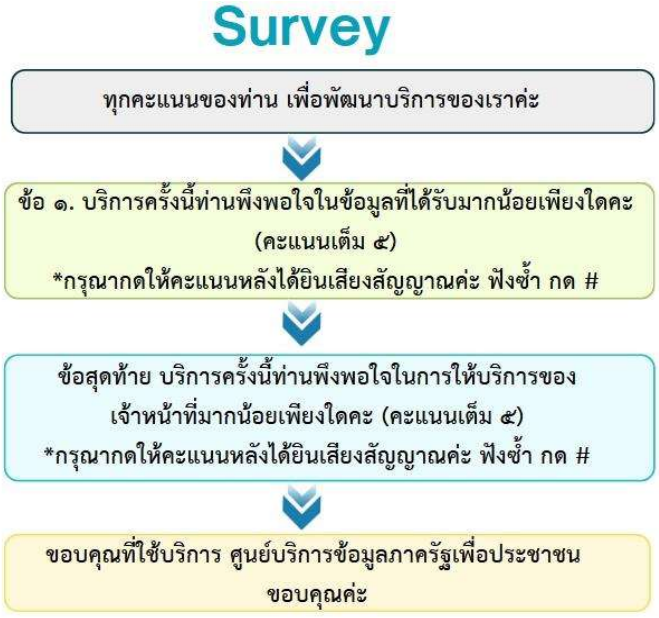
ส่วนที่ ๗
ด้านการพัฒนารูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ
(ตามขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๖)

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 มีนาคม ๒๕๖๘ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๕ จากผู้ใช้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๑,๐๙๗ ครั้ง

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 มีนาคม ๒๕๖๘ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยในการรอสายอยู่ที่ ๘ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๓.๗๕ เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด คือค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ตารางที่ ๑๑ มาตรฐานการให้บริการ

รายงาน	เป้าหมาย	มี.ค. ๖๘
ค่าเฉลี่ยในการรอสาย Avg. Accept Time	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๘ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	๙๓.๗๕

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 มีนาคม ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. การให้บริการ “ยื่นภาษีเป็นเรื่องง่าย” ให้บริการคำปรึกษาด้านภาษี ช่วยแนะนำการกรอกแบบยื่นภาษี และให้คำปรึกษาด้านภาษีเงินได้ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๒,๖๓๗ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ขั้นตอนการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตกรมสรรพากร การขอคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และกำหนดการยื่นแบบแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด ๙๐ และ ภ.ง.ด ๙๑ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, WebSite, X, Instagram, LINE) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๒. การให้บริการ “เกษียณสุข (Happy Retirement)” ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของข้าราชการที่กำลังจะเกษียณ โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๕ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น บำเหน็จตกทอด เงินบำนาญ และสิทธิประโยชน์ของข้าราชการ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, WebSite, X, Instagram) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๓. การให้บริการ “กฎหมายเยาวชนและครอบครัว” ให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมายเยาวชน และครอบครัว โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๕๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น หมวด ๖ การสิ้นสุดแห่งการสมรส มาตรา ๑๕๐๑ - ๑๕๓๕ การสมรสที่ถูกต้องตามกฎหมาย และหมวด ๔ ทรัพย์สินระหว่างสามีภริยา มาตรา ๑๔๖๕ - ๑๔๙๓ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

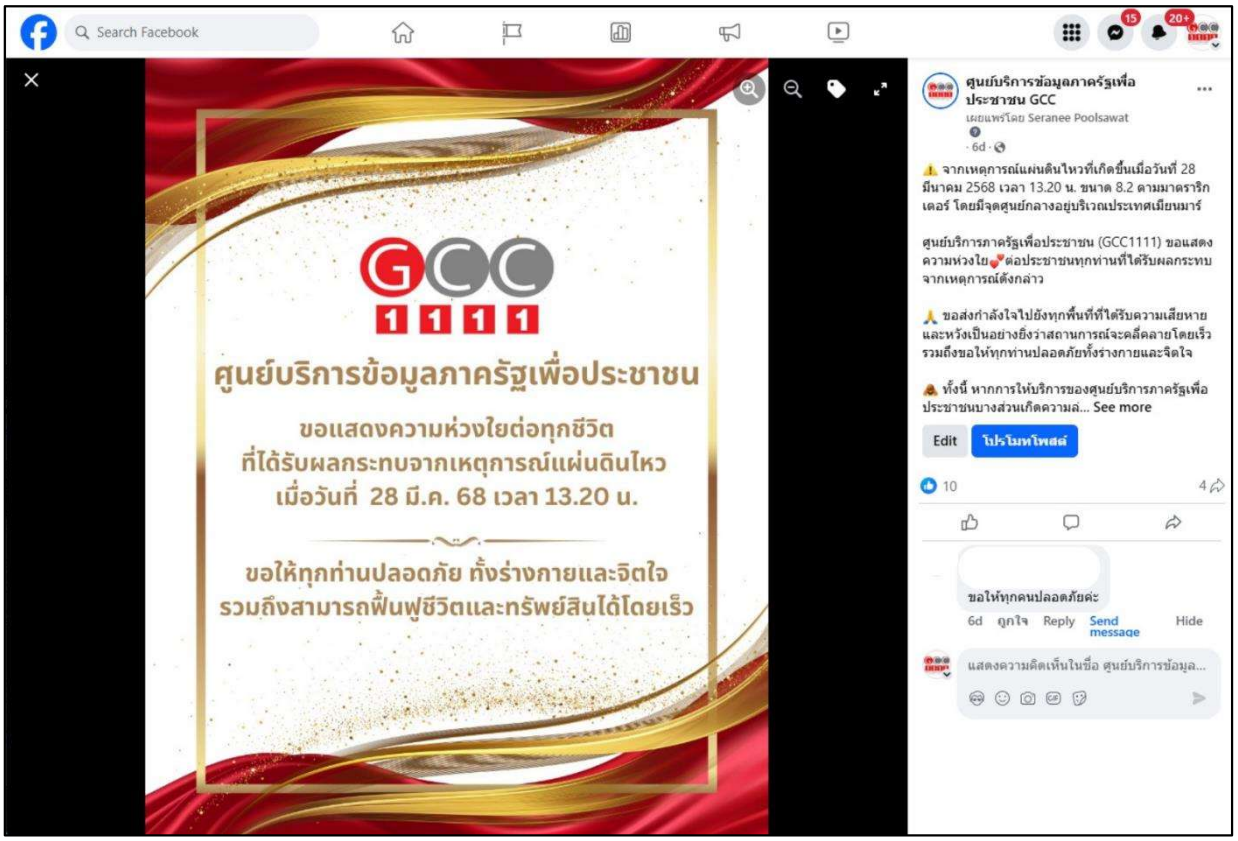
๔. การให้บริการ “ไทยมีงานทำ” ให้บริการจัดหางานและคำแนะนำการสมัครงาน ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงาน และแนะนำการสมัครงานผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยมีงานทำ” โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๒ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ช่องทางการค้นหางานของเว็บไซต์ไทยมีงานทำ และค้นหางานจากภาครัฐ และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง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

๕. การให้บริการ "ออมกับ กอช." ให้บริการแนะนำการออม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และขั้นตอนการสมัครสมาชิก โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๘๕ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทาง/สถานที่สอบถามข้อมูล ช่องทางในการรับสมัครสมาชิก และผู้ที่มีสิทธิเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ เป็นต้น

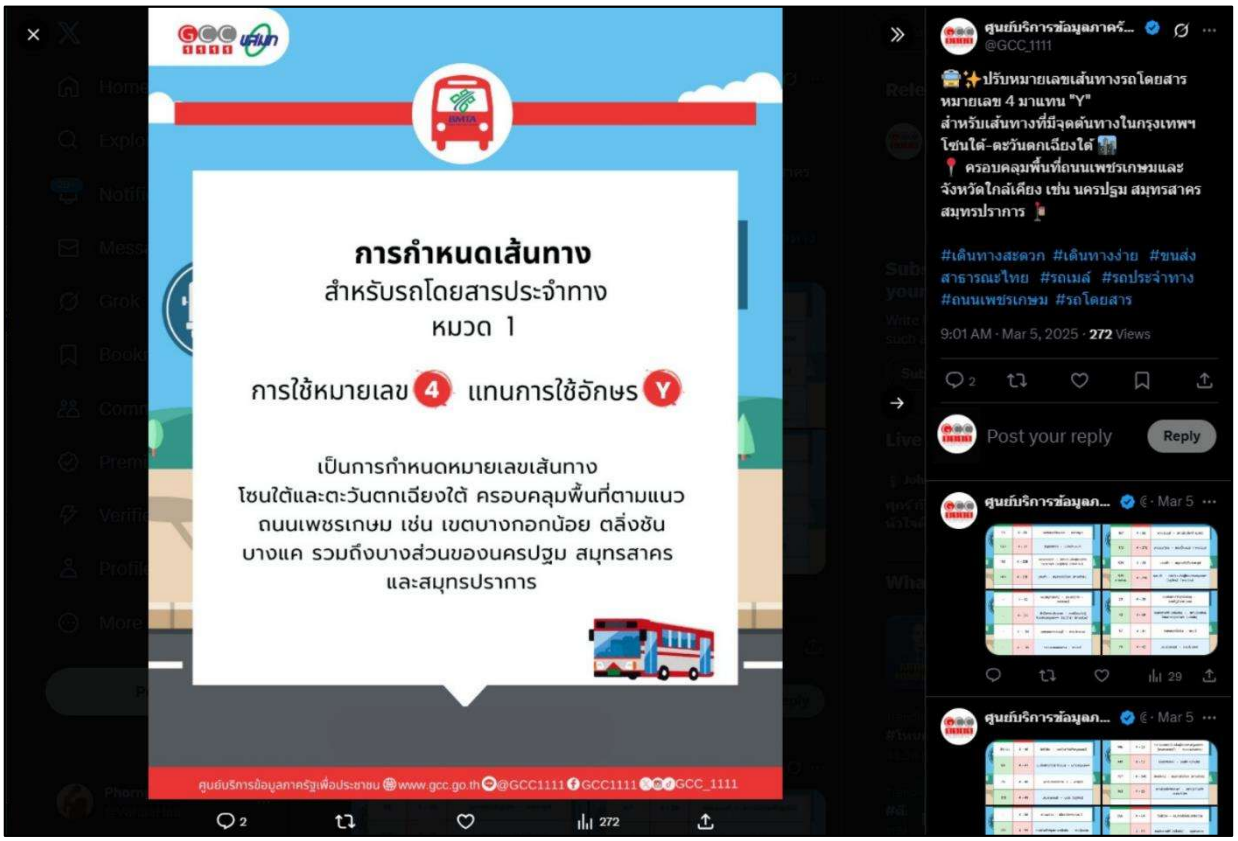
๖. การให้บริการ "รู้เท่าทัน ภัยออนไลน์" ให้บริการให้คำปรึกษาภัยออนไลน์ ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับภัยคุกคามทางออนไลน์ การแจ้งความกับสถานีตำรวจ และคดีข่มขู่ทางโทรศัพท์ให้เกิดความกลัวแล้วหลอกให้โอนเงิน (Call Center) โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๕๓ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ช่องทางการติดต่อ การแจ้งความกับศูนย์ AOC 1441 และคู่มือการใช้งานระบบแจ้งความออนไลน์ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

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

๑. การให้บริการ “ภัยพิบัติป้องกันได้” ให้บริการที่มุ่งเน้นการเตรียมตัว และลดความเสียหายจากภัยพิบัติ โดยให้ข้อมูลและคำแนะนำในการรับมือกับภัยพิบัติ รวมถึงการแจ้งเตือนและให้ความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงมหาดไทยและกรมอุตุนิยมวิทยาเพื่ออัพเดตข้อมูลและการแจ้งเตือนภัย ซึ่งช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม และภัยแล้ง โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๙๗๑ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น พยากรณ์อากาศประจำวัน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย และพยากรณ์อากาศล่วงหน้า ๗ วัน เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram, TikTok, LINE) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และ ๒ คลิป



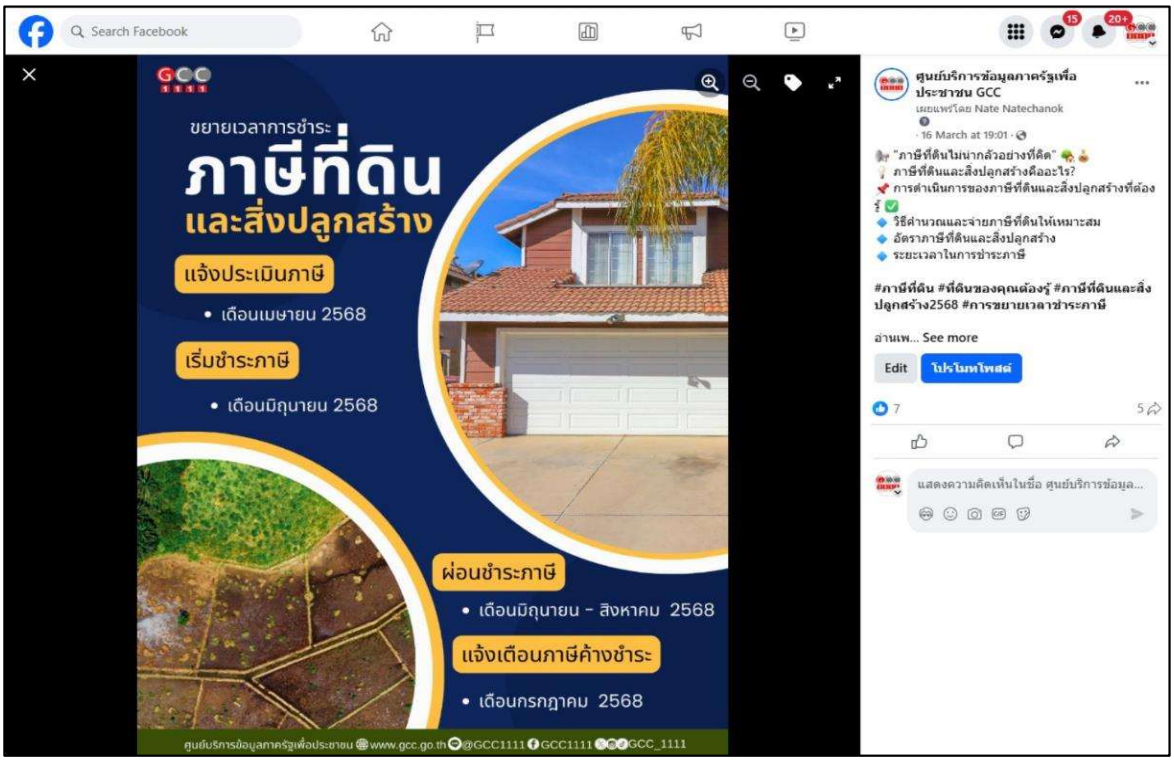
๒. การให้บริการ “เส้นทางโดยสารสาธารณะ” ให้บริการที่มุ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และทั่วถึง นับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต กับคนทุกกลุ่ม ในทุก ๆ วัน GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงคมนาคมในการให้ข้อมูลเส้นทางการเดินรถสาธารณะและตารางการเดินรถ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยสารสาธารณะ เช่น Gen B, Gen Z, Gen X, Gen Y และกลุ่มที่มีรายได้น้อย ซึ่งช่วยให้ประชาชนวางแผนการเดินทางได้สะดวกยิ่งขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๖๔ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น เส้นทางรถโดยสารประจำทาง ข้อมูลตารางการเดินรถ และข้อมูลด้านระยะทาง เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, WebSite, 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 มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๓๕ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น รายชื่อสถานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด แจ้งเบาะแสยาเสพติด ๑๓๘๖ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด 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 มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๒๓ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น การจดทะเบียนสมรสคนไทยกับคนไทย การจดทะเบียนสมรสคนไทยกับคนต่างชาติ และการจดทะเบียนสมรสคนต่างชาติกับคนต่างชาติ เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, WebSite, X, Instagram) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ

๕. การให้บริการ “ภาษีที่ดินไม่น่ากลัวอย่างที่คิด” ให้บริการที่มุ่งเน้นการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจการจัดเก็บภาษี และลดความกังวลเกี่ยวกับภาระภาษี GCC 1111 ได้ประสานกับกระทรวงการคลังหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้ข้อมูล และคำแนะนำด้านกฎหมาย โดยในเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ มีจำนวน ๕๘ เรื่อง เรื่องที่สอบถาม เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างปีที่ผ่านมา ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี และการสำรวจและจัดทำบัญชีรายการที่ดิน/สิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ช่องทาง (Facebook, X, Instagram, TikTok) ของ GCC 1111 ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร จำนวน ๑ ภาพ และ ๒ คลิป



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 มีนาคม 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 มีนาคม 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)

การดำเนินการก่อนหน้า

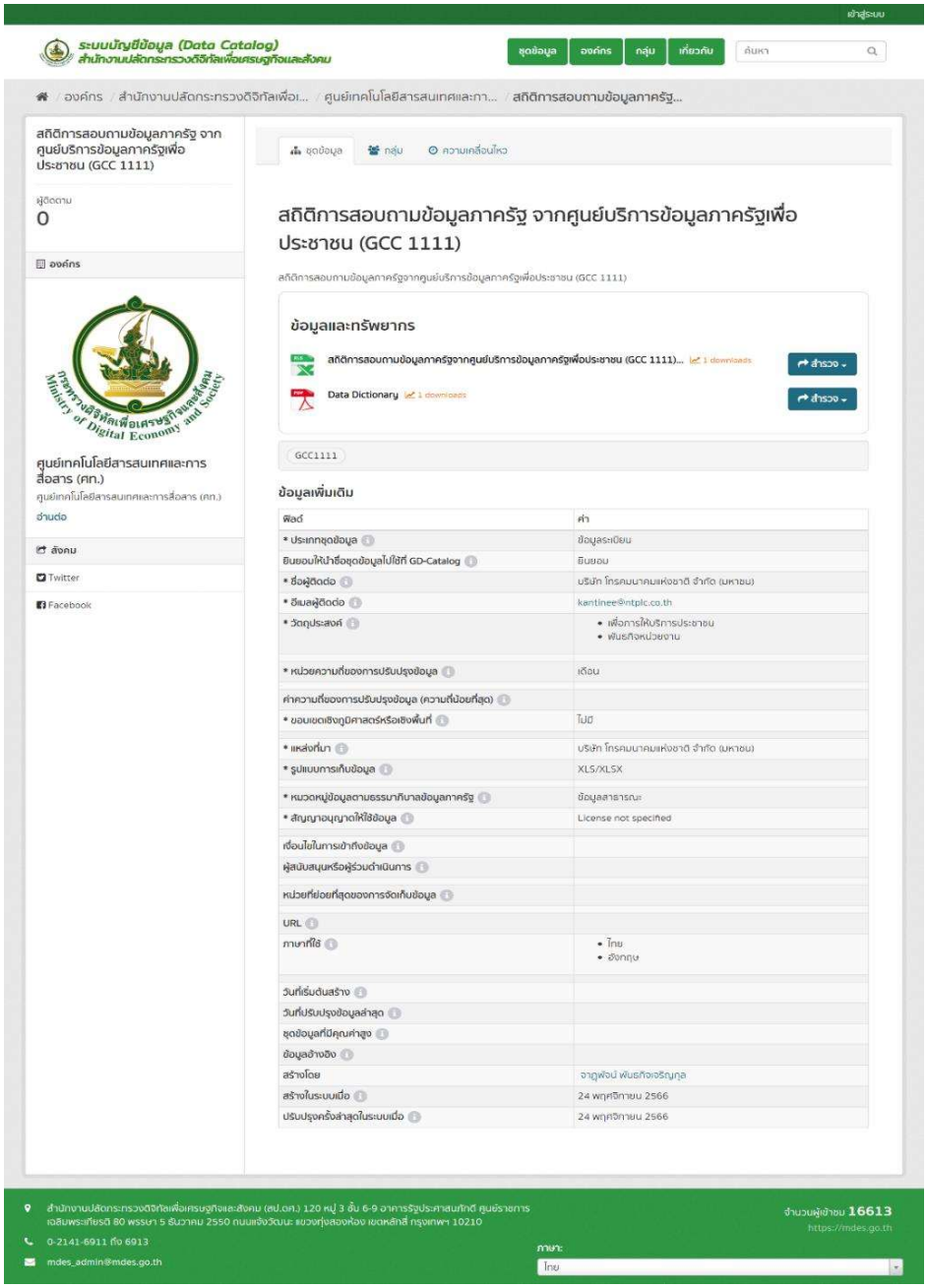
- กำหนดชุดข้อมูลพร้อมรายละเอียดชุดข้อมูล

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

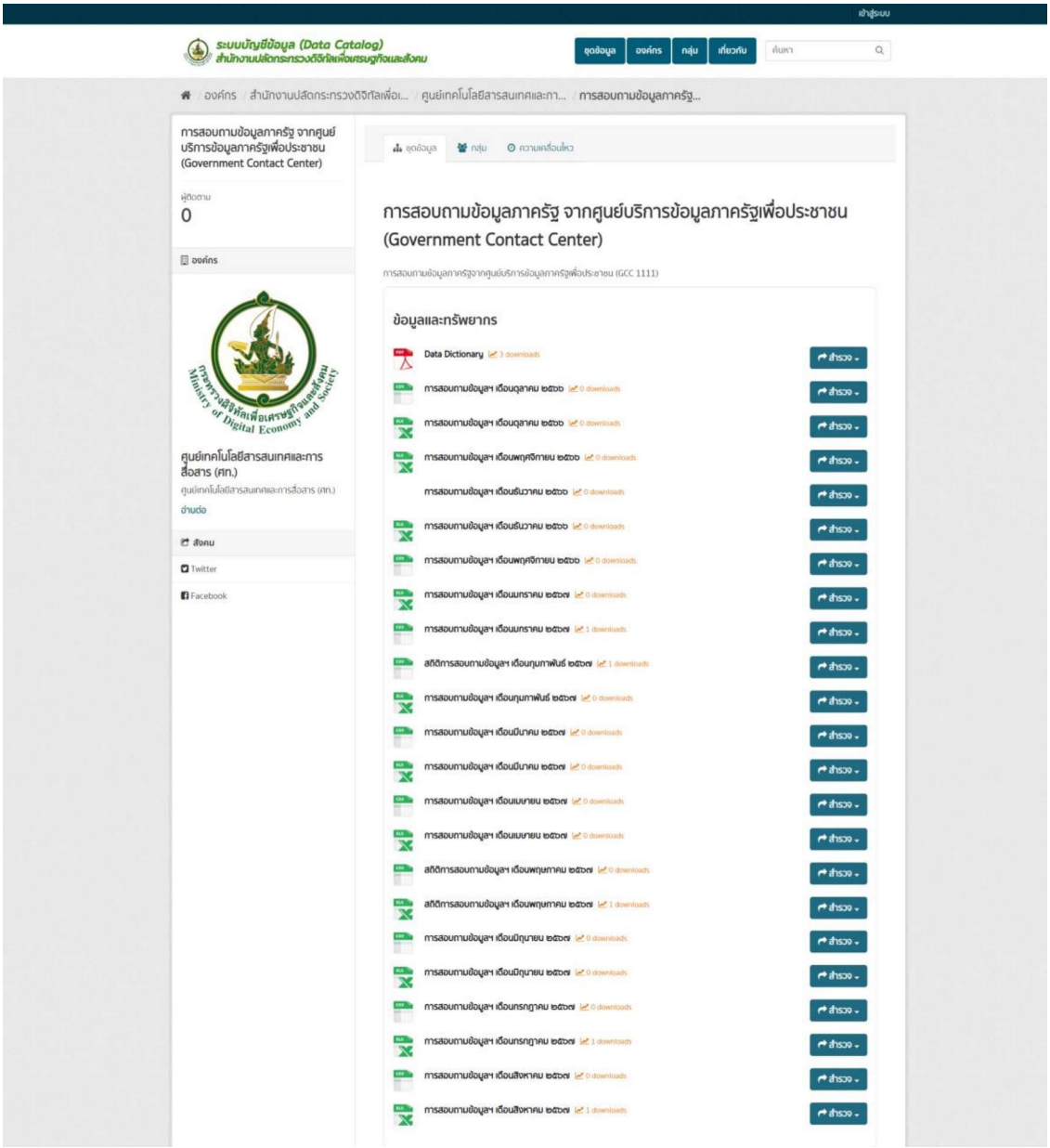
GCC 1111 ได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อนำส่งข้อมูลให้นำไปเผยแพร่ในระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม https://datacatalog.mdes.go.th/ ดังภาพ



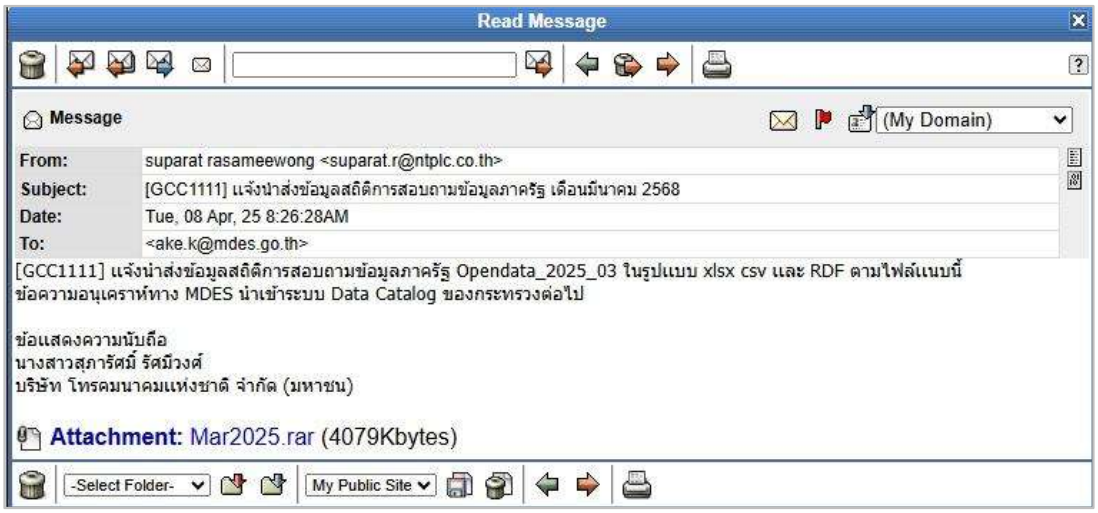
ภาพที่ ๒๒ หน้าจอระบบบัญชีข้อมูล สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สถานะงานปัจจุบัน:

๑. GCC 1111 ได้ดำเนินการต่อเนื่องในการจัดส่งชุดข้อมูลเดือน มีนาคม 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" .
```

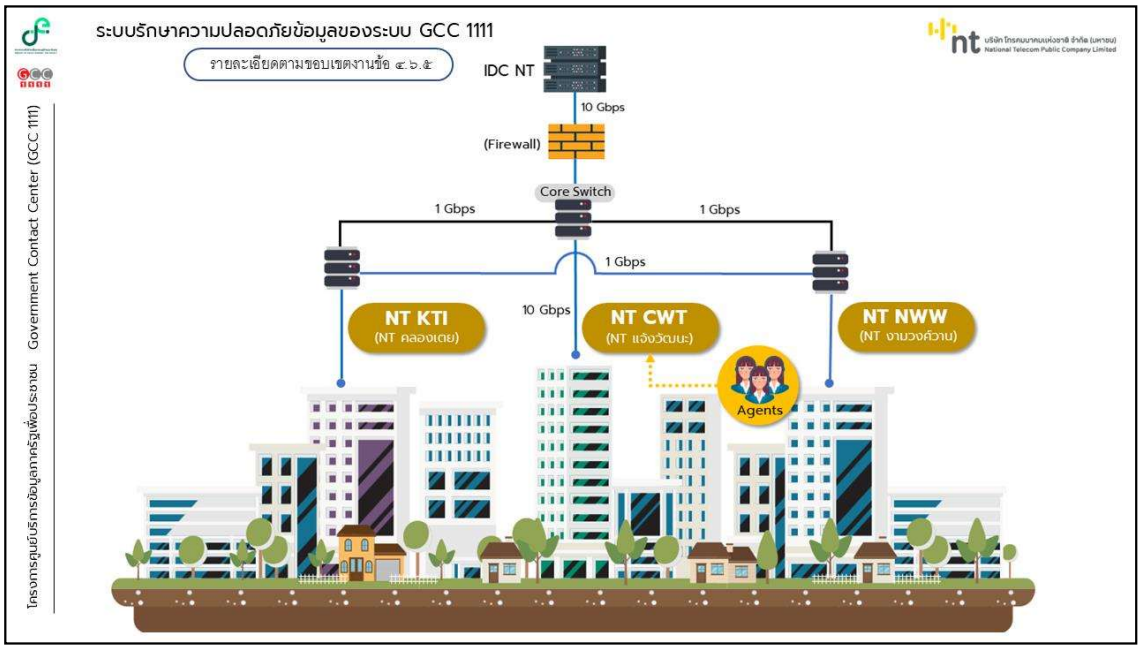
การดำเนินงานต่อไป:

๑. นำส่งชุดข้อมูลสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐเดือน เมษายน 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 มีนาคม ๒๕๖๘ GCC 1111 ไม่มีการดำเนินการออกบูธเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)