



## รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
(Government Contact Center : GCC 1111)



ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

## สารบัญ

	หน้า
● จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด	๑
● รายงานสรุปผลการให้บริการ (Performance)	๒
● ตารางเปรียบเทียบจำนวนสายเรียกเข้า	๓
● สรุปสถิติจำนวนสายเรียกเข้า	๘
● รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	๙
● สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลแยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ	๔๕
● ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุดของกระทรวง	๔๖
● ตัวอย่างรายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111	๖๑
● ตัวอย่างข่าวประจำวัน	๖๓
● รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 อัจฉริยะ	๖๕

ตารางสรุปเอกสารส่งมอบงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC1111  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กิจกรรมที่๑	เนื้อหาที่ต้องส่งมอบ	เอกสาร (หน้า)	ผ่าน	ไม่ผ่าน
การให้บริการ โครงการ GCC1111	๑. จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด ๒. รายงานสรุปผลการให้บริการ (Performance) ๓. ตารางเปรียบเทียบจำนวนสายเรียกเข้า ๔. สรุปสถิติจำนวนสายเรียกเข้า ๕. รายงานผลการดำเนินงานโครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ๖. สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลแยกตาม กระทรวงและหน่วยงานอิสระ ๗. ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการ มากที่สุดของกระทรวง ๘. ตัวอย่างรายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111 ๙. ตัวอย่างข่าวประจำวัน ๑๐. รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 อัจฉริยะ ภาคผนวก ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ ๒๐ คำถามอื่นๆ ของ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑ ๒ - ๖ ๗ ๘ ๙ - ๔๔ ๔๕ ๔๖ - ๖๐ ๖๑ - ๖๒ ๖๓ - ๖๔ ๖๕ - ๑๐๒ ภาคผนวก		



จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด (Skill\_GCC\_Total) เดือน ตุลาคม 2565

Date	Split/Skill	MAXSTAFFED
1/10/2022	Skill_GCC_Total	95
2/10/2022	Skill_GCC_Total	95
3/10/2022	Skill_GCC_Total	96
4/10/2022	Skill_GCC_Total	95
5/10/2022	Skill_GCC_Total	95
6/10/2022	Skill_GCC_Total	96
7/10/2022	Skill_GCC_Total	95
8/10/2022	Skill_GCC_Total	95
9/10/2022	Skill_GCC_Total	96
10/10/2022	Skill_GCC_Total	95
11/10/2022	Skill_GCC_Total	95
12/10/2022	Skill_GCC_Total	96
13/10/2022	Skill_GCC_Total	95
14/10/2022	Skill_GCC_Total	96
15/10/2022	Skill_GCC_Total	95
16/10/2022	Skill_GCC_Total	95
17/10/2022	Skill_GCC_Total	96
18/10/2022	Skill_GCC_Total	95
19/10/2022	Skill_GCC_Total	95
20/10/2022	Skill_GCC_Total	96
21/10/2022	Skill_GCC_Total	95
22/10/2022	Skill_GCC_Total	95
23/10/2022	Skill_GCC_Total	95
24/10/2022	Skill_GCC_Total	96
25/10/2022	Skill_GCC_Total	95
26/10/2022	Skill_GCC_Total	96
27/10/2022	Skill_GCC_Total	96
28/10/2022	Skill_GCC_Total	95
29/10/2022	Skill_GCC_Total	95
30/10/2022	Skill_GCC_Total	95
31/10/2022	Skill_GCC_Total	95

หมายเหตุ จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด (Skill\_GCC\_Total) เกินกว่า 95 จุดให้บริการ



## โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center)

รายงานสรุปผลการให้บริการ (Performance) GCC 1111

ค่าเฉลี่ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายงาน	เป้าหมาย	งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ต.ค. ๖๕ - ก.ย. ๖๕)	งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
			ต.ค. ๖๕
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time (Fmt)	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๕ วินาที	๖ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๗.๒๖%	๙๗.๖๐%

\*\* Avg Accept Time (Fmt) ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า เป้าหมาย ไม่เกิน ๓๐ วินาที

ซึ่งเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า อยู่ที่ ๖ วินาที

\*\* % Accepted Call อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ซึ่งเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ พนักงานรับสายสามารถรับสายได้สำเร็จ ในอัตราร้อยละ ๙๗.๖๐



GCC\_TH\_Queue ; GCC\_Lang\_Queue ; GCC\_Claim\_Queue ; GCC\_DISASTER\_Queue ; GCC\_OPDC\_Queue

Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
	Totals	0:06	97.60
GCC_Claim_Queue	1/10/2022	0:07	93.19
GCC_Lang_Queue	1/10/2022	0:06	100.00
GCC_TH_Queue	1/10/2022	0:03	99.87
GCC_DISASTER_Queue	1/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	1/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	2/10/2022	0:05	97.86
GCC_Lang_Queue	2/10/2022	0:10	93.33
GCC_TH_Queue	2/10/2022	0:03	99.76
GCC_DISASTER_Queue	2/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	2/10/2022	0:03	98.33
GCC_Claim_Queue	3/10/2022	0:13	92.97
GCC_Lang_Queue	3/10/2022	0:05	82.61
GCC_TH_Queue	3/10/2022	0:04	99.62
GCC_DISASTER_Queue	3/10/2022	0:05	96.38
GCC_OPDC_Queue	3/10/2022	0:04	94.23
GCC_Claim_Queue	4/10/2022	0:12	91.74
GCC_Lang_Queue	4/10/2022	0:08	87.30
GCC_TH_Queue	4/10/2022	0:03	99.94
GCC_DISASTER_Queue	4/10/2022	0:03	98.91
GCC_OPDC_Queue	4/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	5/10/2022	0:08	94.11
GCC_Lang_Queue	5/10/2022	0:06	97.37
GCC_TH_Queue	5/10/2022	0:03	99.94
GCC_DISASTER_Queue	5/10/2022	0:03	98.82
GCC_OPDC_Queue	5/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	6/10/2022	0:13	91.64
GCC_Lang_Queue	6/10/2022	0:07	100.00
GCC_TH_Queue	6/10/2022	0:04	99.18
GCC_DISASTER_Queue	6/10/2022	0:04	97.12
GCC_OPDC_Queue	6/10/2022	0:03	95.93
GCC_Claim_Queue	7/10/2022	0:16	87.54
GCC_Lang_Queue	7/10/2022	0:06	100.00
GCC_TH_Queue	7/10/2022	0:03	99.58
GCC_DISASTER_Queue	7/10/2022	0:03	98.77
GCC_OPDC_Queue	7/10/2022	0:03	98.31
GCC_Claim_Queue	8/10/2022	0:05	98.00
GCC_Lang_Queue	8/10/2022	0:10	100.00
GCC_TH_Queue	8/10/2022	0:03	100.00
GCC_DISASTER_Queue	8/10/2022	0:03	98.99
GCC_OPDC_Queue	8/10/2022	0:03	97.53



Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
GCC_Claim_Queue	9/10/2022	0:03	98.96
GCC_Lang_Queue	9/10/2022	0:14	100.00
GCC_TH_Queue	9/10/2022	0:03	100.00
GCC_DISASTER_Queue	9/10/2022	0:03	98.80
GCC_OPDC_Queue	9/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	10/10/2022	0:12	91.99
GCC_Lang_Queue	10/10/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	10/10/2022	0:03	99.94
GCC_DISASTER_Queue	10/10/2022	0:03	98.41
GCC_OPDC_Queue	10/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	11/10/2022	0:08	93.01
GCC_Lang_Queue	11/10/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	11/10/2022	0:03	99.53
GCC_DISASTER_Queue	11/10/2022	0:03	98.63
GCC_OPDC_Queue	11/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	12/10/2022	0:06	96.39
GCC_Lang_Queue	12/10/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	12/10/2022	0:03	99.15
GCC_DISASTER_Queue	12/10/2022	0:03	98.70
GCC_OPDC_Queue	12/10/2022	0:03	99.07
GCC_Claim_Queue	13/10/2022	0:04	97.74
GCC_Lang_Queue	13/10/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	13/10/2022	0:03	99.85
GCC_DISASTER_Queue	13/10/2022	0:04	97.47
GCC_OPDC_Queue	13/10/2022	0:03	99.18
GCC_Claim_Queue	14/10/2022	0:06	97.02
GCC_Lang_Queue	14/10/2022	0:06	100.00
GCC_TH_Queue	14/10/2022	0:03	99.45
GCC_DISASTER_Queue	14/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	14/10/2022	0:04	100.00
GCC_Claim_Queue	15/10/2022	0:04	98.19
GCC_Lang_Queue	15/10/2022	0:07	100.00
GCC_TH_Queue	15/10/2022	0:03	99.33
GCC_DISASTER_Queue	15/10/2022	0:03	96.36
GCC_OPDC_Queue	15/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	16/10/2022	0:04	98.62
GCC_Lang_Queue	16/10/2022	0:11	100.00
GCC_TH_Queue	16/10/2022	0:03	99.80
GCC_DISASTER_Queue	16/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	16/10/2022	0:03	100.00



Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
GCC_Claim_Queue	17/10/2022	0:10	93.01
GCC_Lang_Queue	17/10/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	17/10/2022	0:03	99.88
GCC_DISASTER_Queue	17/10/2022	0:03	97.56
GCC_OPDC_Queue	17/10/2022	0:03	98.13
GCC_Claim_Queue	18/10/2022	0:13	86.64
GCC_Lang_Queue	18/10/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	18/10/2022	0:03	99.88
GCC_DISASTER_Queue	18/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	18/10/2022	0:03	99.34
GCC_Claim_Queue	19/10/2022	0:09	95.38
GCC_Lang_Queue	19/10/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	19/10/2022	0:03	99.65
GCC_DISASTER_Queue	19/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	19/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	20/10/2022	0:06	97.81
GCC_Lang_Queue	20/10/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	20/10/2022	0:03	99.93
GCC_DISASTER_Queue	20/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	20/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	21/10/2022	0:08	93.61
GCC_Lang_Queue	21/10/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	21/10/2022	0:03	99.81
GCC_DISASTER_Queue	21/10/2022	0:03	98.33
GCC_OPDC_Queue	21/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	22/10/2022	0:04	98.30
GCC_Lang_Queue	22/10/2022	0:13	100.00
GCC_TH_Queue	22/10/2022	0:03	99.60
GCC_DISASTER_Queue	22/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	22/10/2022	0:03	97.37
GCC_Claim_Queue	23/10/2022	0:07	95.09
GCC_Lang_Queue	23/10/2022	0:12	100.00
GCC_TH_Queue	23/10/2022	0:03	99.80
GCC_DISASTER_Queue	23/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	23/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	24/10/2022	0:05	97.22
GCC_Lang_Queue	24/10/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	24/10/2022	0:03	99.65
GCC_DISASTER_Queue	24/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	24/10/2022	0:03	97.47



Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
GCC_Claim_Queue	25/10/2022	0:14	81.88
GCC_Lang_Queue	25/10/2022	0:07	100.00
GCC_TH_Queue	25/10/2022	0:03	99.87
GCC_DISASTER_Queue	25/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	25/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	26/10/2022	0:06	96.90
GCC_Lang_Queue	26/10/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	26/10/2022	0:03	99.87
GCC_DISASTER_Queue	26/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	26/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	27/10/2022	0:06	94.42
GCC_Lang_Queue	27/10/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	27/10/2022	0:03	99.86
GCC_DISASTER_Queue	27/10/2022	0:03	96.30
GCC_OPDC_Queue	27/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	28/10/2022	0:06	97.46
GCC_Lang_Queue	28/10/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	28/10/2022	0:03	99.94
GCC_DISASTER_Queue	28/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	28/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	29/10/2022	0:05	95.87
GCC_Lang_Queue	29/10/2022	0:12	88.89
GCC_TH_Queue	29/10/2022	0:03	99.90
GCC_DISASTER_Queue	29/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	29/10/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	30/10/2022	0:05	95.60
GCC_Lang_Queue	30/10/2022	0:09	100.00
GCC_TH_Queue	30/10/2022	0:03	99.80
GCC_DISASTER_Queue	30/10/2022	0:03	98.00
GCC_OPDC_Queue	30/10/2022	0:03	99.11
GCC_Claim_Queue	31/10/2022	0:08	95.89
GCC_Lang_Queue	31/10/2022	0:03	92.86
GCC_TH_Queue	31/10/2022	0:03	99.62
GCC_DISASTER_Queue	31/10/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	31/10/2022	0:03	99.12

**หมายเหตุ**

- GCC\_TH\_Queue                      คุณภาพการให้บริการ GCC 1111 กต 0 สอบถามข้อมูลทั่วไป
- GCC\_Lang\_Queue                   คุณภาพการให้บริการ GCC 1111 กต 9 สอบถามข้อมูลภาษาต่างประเทศ
- GCC\_Claim\_Queue                   คุณภาพการให้บริการ GCC 1111 กต 2 การรับเรื่องร้องเรียน
- GCC\_DISASTER\_Queue              คุณภาพการให้บริการ GCC 1111 กต 5 สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ
- GCC\_OPDC\_Queue                   คุณภาพการให้บริการ GCC 1111 กต 22 สอบถามข้อมูลพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ.2558



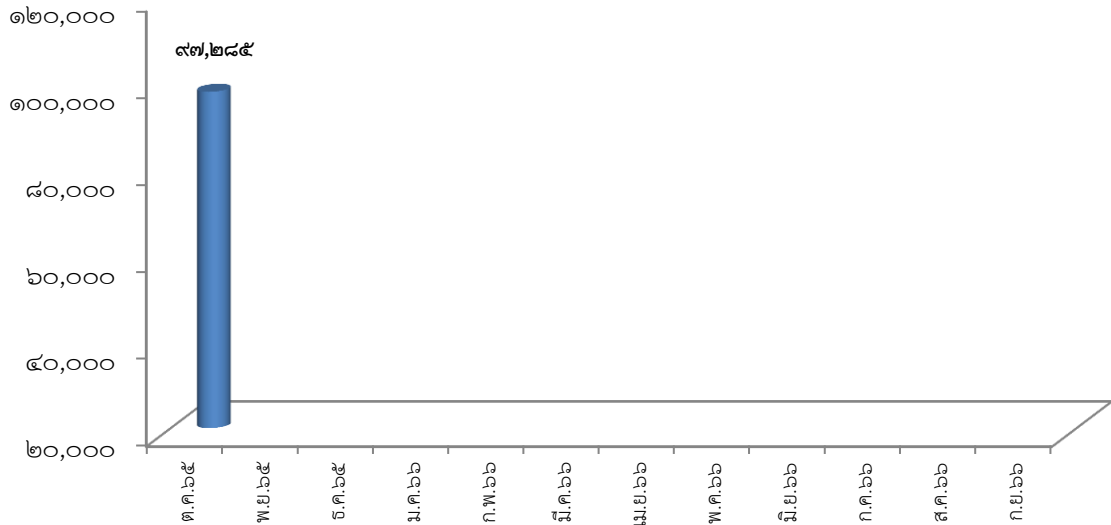
ตารางเปรียบเทียบจำนวนสายเรียกเข้า

ประจำงวดเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ตุลาคม ๒๕๖๕ และ กันยายน ๒๕๖๕

Table with 3 main columns: ประจำงวดเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔, ประจำงวดเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕, and ประจำงวดเดือน กันยายน ๒๕๖๕. Each column contains 14 sub-columns for various call metrics like volume, duration, and agent count.

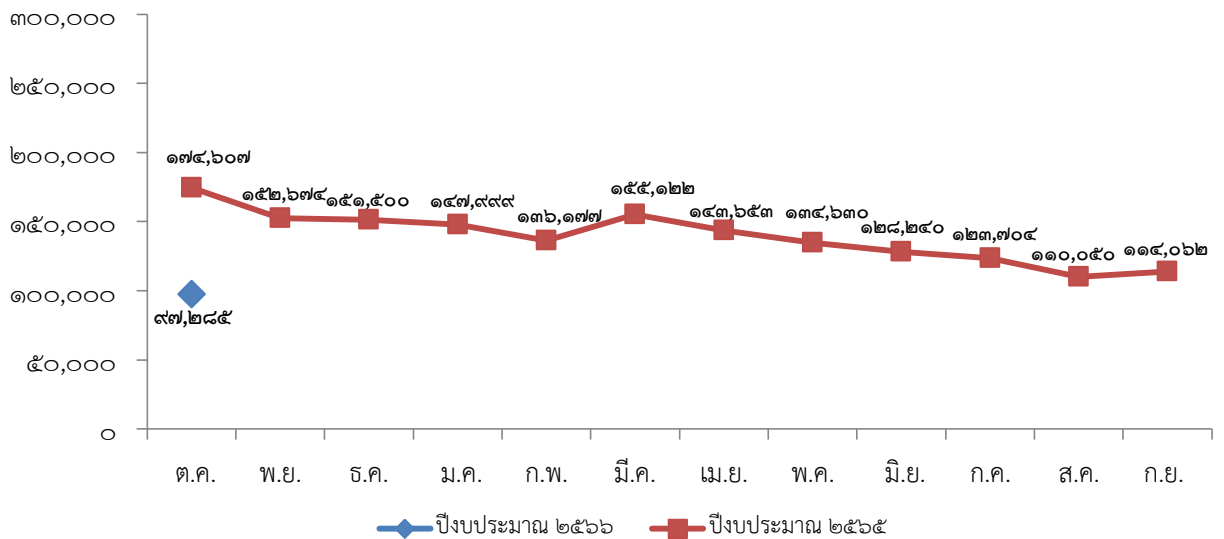
๓๖

### สถิติจำนวนสายเรียกเข้า ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕



จำนวนสายเรียกเข้า ๙๗,๒๘๕ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูลภาครัฐช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๑,๙๖๒ ครั้ง ช่องทาง Voicebot จำนวน ๒๖,๕๔๘ ครั้ง และ การให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๘,๗๗๕ ครั้ง

### สถิติปริมาณสายเรียกเข้า ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖



จำนวนสายเรียกเข้า เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนสายเรียกเข้า ลดลงจากเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๗๗,๓๒๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๘

## รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

### บทสรุปผู้บริหาร

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ ที่อนุมัติให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)

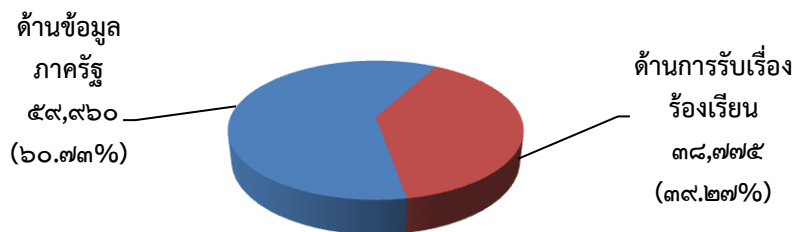
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลางบริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงาน และดำเนินการร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ อาทิ การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ การให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกของทางราชการ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ) และในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้รับมอบหมายภารกิจเพิ่มเติมจากศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ให้สำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รับผิดชอบการดำเนินการด้านการชี้แจง และการรับเรื่องร้องเรียน โดยให้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูล COVID-19 นอกจากนี้ GCC 1111 ยังเป็นช่องทางในการติดต่อของศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center) และเป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) อีกด้วย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้จัดให้มีจุดให้บริการจำนวน ๙๕ จุดให้บริการต่อเดือน ให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยมีช่องทางการติดต่อผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางระบบโทรศัพท์ (Call Center) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เว็บไซต์ (Website) และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Twitter Instagram Pantip Webchat) รวมทั้งการบริการผ่านทาง Voicebot และ Chatbot เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ในการตอบคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตในยุคปัจจุบัน

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๙๘,๗๓๕ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๙,๙๖๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๓ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๘,๗๗๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๗ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน	๕๙,๙๖๐	๓๘,๗๗๕	๙๘,๗๓๕
ร้อยละ	๖๐.๗๓	๓๙.๒๗	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

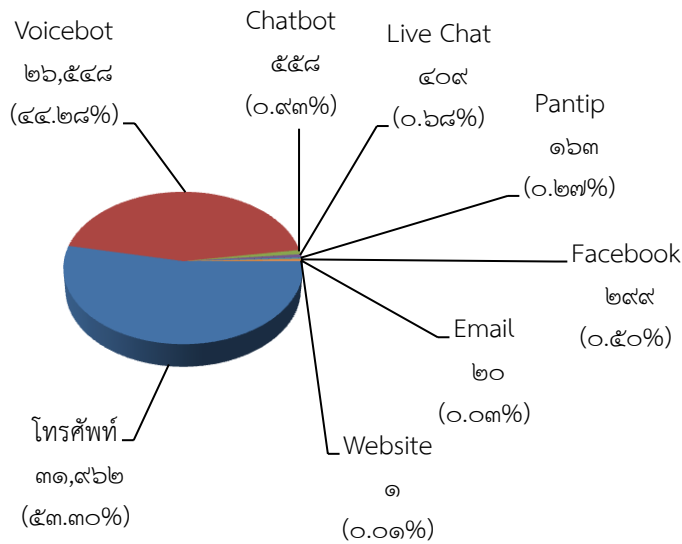
หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๙,๙๖๐ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๑,๙๖๒ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๖,๕๔๘ ครั้ง Chatbot จำนวน ๕๕๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๐๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๖๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๙๙ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๐ ครั้ง และ Website จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

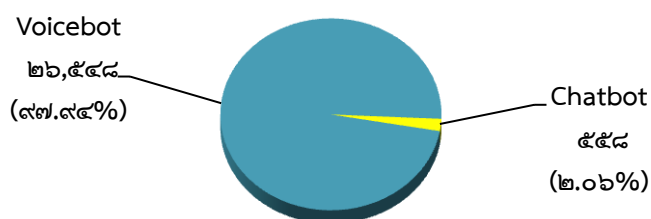


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	รวม
จำนวน	31,962	26,548	5,558	4,089	1,631	2,999	20	1	55,960
ร้อยละ	53.30	44.28	9.33	6.82	2.72	5.00	0.03	0.01	100

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๗,๑๐๖ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๖,๕๔๘ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๕๕๘ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Chatbot และ Voicebot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน	26,548	558	27,106
ร้อยละ	97.94	2.06	100

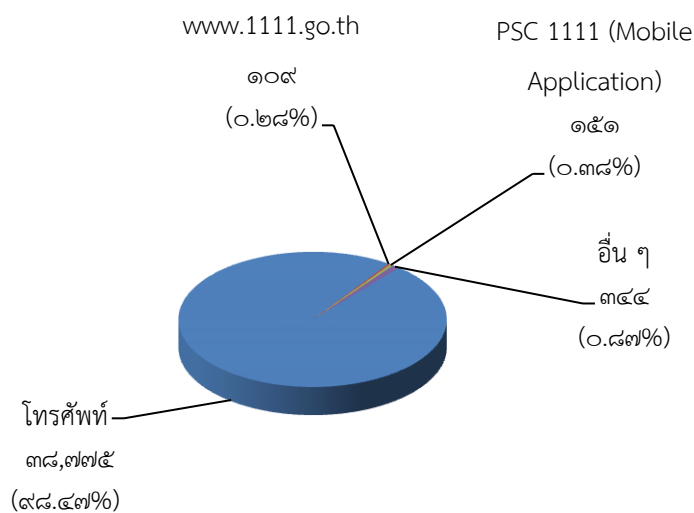
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส อัตราค่าแรงขั้นต่ำ พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๓๙,๓๗๙ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๘,๗๗๕ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๐๙ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๑ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๓๔๔ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๓๘,๗๗๕	๑๐๙	๑๕๑	๓๔๔	๓๙,๓๗๙
ร้อยละ	๙๘.๔๗	๐.๒๘	๐.๓๘	๐.๘๗	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๙,๐๖๐ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบจำนวน ๗๐๑ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้จำนวน ๖๙๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ และ BOT ไม่สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๕ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตรา ร้อยละ ๘๗.๔๓ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๕ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) Twitter Facebook Instagram ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๘

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาขมေးการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยขมေးการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๗ เรื่อง ขมေးการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๕ เรื่อง และขอบุคคลการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓๘ เรื่อง

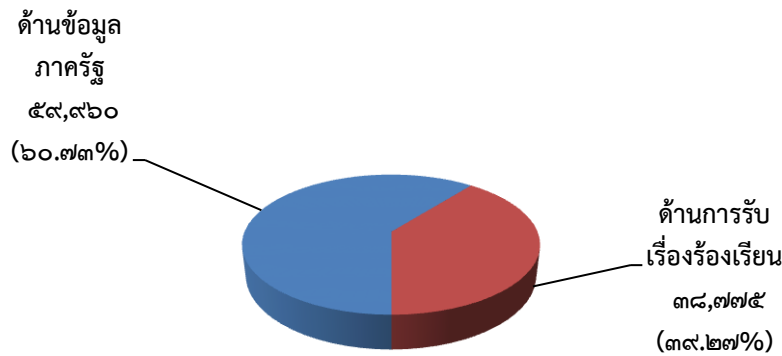
สรุปผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๖ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๙๗.๖๐ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

## ผลการดำเนินงาน

### ๑. ด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๙๘,๗๓๕ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๙,๙๖๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๓ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๘,๗๗๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๗ ดังแสดงสัดส่วนตามรูปที่ ๕

สัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน	๕๙,๙๖๐	๓๘,๗๗๕	๙๘,๗๓๕
ร้อยละ	๖๐.๗๓	๓๙.๒๗	๑๐๐

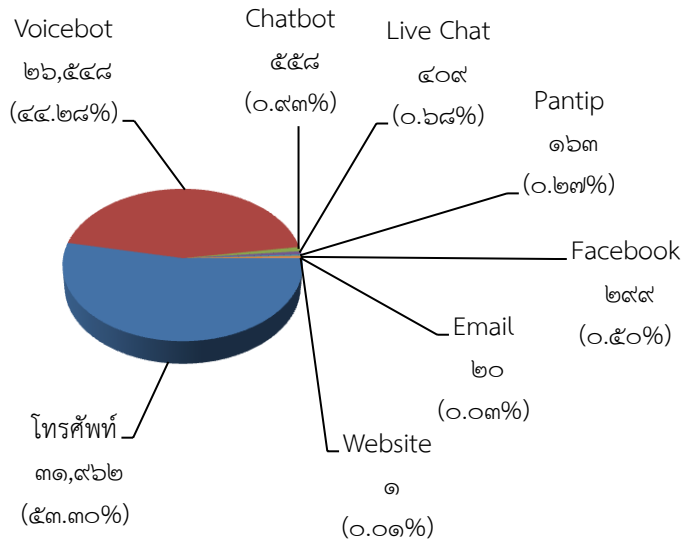
รูปที่ ๕ แสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

#### ๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทาง จำนวนทั้งสิ้น ๕๙,๙๖๐ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๑,๙๖๒ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๖,๕๔๘ ครั้ง Chatbot จำนวน ๕๕๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๐๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๖๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๙๙ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๐ ครั้ง และ Website จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงตามรูปที่ ๖

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



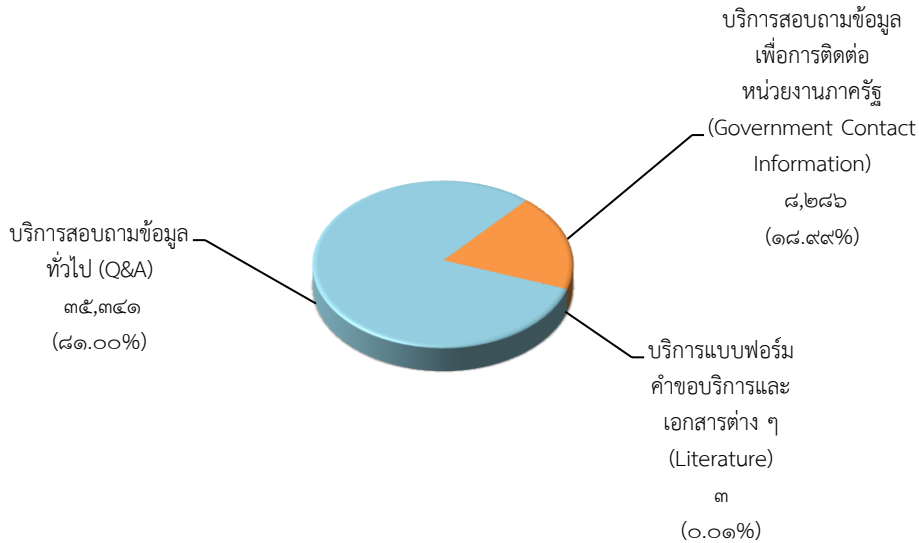
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	รวม
จำนวน	31,962	26,548	558	409	163	299	20	1	59,960
ร้อยละ	53.30	44.28	0.93	0.68	0.27	0.50	0.03	0.01	100

รูปที่ ๖ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน ๕๘,๕๑๐ ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน ๔๓,๔๓๗ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๐,๔๑๗ ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๔,๕๖๙ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๑๘๗ ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๓,๖๓๐ เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๓๔๑ เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๒๘๖ เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามรูปที่ ๗

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน	๓๕,๓๔๑	๘,๒๘๖	๓	๔๓,๖๓๐
ร้อยละ	๘๑.๐๐	๑๘.๙๔	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๗ แสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากรูปที่ ๗ แสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๕,๓๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๕,๑๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๖ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๔

๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๒๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๔ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๘,๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๓) บริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ คือ เอกสาร การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน เอกสาร รายละเอียดการรับโอนมรดกอาวุธปืนกรณีเจ้าของปืนเสียชีวิต เอกสาร การขอเปลี่ยนวีซ่า เป็น NON-B

## ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

### การเมือง-การปกครอง



- วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- การกำหนดวันหยุดราชการกรณีพิเศษในช่วงการประชุมเอเปค
- การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน

### เศรษฐกิจ



- การตรวจสอบสิทธิประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖
- มาตรการรักษาระดับการบริโภคภายในประเทศ ปี ๒๕๖๕
- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ

### สังคมและสวัสดิการ



- การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐
- มาตรการลดเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมของนายจ้างและลูกจ้าง

### การศึกษาและเทคโนโลยี



- กรมอุดมศึกษา มาตรการประเทศไทยจะเข้าสู่ฤดูหนาวประมาณสัปดาห์ที่ ๔ ของเดือนตุลาคม ๒๕๖๕
- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)

### อื่น ๆ



- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ
- ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้วันที่ ๑๖ - ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นวันทำการตามปกติของสถาบันการเงิน

## ตัวอย่างคำถามที่อยู่ในความสนใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

### วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ

นายไตรยฤทธิ์ เตมหิวงศ์ อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ กล่าวย้ำเตือนประชาชน เพื่อมิให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากร เนื่องจากปัจจุบัน มีกลุ่มคนที่หลอกลวง ผ่านการโทรศัพท์ หรือที่เรียกกันว่าแก๊ง Call Center โดยแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ หรือธนาคาร เพื่อหลอกลวงให้พี่น้องประชาชนทำธุรกรรมโดยอ้างว่าบัญชีของท่านถูกตรวจสอบหรือท่านไปเกี่ยวข้องกับกรกระทำผิดต่าง ๆ แล้วหลอกให้โอนเงินไปยังบัญชีของคนร้ายโดยอ้างว่าเพื่อเป็นการตรวจสอบหรือเพื่อความปลอดภัย สุดท้าย ก็ถอนเงินออกจากบัญชีดังกล่าว ซึ่งมีคนตกเป็นเหยื่อจำนวนมาก ดังที่ปรากฏข่าวอย่างต่อเนื่อง และทางกรมสอบสวนคดีพิเศษ ก็ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก อธิบดีกรมสอบสวนคดีพิเศษ แจ้งประชาชนในการป้องกันความเสียหายในเรื่องดังกล่าว ดังนี้ ข้อ ๑) จะไม่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐติดต่อประชาชนทางโทรศัพท์ให้ทำธุรกรรมทางการเงินหรือธุรกรรมใด ๆ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีหนังสือราชการเพื่อติดต่อ และนัดหมาย ณ สถานที่ราชการเท่านั้น ข้อ ๒) หากมีคนร้ายติดต่อมายังท่าน ให้พยายามขอข้อมูลในการติดต่อกลับ และอย่าได้ทำธุรกรรมใด ๆ ทั้งสิ้น และนำข้อมูลดังกล่าวไปแจ้งความพนักงานสอบสวน ท้องที่ที่ท่านอยู่เพื่อเป็นเบาะแสในการดำเนินคดีกับคนร้ายดังกล่าว รวมทั้งขอให้แจ้งข้อมูลดังกล่าวมายังกรมสอบสวนคดีพิเศษ ทางสายด่วน ๑๒๐๒ หรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อที่กรมสอบสวนคดีพิเศษ จะได้ดำเนินการสืบสวนติดตามร่องรอยคนร้ายโดยเร็วต่อไป ข้อ ๓) ในกรณีที่ประชาชนตกเป็นเหยื่อของคนร้ายโดยมีการโอนเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้รีบแจ้งความดำเนินคดีกับพนักงานสอบสวนท้องที่เกิดเหตุทันที และประสานธนาคารปลายทางที่โอนเงินไปให้ เพื่อติดตามเส้นทางการเงินต่อไป ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ วิธีสังเกตว่าเป็นแก๊ง Call Center หรือไม่ ขั้นตอนวิธีการแจ้งความดำเนินคดีหากตกเป็นเหยื่อแก๊ง Call Center เป็นต้น

### การกำหนดวันหยุดราชการกรณีพิเศษในช่วงการประชุมเอเปค

ที่ประชุม คณะรัฐมนตรี เห็นชอบกำหนดให้วันที่ ๑๖ - ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นวันหยุดราชการกรณีพิเศษ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และ จังหวัดสมุทรปราการ ในช่วงการประชุมความร่วมมือทางเศรษฐกิจในเอเชีย - แปซิฟิก (APEC 2022) และการประชุมที่เกี่ยวข้อง ที่ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพ ซึ่งมีประเทศสมาชิก ๒๑ เขตเศรษฐกิจเข้าร่วมการประชุมครั้งนี้ การกำหนดวันหยุดพิเศษนี้ เพื่อบรรเทาปัญหาด้านการจราจร อำนวยความสะดวกในการเดินทางของผู้เข้าร่วมประชุม รวมทั้งเพื่อให้การอารักขาและรักษาความปลอดภัยผู้นำเขตเศรษฐกิจเอเปคเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพสูงสุด ในส่วนของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้เป็นวันทำการตามปกติ และขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่ไม่ได้ให้บริการประชาชนหรือไม่ใช้ส่วนงานที่มีความสำคัญต่อระบบสถาบันการเงิน เน้นการทำงานที่บ้าน (WFH) ขณะที่รัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง ภาคเอกชน และกระทรวงแรงงาน ให้พิจารณาความเหมาะสม ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อราชการ หรือกระทบต่อการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับการกำหนดวันหยุดราชการกรณีพิเศษในช่วงการประชุมเอเปค ได้แก่ วันที่กำหนดให้หยุดส่วนงานต่าง ๆ ที่อยู่ในเงื่อนไขที่สามารถจะหยุดได้ เป็นต้น

## การตรวจสอบสิทธิประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖

น.ส.ทิพานัน ศิริชนะ รองโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเปิดเผยความคืบหน้าโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖ ว่า เพื่อให้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวมีรายได้ที่แน่นอนตามนโยบายประกันรายได้เกษตรกรของรัฐบาล ขณะนี้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวสามารถตรวจสอบสิทธิประกันรายได้ปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖ ผ่านออนไลน์ได้แล้ว โดยจะทยอยจ่ายเงินส่วนต่างราคาประกันรายได้ข้าว ผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ขั้นตอนตรวจสอบสิทธิผ่านออนไลน์ มี ๓ ขั้นตอนดังนี้ ๑) คลิกไปที่เว็บไซต์ <https://chongkho.inbaac.com> ๒) กรอกเลขที่บัตรประชาชนจำนวน ๑๓ หลัก ๓) หลังจากกรอกเลขบัตรประชาชนจำนวน ๑๓ หลัก จะมีรายละเอียดบัญชี จำนวนเงิน และ โครงการช่วยเหลือที่ได้รับ ทั้งนี้ หลังจากตรวจสอบในเว็บไซต์เรียบร้อยแล้ว หากมีข้อมูลชี้ว่าได้รับเงินโอน สามารถตรวจสอบยอดเงินได้ด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชัน ธ.ก.ส. A-Mobile จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับการตรวจสอบสิทธิประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖ ได้แก่ ขั้นตอน วิธีการตรวจสอบสิทธิ จำนวนเงินช่วยเหลือที่เกษตรกรจะได้รับ เป็นต้น

## การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

นางสาวรัชดา ธนาดิเรก รองโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเปิดเผยว่า ตามนโยบายยกระดับสิทธิบัตรทอง สำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช.) แจกผู้ถือ “บัตรทอง” หรือ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ต้องการย้ายโรงพยาบาลหรือหน่วยบริการในการรักษาพยาบาล สามารถย้ายสิทธิบัตรทองได้ด้วยตัวเองหรือมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนสำหรับสิทธิบัตรทอง หรือ สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สามารถเปลี่ยนหน่วยบริการได้มากกว่า ๑ ครั้ง แต่ไม่เกิน ๔ ครั้ง ต่อปี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน รวมถึงสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยในปัจจุบันที่มีการเคลื่อนย้ายไปยังที่ต่าง ๆ บ่อยขึ้น เช่น คนทำงาน นักเรียน นักศึกษา เป็นต้น โดยช่องทางลงทะเบียนย้ายสิทธิบัตรทอง มี ๒ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ทางแอปพลิเคชัน สปสช. โดยสามารถดาวน์โหลดฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย ได้ทั้งระบบ Android และ iOS ๒) ทางไลน์ สปสช. เพิ่มเพื่อนด้วยไอดี พิมพ์คำว่า @nhso หรือสอบถามเพิ่มเติม สายด่วน สปสช. ๑๓๓๐ ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับการเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ ขั้นตอน วิธีการลงทะเบียนทางแอปพลิเคชัน วิธีการลงทะเบียนทางไลน์ วิธีแก้ไขกรณีลงทะเบียนไม่ผ่าน เป็นต้น

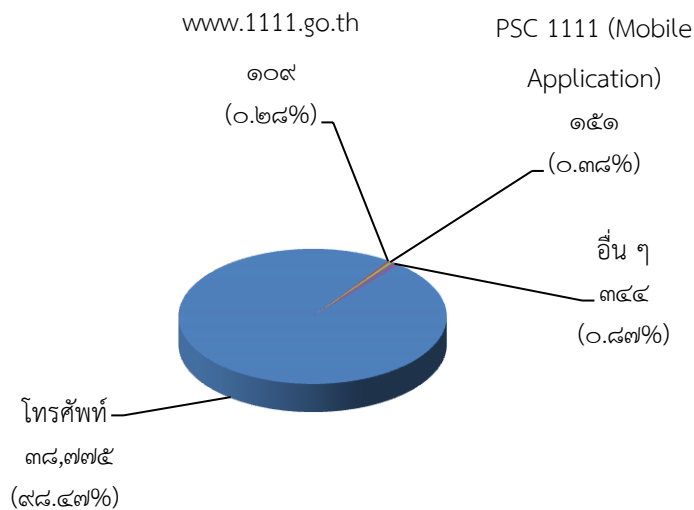
## กรมอุตุนิยมวิทยาประกาศการเข้าสู่ฤดูหนาวของประเทศไทยจะเข้าสู่ฤดูหนาวประมาณสัปดาห์ที่ ๔ ของเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

กรมอุตุนิยมวิทยาประกาศการเข้าสู่ฤดูหนาวของประเทศไทย จะเริ่มขึ้นในวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึงปลายเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ปีนี้จะหนาวเย็นกว่าปีที่ผ่านมา อุณหภูมิต่ำที่สุด ๘-๙ องศาเซลเซียส ส่วนมากจะอยู่ตอนบนของทั้งภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริเวณประเทศไทยตอนบน อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย ๒๐-๒๑ องศาเซลเซียส บริเวณกรุงเทพมหานคร อุณหภูมิต่ำที่สุด ๑๗-๑๘ องศาเซลเซียส ช่วงที่อากาศหนาวเย็นที่สุดคือ เดือนธันวาคม ถึง มกราคม ปีหน้า คาดว่าจังหวัดที่จะหนาวเย็นที่สุดในประเทศไทยปีนี้ ได้แก่ จังหวัดเชียงราย น่าน สกลนคร และนครพนม ในขณะที่ภาคใต้ตอนบนจะมีอากาศเย็นในบางวัน แต่ยังคงมีฝนตกชุกหนาแน่นโดยเฉพาะทางฝั่งตะวันออก ในช่วงเดือนพฤศจิกายน และธันวาคม อาจจะมีพายุหมุนเขตร้อนเคลื่อนตัวเข้ามาใกล้หรือผ่านอ่าวไทยและภาคใต้ อาจเกิดคลื่นพายุซัดฝั่งความสูง ๓-๔ เมตร จึงขอให้ประชาชนติดตามประกาศจากกรมฯ อย่างใกล้ชิดไว้ด้วย ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับการเข้าสู่ฤดูหนาวของประเทศไทย ได้แก่ ช่วงเวลาที่อากาศหนาวที่สุด อุณหภูมิต่ำสุดที่องศาเซลเซียส เป็นต้น

### ๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๓๙,๓๗๙ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๓๘,๗๗๕ ครั้ง และการใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๑๐๙ ครั้ง ผ่าน PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๑ ครั้ง และผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๓๔๔ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามรูปที่ ๘

#### สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



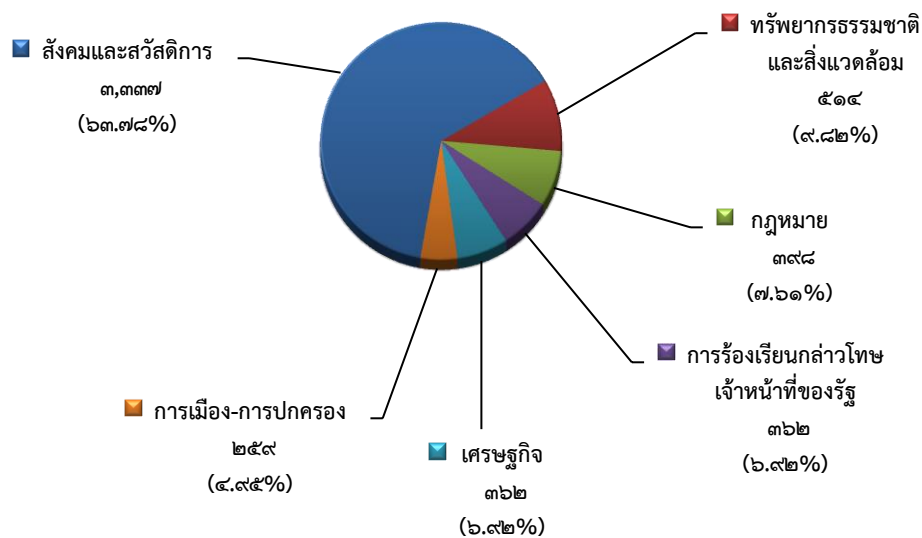
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๓๘,๗๗๕	๑๐๙	๑๕๑	๓๔๔	๓๙,๓๗๙
ร้อยละ	๙๘.๔๗	๐.๒๘	๐.๓๘	๐.๘๗	๑๐๐

#### รูปที่ ๘ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๓๘,๗๗๕ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๘,๐๗๖ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๑๘,๕๔๘ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒,๑๕๑ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๘,๐๗๖ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๙๒๑ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๗,๗๖๕ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๔๓ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๕,๓๔๗ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๕,๒๓๒ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๓,๓๓๗ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๕๑๔ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๙๘ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๖๒ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๖๒ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๒๕๙ เรื่อง ดังแสดงตามรูปที่ ๙

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

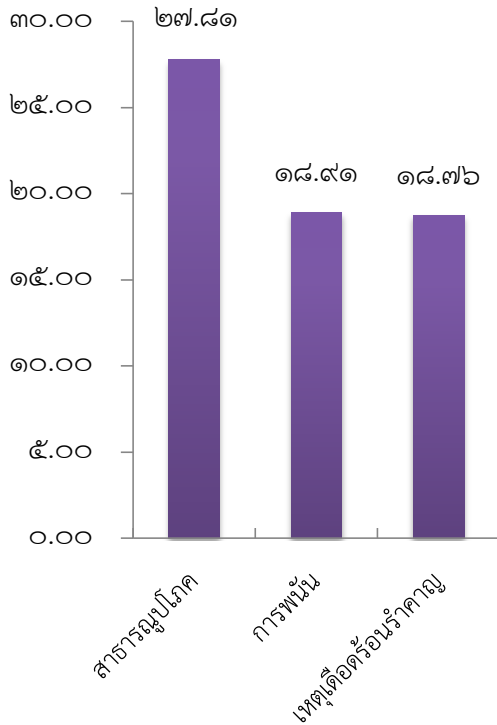


รายการ	สังคมและสวัสดิการ	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กฎหมาย	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	เศรษฐกิจ	การเมือง-การปกครอง	รวม
จำนวน	๓,๓๓๗	๕๑๔	๓๙๘	๓๖๒	๓๖๒	๒๕๙	๕,๒๓๒
ร้อยละ	๖๓.๗๘	๙.๘๒	๗.๖๑	๖.๙๒	๖.๙๒	๔.๙๕	๑๐๐

รูปที่ ๙ แสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๕๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๘๘๔ เรื่อง

### สังคมและสวัสดิการ



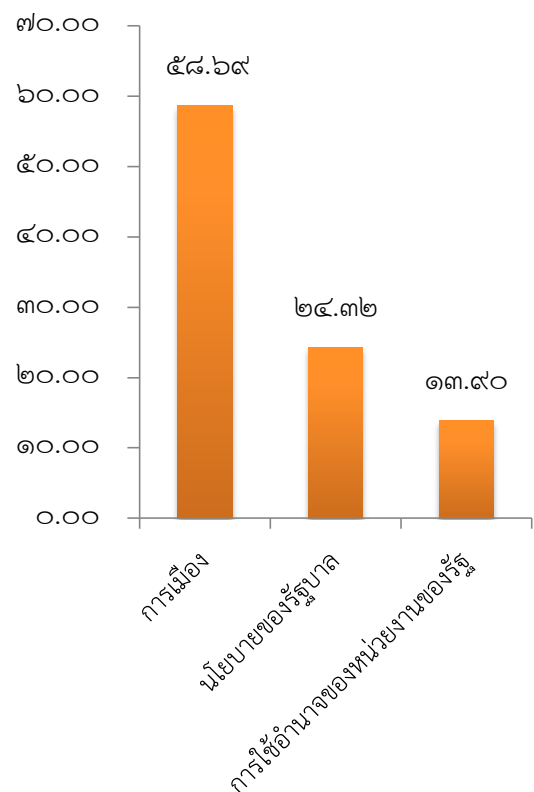
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๒๗.๘๑ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด ขอให้แก้ไขปัญหาแสงสว่างรบกวนจากป้ายโฆษณา LED ฯลฯ
- การพนัน** ร้อยละ ๑๘.๙๑ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบเปิดบ่อนการพนัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมโฆษณาเชิญชวนให้เล่นการพนันออนไลน์ตามแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๑๘.๗๖ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีมีการเล่นดนตรีสดส่งเสียงดังรบกวน ขอให้แก้ไขปัญหาการตั้งร้านจำหน่ายสินค้ากีดขวางการจราจรบนบาทวิถี ฯลฯ

### การเมือง-การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

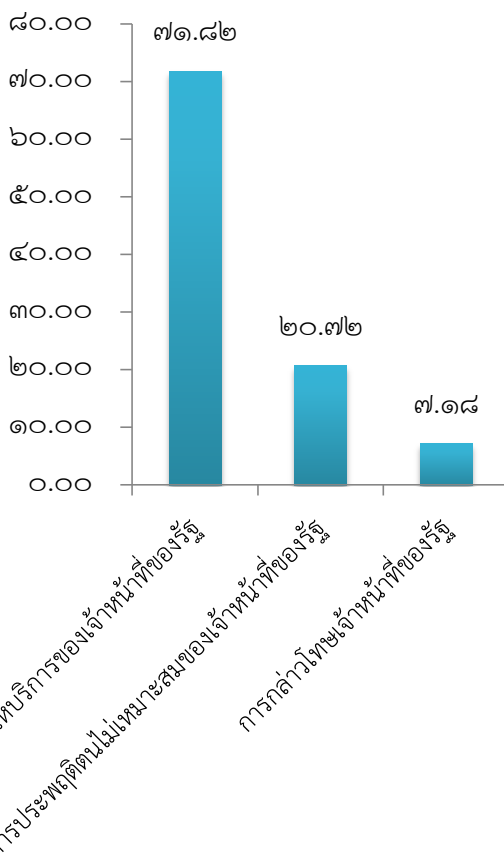
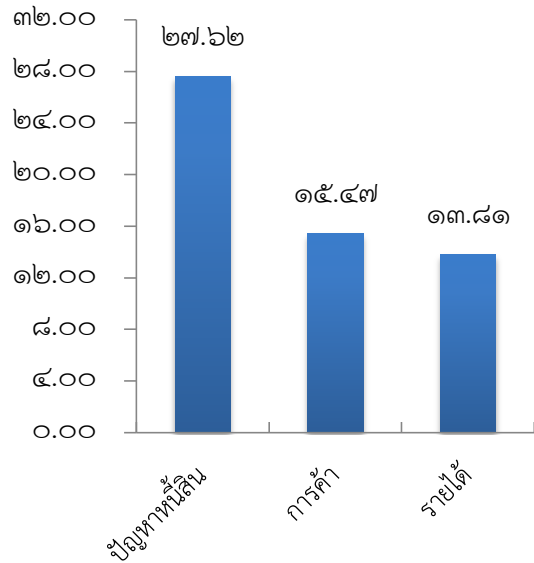
- การเมือง** ร้อยละ ๕๘.๖๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือแจกแจงการถือโงงของนักการเมือง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ฯลฯ
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๒๔.๓๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ชาวต่างชาติซื้อบ้าน-ถือครองที่ดินไม่เกิน ๑ ไร่ ในประเทศไทย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายเวลาการใช้จ่ายของโครงการคนละครึ่งเฟส ๕ ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ ๑๓.๙๐ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครรับเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบโครงการก่อสร้างโรงโม่หินและการระเบิด ภูเขา ฯลฯ



## เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๗.๖๒ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกมิฉฉาชีพหลอกลวงโดยการให้กู้ยืมเงินออนไลน์ ขอความช่วยเหลือในการจัดหาแหล่งเงินทุนอัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินที่มีการกู้ยืมมาจากบริษัทไฟแนนซ์ ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๑๕.๔๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาสินค้าราคาแพง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ ฯลฯ
- รายได้** ร้อยละ ๑๓.๘๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มเงินให้ผู้รับเบี้ยบำนาญ ขอสั่งตรวจสอบการดำเนินงานด้านการคุ้มครองแรงงานบุคลากรครู ฯลฯ



## การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

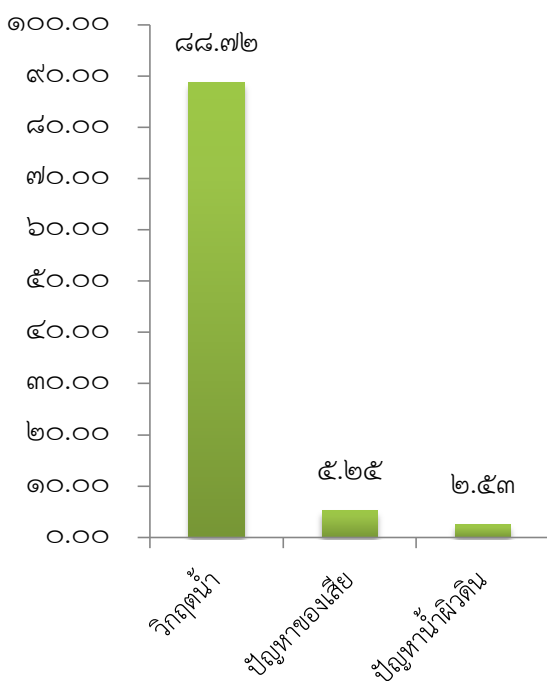
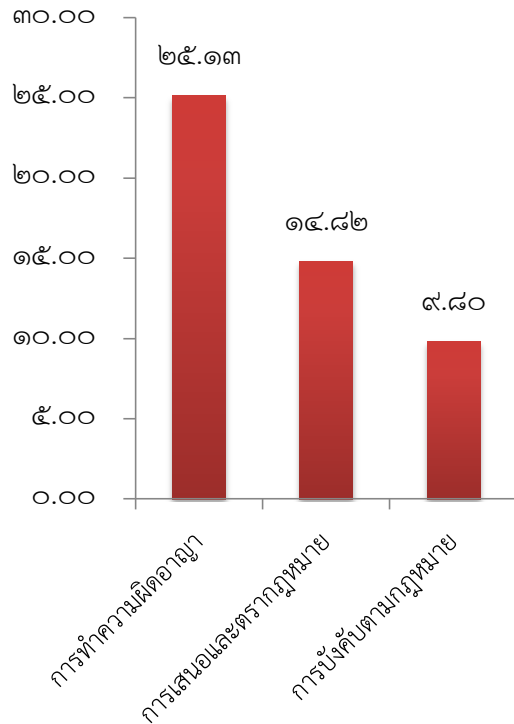
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๗๑.๘๒ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงระบบการรับเรื่อง และระบบการติดต่อสอบถามข้อมูลของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๒๐.๗๒ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกรุงเทพมหานคร ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๗.๑๘ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่โปร่งใสของคณะกรรมการหมู่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณในการก่อสร้างปรับปรุงถนนของสำนักงานเทศบาล ฯลฯ

## กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๒๕.๑๓  
ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่  
ตรวจตราแก้ไขปัญหาการก่อเหตุโจรกรรม  
ทรัพย์สิน ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา  
กรณีถูกก่อกวน คุกคาม ช่มชู้ ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๔.๘๒  
ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการ  
ทบทวนการอนุญาตจำหน่ายกัญชาอย่างเสรี  
ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ  
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)  
ไม่คิดดอกเบี้ย ไม่เสียค่าปรับ ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๙.๘๐  
ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบรถบรรทุกพ่วงและ  
รถบรรทุกสิบล้อบรรทุกหินทรายน้ำหนัก  
เกินกว่ากฎหมายกำหนด สัญจรผ่านถนน  
ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการครอบครอง  
อาวุธปืน ฯลฯ



## ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๘๘.๗๒ ได้แก่ แจ้งเหตุ  
กรณีประสบปัญหาน้ำท่วมขัง แจ้งเหตุ  
กรณีให้จัดสรรข้าวสาร อาหารแห้งในพื้นที่  
น้ำท่วม ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๕.๒๕ ได้แก่  
ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการแก้ไข  
ปัญหา การกำจัดผักตบชวาตามลำคลอง  
ต่าง ๆ ทั่วประเทศทุกพื้นที่ในประเทศไทย ฯลฯ
- ปัญหาน้ำผิวดิน** ร้อยละ ๒.๕๓ ได้แก่  
ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร  
จัดการแหล่งน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาท่วมขัง  
ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษา  
คุณภาพของน้ำ ฯลฯ

## ๒. ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

### ๒.๑ การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

#### ๒.๑.๑ บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กต ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๒,๑๘๗ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๒๕ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๒ เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ (๑๑๑๑ กต ๒๒)

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของศูนย์อำนวยความสะดวกฯ มีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอร่วมใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ กต ๒๒ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๓,๒๓๘ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓.๓๓ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

#### ๒.๑.๓ การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

#### ๒.๑.๓.๑ กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๓๖๐ ครั้ง

#### ๒.๑.๓.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔๘ ครั้ง

#### ๒.๑.๓.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓,๐๖๑ ครั้ง

#### ๒.๑.๓.๔ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC) เป็นศูนย์ปฏิบัติการในการรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหา และข่าวสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่อยู่ในอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ อันอาจส่งผลกระทบต่อประชาชน สังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ โดยดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขข่าวปลอมและเผยแพร่เนื้อหาที่ถูกต้องออกสู่สาธารณะ อีกทั้งเป็นช่องทางสำหรับรับแจ้งข่าว/เบาะแสข้อมูลเท็จที่เผยแพร่อยู่ในสังคม อันอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชน เป็นต้น

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๘๑๘ ครั้ง

๒.๑.๓.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๔๙๐ ครั้ง

#### ๒.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

##### ๒.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๖๒๗ เรื่อง ได้แก่ รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การขอยุ่ต่อในประเทศไทย รายชื่อประเทศที่ได้รับบริการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การยื่นขอเปลี่ยนแปลงการตรวจลงตรา เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๓๘๓ เรื่อง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้ อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย เว็บไซต์ปลอมแอบอ้างเป็นกรมสรรพากร เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

#### ๒.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำเนึงถึงการรักษฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๔๑ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๘๐ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๗๒๑ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

#### ๒.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๓๕ เรื่อง เช่น ประเพณีห่มผ้าแดงถวายองค์พระบรมบรรพต (ภูเขาทอง) ประจำปี ๒๕๖๕ การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระสงฆ์ กำหนดการทอดกฐินของวัดในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๐ เรื่อง ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่าง ๆ ของพระสงฆ์ เช่น ดื่มสุรา พุดจาหยาบค้าย และในเวลาเช้า ไม่เดินบิณฑบาต แต่นั่งในร้านจำหน่ายข้าวแกงริมถนน รอให้ประชาชนมาใส่บาตร เมื่อมีประชาชนมาใส่บาตร พระสงฆ์กลุ่มดังกล่าวจะนำอาหารที่ได้ใส่รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล ส่งต่อให้กับร้านจำหน่ายข้าวแกงเพื่อกลับมาจำหน่ายต่อ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๗ เรื่อง ได้แก่ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับกฐินของวัดต่าง ๆ ซึ่งตามพุทธบัญญัติว่า “ต้องมีพระสงฆ์ ๕ รูป จำพรรษาครบถ้วนไตรมาส ๓ เดือน จึงจะรับกฐินได้”

เนื่องจากปัจจุบันบางวัดมีพระสงฆ์ไม่ถึง ๕ รูป แต่รับกฐิน ซึ่งเป็นการขัดแย้งกับพุทธบัญญัติ จึงเห็นว่าหากวัดใดมีพระสงฆ์ไม่ถึง ๕ รูป จึงไม่ควรรับกฐิน แต่จะต้องรับเป็นผ้าป่าเท่านั้น เป็นต้น

๒.๒.๔ เป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) เป็นกฎหมายว่าด้วยการให้สิทธิกับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล สร้างมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย และนำไปใช้ให้ถูกวัตถุประสงค์ตามคำยินยอมที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอนุญาต โดยได้ประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒ และปัจจุบันได้ถูกเลื่อนให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

GCC 1111 ได้รับมอบหมายให้เป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๙๕ เรื่อง แบ่งเป็นสอบถามข้อมูล จำนวน ๙๐ เรื่อง เสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๕ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่มาและสาระสำคัญของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การถ่ายภาพ - ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่ การติดกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

### ๓. ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

#### ๓.๑ การพัฒนาคุณภาพบุคลากร

##### ๓.๑.๑ การจัดอบรมพนักงานรับสายโดยวิทยากร

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๓.๑.๑.๑ หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการงาน Call Center สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน Call Center มาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการรวมทั้งการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่จำนวน ๒๒ คน ในระหว่างวันที่ ๓ - ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นการอบรมผ่านเว็บไซต์การอบรม (Online) และ ตั้งแต่วันที่ ๒๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นการอบรมการใช้ระบบในสถานที่ปฏิบัติงาน (Onsite)

๓.๑.๑.๒ หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสายสำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร “ระบบเก็บค่าผ่านทางแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow)” อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๑๓๓ คน ในระหว่างวันที่ ๑๗ - ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นการอบรมผ่านเว็บไซต์การอบรม (Online)

๓.๑.๒ การสรุปข้อควรรู้ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จัดงานมหกรรมพร้อมใจไกล่เกลี่ย แก้นี้คริวเรื้อน โดยจะจัดเป็นประจำเดือนละครั้ง เริ่มครั้งแรก ในวันศุกร์ที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ สิ้นสุดในเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ขอเชิญชวนประชาชนที่ประสบปัญหาหนี้สิน หนี้บัตรเครดิต หนี้บัตรกดเงินสด หนี้สินเชื่อส่วนบุคคล หนี้สินเชื่อรถยนต์ สามารถเข้าร่วมไกล่เกลี่ยได้ที่ศูนย์คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ชั้น ๑ อาคารกระทรวงยุติธรรม ถนนแจ้งวัฒนะ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บรรเทาภาระค่าไฟฟ้า ผู้มีสิทธิบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรับสิทธิค่าน้ำ - ค่าไฟฟรี ขยายเวลาเพิ่มอีก ๗ เดือน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๕ ที่เห็นชอบขยายระยะเวลาบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตั้งแต่ค่าไฟฟ้าเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - เมษายน ๒๕๖๖ โดยมีมาตรการช่วยเหลือผู้ใช้ไฟฟ้า ๓๑๕ บาท ต่อครัวเรือนต่อเดือน (๑ ครัวเรือนใช้ได้เพียง ๑ สิทธิ) กรณีใช้เกินวงเงินที่กำหนด ผู้มีบัตรฯ เป็นผู้รับภาระค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ผู้ที่เคยลงทะเบียนแล้ว ไม่ต้องลงทะเบียนอีก) สำหรับผู้มีบัตรฯ และประสงค์จะขอรับสิทธิ สามารถลงทะเบียนขอรับสิทธิได้ที่ [www.pea.co.th](http://www.pea.co.th) และช่องทางอื่น ได้แก่ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PEA Shop PEA Mobile Shop และ Application PEA Smart Plus

- สำนักงานประกันสังคม ขอเชิญชวนให้ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ และมาตรา ๓๙ เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายได้ที่โรงพยาบาลเครือข่ายประกันสังคมทั่วประเทศ หรือโรงพยาบาลตามสิทธิที่ผู้ประกันตนเลือกไว้เพียงยื่นบัตรประชาชนใบเดียวก็สามารถเข้ารับการตรวจร่างกายได้ ๑๔ รายการ โดยมีเกณฑ์การตรวจสุขภาพตามช่วงอายุตามความจำเป็น อาทิ การตรวจทางห้องปฏิบัติการเพื่อดูความสมบูรณ์ของเม็ดเลือด ตรวจปัสสาวะ ตรวจน้ำตาลในเลือด ตรวจการทำงานของไต ตรวจไขมันในเลือด ตรวจเชื้อไวรัสตับอักเสบบี ตรวจมะเร็งปากมดลูก ตรวจคัดกรองการได้ยิน ตรวจสายตา ฯลฯ

- รัฐบาล เชิญชวนผู้ปกครองพาบุตรหลาน ที่มีอายุ ๖ เดือน ถึง ๔ ปี เข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด ๑๙ โดยกระทรวงสาธารณสุข ได้กระจายวัคซีนไฟเซอร์ฝาสี่แดงเข็ม จำนวน ๕ แสนโดส ไปยังโรงพยาบาลทั่วประเทศ เรียบร้อยแล้ว ผู้ปกครองสามารถลงทะเบียนหรือพาบุตรหลาน เข้ารับบริการฉีดวัคซีนได้ตามความสมัครใจ ซึ่งวัคซีนสำหรับเด็กอายุ ๖ เดือน ถึง ๔ ปี มีขนาด ๓ ไมโครกรัม ปริมาณ ๐.๒ มิลลิลิตร ฉีดจำนวน ๓ เข็ม ระยะห่างเข็มแรกกับเข็มสอง ๔ สัปดาห์ และระยะห่างเข็มสามอีก ๘ สัปดาห์ ผู้ปกครองสามารถติดต่อพาบุตรหลานไปรับวัคซีนได้ที่สถานพยาบาลทุกระดับ และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามที่คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดกำหนด

- รถไฟฟ้าโมโนเรลสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี เตรียมเปิดให้ทดลองนั่งฟรี เดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นเส้นทางไปตามถนนติวานนท์ ถนนแจ้งวัฒนะ และถนนรามอินทรา เพื่อรองรับการเดินทางไปยังศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ถนนแจ้งวัฒนะ ศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี โครงการมีระยะทางรวมประมาณ ๓๔.๕ กิโลเมตร จำนวน ๓๐ สถานี มีจุดเริ่มต้นที่สถานีศูนย์ราชการนนทบุรี ถนนรัตนวิบูลย์ เชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่ - เตาปูน และสิ้นสุดที่สถานีมีนบุรี บริเวณระหว่างถนนรามคำแหงซอย ๑๙๒ และคลองสองต้นนุ่น ซึ่งบรรจบกับโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรม - มีนบุรี

ทั้งนี้ มีการทบทวนกระบวนการให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบการบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน

### ๓.๑.๓ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ อยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๔๓ ซึ่งยังคงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

### ๓.๑.๔ คำชมเชยจากผู้ใช้บริการ

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จำนวน ๑๗ เรื่อง โดยประชาชนได้ชมเชยพนักงานในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงประเด็นและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้สอบถามรวมถึงมีน้ำเสียงที่เต็มใจให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ สอบถามจำนวนปริมาณแอลกอฮอล์ในเลือดที่กำหนด เท่าไรจึงจะผิดข้อหาเมาแล้วขับ สอบถามสถานการณ์อุทกภัย สอบถามพยากรณ์อากาศประจำวัน สอบถามการทำบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ กรณีติดต่อสำนักทะเบียนต่างพื้นที่ นอกจากนี้ ประชาชนยังชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ ที่เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียน และประสานงานไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการช่วยเหลือ เช่น มีประชาชนโทรมาเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาคอนกรีตชำรุด ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ได้มีการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ทำให้บริเวณพื้นที่ดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาวงการดีทำให้ประชาชนรู้สึกประทับใจจากการใช้บริการ GCC 1111 นอกจากนี้ ยังขอชมเชยและขอบคุณพนักงาน GCC 1111 ที่ให้บริการรับเรื่องขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดสรรถุงยังชีพให้แก่ผู้ประสบอุทกภัย ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ได้มีการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้บริเวณพื้นที่ดังกล่าวได้รับการช่วยเหลือเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทำให้ประชาชนรู้สึกประทับใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และขอชมเชยพนักงาน เพื่อให้มีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

### ๓.๒ ด้านการพัฒนาการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ สามารถส่งข้อมูลข่าวสารเข้าถึงประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จึงทำให้แนวโน้มการใช้สื่อออนไลน์ เป็นที่นิยมและมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จึงจัดให้มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน ทั้งการให้บริการผ่านเว็บไซต์ และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook Twitter Instagram และ Pantip เพื่อรองรับการให้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น

#### ๓.๒.๑ ช่องทางเว็บไซต์

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ซึ่งในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๔๖ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๖,๗๑๔ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม ลดอัตราเงินสมทบเป็นเวลา ๓ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕ โครงการลงทะเบียน

เพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ การขยายเข้าเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา  
ขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เป็นต้น

๓.๒.๒ ช่องทาง Social Network

GCC 1111 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Social Network ได้แก่ ช่องทาง Twitter Facebook และ Instagram โดยข้อมูลที่น่าสนใจผ่านทาง Social Network เป็นข้อมูลประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม  
ภาพลักษณ์องค์กร ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ กิจกรรม นิทรรศการ  
สภาพภูมิอากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน รายงานจราจร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19 และสถานการณ์ด่วน  
ต่าง ๆ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ มีรายละเอียดดังนี้

๓.๒.๒.๑ Twitter

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๐๙ ครั้ง เพิ่มขึ้นจาก  
เดือนก่อน ๑๗๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๕ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๕๐๗,๖๑๑ ครั้ง มีผู้แชร์ ๑,๘๒๗ ครั้ง มีผู้กด Like Post  
๒,๒๓๐ ครั้ง รวมถึงแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทาง Twitter รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๓๗๓ คน ข้อความ  
ที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) และธนาคาร ๑๑ แห่ง  
เตรียมออกมาตรการให้ผู้ฝากเงินผ่านเครื่อง CDM หรือ ADM ของธนาคาร ต้องใช้บัตรเดบิตหรือบัตรเครดิต  
ธนาคารใดก็ได้ยืนยันตัวตนก่อนฝากเงินทุกครั้ง ตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นต้นไป ๒) รัฐบาล ชวนโหลด  
แอปพลิเคชัน Thai consular ก่อนที่เดินทางไปต่างแดน เพื่อความอุ่นใจ ได้รับคุ้มครองรวดเร็ว ๓) รัฐบาล ชวนโหลด  
แอปพลิเคชัน “ThaWater” ติดตามสถานการณ์น้ำ อากาศ ทั่วประเทศ รวมข้อมูลไว้กว่า ๕๐ หน่วยงาน ๔) กระทรวง  
แรงงาน เปิดให้บริการวัดระดับความรู้ ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ ผ่านเว็บไซต์ “ไทยมีงานทำ” สะดวก สบายใกล้บ้าน  
ผู้ที่สอบผ่านได้รับใบรับรอง เพื่อนำไปประกอบการสมัครงานหรือศึกษาต่อได้ ๕) สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข เปิดตัว  
ผลิตภัณฑ์สเปรย์พ่นจมูกดักจับและยับยั้งโควิด ๑๙ ทางกายภาพ ครั้งแรกของไทย พร้อมจำหน่ายตั้งแต่วันที่ ๑  
ตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Twitter GCC\_1111



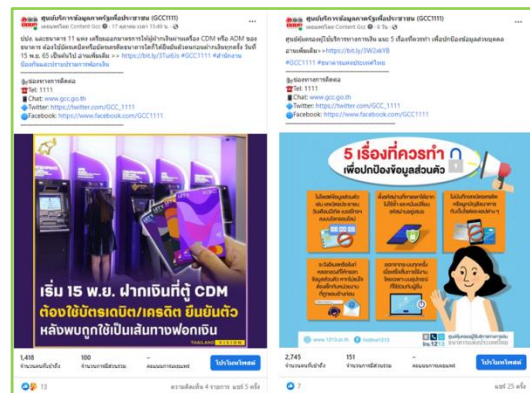
ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

### ๓.๒.๒.๒ Facebook

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๐๙ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๑๗๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๕ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๒๑,๕๓๐ ครั้ง มีผู้แชร์ ๓๐๘ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๒๒๖ ครั้ง รวมถึงเริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๑,๗๑๙ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) กรมการขนส่งทางบก ย้ำ! เจ้าของรถป้ายแดง ต้องจดทะเบียนให้ถูกต้องภายใน ๓๐ วัน หากนำป้ายปลอมมาใช้จะได้รับโทษตามกฎหมาย ๒) ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน แนะนำ น้ำท่วม ระวังไฟดูด ไฟรั่ว ภัยเงียบอันตรายถึงชีวิตที่ป้องกันได้ ๔) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) และธนาคาร ๑๑ แห่ง เตรียมออกมาตรการให้ผู้ฝากเงินผ่านเครื่อง CDM หรือ ADM ของธนาคาร ต้องใช้บัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตธนาคารใดก็ได้ยืนยันตัวตนก่อนฝากเงินทุกครั้ง ตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นต้นไป ๕) ธนาคารแห่งประเทศไทย ย้ำ “มทรรมร่วมใจแก้หนี้” ฟรี! ไม่มีค่าใช้จ่าย แนะนำลูกหนี้ถาม “เลขที่คำขอ” จากเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อไป ป้องกันการแอบอ้างของมิจฉาชีพ เป็นต้น



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

### ๓.๒.๒.๓ Instagram

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๐๓ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๑๓๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๙ ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๖๔๑ คน ข้อความที่ลงโพสต์ ได้แก่ ธนาคารออมสิน เปิดลงทะเบียนเงินฝากเพื่อเรียกพิเศษเพื่อการเกษียณ ๗ ปี ให้ดอกเบี้ยแบบขั้นบันไดสูงสุด ๑๐% ต่อปี เปิดลงทะเบียนจองสิทธิ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๓๐ น. เป็นต้นไป กระทรวงสาธารณสุข เปิดเผยแพร่สถานการณ์ “โควิด ๑๙” แนวโน้มลดลง แต่เด็กเล็กเสี่ยงเสียชีวิตสูง ย้ำ ฉีดวัคซีนเพิ่มภูมิคุ้มกัน กรมการปกครอง ขับเคลื่อนการบริการงานปกครองแบบดิจิทัล (E-DOPA Digitalization) ด้วยเว็บไซต์สืบค้นข้อมูลนามสงเคราะห์ และชื่อภูมิตำที่เกี่ยวเนื่องในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง เป็นต้น

### ๓.๒.๒.๔ เว็บไซต์ Pantip.com

GCC 1111 ได้สมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ Pantip.com ภายใต้ชื่อ “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111” มีการเข้าไปตอบกระทู้ จำนวน ๑๖๓ กระทู้ เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๒๘ กระทู้ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๔ รวมถึงเริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบันมีการตอบกระทู้ทั้งสิ้น จำนวน ๒๙,๗๗๒ กระทู้

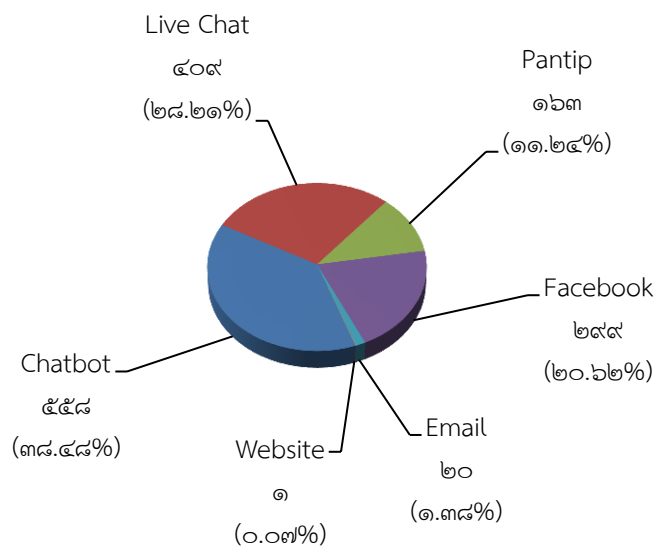
โดยตัวอย่างที่ประชาชนตั้งกระทู้ถาม ได้แก่ การทำหนังสือเดินทางเด็กอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี การเปลี่ยนบัญชีธนาคารของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการ คุณสมบัติการขอรับใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์ เป็นต้น

### ๓.๓ การนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐบนสื่อออนไลน์

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้นำเทคโนโลยีบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐบนสื่อออนไลน์ มาใช้ในการติดตามสังเกต และเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการข้อมูลภาครัฐจากสื่อออนไลน์ เพื่อรับทราบความต้องการใช้บริการข้อมูลภาครัฐของประชาชน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการบริหารจัดการด้านการตอบกลับ และการบริการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๕๐ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๕๕๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๔๐๙ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๖๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๙๙ ครั้ง E-mail จำนวน ๒๐ ครั้ง และ Website จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๑๐

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	รวม
จำนวน	๕๕๘	๔๐๙	๑๖๓	๒๙๙	๒๐	๑	๑,๔๕๐
ร้อยละ	๓๘.๔๔	๒๘.๒๑	๑๑.๒๔	๒๐.๖๒	๑.๓๘	๐.๐๗	๑๐๐

รูปที่ ๑๐ แสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๕๕ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๒๐๒ เรื่อง Live Chat จำนวน ๓๑๓ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๙๗ เรื่อง Facebook จำนวน ๓๒๑ เรื่อง E-mail จำนวน ๒๑ เรื่อง และ Website จำนวน ๑ เรื่อง

ทั้งนี้ ในการติดต่อใช้บริการ ๑ ครั้ง อาจมีจำนวนเรื่องที่ใช้บริการมากกว่า ๑ เรื่อง หรือ เมื่อติดต่อเข้ามาแล้ว อาจมีการยกเลิกก่อนได้รับบริการ หรือ ไม่เป็นการติดต่อที่ขอรับบริการจริง เป็นผลให้จำนวนครั้งที่ติดต่อใช้บริการและจำนวนเรื่องอาจมีจำนวนไม่เท่ากัน

### ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



#### กระทรวงมหาดไทย

- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- การจดทะเบียนสมรส
- การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร



#### กระทรวงคมนาคม

- ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ยกเว้นอัตราค่าบริการจอดรถที่ลานจอดรถระยะยาว (Long Term Parking) โซน C
- การโอนกรรมสิทธิ์รถ
- รถไฟฟ้าสายสีเหลือง เตรียมเปิดให้ประชาชนทดลองใช้บริการฟรี ๓ เดือน
- การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และรถจักรยานยนต์กรณีสูญหายหรือชำรุด
- การยกเว้นการเก็บค่าผ่านทางด่วน ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย



#### กระทรวงการคลัง

- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- โครงการคนละครึ่ง
- การขยายระยะเวลามาตรการบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปา
- การตรวจสอบสิทธิประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖
- การขยายระยะเวลามาตรการบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ



### กระทรวงสาธารณสุข

- กระทรวงสาธารณสุข เปิด walk in ฉีดวัคซีนโควิด ๑๙ ทุกเข็ม
- การเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเอง
- การจัดแจ้งปลุกกัญชา กัญชง
- บริการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด ๑๙ สำหรับเด็ก อายุตั้งแต่ ๖ เดือน - ๔ ปี ในโรงพยาบาลทั่วประเทศ
- การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า



### กระทรวงแรงงาน

- มาตรการลดเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมของนายจ้างและลูกจ้าง
- การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐
- สวัสดิการการจ้างงาน
- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ
- การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม “กรณีว่างงาน”

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๘ ของจำนวนเรื่องที่ให้บริการ ทั้งนี้ จากการตรวจสอบคำถามกระทรวงต่าง ๆ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๓๘ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๕ เรื่อง ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับการขายรถจักรยานยนต์ให้กับคนต่างชาติ (สัญชาติเมียนมา) ตามรูปที่ ๑๑ - ๑ สอบถามเกี่ยวกับการขอทะเบียนบ้าน กรณีรับซื้ออาคารชุดจากผู้อื่น ตามรูปที่ ๑๑ - ๒ และ สอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามรูปที่ ๑๑ - ๓

**สอบถามการขायรถจักรยานยนต์ให้คนพม่าคะ**

สร้างโดย what you doing 28 ตุลาคม เวลา 14:13:49 น.  
ผู้เข้าร่วม what you doing, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

**what you doing - 27 ต.ค.**  
สวัสดีคะ  
สอบถามการขायรถจักรยานยนต์มี 2 ให้คนพม่าในไทยคะ  
สามารถทำได้ไหมคะ  
ต้องใช้เอกสาร และดำเนินการอย่างไรบ้างคะ

**ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 - 27 ต.ค.**  
เรียน คุณ what you doing  
การโอนเปลี่ยนผู้ถือกรรมสิทธิ์จากอีกคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง จะต้องดำเนินการ ภายใน 15 วันนับตั้งแต่ได้มีการเซ็นวันที่ ลงในแบบคำขอโอนและรับโอน ซึ่งภาษีของรถจะต้องเหลือไม่น้อยกว่า 30 วัน (หากภาษีของรถเหลือน้อยกว่า 30 วัน จะต้องชำระภาษีประจำปี)

เอกสารและหลักฐาน มีดังนี้  
- สมุดคู่มือจดทะเบียนรถ ( ตัวจริงพร้อมสำเนา )  
- หลักฐานการโอนกรรมสิทธิ์ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี สัญญาซื้อขายกรณีเป็นการเช่าซื้อ ให้ใช้หลักฐานสำเนาหรือภาพถ่ายสัญญาเช่าซื้อใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษีค่าเช่าซื้อในงวดสุดท้าย พร้อมหนังสือยืนยันการชำระค่าเช่าซื้อ และภาษีมูลค่าเพิ่มครบถ้วนจากผู้ให้เช่าซื้อ  
- แบบคำขอโอนและรับโอน ซึ่งกรอกรายการและลงลายมือชื่อผู้โอนและผู้รับโอนเรียบร้อยแล้ว  
- หลักฐานประจำตัวผู้โอน และผู้รับโอน ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง, หนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล (กรณีเป็นนิติบุคคล อายุการใช้งานไม่เกิน 6 เดือน ), สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม (กรณีเป็นนิติบุคคล)  
- หนังสือมอบอำนาจ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบ กรณีผู้โอน และ/หรือผู้รับโอนมิได้มาดำเนินการด้วยตัวเอง (ตัดอากรแสตมป์ 10 บาท)

หมายเหตุ :  
1. กรณีเป็นคนต่างชาติใช้ภาพถ่ายหนังสือเดินทาง VISA และหนังสือรับรองถิ่นที่อยู่หรือหนังสือรับรองการทำงาน แทนบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนบ้าน  
2. ต้องมีการตรวจสอบสภาพทุกกรณี ยกเว้นแต่การโอนโดยการเช่าซื้อหรือซื้อขายจากไฟแนนซ์ (รถใหม่) ไม่ต้องตรวจสอบสภาพ  
3. ติดต่อสำนักงานขนส่งที่รถได้อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (ดูจากสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ ตรงชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์รถ ว่าชื่อ อยู่ที่เขตใด หรือสามารถตรวจสอบได้ที่ กรมการขนส่งทางบก หมายเลขสายด่วน 1584)

อัตราค่าธรรมเนียม  
- ค่าอากรแสตมป์ ร้อยละ 0.5 ของราคาประเมิน (เช่น ราคาประเมิน 100,000 บาทค่าอากรแสตมป์เท่ากับ 500 บาท)  
- ค่าคำขอ 5 บาท ค่าธรรมเนียม 100 บาท

ค่าธรรมเนียมการตรวจสอบสภาพ  
- รถจักรยานยนต์ 10 บาท  
- รถยนต์ 50 บาท

Natsima

**what you doing - 28 ต.ค.**  
ขอบคุนเค้

**what you doing - 28 ต.ค.**  
ขอบคุนเค้

รูปที่ ๑๑ - ๑ สอบถามเกี่ยวกับการขायรถจักรยานยนต์ให้กับคนต่างชาติ (สัญชาติเมียนมา)

### การขอทะเบียนบ้าน

สร้างโดย Gamo Piggy Dad 5 ตุลาคม เวลา 15:36:15 น.  
ผู้เข้าร่วม Gamo Piggy Dad, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

**Gamo Piggy Dad** 5 ต.ค.  
มีเรื่องสอบถามค่ะ

เจ้าของกระทู้เพิ่งซื้ออาคารห้องชุดมือสองมา ต่าเนินการเรียบร้อยแล้ว

ตอนนี้เจ้าของต้องการไปขอทะเบียนบ้าน แต่เจ้าบ้านคนเก่า ยังไม่ยอมย้ายออกจากทะเบียนบ้าน

1. เราสามารถไปขอทะเบียนบ้านได้เลยรึเปล่านั้น หรือว่าต้องรอเจ้าของเดิมย้ายออกก่อน
2. การขอทะเบียนบ้าน ต้องขอภายในกี่วันหลังจากเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ระบุในโฉนดคะ
3. เอกสารที่ใช้ มีอะไรบ้างคะ

ขอบพระคุณคะ

**ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111** 5 ต.ค.  
เรียน คุณ Gamo Piggy Dad

ขออนุญาตแจ้งข้อมูลเบื้องต้นครับ กรณีซื้ออาคารชุดมือสอง หากเจ้าของกรรมสิทธิ์เดิมหรือผู้ขายไม่ได้ให้เล่มทะเบียนบ้านมา เจ้าของกรรมสิทธิ์คนใหม่ สามารถติดต่อสำนักทะเบียน (อำเภอ,เขต)ที่บ้านหลังนั้นตั้งอยู่ เพื่อขอออกทะเบียนบ้านใหม่ได้เลยครับ ไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการขอเล่มออกเล่มใหม่หรือจะรอให้เจ้าบ้านเดิมย้ายออกไปก่อนก็ได้ขึ้นอยู่กับความประสงค์

เนื่องจากเล่มทะเบียนบ้านที่ออกใหม่ ยังคงเป็นข้อมูลเดิม ดังนั้นหากเจ้าบ้านหรือผู้อาศัยเดิมยังไม่ได้ย้ายออกจากทะเบียนบ้านไปนั้นหมายความว่ายังคงมีข้อมูลของบุคคลเหล่านั้นอยู่ในเล่มทะเบียนบ้านเช่นเดิม

โดยตอนที่ยื่นคำร้องให้แจ้งกับทางเจ้าหน้าที่ว่าอาคารชุดมือสอง แต่เจ้าของกรรมสิทธิ์เดิมหรือผู้ขายไม่ได้ให้เล่มทะเบียนบ้านมา หากเจ้าของกรรมสิทธิ์คนใหม่ไม่สะดวกไปดำเนินการเอง สามารถทำหนังสือมอบอำนาจได้

เอกสารในการดำเนินการ

- บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าของใหม่
- เอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ เช่น โฉนดที่ดิน หรือสัญญาซื้อขาย
- หนังสือมอบอำนาจ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบ (กรณีมอบอำนาจ)


**\*\*หมายเหตุ**

- หากมีข้อสงสัยให้สอบถามกับทางสำนักทะเบียนในพื้นที่เพิ่มเติม
- การมอบอำนาจจะขึ้นอยู่กับพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะมีการสอบปากคำผู้รับมอบอำนาจ

Surasak

**Gamo Piggy Dad** 5 ต.ค.  
ขอบคุณมากสำหรับข้อมูลที่ให้มานะคะ

สายด่วน 1111 บริการออนไลน์ สะดวกดีจังคะ



รูปที่ ๑๑ - ๒ สอบถามเกี่ยวกับการขอทะเบียนบ้าน กรณีรับซื้ออาคารชุดต่อจากผู้อื่น

**เบ๊ยย๋ผู้สูงอายุ**

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6503649 15 ตุลาคม เวลา 14:00:37 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6503649, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สาขาฉนวน 1111

สมาชิกหมายเลข 6503649 15 ต.ค.  
ลงทะเบียนเบ๊ยย๋ผู้สูงอายุ ลงได้ยังครับ เกิดเดือนเมษายน 2507

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สาขาฉนวน 1111 15 ต.ค.  
เรียนสมาชิกหมายเลข 6503649  
การขึ้นทะเบียนรับเบ๊ยย๋ผู้สูงอายุ ปิงประมาณ พ.ศ. 2567 สำหรับคนที่เกิดก่อน วันที่ 2 ก.ย. 2507 กรณีของคุณลงได้แล้วครับ โดยผู้สูงอายุที่จะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ในปิงประมาณ 2567 (คนที่เกิดก่อนวันที่ 2 กันยายน 2507) สามารถลงทะเบียนได้ตั้งแต่เดือนตุลาคม - เดือนพฤศจิกายน 2565 และเดือนมกราคม - กันยายน 2566 จะมีสิทธิ์ได้รับเบ๊ยย๋ผู้สูงอายุในปิงประมาณ 2567 โดยจะได้รับเบ๊ยย๋ผู้สูงอายุในเดือนถัดไปจากเดือนที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ครับ  
Khorawit

สมาชิกหมายเลข 6503649 15 ต.ค.  
ลงทะเบียนได้ ที่ว่าการอำเภอ ในทะเบียนบ้านเลยใช้ใหม่ครับ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สาขาฉนวน 1111 15 ต.ค.  
เรียนสมาชิกหมายเลข 6503649  
การขึ้นทะเบียนรับเบ๊ยย๋ผู้สูงอายุสำหรับผู้ที่มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัด สถานที่ลงทะเบียน องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล ที่ผู้สูงอายุมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครับ  
Khorawit

สมาชิกหมายเลข 6503649 15 ต.ค.  
ขอบคุณครับ

### รูปที่ ๑๑ - ๓ สอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนเบ๊ยย๋ผู้สูงอายุ

#### ๓.๔ ด้านการพัฒนาการให้บริการด้วยภาษาต่างประเทศ

GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย สำหรับในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๕๔ เรื่อง ตัวอย่าง **คำถาม** - คำตอบ เช่น **สอบถาม การยกเว้นการใช้แบบ ตม.๖ สำหรับชาวต่างชาติซึ่งเดินทางผ่านทางท่าอากาศยานเป็นการชั่วคราว** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เห็นชอบให้ยกเว้นการกรอกและยื่นแบบ ตม.๖ เป็นการชั่วคราวสำหรับชาวต่างชาติ เฉพาะผู้เดินทางเข้าประเทศไทยผ่านทางท่าอากาศยานเป็นการชั่วคราว จากนั้นจะประเมินผลระยะหนึ่ง เพื่อพิจารณาดำเนินการในแนวทางที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ การกรอกและยื่นแบบ ตม.๖ สำหรับการเดินทางทางบก (รถยนต์ รถไฟ) และทางน้ำ (เรือ) ให้ดำเนินการต่อไป

**สอบถาม การขอหนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : เอกสารหลักฐาน ได้แก่ หนังสือเดินทาง พร้อมสำเนาของบุคคลต่างด้าว แบบฟอร์มการขอหนังสือรับรองที่พักอาศัยในประเทศไทย สำหรับอัตราค่าธรรมเนียมสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกรุงเทพมหานคร ไม่เสียค่าธรรมเนียม ส่วนด้านตรวจคนเข้าเมืองพื้นที่อื่น ๆ ให้ติดต่อสอบถามโดยตรง เนื่องจาก ตามระเบียบ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองหรือด่านตรวจคนเข้าเมือง ไม่มีอำนาจหน้าที่ออกเอกสารหนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ให้ จึงไม่มีระเบียบกำหนดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของแต่ละด่านตรวจคนเข้าเมือง ทั้งนี้ ผู้ที่จะสามารถขอหนังสือรับรองการมีถิ่นที่อยู่ได้นั้น ต้องเคยมีการแจ้งอยู่เกินในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน มาแล้วในพื้นที่นั้น ๆ

### ๓.๕ ด้านการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูล

๓.๕.๑ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสายในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๙,๐๖๐ รายการ ประกอบด้วย

#### ๓.๕.๑.๑ ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ปรับเกณฑ์ใหม่ UCEP Plus เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่ เฉพาะกรณีโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ กลุ่มวิกฤตสีแดง เริ่มวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ กรณีมีอาการดังนี้ : มีภาวะหัวใจหยุดเต้น มีสิ่งอุดกั้นทางเดินหายใจ หายใจลำบากเฉียบพลัน มีภาวะช็อคมีภาวะโคมา ซึมลง ชักเกร็ง ปอดอักเสบ ร่วมกับมีปัจจัยเสี่ยง มีไข้สูง ๓๙ ค่าออกซิเจนน้อยกว่า ๙๔ % การรักษา ดังนี้ : UCEP Plus ผู้ป่วยโควิด ๑๙ กรณีฉุกเฉินวิกฤตสีแดง รักษาฟรีทุกโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ช่องทางการติดต่อ : ศูนย์ประสานคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต โทร. ๐ ๒๘๗๒ ๑๖๖๙

- กระทรวงมหาดไทย เปิดรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยเปิดรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งผู้สูงอายุที่มีอายุครบ ๖๐ ปี บริบูรณ์ และยังไม่เคยลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สามารถยื่นคำขอด้วยตนเอง หรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทน ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามภูมิลำเนาของผู้มีสิทธิ ช่วงแรกตั้งแต่ตุลาคม - พฤศจิกายน ๒๕๖๕ และช่วงที่สองตั้งแต่ มกราคม - กันยายน ๒๕๖๖ หากมีข้อสงสัย หรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่ อบต. หรือ เทศบาล ในพื้นที่ของท่าน

- รัฐบาล ปรับโฉมภาคบริการราชการไทย มุ่งมั่นขับเคลื่อนรัฐบาลสู่ระบบดิจิทัล เพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐในรูปแบบ e-Service เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐประชาชนจะได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ในการยื่นขออนุญาต ขอรับสวัสดิการ สามารถยื่นเอกสารขอรับบริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมขอให้เจ้าหน้าที่แจ้งหรือส่งใบอนุญาตให้ทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ไม่ต้องไปรับด้วยตนเอง ยกเว้น การให้บริการเพียง ๕ ประเภท ได้แก่ จดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า แจ้งรับบุตรบุญธรรม การทำบัตรประชาชน การทำพาสปอร์ต ทั้งนี้ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ และจะมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เร่งปราบเว็บพนันออนไลน์ ในระยะเวลา ๑๒ เดือนที่ผ่านมา ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ ได้ปิดกั้นไปแล้ว ๒,๘๓๒ URL หรือ เว็บไซต์ เป็นการปิดกั้นเพิ่มขึ้น ๒๘๕ % (หรือเพิ่มขึ้น ๒.๘ เท่าตัว) เทียบกับระยะเวลาเดียวกันของปีก่อนเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ ที่ได้มีการปิดกั้น ๙๙๓ เว็บไซต์ ทั้งนี้ ได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เร่งปราบปรามและปิดกั้นเว็บไซต์พนันออนไลน์ที่กำลังแพร่ระบาดเพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับเยาวชนและประชาชนในสังคม ผู้ที่มีข้อมูลเว็บพนันออนไลน์ สามารถแจ้งกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ที่ ๑๒๑๒ เพจอาสาจับตาออนไลน์ : <https://facebook.com/DESMonitor>

- คณะรัฐมนตรี เห็นชอบแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาสำหรับผู้ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ประจำปี ๒๕๖๕ ในประเด็นหลัก คือ ผู้ที่ไม่สามารถติดตามคู่สมรสได้เพื่อมาลงนามในแบบฟอร์มการลงทะเบียนได้ โดยเฉพาะผู้ที่ถูกทิ้งร้าง ผู้ที่แยกกันอยู่กับคู่สมรส หรือ ผู้ที่อยู่ระหว่างการหย่า โดยปัจจุบันมีประชาชนที่อยู่ในกลุ่มที่ไม่สามารถติดตามคู่สมรสมาลงนามได้ประมาณ ๑ แสนราย ทั้งนี้ ได้เห็นชอบให้ขยายระยะเวลาการลงทะเบียนจาก “วันที่ ๕ กันยายน – ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๕” เป็น “วันที่ ๕ กันยายน – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕”

๓.๕.๑.๒ ข้อมูลเศรษฐกิจและการพยากรณ์อากาศ ได้แก่ ข้อมูลประจำวันของราคาทองคำ ราคาน้ำมัน ราคาพืชผลทางการเกษตร พยากรณ์อากาศ เป็นต้น

๓.๕.๑.๓ ข้อมูลเพิ่มเติมจากการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ

GCC 1111 ได้ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อบริการประชาชนเพิ่มเติม ได้แก่ ข่าวสารจาก กระทรวงการคลัง และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

- นายพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณต) กล่าวว่า เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการประชาชนมีรายได้และเข้าถึงบริการขนส่ง ทาง ปณต จึงได้จัดทำ แอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง” ในรูปแบบของ Online Shopping และ “พร้อมส่ง” ที่เป็น Online Delivery รองรับระบบ Marketplace หวังให้เกิดช่องทางใหม่ของคนไทยเพื่อคนไทย ในรูปแบบ “สินค้าพร้อมส่ง สินค้าพร้อมขาย” เป็นการเพิ่มศักยภาพและช่วยเหลือเกษตรกร วิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการรายย่อย ทุกพื้นที่ทั่วประเทศโดยคาดว่าจะเปิดให้บริการเต็มรูปแบบได้ประมาณต้นปี ๒๕๖๖ ทั้งนี้ ปณต ตั้งเป้าหมายให้แอปพลิเคชัน “พร้อมส่ง” และ “พร้อมส่ง” เป็นตัวกลางเข้าไปรับออเดอร์เพื่อจัดส่งสินค้าให้ถึงปลายทางทั้งขาไปและขากลับให้กับเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการ รวมจัดทำแผนบริหารรถเที่ยวกลับ (Backhaul) เพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุดรองรับระบบ Marketplace เป็นการลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทยที่ปัจจุบันสูงเพิ่มขึ้น จากกระวางว่าง หรือการวิ่งรถเปล่าเที่ยวขากลับ อีกด้วย

- นายพรชัย สุธีระเวช ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ในฐานะโฆษกกระทรวงการคลัง กล่าวว่า วันนี้ (วันจันทร์ที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕) เป็นวันสิ้นสุดโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๕ ซึ่งผู้ได้รับสิทธิทุกรายสามารถใช้จ่ายได้ภายในวันนี้จนถึงเวลา ๒๒.๕๙ น. โดย ณ วันอาทิตย์ที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนผู้ใช้สิทธิครบวงเงินโครงการ ๘๐๐ บาท แล้ว จำนวน ๑๑.๐๘ ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๒ ของผู้ใช้สิทธิทั้งหมด และมีจำนวนผู้ใช้สิทธิใกล้ครบวงเงินโครงการ ๘๐๐ บาท (วงเงินคงเหลือน้อยกว่า ๒๐๐ บาท) จำนวน ๑๐.๘๒ ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๕ ของผู้ใช้สิทธิทั้งหมด

- บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ร่วมกับ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ส่งมอบความรู้ ความสนุกด้านวิทยาศาสตร์สู่ห้องสมุดทั่วประเทศ ที่องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) นายพีระ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด รับมอบกล่องความรู้ ความสนุกด้านวิทยาศาสตร์จากนายสุวรงค์ วงษ์ศิริ รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ พร้อมด้วย ดร.ชนินทร์ วรณวิจิตร รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ และ ดร.กรรณิการ์ เฉิน รองผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ เพื่อส่งต่อการเรียนรู้ให้กับห้องสมุดประชาชนทั่วประเทศ และหน่วยงานในเครือข่าย จำนวนทั้งหมด ๒๗๒ กล่อง

๓.๕.๒ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบจำนวน ๗๐๑ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ และ BOT ไม่สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๕ ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการดังกล่าว ได้ดำเนินการปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูล จำนวน ๖๐๐ รายการ ประกอบด้วย

๓.๕.๒.๑ การปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูลเพื่อให้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๓๐๐ รายการ โดยแบ่งเป็น Intent จำนวน ๔๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ Training Phrase จำนวน ๒๕๘ รายการ กระทบทรงที่มีการปรับปรุง/เพิ่มเติมมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทบทรงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทบทรงสาธารณสุข และกระทบทรงมหาดไทย

๓.๕.๒.๒ การปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูลเพื่อให้บริการผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๓๐๐ รายการ โดยแบ่งเป็น Intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ Training Phrase จำนวน ๒๘๘ รายการ กระทบทรงที่มีการปรับปรุง/เพิ่มเติมมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทบทรงการคลัง กระทบทรงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระทบทรงมหาดไทย

#### ๔. ด้านการประชาสัมพันธ์

จากการที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทำหน้าที่เป็นตัวแทนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐ โดยถือเป็นช่องทางหลักสำหรับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าว จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ถึงภารกิจ การดำเนินงาน รูปแบบการให้บริการ และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ดังนั้น GCC 1111 จึงดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี

ทั้งนี้ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการเผยแพร่ข้อความและภาพประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ และโซเชียลเน็ตเวิร์ค ได้แก่ เว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) Twitter Facebook Instagram และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕ ภาพ ดังนี้





## ๕. ผลสำรวจความพึงพอใจ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ

ทั้งนี้ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๕

## สรุปผลการดำเนินงาน

ตามที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการให้บริการสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน การให้บริการด้วยภาษาต่างประเทศ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงการพัฒนา และปรับปรุงข้อมูล อีกทั้งยังได้รับการกิจสนับสนุนโครงการพิเศษของรัฐบาลต่าง ๆ ซึ่งในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสาย	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๖ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๘๗.๖๐

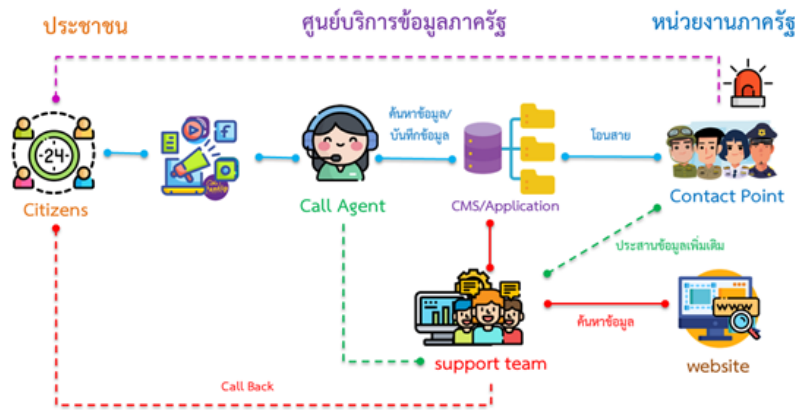
### ตารางแสดงผลการดำเนินงานของ GCC 1111

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๖ วินาที ต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้คือไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๘๗.๖๐ สูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ทั้งนี้ จากแผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [contact\\_1111@gcc.go.th](mailto:contact_1111@gcc.go.th) Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (<https://www.facebook.com/GCC1111>) Twitter : [GCC\\_1111](https://twitter.com/GCC_1111) ([https://twitter.com/GCC\\_1111](https://twitter.com/GCC_1111)) Instagram ([https://instagram.com/GCC\\_1111](https://instagram.com/GCC_1111)) Pantip : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑ เว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) และ Facebook Messenger ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการแชทผ่าน Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 (<https://www.facebook.com/GCC1111>)

เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) ได้รับการติดต่อจากช่องทางต่าง ๆ จะทำการค้นหาข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่ (Content Management System) แล้วแจ้งข้อมูลให้แก่ประชาชน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบเพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ การให้บริการทางช่องทางโทรศัพท์ ในกรณีที่เป็นคำถามเชิงลึก Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการต่อไป สำหรับกรณีที่พนักงานรับสายไม่พบข้อมูลในระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่ พนักงานรับสายจะแจ้งทีมสนับสนุน (Support Team) เพื่อทำการติดต่อสอบถามไปยัง ผู้ประสานงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน (Contact Point) หรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เว็บไซต์ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เมื่อได้ข้อมูล ที่ถูกต้องครบถ้วนตรงตามความต้องการของประชาชนผู้สอบถามแล้ว Support Team จะทำการตอบกลับ (Call Back) ไปยังประชาชนอีกครั้งหนึ่ง ดังแสดงตามแผนภูมิกระบวนการให้บริการข้อมูล

**กระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล**



**แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล GCC 1111**

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๗,๒๘๕ ครั้ง ประกอบด้วย

๑๑๑๑ กต ๐	๑๑๑๑ กต ๒	๑๑๑๑ กต ๙	๑๑๑๑ กต ๕	๑๑๑๑ กต ๒๒	๑๑๑๑ กต ๗๗	๑๑๑๑ กต ๗๘	๑๑๑๑ กต ๗๙	๑๑๑๑ กต ๘๗	๑๑๑๑ กต ๘๘
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมคุ้มครองประพฤติ	กรมบังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญห่าข้าวปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ
๔๔,๘๔๓	๓๘,๗๗๕	๔๖๕	๒,๑๘๗	๓,๒๓๘	๑,๓๖๐	๔๘	๓,๐๖๑	๘๑๘	๒,๔๙๐

ทั้งนี้ การใช้บริการ หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๔๔,๘๔๓ ครั้ง จำแนกเป็น  
 การใช้บริการสอบถามผ่าน Voicebot จำนวน ๒๖,๕๔๘ ครั้ง  
 การใช้บริการสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) จำนวน ๑๘,๒๙๕ ครั้ง



สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

ส่วนงาน	Information
กระทรวงการคลัง	๑๐,๐๗๒
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙,๖๒๗
กระทรวงมหาดไทย	๕,๗๘๑
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒,๔๘๑
กระทรวงคมนาคม	๑,๙๕๓
กระทรวงการต่างประเทศ	๑,๕๘๐
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑,๕๕๕
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑,๕๑๓
กระทรวงสาธารณสุข	๑,๕๐๗
กระทรวงแรงงาน	๑,๔๒๙
กระทรวงยุติธรรม	๑,๓๖๗
กระทรวงกลาโหม	๖๙๖
กระทรวงพาณิชย์	๕๒๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๑๒
กระทรวงวัฒนธรรม	๔๖๘
สำนักพระราชวัง	๔๓๐
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๓๗๘
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๒๓
กระทรวงพลังงาน	๑๖๖
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๒๓
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๐๖
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๗๑
ราชบัณฑิตยสถาน	๖๗
กระทรวงอุตสาหกรรม	๕๓
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๓๙
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๓๔
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑๗
สำนักงานอัยการสูงสุด	๗
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๔
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๓
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๓
หน่วยงานอื่น ๆ	๗๓๖
<b>รวม</b>	<b>๔๓,๖๓๐</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการคลัง	๑	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๖,๘๘๖	๖๘.๓๗
	๒	โครงการคนละครึ่ง	๕๓๔	๕.๓๐
	๓	โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๕๒๙	๕.๒๕
	๔	โครงการประกันรายได้เกษตรกร	๒๙๕	๒.๙๓
	๕	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑๙๕	๑.๙๔
	๖	โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	๑๖๕	๑.๖๔
	๗	กองทุนการออมแห่งชาติ	๖๖	๐.๖๕
	๘	มาตรการรักษาระดับการบริโภคภายในประเทศ ปี ๒๕๖๕ ระยะที่ ๒	๖๑	๐.๖๐
	๙	การตรวจสอบผลการรับบริการสนับสนุนตามโครงการรัฐ	๕๑	๐.๕๑
	๑๐	การขยายระยะเวลามาตรการบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปา ให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๔๖	๐.๔๖
		คำถามอื่น ๆ	๑,๒๔๔	๑๒.๓๕
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๑๐,๐๗๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๖,๘๖๑	๗๑.๒๗
	๒	โครงการเน็ตประชารัฐ	๑,๑๙๑	๑๒.๓๗
	๓	พยากรณ์อากาศ	๖๘๗	๗.๑๔
	๔	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๒๗๐	๒.๘๐
	๕	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๔๘	๑.๕๔
	๖	การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ๑๑๑๑	๖๖	๐.๖๙
	๗	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๔๒	๐.๔๔
	๘	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนัน ออนไลน์ ลามกอนาจาร	๔๐	๐.๔๑
	๙	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๓๖	๐.๓๗
	๑๐	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง GCC ๑๑๑๑	๒๘	๐.๒๙
		คำถามอื่น ๆ	๒๕๘	๒.๖๘
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๙,๖๒๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงมหาดไทย	๑	การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/สูญหาย/ชำรุด	๖๕๗	๑๑.๓๖
	๒	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๕๔๑	๙.๓๖
	๓	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๔๕๐	๗.๗๘
	๔	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒๙๑	๕.๐๓
	๕	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๒๘๑	๔.๘๖
	๖	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๒๒๖	๓.๙๑
	๗	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒๐๕	๓.๕๕
	๘	สถานการณ์อุทกภัย	๑๙๗	๓.๔๑
	๙	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๑๗๘	๓.๐๘
	๑๐	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๑๒๔	๒.๑๕
		คำถามอื่น ๆ	๒,๖๓๑	๔๕.๕๑
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕,๗๘๑	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑	รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)	๑,๖๒๘	๖๕.๖๒
	๒	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๓๗๑	๑๔.๙๕
	๓	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๕๘	๒.๓๔
	๔	เส้นทางน้ำท่วม	๔๗	๑.๘๙
	๕	การแจ้งความกรณีต่าง ๆ	๔๑	๑.๖๕
	๖	การขอใบรับรองประวัติอาชญากรรม	๓๑	๑.๒๕
	๗	เตือนประกาศใช้มือถือขณะขับรถต้องเชื่อมต่ออุปกรณ์ไร้สาย มีผลบังคับใช้แล้ว ฝ่าฝืนมีโทษปรับ	๑๖	๐.๖๕
	๘	อัตราและการชำระค่าปรับกรณีต่าง ๆ	๑๕	๐.๖๑
	๙	การขอสัญชาติไทย	๑๔	๐.๕๖
	๑๐	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	๑๓	๐.๕๒
		คำถามอื่น ๆ	๒๔๗	๙.๙๖
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๒,๔๘๑	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงคมนาคม	๑	เส้นทางน้ำท่วม	๒๗๗	๑๔.๑๘
	๒	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/ ชำรุด/สูญหาย	๒๐๒	๑๐.๓๔
	๓	วิธีการเดินทางและเส้นทางของ รถยนต์ส่วนบุคคลและรถประจำทาง	๑๔๕	๗.๔๓
	๔	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๒๐	๖.๑๔
	๕	การเปิด walk in ต่อใบขับขี่ ไม่ต้องจองคิว ทุกสำนักงานขนส่ง ทั่วประเทศ	๗๙	๔.๐๕
	๖	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๗๘	๓.๙๙
	๗	วัน - เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๗๒	๓.๖๙
	๘	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๖๕	๓.๓๓
	๙	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีครั้งแรก/ หมดอายุ/ชำรุด/สูญหาย	๔๘	๒.๔๖
	๑๐	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๔๓	๒.๒๐
		คำถามอื่น ๆ	๘๒๔	๔๒.๑๙
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๙๕๓	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการต่างประเทศ	๑	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๓๓๙	๒๑.๔๖
	๒	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑๘๓	๑๑.๕๘
	๓	การกำหนดวันหยุดราชการกรณีพิเศษ ในช่วงการประชุมผู้นำ เขตเศรษฐกิจเอเปค ครั้งที่ ๒๙	๑๗๐	๑๐.๖๖
	๔	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๗๘	๔.๙๔
	๕	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๖๔	๔.๐๕
	๖	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๕๕	๓.๔๘
	๗	การสำรองคิวล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์เพื่อยื่นคำร้อง ทำหนังสือเดินทาง	๕๔	๓.๔๒
	๘	การจัดการประชุมเอเปค (APEC)	๔๗	๒.๙๗
	๙	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๔๔	๒.๗๘
	๑๐	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๓๙	๒.๔๗
		คำถามอื่น ๆ	๕๐๗	๓๒.๐๙
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๕๘๐	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑	วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ ในแต่ละปี	๕๕๔	๓๕.๖๓
	๒	วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี	๓๖๙	๒๓.๗๓
	๓	มติคณะรัฐมนตรีเรื่องต่าง ๆ	๖๗	๔.๓๑
	๔	การสั่งเตรียมงบแจกเยียวยา น้ำท่วม ๓,๐๐๐ บาท และฟื้นฟูเศรษฐกิจ	๖๖	๔.๒๔
	๕	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๕๓	๓.๕๑
	๖	มาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากน้ำท่วม	๒๘	๑.๘๐
	๗	การประกาศวันหยุดราชการเพิ่มเติม	๒๗	๑.๗๔
	๘	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๑๖	๑.๐๓
	๙	ประกาศเรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. ๒๕๖๑	๑๖	๑.๐๓
	๑๐	การขยายเวลาพำนักวีซ่าท่องเที่ยวและ Visa on Arrival สูงสุดไม่เกิน ๔๕ วัน	๑๔	๐.๙๐
		คำถามอื่น ๆ	๓๔๕	๒๒.๑๘
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๕๕๕	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑	มาตรการช่วยเหลือผู้พิการที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19	๕๒๐	๓๔.๓๗
	๒	การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพคนพิการ	๒๗๔	๑๘.๑๑
	๓	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๖๗	๑๑.๐๔
	๔	การจ่ายเงินช่วยเหลือพิเศษเป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๕๐	๙.๙๑
	๕	การจดทะเบียนคนพิการ	๖๑	๔.๐๓
	๖	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๔๔	๒.๙๑
	๗	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๔๑	๒.๗๑
	๘	การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๒๐	๑.๓๒
	๙	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๙	๑.๒๖
	๑๐	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๑๖	๑.๐๖
		คำถามอื่น ๆ	๒๐๑	๑๓.๒๘
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๕๑๓	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงสาธารณสุข	๑	สรุปรายงานการติดเชื้อ COVID-19 ประจำวัน	๒๓๗	๑๕.๗๓
	๒	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๘๔	๕.๕๗
	๓	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๗๖	๕.๐๔
	๔	ข้อมูลโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)	๖๒	๔.๑๑
	๕	การชี้แจงกรณีปรับมาตรการแยกกักสำหรับผู้มีอาการน้อย/ผู้ติดเชื้อ COVID-19 ที่ไม่แสดงอาการ	๔๔	๒.๙๒
	๖	ข้อมูลการให้บริการฉีดวัคซีน ของศูนย์ฉีดวัคซีนกลางบางซื่อ	๔๒	๒.๗๙
	๗	การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล	๓๙	๒.๕๙
	๘	ข้อมูลการให้บริการฉีดวัคซีน ของศูนย์ฉีดวัคซีนกระทรวงสาธารณสุข	๓๘	๒.๕๒
	๙	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีเจ็บป่วย	๓๔	๒.๒๖
	๑๐	โครงการฟื้นฟูทีม รากฟันเทียม เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว	๒๗	๑.๗๙
		คำถามอื่น ๆ	๘๒๔	๕๔.๖๘
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๕๐๗	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงแรงงาน	๑	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๑๗๑	๑๑.๙๖
	๒	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑๑๕	๘.๐๕
	๓	มาตรการลดเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมของนายจ้างและลูกจ้าง	๙๓	๖.๕๑
	๔	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๘๗	๖.๐๙
	๕	การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว	๖๘	๔.๗๖
	๖	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๕๙	๔.๑๓
	๗	สวัสดิการการจ้างงาน	๕๘	๔.๐๖
	๘	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๕๔	๓.๗๘
	๙	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๔๕	๓.๑๕
	๑๐	ระบบอนุญาตทำงานคนต่างด้าวอิเล็กทรอนิกส์ (กัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม)	๔๒	๒.๙๔
		คำถามอื่น ๆ	๖๓๗	๔๔.๕๗
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๔๒๙	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงยุติธรรม	๑	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง สอบสวน	๑๒๐	๘.๗๘
	๒	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๗๘	๕.๗๐
	๓	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง คู่ความ	๕๗	๔.๑๗
	๔	การเปิดช่องทางยื่นคำขอรับชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)	๓๔	๒.๔๙
	๕	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง ยืมใช้สินเปลือง	๒๙	๒.๑๒
	๖	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง การขอบังคับคดี	๒๙	๒.๑๒
	๗	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง การสิ้นสุดแห่งการสมรส	๒๔	๑.๗๖
	๘	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๒๔	๑.๗๖
	๙	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง ความรับผิดชอบ เพื่อละเมิด	๒๔	๑.๗๖
	๑๐	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง ผู้จัดการมรดก	๒๓	๑.๖๘
		คำถามอื่น ๆ	๙๒๕	๖๗.๖๖
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๓๖๗	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงกลาโหม	๑	การเทียบเวลามาตรฐาน	๓๖๗	๕๒.๗๓
	๒	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๑๐๑	๑๔.๕๑
	๓	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๕๖	๘.๐๕
	๔	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ	๓๒	๔.๖๐
	๕	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๑๙	๒.๗๓
	๖	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑๓	๑.๘๗
	๗	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำนาญบ้านภูทหาร	๑๐	๑.๔๔
	๘	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึก	๙	๑.๒๙
	๙	การดำเนินการกรณีใบ สด. ต่าง ๆ สูญหาย	๖	๐.๘๖
	๑๐	การรับหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร	๖	๐.๘๖
		คำถามอื่น ๆ	๗๗	๑๑.๐๖
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๖๙๖	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงพาณิชย์	๑	โครงการประกันรายได้เกษตรกร	๒๑๙	๔๑.๔๐
	๒	ราคาทองคำ	๕๘	๑๐.๙๖
	๓	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๕๖	๑๐.๕๘
	๔	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๓๑	๕.๘๖
	๕	ราคาสินค้าอุปโภค - บริโภค	๓๐	๕.๖๗
	๖	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒๕	๔.๗๒
	๗	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๑๔	๒.๖๕
	๘	การขอคัดสำเนารายการจดทะเบียนต่าง ๆ	๕	๐.๙๕
	๙	การขออนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว	๕	๐.๙๕
	๑๐	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๕	๐.๙๕
		คำถามอื่น ๆ	๘๑	๑๕.๓๑
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕๒๙	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๗๘	๑๕.๒๓
	๒	การประกาศกำหนด “ฤดูน้ำแดง”	๗๔	๑๔.๕๕
	๓	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๖๑	๑๑.๙๑
	๔	วิธีตรวจสอบผลการรับบริการสนับสนุนตามโครงการรัฐ	๕๒	๑๐.๑๖
	๕	รายงานสถานการณ์น้ำ จากกรมชลประทาน	๓๕	๖.๘๔
	๖	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑๖	๓.๑๓
	๗	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง	๑๖	๓.๑๓
	๘	กรมประมง แจ้งเตือนห้ามเพาะเลี้ยง ซ็้อ - ขาย ครอบครอง ปลาปิ่นยา	๑๓	๒.๕๔
	๙	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๓	๒.๕๔
	๑๐	การจัดที่ดินทำกินให้เกษตรกรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๑๒	๒.๓๔
		คำถามอื่น ๆ	๑๔๒	๒๗.๗๓
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕๑๒	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงวัฒนธรรม	๑	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๒๒๒	๔๗.๔๔
	๒	การเทียบวันตามปฏิทิน	๘๔	๑๗.๙๕
	๓	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๗๑	๑๕.๑๗
	๔	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๗	๓.๖๓
	๕	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๑๐	๒.๑๔
	๖	การจัดเทศกาลสายน้ำแห่งวัฒนธรรมไทย Bangkok River Festival 2022	๗	๑.๕๐
	๗	วันพระประจำเดือนต่าง ๆ	๖	๑.๒๘
	๘	สัญลักษณ์ประจำชาติ	๖	๑.๒๘
	๙	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)	๔	๐.๘๕
	๑๐	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๔	๐.๘๕
		คำถามอื่น ๆ	๓๗	๗.๙๑
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๔๖๘	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักพระราชวัง	๑	วันคล้ายวันสวรรคตพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร	๑๘๕	๔๓.๐๒
	๒	ประวัติและความสำคัญของวันปิยมหาราช	๘๐	๑๘.๖๐
	๓	การเชิญชวนประชาชนเข้าสักการะพระบรมราชานุสาวรีย์ รัชกาลที่ ๙	๕๓	๑๒.๓๓
	๔	การเชิญชวนเฝ้าฯ รับเสด็จ พิธีเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์ รัชกาลที่ ๙	๓๕	๘.๑๔
	๕	ประวัติและความสำคัญของวันพ่อแห่งชาติ	๑๖	๓.๗๒
	๖	ระเบียบการเข้าชมพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม	๑๖	๓.๗๒
	๗	การยื่นหนังสือขอความเป็นธรรมและขอความช่วยเหลือ	๗	๑.๖๓
	๘	พระราชประวัติของรัชกาลลำดับต่าง ๆ	๕	๑.๑๖
	๙	การจัดกิจกรรมวันคล้ายวันสวรรคตพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร	๒	๐.๔๗
	๑๐	ที่ตั้งและเว็บไซต์อุทยานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร	๒	๐.๔๗
		คำถามอื่น ๆ	๒๙	๖.๗๔
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๔๓๐	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๘๒	๒๑.๖๙
	๒	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๕๗	๑๕.๐๘
	๓	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๔๕	๑๑.๙๐
	๔	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๓๗	๙.๗๙
	๕	โปรแกรมการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ	๒๗	๗.๑๔
	๖	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑๗	๔.๕๐
	๗	ค่าขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๑๓	๓.๔๔
	๘	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑๓	๓.๔๔
	๙	โครงการทัวร์เที่ยวไทย	๑๒	๓.๑๘
	๑๐	ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดต่าง ๆ	๑๑	๒.๙๑
		คำถามอื่น ๆ	๖๔	๑๖.๙๓
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๓๗๘	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๗๐	๒๑.๖๗
	๒	การประกาศเปิด - ปิด การท่องเที่ยวและพักผ่อนในอุทยานแห่งชาติ พื้นที่ต่าง ๆ	๓๙	๑๒.๐๗
	๓	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๓๕	๑๐.๘๔
	๔	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓๔	๑๐.๕๓
	๕	การตรวจสอบ ตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๓๑	๙.๖๐
	๖	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๒๒	๖.๘๑
	๗	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๖	๔.๙๕
	๘	การจองคิวเข้าอุทยานแห่งชาติล่วงหน้าผ่าน Mobile Application QueQ	๑๒	๓.๗๑
	๙	การใช้โดรนในเขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติ	๘	๒.๔๘
	๑๐	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๖	๑.๘๖
		คำถามอื่น ๆ	๕๐	๑๕.๔๘
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๓๒๓	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงพลังงาน	๑	ราคาน้ำมัน	๘๒	๔๙.๔๐
	๒	การขยายเวลามาตรการส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้มผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ อีก ๓ เดือน	๒๙	๑๗.๔๗
	๓	การมีมติเห็นชอบให้ตรึงราคาขายก๊าซหุงต้ม ไปจนถึงสิ้นปี ๒๕๖๕	๑๒	๗.๒๓
	๔	รายละเอียดเกี่ยวกับการขอจดทะเบียนสถานีบริการตามมาตรา ๑๑	๖	๓.๖๒
	๕	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๕	๓.๐๑
	๖	รายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรา ๑๒	๕	๓.๐๑
	๗	มาตรการช่วยค่าไฟฟ้า ๔ เดือน กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าบ้านอยู่อาศัย ที่ใช้ไฟฟ้าระหว่าง ๓๐๑-๕๐๐ หน่วยต่อเดือน	๔	๒.๔๑
	๘	ราคาก๊าซหุงต้ม	๔	๒.๔๑
	๙	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	๒	๑.๒๐
	๑๐	การจัดกิจกรรม รู้ รักษ์ ประหยัดพลังงาน	๒	๑.๒๐
		คำถามอื่น ๆ	๑๕	๙.๐๔
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๖๖	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงศึกษาธิการ	๑	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๔	๑๑.๓๘
	๒	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑๐	๘.๑๓
	๓	การเปิดและปิดภาคเรียนของสถานศึกษา	๗	๕.๖๙
	๔	รายชื่อผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัด	๖	๔.๘๘
	๕	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๕	๔.๐๗
	๖	วัน - เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๕	๔.๐๗
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการศึกษาต่าง ๆ	๔	๓.๒๕
	๘	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๔	๓.๒๕
	๙	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๓	๒.๔๔
	๑๐	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๓	๒.๔๔
		คำถามอื่น ๆ	๖๒	๕๐.๔๐
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๒๓	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑	การเชิญชวนเข้ารับบริการฉีดวัคซีน COVID-19 สำหรับผู้ที่มีอายุระหว่าง ๖ เดือน ถึง ๔ ปี (ไม่เกิน ๕ ปี) ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	๑๔	๑๓.๒๑
	๒	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓	๑๒.๒๖
	๓	การชวนชม “จันทูราคาเต็มดวง” ในคืนวันลอยกระทง	๑๐	๙.๔๓
	๔	รายชื่อโรงพยาบาลที่เปิดบริการตรวจฟันฟรี เนื่องในวันทันต สาธารณสุขแห่งชาติ	๑๐	๙.๔๓
	๕	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๕	๔.๗๒
	๖	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๕	๔.๗๒
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการศึกษาต่าง ๆ	๓	๒.๘๓
	๘	ที่ตั้งและเว็บไซต์สารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๓	๒.๘๓
	๙	รายชื่อสถานศึกษาในเขตต่าง ๆ	๓	๒.๘๓
	๑๐	การเทียบคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากต่างประเทศ	๒	๑.๘๙
		คำถามอื่น ๆ	๓๘	๓๕.๘๕
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๐๖	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๑	ประวัติความเป็นมาของวันรัฐธรรมนูญ	๒๔	๓๓.๘๐
	๒	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๒๑	๒๙.๕๘
	๓	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๗	๙.๘๖
	๔	สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยตามหมวดและ มาตราต่าง ๆ	๕	๗.๐๔
	๕	ที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ลงมติผู้กักเงิน กยศ. ไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ย และไม่มีค่าปรับผิดนัดชำระ	๓	๔.๒๒
	๖	ที่ตั้งและเว็บไซต์รัฐสภา	๒	๒.๘๒
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒	๒.๘๒
	๘	ลำดับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน	๑	๑.๔๑
	๙	กำหนดเวลาสมัยประชุมสภาผู้แทนราษฎร	๑	๑.๔๑
	๑๐	รายชื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑	๑.๔๑
		คำถามอื่น ๆ	๔	๕.๖๓
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๗๑	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
ราชบัณฑิตยสถาน	๑	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๒๘	๔๑.๗๙
	๒	วิธีการอ่าน เขียน และสะกดคำที่ถูกต้อง	๑๗	๒๕.๓๗
	๓	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๘	๑๑.๙๔
	๔	ความหมายของคำศัพท์ภาษาไทยต่าง ๆ	๗	๑๐.๔๕
	๕	ชื่อและความหมายของชื่อ	๓	๔.๔๘
	๖	ความหมายของคำศัพท์ต่าง ๆ ในภาษาอังกฤษ	๒	๒.๙๙
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน	๑	๑.๔๙
	๘	หลักเกณฑ์การใช้คำตามราชบัณฑิตยสถาน	๑	๑.๔๙
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๖๗

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑	การขออนุญาตเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๒๒	๔๑.๕๑
	๒	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๖	๑๑.๓๒
	๓	รายชื่อผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัด	๖	๑๑.๓๒
	๔	ที่ตั้งและเว็บไซต์การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	๓	๕.๖๖
	๕	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๓	๕.๖๖
	๖	ที่ตั้งและเว็บไซต์การนิคมอุตสาหกรรมพื้นที่ต่าง ๆ	๒	๓.๗๗
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๒	๓.๗๗
	๘	ประเภทของผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน	๒	๓.๗๗
	๙	การขอใบอนุญาตเปิดร้านอาหารในโรงงาน	๑	๑.๘๙
	๑๐	ขั้นตอนการชำระเงินผ่านระบบ E-Payment สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)	๑	๑.๘๙
		คำถามอื่น ๆ	๕	๙.๔๔
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕๓	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑	ที่ตั้งและเว็บไซต์วัดในพื้นที่ต่าง ๆ	๑๗	๔๓.๖๐
	๒	การขอเชิญร่วมสืบสานประเพณีห่มผ้าแดงถวายองค์พระบรมบรรพต (ภูเขาทอง) ประจำปี ๒๕๖๕	๘	๒๐.๕๓
	๓	การฌาปนกิจศพ ในวันที่ ๑๓ ตุลาคม	๑	๒.๕๖
	๔	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๑	๒.๕๖
	๕	การให้บริการของศูนย์ฮอตไลน์แจ้งภัยทางพระพุทธศาสนา	๑	๒.๕๖
	๖	รายชื่อและจำนวนวัดในพื้นที่ต่าง ๆ	๑	๒.๕๖
	๗	วันสำคัญทางพระพุทธศาสนา	๑	๒.๕๖
	๘	เวลาเปิดให้เข้าชม ทำบุญ ไหว้พระ ของวัดต่าง ๆ	๑	๒.๕๖
	๙	เงื่อนไขการอุปสมบทสำหรับบุคคลที่ไม่มีกำลังทรัพย์	๑	๒.๕๖
	๑๐	กำหนดการทอดกฐินของวัดในเขตกรุงเทพมหานคร	๑	๒.๕๖
		คำถามอื่น ๆ	๖	๑๕.๓๙
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๓๙	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑	การกำหนดวันเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๖	๑๗.๖๕
	๒	การเตรียมแผนการเลือกตั้งใหญ่ ในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖	๕	๑๔.๗๑
	๓	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๓	๘.๘๓
	๔	การเลือกตั้งท้องถิ่น	๒	๕.๘๘
	๕	คุณสมบัติผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง	๒	๕.๘๘
	๖	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒	๕.๘๘
	๗	กฎระเบียบใหม่การเลือกตั้งของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑	๒.๙๔
	๘	กฎหมายการห้ามจำหน่ายสุราและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	๑	๒.๙๔
	๙	การจัดตั้งพรรคการเมือง	๑	๒.๙๔
	๑๐	การให้บริการหมายเลขสายด่วนของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑	๒.๙๔
		คำถามอื่น ๆ	๑๐	๒๙.๔๑
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๓๔	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน	๑	การออกมาตรการให้ผู้ฝากเงินผ่านตู้ CDM ต้องใช้บัตรเดบิต/บัตรเครดิต ยืนยันตัวตน	๑๔	๘๒.๓๕
	๒	การประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน ครั้งที่ ๒๕/๒๕๖๕	๒	๑๑.๗๗
	๓	ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีการฟอกเงิน	๑	๕.๘๘
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๗

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑	งานบริการของสำนักงานอัยการสูงสุด	๒	๒๘.๕๕
	๒	การตรวจสอบกำหนดการส่งฟ้องศาล	๑	๑๔.๒๙
	๓	การปรึกษาอัยการกรณีเป็นชาวต่างชาติ	๑	๑๔.๒๙
	๔	คุณสมบัติผู้พิพากษา	๑	๑๔.๒๙
	๕	ตรวจสอบการแอบอ้างเป็นอัยการ	๑	๑๔.๒๙
	๖	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑	๑๔.๒๙
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๗

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อ ประสานงานโครงการอัน เนื่องมาจากพระราชดำริ	๑	การก่อตั้งมูลนิธิราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์	๑	๒๕.๐๐
	๒	โครงการข้าวกล้องฟ้าหลวง	๑	๒๕.๐๐
	๓	ที่ตั้งและเว็บไซต์มูลนิธิชัยพัฒนา	๑	๒๕.๐๐
	๔	ประวัติการสร้างถนนห้วยมงคล ถนนพระราชทานในโครงการ พระราชดำริ ของรัชกาลที่ ๙	๑	๒๕.๐๐
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๔

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๒	การให้บริการของศูนย์บริการ Call Center วุฒิสภา	๒	๖๖.๖๗
	๓	การเปิดพื้นที่ในรายการสายด่วนรัฐสภา ช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม	๑	๓๓.๓๓
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๓

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตในภาครัฐ	๒	๖๖.๖๗
	๓	การยื่นคำร้องของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ	๑	๓๓.๓๓
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๓

รายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับ	รายการ
กระทรวงแรงงาน	๑	กฎกระทรวง กำหนดอัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๖๕
	๒	ระเบียบสำนักงานประกันสังคม ว่าด้วยการขอรับประโยชน์ทดแทน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๕
	๓	ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง กำหนดแบบสัญญาจ้างลูกจ้างในงานประมงทะเล
	๔	ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง การแจ้งการขึ้นทะเบียนการพ้นจากตำแหน่งหรือพ้นจากหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน และผู้บริหารหน่วยงานความปลอดภัย
	๕	ประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่อง รายงานของผู้สอบบัญชีและรายงานการเงินกองทุนประกันสังคม
	๖	ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง กำหนดวงเงินกู้ยืมและการชำระเงินคืนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ ๑๑)
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑	กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการกรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. ๒๕๖๕
	๒	ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดให้สัตว์ป่าบางชนิดเป็นสัตว์ป่าควบคุม พ.ศ. ๒๕๖๕
	๓	ประกาศกรมป่าไม้ เรื่อง กำหนดอัตราค่าบริการสำหรับบุคคลและยานพาหนะที่เข้าไปใช้บริการในป่าันทนาการ พ.ศ. ๒๕๖๕
	๔	ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากโรงงานผลิตพลังงานไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๖๕
	๕	ประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่อง หลักเกณฑ์การตรวจสอบระดับเสียงอากาศยานในบริเวณพื้นที่รอบสนามบิน พ.ศ. ๒๕๖๕
	๖	ประกาศกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เรื่อง กำหนดแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องชำระค่าบริการเป็นพิเศษ
	๗	ประกาศสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง หลักสูตรการอบรมเกี่ยวกับการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม

รายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับ	รายการ
กระทรวงคมนาคม	๑	ประกาศกรมเจ้าท่า ที่ ๑๖๙/๒๕๖๕ เรื่อง หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจแรงงานทางทะเล ตามพระราชบัญญัติแรงงานทางทะเล พ.ศ. ๒๕๕๘
	๒	ข้อมูล การจดทะเบียนรถยนต์บริการ (ป้ายเขียว)
	๓	แผนการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้ามหานครส่วนต่อขยายและสายใหม่ สายสีเหลืองช่วงลาดพร้าว - สำโรง
	๔	ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การจดทะเบียนเรือประมงเป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๕
	๕	ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง กำหนดแบบเสื้อกั๊กหรือเสื้อคลุม เครื่องหมาย และการทำประวัติคนขับรถจักรยานยนต์สาธารณะสำหรับการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน พ.ศ. ๒๕๖๕
	๖	ประกาศกรมเจ้าท่า ที่ ๑๙๑/๒๕๖๕ เรื่อง การดำเนินการต่อสิ่งของที่อาจทำให้เกิดอันตรายขึ้นได้ทางน้ำระหว่างประเทศ
กระทรวงการคลัง	๑	ข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับการตรวจพิสูจน์และการรับแลกคืนเหรียญกษาปณ์
	๒	ข้อมูล การใช้ชำระหนี้ตามกฎหมายของเหรียญกษาปณ์
	๓	ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ผลการจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๒๖
	๔	ข้อมูลการติดต่อ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร
	๕	ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ผลการกู้เงินโดยการออกตั๋วสัญญาใช้เงิน (พ.ร.ก. กู้เงินโควิด ๑๙ เพิ่มเติม) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๘
	๖	ข้อมูล สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ
	๗	ข้อมูลแนวทางสำหรับผู้ลงทะเบียนโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ กรณีที่ไม่สามารถติดตามคู่สมรสได้
	๘	ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง กำหนดประเภทธุรกิจของตัวกลางในการให้บริการระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์
	๙	กฎกระทรวงการอนุญาตขายสุรา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๕
	๑๐	กฎกระทรวงการอนุญาตขายยาสูบ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๕
	๑๑	กฎกระทรวงการอนุญาตขายไฟ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการปรับปรุงข้อมูล

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

ตัวอย่างข่าวประจำวัน และข้อมูลทั่วไป

ลำดับที่	เรื่อง/รายละเอียดหัวข้อ
๑	คณะตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ มีมติเสียงข้างมาก ๖ ต่อ ๓ เสียง วินิจฉัยว่า พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรียังไม่ครบกำหนดเวลา ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๑๕๘ วรรคสี่
๒	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ปรับเกณฑ์ใหม่ UCEP Plus เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่ เฉพาะกรณีโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ กลุ่มวิกฤตสีแดง เริ่มวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
๓	กรมอุตุนิยมวิทยา คาดการณ์ว่าประเทศไทยจะเข้าสู่ฤดูหนาวประมาณสัปดาห์ที่ ๔ ของเดือนตุลาคม ๒๕๖๕
๔	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ บรรจุ “บริการป้องกันการยุติการตั้งครรภ์ที่ไม่ปลอดภัย” ครอบคลุมการให้บริการทั้งวิธีการใช้ยา และวิธีการทางศัลยกรรม
๕	ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ขอเชิญพสกนิกรชาวไทยร่วมแสดงออกถึงความจงรักภักดี ด้วยการบริจาคโลหิต ถวายเป็นพระราชกุศล ตลอดเดือนตุลาคม ๒๕๖๕
๖	คณะรัฐมนตรี เห็นชอบแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาสำหรับผู้ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐประจำปี ๒๕๖๕ ประเด็น ผู้ที่ไม่สามารถติดตามคู่สมรสเพื่อมาลงนามในแบบฟอร์มการลงทะเบียนได้
๗	กระทรวงมหาดไทย เปิดรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๘	กรมการค้าภายใน ประชาสัมพันธ์ “๕ กฎเหล็กข้อห้ามร้านธงฟ้า” พบว่ากระทำผิดจะมีโทษ และถูกเพิกถอนสิทธิทันที
๙	กรมควบคุมโรค ประกาศยกเลิกการใช้งานและปิดระบบ Application ไทยชนะ โดยข้อมูลทั้งหมดในระบบจะถูกทำลายตามมาตรฐานความปลอดภัยทางสารสนเทศ
๑๐	รถไฟฟ้ามหานครสายสีเหลือง จะเปิดให้ประชาชนทดลองใช้บริการฟรี ๓ เดือน ระหว่างเดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๖ ช่วงสถานีภาวนา - สถานีสำโรง
๑๑	รัฐบาล เผยความคืบหน้าโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวปี ๒๕๖๕/๒๕๖๖ โดยเกษตรกรผู้ปลูกข้าวสามารถตรวจสอบสิทธิผ่านออนไลน์ได้แล้ว
๑๒	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เร่งปราบปรามและปิดกั้นเว็บไซต์พนันออนไลน์ เพราะเป็นแหล่งอบายมุขที่สร้างความเสียหายกับประชาชน
๑๓	ที่ประชุมคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ ยกเลิกการเปรียบเทียบปรับกรณีไม่สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ซึ่งอาจเป็นเหตุให้โรคโควิด ๑๙ แพร่ออกไป
๑๔	รัฐบาล ปรับโฉมภาคบริการราชการไทย มุ่งมั่นขับเคลื่อนรัฐบาลสู่ระบบดิจิทัล เพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐในรูปแบบ e-Service
๑๕	รัฐบาล เพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ แบบเบ็ดเสร็จ รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และมีกรอบเวลาแก้ไขชัดเจน

รายการปรับปรุงข้อมูล

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

ตัวอย่างข้อมูลเศรษฐกิจและพยากรณ์อากาศ

ลำดับที่	เรื่อง/รายละเอียดหัวข้อ
๑	ราคาน้ำมันต่างประเทศ
๒	ราคาน้ำมันย้อนหลัง ปี ๒๕๖๕
๓	ราคาทองคำประจำวัน
๔	ตลาดปัจจุบันราคาต่างประเทศ
๕	ตลาดล่วงหน้าราคาต่างประเทศ
๖	อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ ของธนาคารพาณิชย์
๗	อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ของธนาคารพาณิชย์
๘	ราคาแร่
๙	โครงสร้างราคาขายปลีกน้ำมันที่กรุงเทพมหานคร
๑๐	ตารางเปรียบเทียบราคาขายปลีกอาหารสดในตลาดกรุงเทพมหานคร
๑๑	พยากรณ์อากาศประจำวันภายในประเทศ (ภาษาอังกฤษ)
๑๒	ระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา
๑๓	เวลาดวงอาทิตย์ขึ้นและตก
๑๔	แผนที่แสดงพื้นที่เสี่ยงภัยฝนตกหนักถึงหนักมาก และจังหวัดที่ประสบอุทกภัย
๑๕	พยากรณ์อากาศเพื่อการเดินเรือ
๑๖	รายงานแผ่นดินไหวในรอบ ๑๕ วัน
๑๗	เส้นทางเดินพายุ
๑๘	รายงานการแจ้งข่าว แจ้งเตือนสาธารณสุขประจำวัน
๑๙	รายงานปริมาณน้ำในอ่างเก็บน้ำ ข้อมูลจากกรมชลประทาน
๒๐	สรุปลักษณะอากาศประจำวัน

รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

ตามที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ดำเนินโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่นๆ ที่ให้บริการ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเพื่อการติดต่อ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่หน่วยงานราชการออกให้ และข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแสต่าง ๆ จากประชาชน โดยให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถของระบบเพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนได้ดีขึ้น โดยมีแผนจัดทำระบบนำร่องการให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ดังนี้



ภาพที่ ๑ แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ ได้ขยายขีดความสามารถโดยจัดให้มีการพัฒนาระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center โดยแผนในระยะแรก (ระยะ ๑ ปี) ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ให้กับภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์ พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) แผนระยะกลาง (ระยะ ๓ ปี) ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบนำร่องจากหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา และแผนระยะยาว (ระยะ ๕ ปี) ดำเนินการขยายประสิทธิภาพการทำงานของระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 มุ่งเน้นการลดใช้แรงงานคน ให้บริการข้อมูลที่มีความพร้อม รวดเร็ว และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เพื่อการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้ให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่มุ่งเน้นความสำคัญในการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์มากขึ้น โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center รวมถึงการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) และดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot และ 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. ๒๕๖๖ ดังนี้



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
(Government Contact Center : GCC 1111)



ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน											หมายเหตุ	
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕			ปี พ.ศ. ๒๕๖๖									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.		ก.ย.
<b>๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ</b>													
๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา													
๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา													
๓.๕.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ยั่งยืนในอนาคต พร้อมส่งมอบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และแผนผังสถาปัตยกรรม ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำทุกเดือนและรวบรวมผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งให้ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย													
๓.๕.๓.๑ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center (๑) วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบ Voicebot													
(๒) สํารวจความพึงพอใจหลังการให้บริการ (Survey) เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Voicebot หลังสิ้นสุดการสนทนา (๓) ประเมินผลการทำงานผ่านระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy Call) การให้บริการของระบบ Voicebot เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น													
๓.๕.๓.๒ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการผ่านระบบ Chatbot ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th (๑) วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบ Chatbot (๒) สํารวจความพึงพอใจหลังการให้บริการ (Survey) เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Chatbot หลังสิ้นสุดการสนทนา (๓) ประเมินผลการทำงานผ่านระบบตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการของระบบ Chatbot เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น													

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

ภาพที่ ๒ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)



### ๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๑ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

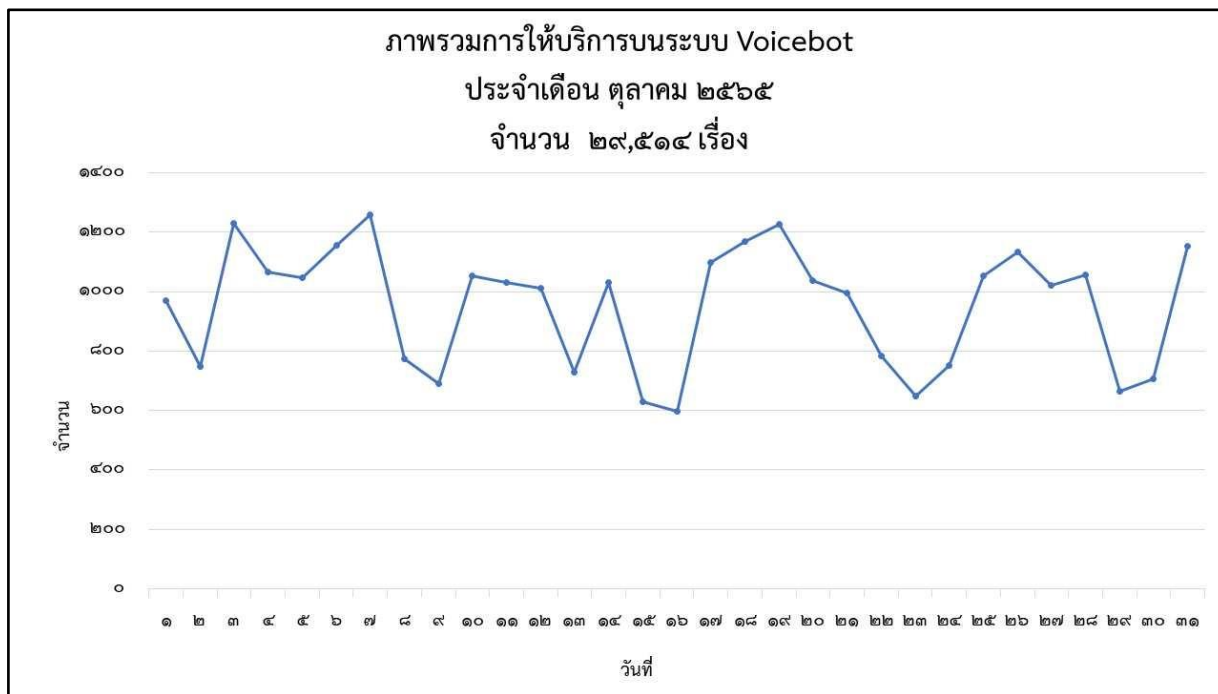
๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน กันยายน ๒๕๖๕ ร้อยละ ๘๗.๕๗% เพิ่มขึ้น ๐.๑๘%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ซึ่งในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๔๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๕๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓๐๐ รายการพร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓. ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

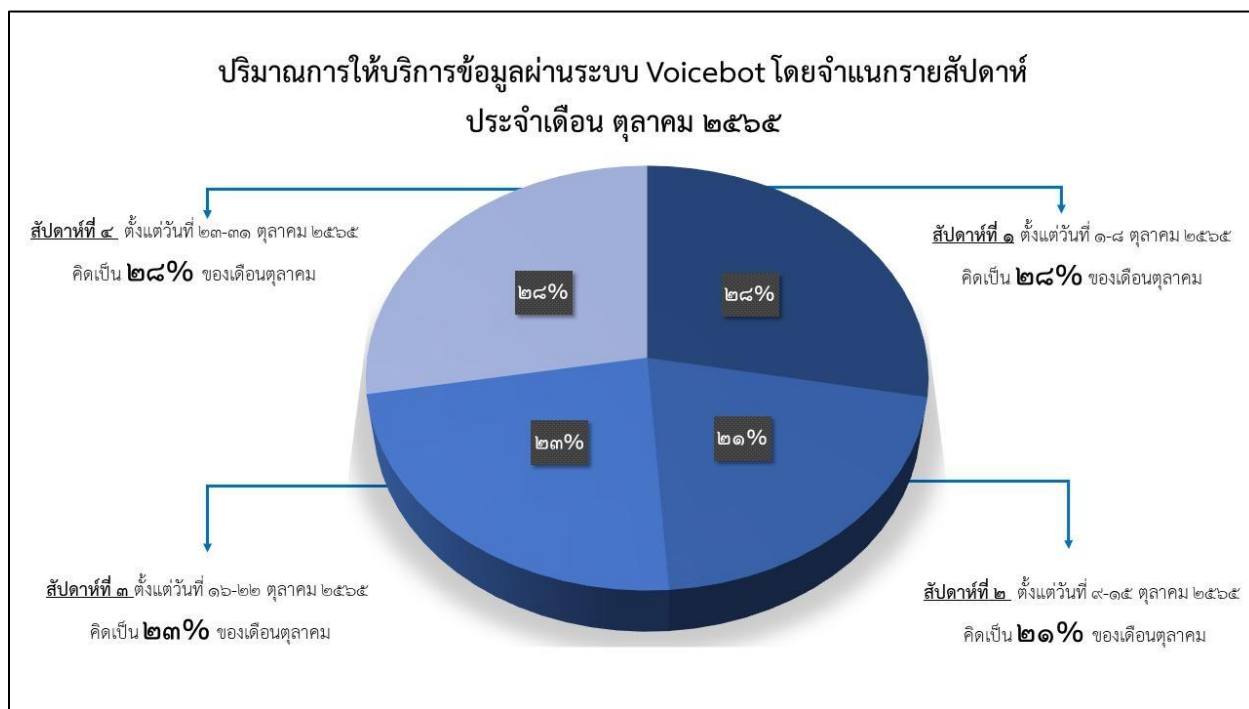
### สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

ภาพรวมการให้บริการ Voicebot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีภาพรวมสถิติการให้บริการผ่านระบบ Call Center ดังนี้



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนการให้บริการทั้งหมด ๒๙,๕๑๔ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๖,๕๔๘ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



**ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์**  
**ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕**

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๘% สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๑% สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ - ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๓% และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๘% ของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๕,๗๔๑
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔,๑๙๗
กระทรวงการคลัง	๒,๙๓๓
กระทรวงการต่างประเทศ	๒,๖๐๗
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๘๙๕
กระทรวงคมนาคม	๑,๘๗๒
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑,๓๑๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑,๒๓๕
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑,๐๙๓
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑,๐๙๒
กระทรวงวัฒนธรรม	๙๗๕
กระทรวงยุติธรรม	๘๔๘
กระทรวงกลาโหม	๘๔๔
กระทรวงแรงงาน	๖๓๐
กระทรวงพาณิชย์	๖๒๕
กระทรวงสาธารณสุข	๔๑๘
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒๘๒
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๕๐
ราชบัณฑิตยสถาน	๑๓๗
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๓๖
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๓๕

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๓๑
กระทรวงพลังงาน	๑๒๐
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๐๐
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๒๙,๕๑๔</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๒,๔๔๔
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๑,๑๐๕
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๕๙๘
	การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย	๕๙๒
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน	๘๔
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๖๙
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๖๗
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๖๔
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๖๔
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๖๓
	คำถามอื่นๆ	๕๙๑
<b>รวม</b>		<b>๕,๗๔๑</b>
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑,๘๑๑
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑,๐๘๙
	โครงการเน็ตประชารัฐ	๙๔๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๔๑
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง ภู่งเงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๔๐
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑๗
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๑๔
	ขั้นตอนการยกเลิก *๑๓๗ แต่ละเครือข่าย	๑๑
	การรับ-ส่งจดหมาย,พัสดุ,EMS และอัตราค่าบริการ	๘
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๗
	คำถามอื่นๆ	๑๗
<b>รวม</b>		<b>๔,๑๙๗</b>
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๔๑๗
	โครงการคนละครึ่ง	๑,๐๓๒
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๒๕๕
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๓๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๓
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๒๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมสรรพากร	๑๓
	การซื้อสลากดิจิทัล	๑๓
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๑๒
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๑
คำถามอื่นๆ	๙๗	
<b>รวม</b>		<b>๒,๙๓๓</b>



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑,๑๕๗
	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๙๖๘
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๑๖๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๑๖๑
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๔๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตประเทศต่าง ๆ ประจำประเทศไทย	๓๑
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑๔
	ระบบ Thailand Pass	๘
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมอาเซียน	๖
	คำถามอื่นๆ	๕๓
รวม		๒,๖๐๗
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๑,๒๓๒
	ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๔๕๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒๐๗
รวม		๑,๘๙๕
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๘๗๘
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๗๖๙
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๔๑
	อัตราค่าโดยสารรถโดยสาร	๒๙
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๒๔
	การละเว้นและการลดหย่อนค่าโดยสารขสมก.	๒๔
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนตรถ	๑๙

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	อัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติรถยนต์	๑๗
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๘
	การใช้ตัวรายสัปดาห์และรายเดือนของรถ ขสมก.	๘
	คำถามอื่นๆ	๕๕
<b>รวม</b>		<b>๑,๘๗๒</b>
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๗๘
	ความหมายฤดูน้ำแดง	๕๗๔
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๖๑
	การตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๕๒
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง	๑๖
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๓
	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการแพปลา	๗
	โครงการสินเชื่อสู้ภัย COVID-19 เพิ่มสภาพคล่องให้เกษตรกร	๔
	การจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลเงินทูลุมนเวียนๆ ของกรมประมง	๔
	การออกหนังสือคนประจำเรือแรงงานต่างด้าว	๒
	คำถามอื่นๆ	๗
<b>รวม</b>		<b>๑,๓๑๘</b>
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๕๕๘
	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๕๔๕
	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๓๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๓๗
	ประเภทของใบอนุญาตสมัครเทศก์	๑๗
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจจำนำเที่ยว	๑๒
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๘
	คุณสมบัติของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย	๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	คำถามอื่นๆ	๕
<b>รวม</b>		<b>๑,๒๓๕</b>
กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๖๗๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๔๒
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๒๐
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๓
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๗
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ	๖
	ความหมายของผู้ช่วยคนพิการ	๕
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธรรมาภิบาล	๓
คำถามอื่นๆ	๘	
<b>รวม</b>		<b>๑,๐๘๓</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๖๓๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๓๓
	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๒๒
	การตรวจสอบตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๑๙
	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๖
	การตรวจสอบ ตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๑๒
	การจองคิวเข้าอุทยานแห่งชาติล่วงหน้าผ่าน Mobile Application QueQ	๑๐
	การบินโดรนในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ	๘
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๕
	การขออนุญาตถ่ายทำภาพยนตร์ในอุทยานแห่งชาติ	๕
คำถามอื่นๆ	๒๗	
<b>รวม</b>		<b>๑,๐๙๒</b>
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๖๑๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๑๗
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๑๐๕
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)	๔
	การรับกรรมสิทธิ์ในโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุที่ได้ขึ้นทะเบียนแล้ว โดยทางมรดกหรือโดยพินัยกรรม	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	๒



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	๒
	ความหมายโบราณวัตถุ	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๕
รวม		๑๙
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๕๗๖
	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑๑๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๙
	การประมวลข้อเท็จจริงจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๕๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกิจการยุติธรรม	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	๓
คำถามอื่นๆ	๙	
รวม		๘๔๘
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๕๔๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๑๓๑
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๗๐
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๖๐
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึกทหารผ่านศึก	๙

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ	๔
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๔
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๓
	คำถามอื่นๆ	๕
<b>รวม</b>		<b>๘๔๔</b>
กระทรวงแรงงาน	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๔๒๕
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๗๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๖๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีสงเคราะห์บุตร"	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๗
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีคลอดบุตร"	๖
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเสียชีวิต"	๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๔
	คำถามอื่นๆ	๑๔
<b>รวม</b>		<b>๖๓๐</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงพาณิชย์	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๓๕๖
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๑๒๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗๕
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๕๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดต่าง ๆ	๓
	ข้อมูลและความหมายของสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์	๓
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสาขาจังหวัดต่าง ๆ	๑
	การขอหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจจังหวัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์จังหวัดต่าง ๆ	๑
คำถามอื่นๆ	๑	
<b>รวม</b>		<b>๖๒๕</b>
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๒๔
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๖๕
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๖๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๑๓
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๑๐
	การบริจาคโลหิต	๗
	การส่งต่อเพื่อการรักษาต่อเนื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือบัตรทอง	๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับกัญชาทางการแพทย์	๖



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิของบัตรประกันสุขภาพ ถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๓
	คำถามอื่นๆ	๑๗
รวม		๔๑๘
สำนักนายกรัฐมนตรี	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๕๓
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๖๒
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๖๐
	สวัสดิการของข้าราชการ	๕
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๒๘๒
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙๔
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๒๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย	๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๔
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๒
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๑
	คำถามอื่นๆ	๘
รวม		๑๕๐

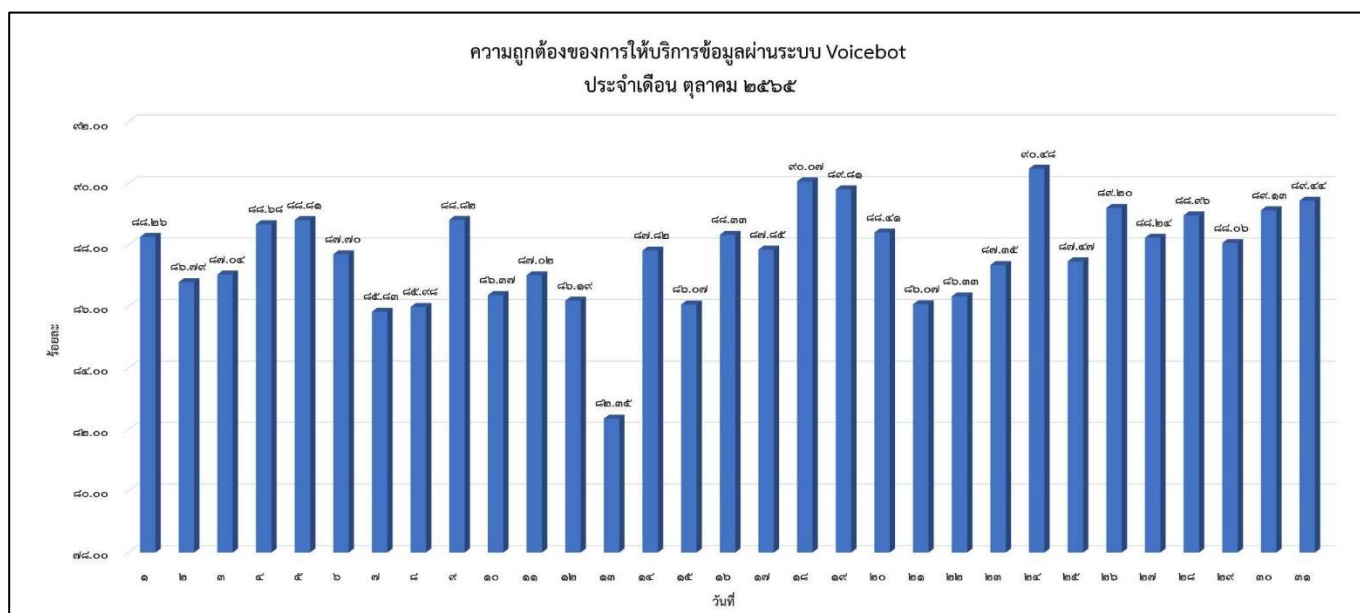
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๑๐๘
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๒๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๓๗</b>
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๒๓
	การบริจากร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ศูนย์ความเป็นเลิศด้านชีววิทยาศาสตร์	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิ สารสนเทศ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ	๑
	คำถามอื่นๆ	๙
<b>รวม</b>		<b>๑๓๖</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๘๒
	บริการเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๓๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๒
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขออนุญาตผลิตวัตถุอันตราย	๑
	การขออนุญาตส่งออกวัตถุอันตราย	๑
	การขออนุญาตนำเข้าวัตถุอันตราย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๓๕</b>
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๘๑
	การขอเข้าชมและศึกษาคูงานรัฐสภา	๔๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๓๑</b>
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๕๗
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๕๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	๒
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้แจ้งขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑
	ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัด	๑
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
	การแจ้งเพิ่มลดจำนวนยานพาหนะขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๒๐</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๘๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑๗
รวม		๑๐๐
รวมทั้งหมด		๒๙,๕๑๔

### ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้



### ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้อง

มีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยยะถัดไป

**ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot**

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Voicebot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒.	กระทรวงการคลัง	๑๓	๔.๓๓
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๓
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๒๖	๘.๖๘
๖.	กระทรวงคมนาคม	๒๗	๙.๐๐
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๓	๑๔.๓๓
๘.	กระทรวงพลังงาน	๓๐	๑๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๑๖	๕.๓๓
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๔๒	๑๔.๐๐
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๐	๐.๐๐
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๓๔	๑๑.๓๓
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔	๑.๓๓
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๕	๑.๖๘

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗	๒.๓๓
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๔๓	๑๔.๓๓
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๙	๓.๐๐
๑๙.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๐.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๑.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๒.	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๓.	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๔.	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
๒๕.	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๖.	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๗.	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๘.	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๒๙.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๔๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๕๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓๐๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น หลักเกณฑ์การขอรับใบอนุญาตเจาะน้ำบาดาล ปรีกษาปัญหาสุขภาพจิต ค่าธรรมเนียมในการสูบส้วม เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนตุลาคม ๒๕๖๕

**ปัญหา อุปสรรค** ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot โดยมีการสรุปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ พบว่า ระบบมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้องและเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

**แนวทางการแก้ไข** จัดประชุมทีมงานเพื่อประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ รวมถึงมีการปรับปรุงและแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ตลอดอายุสัญญา

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

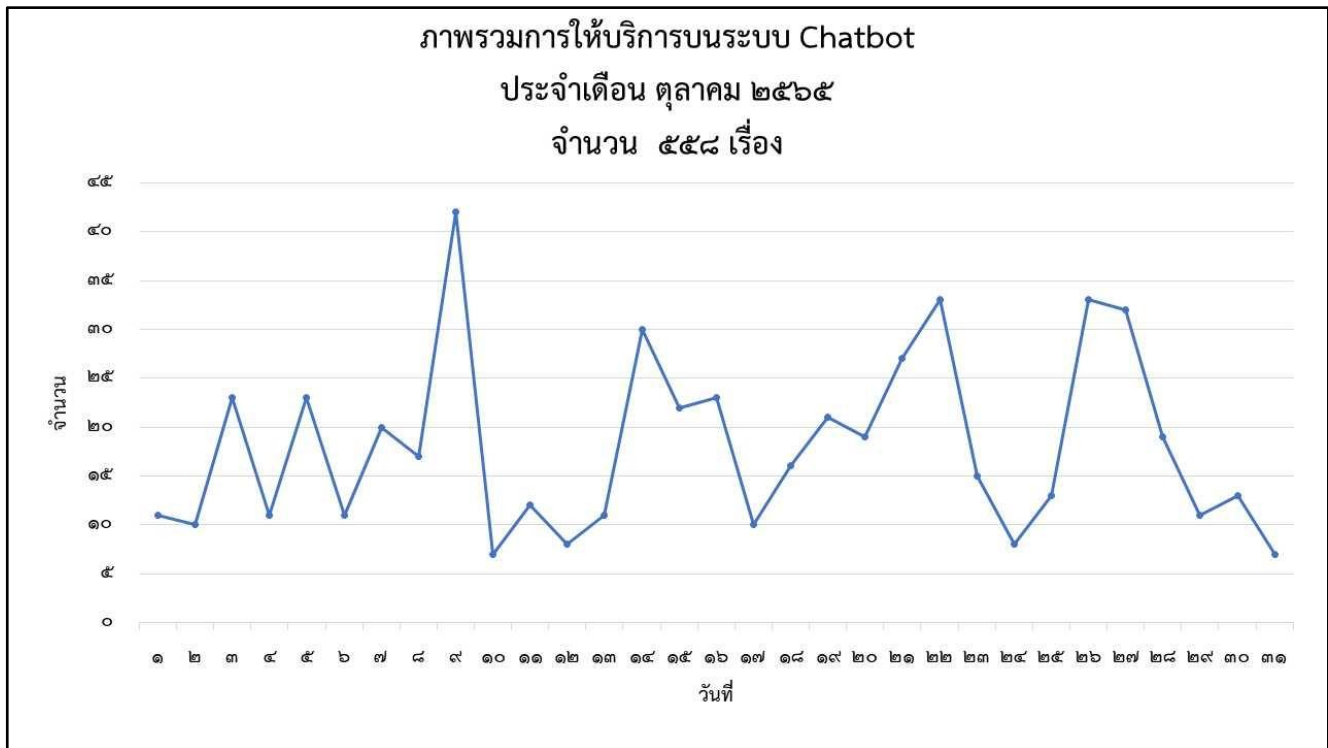
๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๖๒.๗๑% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

๒. ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Chatbot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) อย่างต่อเนื่อง สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ให้สามารถตอบคำถามแก่ประชาชนได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และเข้าถึงข้อมูลที่ตรงประเด็นได้มากยิ่งขึ้น

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๑ ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ คิดเป็น ๖๒.๗๑% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือน กันยายน ๒๕๖๕ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ซึ่งในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสม การนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓๐๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม - คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

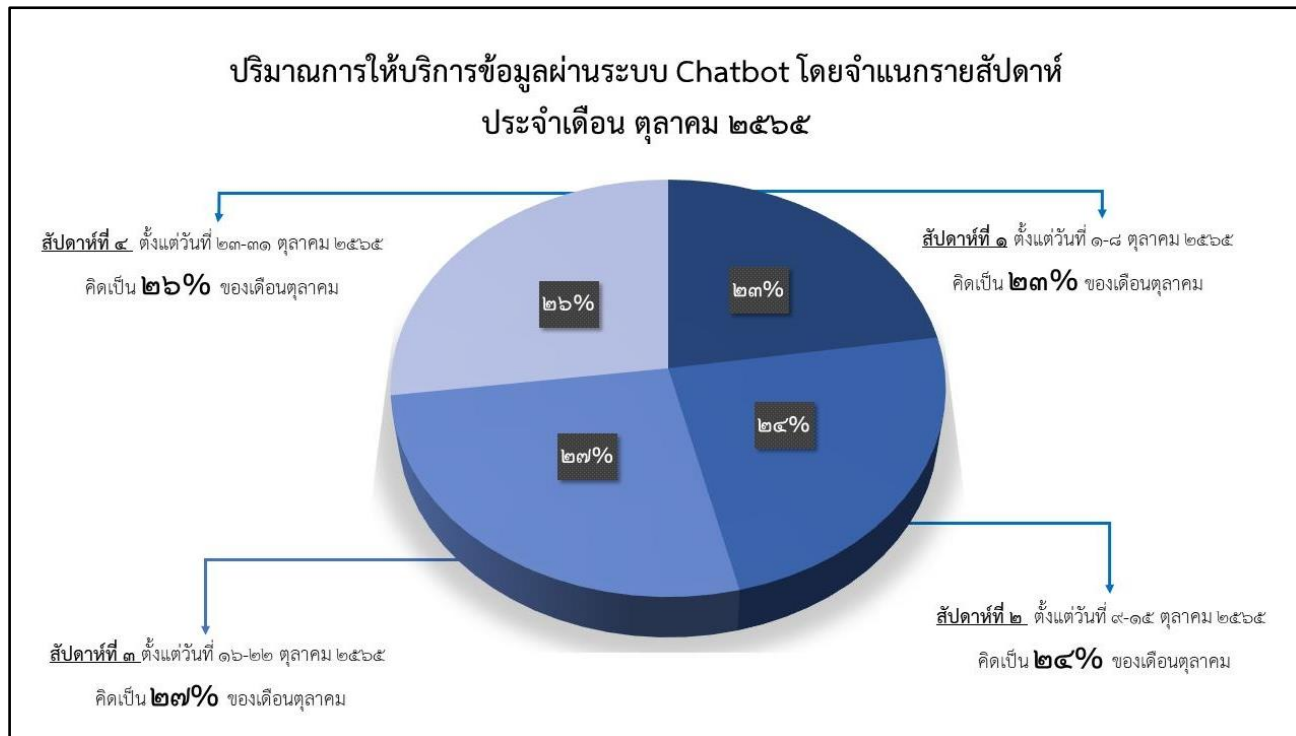
### สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ดังนี้



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๕๕๘ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



**ภาพที่ ๘ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕**

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๓% สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๔% สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ - ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๗% และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๖% ของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๑๗๔
กระทรวงแรงงาน	๗๖
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕๑
กระทรวงคมนาคม	๒๙
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๘
กระทรวงสาธารณสุข	๒๗
กระทรวงยุติธรรม	๒๐
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๙
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๗
กระทรวงการคลัง	๑๗
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๓
กระทรวงกลาโหม	๑๓
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๓
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑๒
กระทรวงพลังงาน	๑๒
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๗
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๖
สำนักงานอัยการสูงสุด	๖
กระทรวงวัฒนธรรม	๖
กระทรวงอุตสาหกรรม	๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๕๕๘</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	การจดทะเบียนสมรส	๗๒
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๒๙
	ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดต่าง ๆ	๑๙
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๑๖
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๙
	การจดทะเบียนหย่า	๓
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๒
	รถบริการทะเบียนเคลื่อนที่ (Bangkok Mobile Service)	๒
	อัตราค่าไฟฟ้า - น้ำประปา	๒
	คำถามอื่นๆ	๑๗
<b>รวม</b>		<b>๑๗๔</b>
กระทรวงแรงงาน	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๓๖
	สวัสดิการการจ้างงาน	๑๕
	ช่องทางที่รวบรวมข้อมูลการหางานทำช่วงโควิด	๑๔
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๑
	การตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	๑
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๑
<b>รวม</b>		<b>๗๖</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	พยากรณ์อากาศ	๒๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๗
	วิธีบล็อกหมายเลขโทรศัพท์ด้วยตัวเอง	๒
	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๑
<b>รวม</b>		<b>๕๑</b>
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๙
	ช่องทางชำระภาษีรถประจำปี	๗
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๒
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๙</b>
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗
<b>รวม</b>		<b>๒๘</b>
กระทรวงสาธารณสุข	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๒
	การดำเนินการกรณีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูญหาย	๑
	โทษของการครอบครองกัญชาที่ไม่ได้รับอนุญาต	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๗</b>

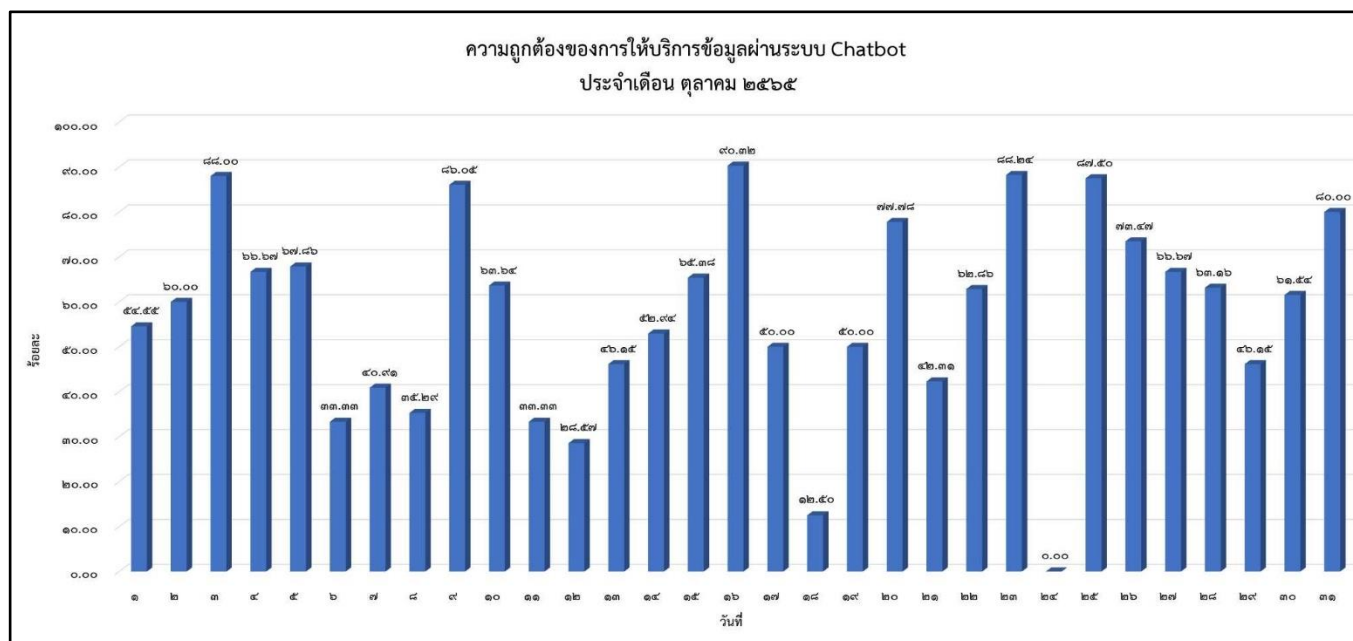
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงยุติธรรม	โทษและความรับผิดตามกฎหมายกรณีต่าง ๆ	๑๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๐</b>
สำนักนายกรัฐมนตรี	การลาของข้าราชการ	๑๒
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๓
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๓
	บริการข้อมูลข่าวสารและที่ปรึกษาของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๙</b>
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑๒
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๓
	การรับหนังสือเดินทาง	๒
<b>รวม</b>		<b>๑๗</b>
กระทรวงการคลัง	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๓
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๓
	การเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๗</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตเข้าไปในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ	๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
รวม		๑๓
กระทรวงกลาโหม	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑๓
รวม		๑๓
กระทรวงการท่องเที่ยวและ กีฬา	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๑๓
รวม		๑๓
สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๖
	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๖
รวม		๑๒
กระทรวงพลังงาน	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพลังงาน	๖
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรา ต่าง ๆ	๖
รวม		๑๒
สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา	การให้บริการของศูนย์บริการ Call Center วุฒิสภา	๗
รวม		๗
สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	รายละเอียดการลงคะแนนเลือกตั้ง ส.ส. ล่วงหน้า	๖
รวม		๖
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติผู้พิพากษา	๖
รวม		๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงวัฒนธรรม	ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ	๖
รวม		๖
กระทรวงอุตสาหกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖
รวม		๖
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๖
รวม		๖
รวมทั้งหมด		๕๕๘

### ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ภาพที่ ๙ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๑% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) จากร้อยละ ที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

### ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับ ภาษาเขียนของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ภาพรวมการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) บนระบบ Chatbot ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ดังนี้

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๑๐	๓.๓๓
๒.	กระทรวงการคลัง	๔๓	๑๔.๓๓
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๓
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๙	๓.๐๐
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๗	๕.๖๘
๖.	กระทรวงคมนาคม	๓	๑.๐๐
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๓	๑๔.๓๓
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๓๙	๑๓.๐๐
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๔๒	๑๔.๐๐
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๑๖	๕.๓๔
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๓๙	๑๓.๐๐

ลำดับ ที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๓	๑.๐๐
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๓๔	๑๑.๓๓
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑	๐.๓๓
๑๙.	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๐.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑.	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓.	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔.	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗.	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙.	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐.	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๓๐๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ผ่อนชำระภาษีได้ตั้งแต่วันที่บาทขึ้นไป ข้อมูลการติดต่อของสำนักงาน



นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ติดต่อศูนย์ซึ่งตวงวัดหรือสำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

### ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนตุลาคม ๒๕๖๕

**ปัญหา อุปสรรค** จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๗๑% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในช่องทางอื่นๆ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

**ข้อเสนอแนะ** จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่าระบบมีการแปลงคำผิดเพี้ยนในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้อง รวมถึงมีการแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase อื่นๆ บนระบบ Chatbot เพื่อรองรับการให้บริการและเป็นการตรวจสอบความแม่นยำของระบบ Chatbot ในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

๓.๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงพาณิชย์

การดำเนินงานและความก้าวหน้าของเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ที่ทีมงานได้มีการจัดประชุมเพื่อหารือร่วมกับทีมงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเริ่มดำเนินการระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม สรุปได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการทั้งหมด สำหรับเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมนั้นสามารถแบ่งเป็นหมวดหมู่ตามโครงสร้างของชุดข้อมูลได้ในลักษณะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่มีโครงสร้างชัดเจน (Structured Data) ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Data) และข้อมูลกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Data) เพื่อนำมาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการจัดทำหน้าแดชบอร์ด (Dashboard) โดยทีมงานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข หรือจัดรูปแบบข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมใช้งานที่สุด รวมไปถึงคัดกรองข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่จำเป็นออกไปจากชุดข้อมูลที่จะใช้วิเคราะห์หรือประมวลผล เพื่อให้ชุดข้อมูลที่จะใช้มีความสมบูรณ์ มีคุณภาพ พร้อมนำไปวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ในลำดับถัดไป

๒. ประเมินรูปแบบและปริมาณของข้อมูลในเบื้องต้นเพื่อจัดเตรียมทรัพยากรด้านระบบที่จำเป็นต่อการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อมสำหรับรองรับปริมาณข้อมูลที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคต รวมถึงคัดสรรเครื่องมือสำหรับจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างเหมาะสม

๓. ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และแผนนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยได้มีการจัดประชุมและรวบรวมข้อมูลในเบื้องต้นสำหรับหาข้อสรุปและแนวทางในการดำเนินงานรวมถึงกระบวนการทำงานที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบหลากหลายมิติ และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้สนับสนุนโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดทำระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เดือนตุลาคม ๒๕๖๕

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ทีมงานได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งจัดเก็บข้อมูลของโครงการ พบว่า มีปริมาณของข้อมูลเป็นจำนวนมาก รวมถึงข้อมูลที่ทีมงานตรวจสอบในเบื้องต้นเป็นข้อมูลที่อยู่ในลักษณะที่แตกต่างกันตามแต่ละช่องทางที่โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ทีมงานต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบข้อมูลเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่ถูกต้องแม่นยำจากปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูล การพิมพ์ผิด รูปแบบข้อมูลที่แตกต่างกัน ชุดข้อมูลไม่สอดคล้องกับคำถาม ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง หรือข้อมูลที่ไม่สามารถอ้างอิงในระบบได้

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและสรุปแนวทางในการดำเนินงานในลำดับถัดไป โดยทีมงานได้ทำการรวบรวมข้อมูลการให้บริการจากแหล่งข้อมูลของโครงการที่จำเป็นในการเตรียมพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล สำหรับจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมสำหรับการจัดทำระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

-----

## ภาคผนวก



ประเภทคำถามที่ประชาชนสนใจมากที่สุด (ยี่สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	ร้อยละของจำนวนเรื่องสอบถาม
๑	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๖,๘๖๑	๗๑.๒๗
๒	โครงการเน็ตประชารัฐ	๑,๑๙๑	๑๒.๓๗
๓	พยากรณ์อากาศ	๖๘๗	๗.๑๔
๔	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๒๗๐	๒.๘๐
๕	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๔๘	๑.๕๔
๖	การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ๑๑๑๑	๖๖	๐.๖๙
๗	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๔๒	๐.๔๔
๘	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๔๐	๐.๔๒
๙	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๓๖	๐.๓๗
๑๐	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง GCC ๑๑๑๑	๒๘	๐.๒๙
๑๑	โครงการบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะสู่ชุมชน	๒๕	๐.๒๖
๑๒	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง Anti Fake News Center	๒๒	๐.๒๓
๑๓	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒๐	๐.๒๑
๑๔	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑๘	๐.๑๙
๑๕	ประกาศกรมอุตุนิยมวิทยา	๑๘	๐.๑๙
๑๖	กรมอุตุนิยมวิทยา คาดการณ์ประเทศไทยจะเข้าสู่ฤดูหนาวประมาณสัปดาห์ที่ ๔ ของเดือนตุลาคม ๒๕๖๕	๑๔	๐.๑๕
๑๗	การรับ - ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๑๒	๐.๑๒
๑๘	วิธีการหยุดข้อความ SMS กวนใจหรือไม่ตั้งใจสมัคร	๑๑	๐.๑๑
๑๙	กำหนดการสัมมนาออนไลน์แบบเจาะลึก PDPA	๑๐	๐.๑๐
๒๐	รหัสโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	๙	๐.๐๙
	คำถามอื่น ๆ	๙๙	๑.๐๒
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		๙,๖๒๗	๑๐๐.๐๐

