



## รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ  
(Government Contact Center : GCC 1111)



ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

## สารบัญ

	หน้า
● จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด	๑
● รายงานสรุปผลการให้บริการ (Performance)	๒
● ตารางเปรียบเทียบจำนวนสายเรียกเข้า	๓
● สรุปสถิติจำนวนสายเรียกเข้า	๘
● รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	๙
● สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลแยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ	๔๖
● ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุดของกระทรวง	๔๗
● ตัวอย่างรายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111	๖๒
● ตัวอย่างข่าวประจำวัน	๖๔
● รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 อัจฉริยะ	๖๖

ตารางสรุปเอกสารส่งมอบงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC1111  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กิจกรรมที่๑	เนื้อหาที่ต้องส่งมอบ	เอกสาร (หน้า)	ผ่าน	ไม่ผ่าน
การให้บริการ โครงการ GCC1111	๑. จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด	๑		
	๒. รายงานสรุปผลการให้บริการ (Performance)	๒ - ๖		
	๓. ตารางเปรียบเทียบจำนวนสายเรียกเข้า	๗		
	๔. สรุปสถิติจำนวนสายเรียกเข้า	๘		
	๕. รายงานผลการดำเนินงานโครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	๙ - ๔๕		
	๖. สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลแยกตาม กระทรวงและหน่วยงานอิสระ	๔๖		
	๗. ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการ มากที่สุดของกระทรวง	๔๗ - ๖๒		
	๘. ตัวอย่างรายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111	๖๒ - ๖๔		
	๙. ตัวอย่างข่าวประจำวัน	๖๔ - ๖๕		
	๑๐. รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 อัจฉริยะ	๖๖ - ๑๐๙		
ภาคผนวก ข้อมูลเพิ่มเติมอื่นๆ ๒๐ คำถามอื่นๆ ของ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ภาคผนวก			



จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด (Skill\_GCC\_Total) เดือน พฤศจิกายน 2565

Date	Split/Skill	MAXSTAFFED
1/11/2022	Skill_GCC_Total	95
2/11/2022	Skill_GCC_Total	95
3/11/2022	Skill_GCC_Total	96
4/11/2022	Skill_GCC_Total	96
5/11/2022	Skill_GCC_Total	96
6/11/2022	Skill_GCC_Total	95
7/11/2022	Skill_GCC_Total	95
8/11/2022	Skill_GCC_Total	95
9/11/2022	Skill_GCC_Total	96
10/11/2022	Skill_GCC_Total	96
11/11/2022	Skill_GCC_Total	95
12/11/2022	Skill_GCC_Total	95
13/11/2022	Skill_GCC_Total	95
14/11/2022	Skill_GCC_Total	95
15/11/2022	Skill_GCC_Total	95
16/11/2022	Skill_GCC_Total	96
17/11/2022	Skill_GCC_Total	95
18/11/2022	Skill_GCC_Total	95
19/11/2022	Skill_GCC_Total	95
20/11/2022	Skill_GCC_Total	95
21/11/2022	Skill_GCC_Total	96
22/11/2022	Skill_GCC_Total	96
23/11/2022	Skill_GCC_Total	96
24/11/2022	Skill_GCC_Total	95
25/11/2022	Skill_GCC_Total	95
26/11/2022	Skill_GCC_Total	95
27/11/2022	Skill_GCC_Total	95
28/11/2022	Skill_GCC_Total	96
29/11/2022	Skill_GCC_Total	95
30/11/2022	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. ๖๔ - ก.ย. ๖๕)	งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
			ต.ค. ๖๕	พ.ย. ๖๕
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time (Fmt)	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๕ วินาที	๖ วินาที	๕ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ % Accepted Call	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๗.๒๖%	๙๗.๖๐%	๙๗.๖๔%

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

ซึ่งเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า อยู่ที่ ๕ วินาที

\*\* % Accepted Call อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ซึ่งเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ พนักงานรับสายสามารถรับสายได้สำเร็จ ในอัตราร้อยละ ๙๗.๖๔



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%)
	<b>Totals</b>	<b>0:05</b>	<b>97.64</b>
GCC_Claim_Queue	1/11/2022	0:09	90.46
GCC_Lang_Queue	1/11/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	1/11/2022	0:03	99.75
GCC_DISASTER_Queue	1/11/2022	0:06	100.00
GCC_OPDC_Queue	1/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	2/11/2022	0:11	91.18
GCC_Lang_Queue	2/11/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	2/11/2022	0:03	99.87
GCC_DISASTER_Queue	2/11/2022	0:03	96.97
GCC_OPDC_Queue	2/11/2022	0:03	99.17
GCC_Claim_Queue	3/11/2022	0:08	95.24
GCC_Lang_Queue	3/11/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	3/11/2022	0:03	99.45
GCC_DISASTER_Queue	3/11/2022	0:03	98.11
GCC_OPDC_Queue	3/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	4/11/2022	0:11	91.33
GCC_Lang_Queue	4/11/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	4/11/2022	0:03	99.80
GCC_DISASTER_Queue	4/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	4/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	5/11/2022	0:04	99.16
GCC_Lang_Queue	5/11/2022	0:08	100.00
GCC_TH_Queue	5/11/2022	0:03	99.60
GCC_DISASTER_Queue	5/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	5/11/2022	0:03	99.12
GCC_Claim_Queue	6/11/2022	0:06	96.87
GCC_Lang_Queue	6/11/2022	0:10	100.00
GCC_TH_Queue	6/11/2022	0:03	99.78
GCC_DISASTER_Queue	6/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	6/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	7/11/2022	0:10	87.32
GCC_Lang_Queue	7/11/2022	0:07	100.00
GCC_TH_Queue	7/11/2022	0:03	99.72
GCC_DISASTER_Queue	7/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	7/11/2022	0:03	99.08
GCC_Claim_Queue	8/11/2022	0:07	92.60
GCC_Lang_Queue	8/11/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	8/11/2022	0:03	99.83
GCC_DISASTER_Queue	8/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	8/11/2022	0:03	100.00



Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
GCC_Claim_Queue	9/11/2022	0:06	96.81
GCC_Lang_Queue	9/11/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	9/11/2022	0:03	99.61
GCC_DISASTER_Queue	9/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	9/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	10/11/2022	0:09	93.11
GCC_Lang_Queue	10/11/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	10/11/2022	0:03	99.76
GCC_DISASTER_Queue	10/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	10/11/2022	0:03	98.18
GCC_Claim_Queue	11/11/2022	0:07	92.42
GCC_Lang_Queue	11/11/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	11/11/2022	0:03	99.40
GCC_DISASTER_Queue	11/11/2022	0:03	92.00
GCC_OPDC_Queue	11/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	12/11/2022	0:04	96.26
GCC_Lang_Queue	12/11/2022	0:06	100.00
GCC_TH_Queue	12/11/2022	0:04	99.48
GCC_DISASTER_Queue	12/11/2022	0:03	94.59
GCC_OPDC_Queue	12/11/2022	0:04	96.00
GCC_Claim_Queue	13/11/2022	0:04	97.13
GCC_Lang_Queue	13/11/2022	0:10	85.71
GCC_TH_Queue	13/11/2022	0:03	97.63
GCC_DISASTER_Queue	13/11/2022	0:03	97.14
GCC_OPDC_Queue	13/11/2022	0:04	100.00
GCC_Claim_Queue	14/11/2022	0:09	92.34
GCC_Lang_Queue	14/11/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	14/11/2022	0:03	99.44
GCC_DISASTER_Queue	14/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	14/11/2022	0:03	98.15
GCC_Claim_Queue	15/11/2022	0:06	95.69
GCC_Lang_Queue	15/11/2022	0:04	87.50
GCC_TH_Queue	15/11/2022	0:03	99.78
GCC_DISASTER_Queue	15/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	15/11/2022	0:03	99.05
GCC_Claim_Queue	16/11/2022	0:06	94.38
GCC_Lang_Queue	16/11/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	16/11/2022	0:03	99.63
GCC_DISASTER_Queue	16/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	16/11/2022	0:03	98.17



Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
GCC_Claim_Queue	17/11/2022	0:06	95.97
GCC_Lang_Queue	17/11/2022	0:08	100.00
GCC_TH_Queue	17/11/2022	0:03	99.86
GCC_DISASTER_Queue	17/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	17/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	18/11/2022	0:04	98.46
GCC_Lang_Queue	18/11/2022	0:07	100.00
GCC_TH_Queue	18/11/2022	0:03	99.92
GCC_DISASTER_Queue	18/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	18/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	19/11/2022	0:04	97.60
GCC_Lang_Queue	19/11/2022	0:12	100.00
GCC_TH_Queue	19/11/2022	0:03	99.78
GCC_DISASTER_Queue	19/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	19/11/2022	0:03	98.96
GCC_Claim_Queue	20/11/2022	0:05	97.46
GCC_Lang_Queue	20/11/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	20/11/2022	0:03	99.77
GCC_DISASTER_Queue	20/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	20/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	21/11/2022	0:09	92.47
GCC_Lang_Queue	21/11/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	21/11/2022	0:03	99.66
GCC_DISASTER_Queue	21/11/2022	0:03	98.18
GCC_OPDC_Queue	21/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	22/11/2022	0:05	97.46
GCC_Lang_Queue	22/11/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	22/11/2022	0:03	99.76
GCC_DISASTER_Queue	22/11/2022	0:03	97.44
GCC_OPDC_Queue	22/11/2022	0:04	99.08
GCC_Claim_Queue	23/11/2022	0:06	97.68
GCC_Lang_Queue	23/11/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	23/11/2022	0:03	99.92
GCC_DISASTER_Queue	23/11/2022	0:04	100.00
GCC_OPDC_Queue	23/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	24/11/2022	0:09	92.24
GCC_Lang_Queue	24/11/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	24/11/2022	0:03	99.91
GCC_DISASTER_Queue	24/11/2022	0:05	96.49
GCC_OPDC_Queue	24/11/2022	0:04	100.00



Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
GCC_Claim_Queue	25/11/2022	0:05	97.01
GCC_Lang_Queue	25/11/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	25/11/2022	0:03	99.84
GCC_DISASTER_Queue	25/11/2022	0:03	97.37
GCC_OPDC_Queue	25/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	26/11/2022	0:05	96.68
GCC_Lang_Queue	26/11/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	26/11/2022	0:03	99.40
GCC_DISASTER_Queue	26/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	26/11/2022	0:04	98.73
GCC_Claim_Queue	27/11/2022	0:05	97.58
GCC_Lang_Queue	27/11/2022	0:13	83.33
GCC_TH_Queue	27/11/2022	0:03	99.20
GCC_DISASTER_Queue	27/11/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	27/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	28/11/2022	0:05	98.49
GCC_Lang_Queue	28/11/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	28/11/2022	0:03	99.93
GCC_DISASTER_Queue	28/11/2022	0:03	96.30
GCC_OPDC_Queue	28/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	29/11/2022	0:05	97.97
GCC_Lang_Queue	29/11/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	29/11/2022	0:03	99.42
GCC_DISASTER_Queue	29/11/2022	0:04	100.00
GCC_OPDC_Queue	29/11/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	30/11/2022	0:05	98.43
GCC_Lang_Queue	30/11/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	30/11/2022	0:03	100.00
GCC_DISASTER_Queue	30/11/2022	0:03	96.43
GCC_OPDC_Queue	30/11/2022	0:03	100.00

**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

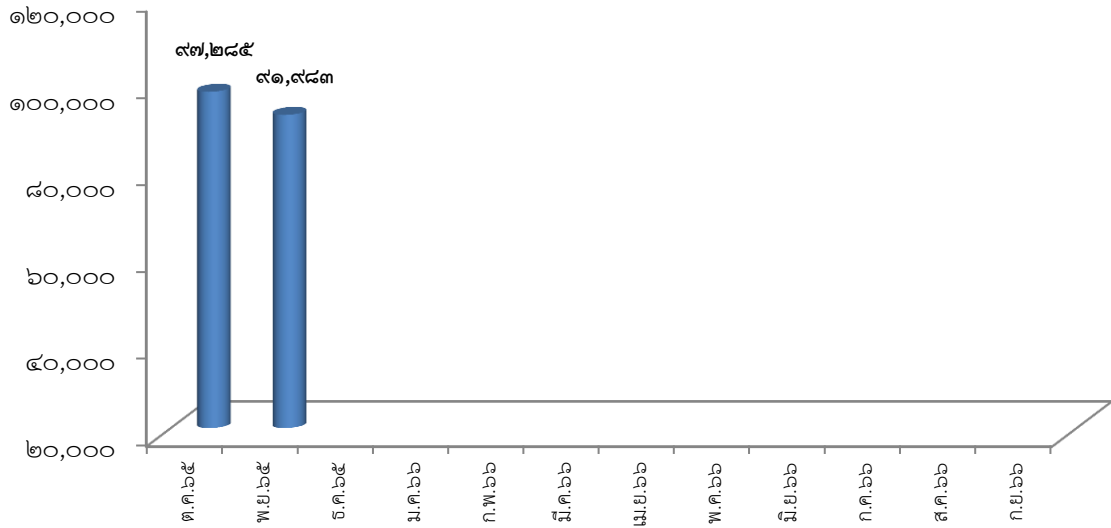


ตารางเปรียบเทียบจำนวนสายเรียกเข้า

ประจำงวดเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ และ ตุลาคม ๒๕๖๕

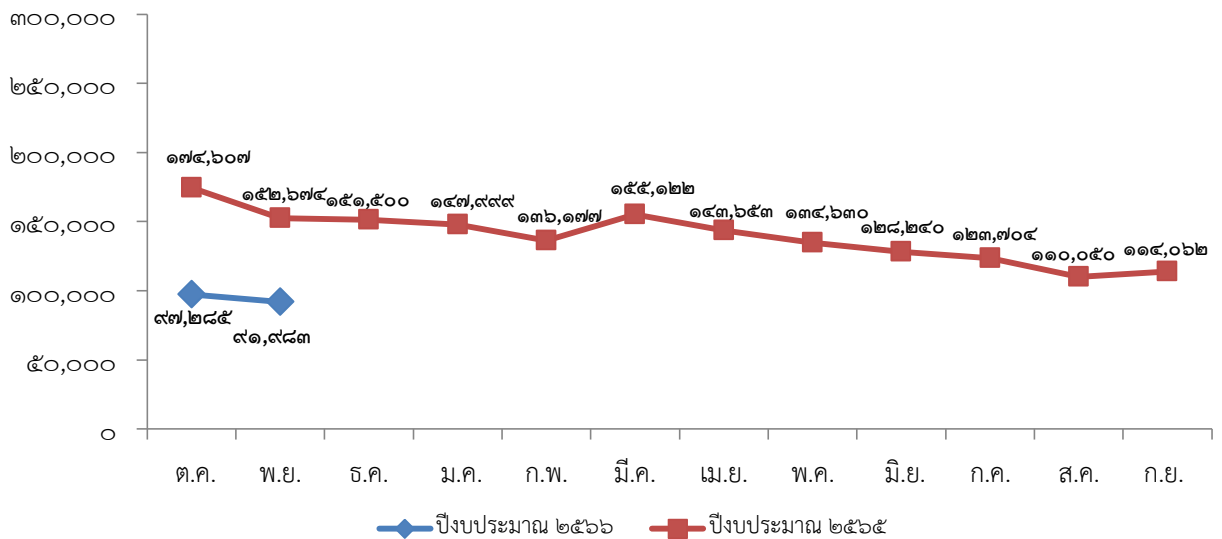
Table with 3 main columns: ประจำงวดเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔, ประจำงวดเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕, and ประจำงวดเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕. Each column contains 15 sub-columns for various metrics like call volume, waiting time, and staff performance.

### สถิติจำนวนสายเรียกเข้า ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕



จำนวนสายเรียกเข้า ๙๑,๙๘๓ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูลภาครัฐช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๘,๓๓๑ ครั้ง ช่องทาง Voicebot จำนวน ๒๑,๙๘๙ ครั้ง และการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๑,๖๖๓ ครั้ง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ พบว่ามีจำนวนสายเรียกเข้าลดลง จำนวน ๕,๓๐๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๕

### สถิติปริมาณสายเรียกเข้า ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖



จำนวนสายเรียกเข้า เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีจำนวนสายเรียกเข้า ลดลงจากเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ จำนวน ๖๐,๖๙๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๕

## รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

### บทสรุปผู้บริหาร

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

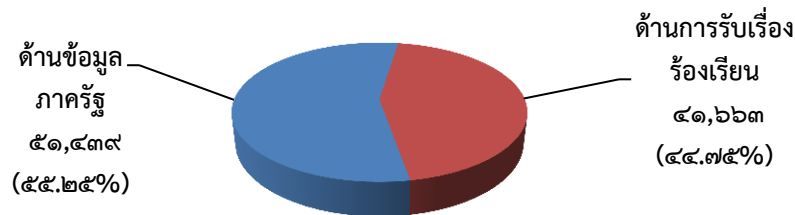
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา 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 ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน 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 จุดให้บริการต่อเนื่อง 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

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๙๓,๑๐๒ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๑,๔๓๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๕ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๑,๖๖๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๕ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน	๕๑,๔๓๙	๔๑,๖๖๓	๙๓,๑๐๒
ร้อยละ	๕๕.๒๕	๔๔.๗๕	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

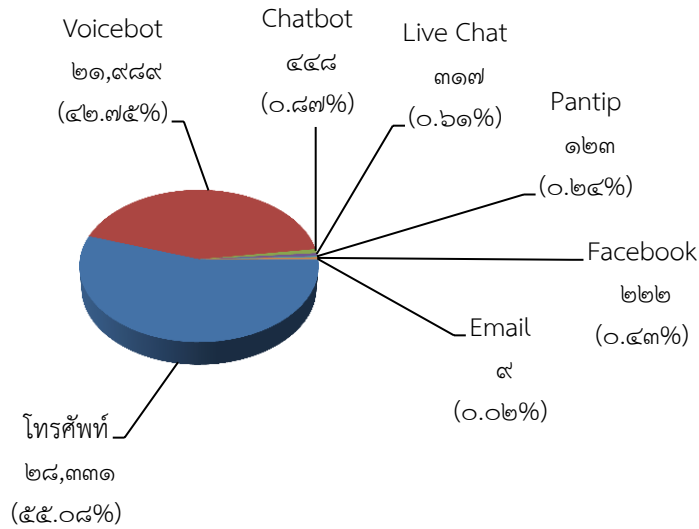
หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๑,๔๓๙ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๘,๓๓๑ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๑,๘๘๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๔๔๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๓๑๗ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๒๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๒ ครั้ง E-mail จำนวน ๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

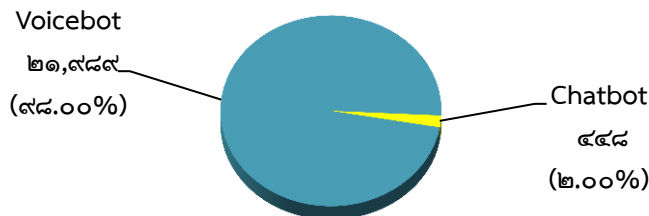


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	รวม
จำนวน	28,331	21,489	448	317	123	222	9	51,439
ร้อยละ	55.08	42.75	0.87	0.61	0.24	0.43	0.02	100

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการจำนวนรวม ๒๒,๔๓๗ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๑,๙๘๙ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๔๔๘ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Chatbot และ Voicebot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน	21,489	448	22,437
ร้อยละ	98.00	2.00	100

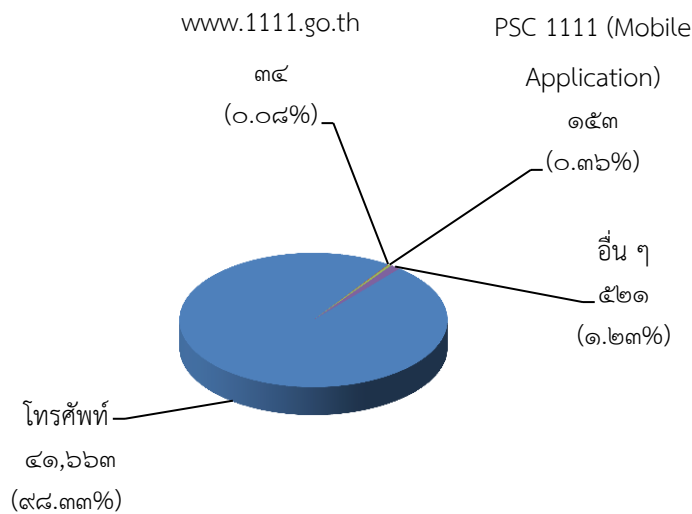
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรกได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการต่างประเทศ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงการต่างประเทศ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด อัตรานโยบาย ภาษี การยื่นคำร้องขอวีซ่าออนไลน์ (THAI E-VISA) เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๒,๓๗๑ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๑,๖๖๓ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) จำนวน ๓๔ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๓ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๕๒๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๔๑,๖๖๓	๓๔	๑๕๓	๕๒๑	๔๒,๓๗๑
ร้อยละ	๙๘.๓๓	๐.๐๘	๐.๓๖	๑.๒๓	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๔๙๗ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบจำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๖ และ BOT ไม่สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๔ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๑๘ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๓ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) Twitter Facebook Instagram ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๓

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๑ เรื่อง ชมเชยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๒๘ เรื่อง

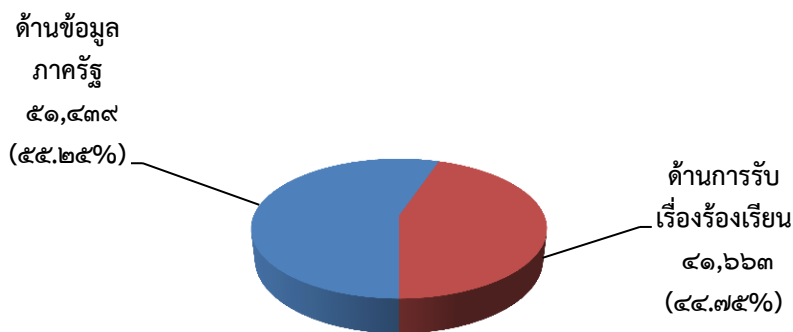
สรุปผลการดำเนินงานในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๕ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๙๗.๖๔ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

## ผลการดำเนินงาน

### ๑. ด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๙๓,๑๐๒ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๑,๔๓๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๕ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๑,๖๖๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๕ ดังแสดงสัดส่วนตามรูปที่ ๕

สัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน	๕๑,๔๓๙	๔๑,๖๖๓	๙๓,๑๐๒
ร้อยละ	๕๕.๒๕	๔๔.๗๕	๑๐๐

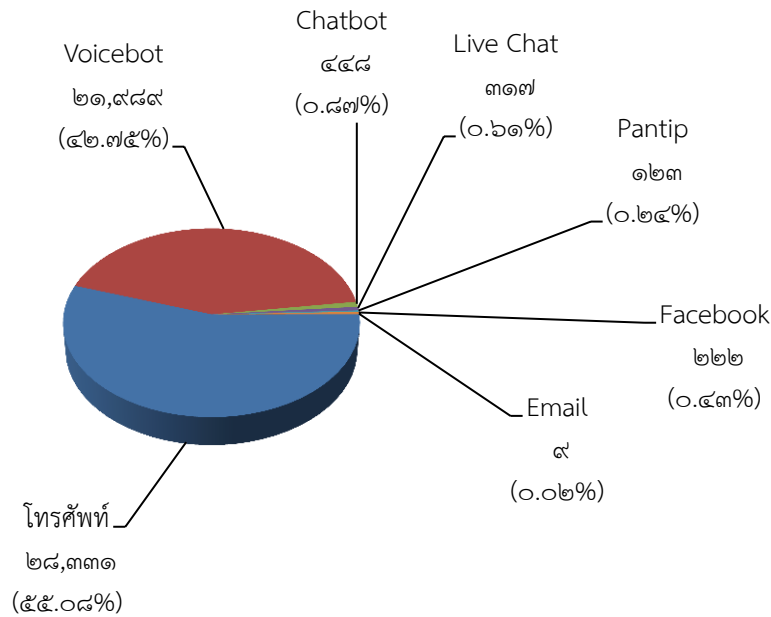
รูปที่ ๕ แสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

#### ๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทาง จำนวนทั้งสิ้น ๕๑,๔๓๙ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๘,๓๓๑ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๑,๙๘๙ ครั้ง Chatbot จำนวน ๔๔๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๓๑๗ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๒๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๒ ครั้ง และ E-mail จำนวน ๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการให้บริการ ดังแสดงตามรูปที่ ๖

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



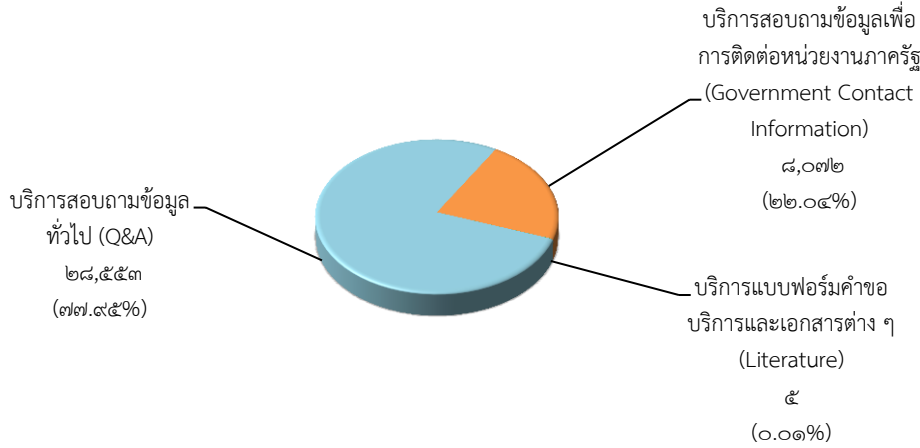
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	รวม
จำนวน	28,331	21,449	44	31	13	22	1	50,320
ร้อยละ	55.08	42.75	0.87	0.61	0.24	0.43	0.02	100

รูปที่ ๖ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 50,320 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน 36,281 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 8,200 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 5,672 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 167 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 36,630 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 28,553 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 8,072 เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 5 เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามรูปที่ ๗

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอ บริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน	๒๘,๕๕๓	๘,๐๗๒	๕	๓๖,๖๓๐
ร้อยละ	๗๗.๙๕	๒๒.๐๔	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๗ แสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากรูปที่ ๗ แสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๒๘,๕๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๕ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๒๘,๓๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๒ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๘

๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๘,๐๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๔ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๘,๐๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๗ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๓ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๓) บริการแบบฟอร์มคำขอ บริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ คือ เอกสาร เกี่ยวกับข้อมูลการยื่นคำขอวีซ่าเชงเก้น เอกสาร รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตราสำหรับเข้าราชอาณาจักรไทย เป็นต้น

ทั้งนี้ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ ไม่มีการโอนสายไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (Contact Point) เนื่องจากบริการสอบถามข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งพนักงานสามารถให้บริการด้วยข้อมูลที่ ได้จัดเตรียมไว้ในระบบฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

## ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง

### การเมือง-การปกครอง



- การจ่ายเงินโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปี ๒๕๖๕/๖๖
- การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย
- มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร

### เศรษฐกิจ



- การจัดการประชุมเอเปค (APEC)
- การโอนเงินรางวัลสลากดิจิทัล เข้าบัญชีได้ทุกธนาคาร
- โครงการเราเที่ยวด้วยกัน

### สังคมและสวัสดิการ



- มาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยจากน้ำท่วม
- มาตรการช่วยเหลือผู้พิการที่ได้รับผลกระทบจากโควิด ๑๙
- การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว

### การศึกษาและเทคโนโลยี



- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ APEC
- หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)
- การประกาศปิดสถานศึกษา ๓ วัน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ช่วงการประชุม APEC

### อื่น ๆ



- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ
- โครงการมทรร่วมใจแก้หนี้ มีหนี้ต้องแก้ไข เริ่มต้นใหม่อย่างยั่งยืน

## ตัวอย่างคำถามที่อยู่ในความสนใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

### การจ่ายเงินโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปี ๒๕๖๕/๖๖

นายวัฒนศักดิ์ เสือเอี่ยม อธิบดีกรมการค้าภายใน ในฐานะประธานอนุกรรมการกำกับดูแลและกำหนดเกณฑ์กลางอ้างอิงโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว เปิดเผยว่า ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปี ๒๕๖๕/๖๖ นั้น คณะอนุกรรมการฯ ได้พิจารณาราคาเกณฑ์กลางอ้างอิงประกันรายได้ ปี ๒๕๖๕/๖๖ จำนวน ๖ งวด จาก ๓๓ งวด ซึ่งหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในโครงการฯ ยังคงหลักการเช่นเดิมและหลังจากประกาศเกณฑ์กลางอ้างอิงแล้ว ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จะโอนเงินส่วนต่างเข้าบัญชีเกษตรกรโดยตรง ภายใน ๓ วันทำการ โดยงวดที่ ๑-งวดที่ ๖ (ธ.ก.ส.) จะจ่ายเงินได้ในวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ นี้ ครอบคลุมกลุ่มเกษตรกรร้อยละ ๗๓ ของเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนกับกรมส่งเสริมการเกษตรสำหรับในงวดที่ ๗-งวดที่ ๓๓ จะประกาศทุก ๗ วัน ขอให้เกษตรกรติดตามการประกาศราคาเกณฑ์กลางอ้างอิงได้ที่เว็บไซต์กรมการค้าภายใน [www.dit.go.th](http://www.dit.go.th) วิทยูทูป หรือเสียงตามสาย ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายเงินโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปี ๒๕๖๕/๖๖ ได้แก่ วิธีการรับเงิน จำนวนเงินที่จะได้รับ เป็นต้น

### การจัดการประชุมเอเปค (APEC)

เมื่อวันที่ ๑๘-๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้เป็นประธานการประชุมผู้นำเขตเศรษฐกิจเอเปค เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการฟื้นฟูเศรษฐกิจจากโควิด ๑๙ ท่ามกลางความท้าทายจากภาวะเงินเฟ้อ ความมั่นคงทางอาหารและพลังงาน พร้อมสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อรับมือวิกฤตต่าง ๆ ในอนาคตโดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง โดยชูโมเดลเศรษฐกิจ BCG เป็นตัวเร่งการปรับมุมมองและพฤติกรรมไปสู่โมเดลธุรกิจที่สามารถสร้างผลกำไรควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจของทุกภาคส่วน จากการประชุมครั้งนี้ ผู้นำเขตเศรษฐกิจเอเปคได้รับรองเอกสารผลลัพธ์การประชุม ๒ ฉบับ ได้แก่ ปฏิญญาผู้นำเขตเศรษฐกิจเอเปค ค.ศ. ๒๐๒๒ และเป้าหมายกรุงเทพฯ ว่าด้วยเศรษฐกิจ BCG ซึ่งสะท้อนผลสำเร็จของการเป็นเจ้าภาพเอเปค ๒๕๖๕ ของไทยที่ขับเคลื่อนให้เอเปคสามารถเดินหน้าทำงานท่ามกลางสถานการณ์ความท้าทายในปัจจุบันและคงความสำคัญในการเป็นเวทีความร่วมมือทางเศรษฐกิจชั้นนำของภูมิภาค โดยมีผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม ๓ ข้อตามที่ไทยตั้งเป้า ได้แก่ ๑) การผลักดันให้เอเปคทบทวนการหารือเรื่องเขตการค้าเสรี เอเชีย-แปซิฟิกในบริบทหลังโควิด ๑๙ โดยมีแผนงานการขับเคลื่อนการหารือที่ต่อเนื่องระหว่าง ปี ค.ศ. ๒๐๒๓ - ๒๐๒๖ เพื่อให้เอเปคสามารถเดินหน้าได้อย่างชัดเจน ๒) การฟื้นฟูการเดินทางข้ามพรมแดนที่สะดวกรวดเร็ว โดยคณะทำงานเฉพาะกิจที่ไทยเป็นประธานได้จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้เอเปคมีกลไกและแนวทางการรับมือกับ disruption ในอนาคต และ ๓) การรับรอง “เป้าหมายกรุงเทพฯ ว่าด้วยเศรษฐกิจ BCG” ซึ่งเป็นเป้าหมายเพื่อส่งเสริมความยั่งยืนฉบับแรกของเอเปค โดยเน้นเป้าหมายหลัก ๔ ข้อ ได้แก่ การจัดการกับปัญหาสภาพภูมิอากาศ การค้าและการลงทุนที่ยั่งยืน การบริหารจัดการทรัพยากรที่ยั่งยืน และการลดและจัดการของเสียอย่างยั่งยืน โดยได้เปิดตัวเว็บไซต์ [www.bangkokgoals.apec.org](http://www.bangkokgoals.apec.org) รวบรวมแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และข้อริเริ่มของสมาชิกเอเปคให้เป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้สนใจสืบค้น ศึกษา และประยุกต์ใช้ต่อไป ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับการจัดการประชุมเอเปค ได้แก่ ผลจากการประชุม APEC มีผลกระทบต่อทิศทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างไร เป็นต้น

## การโอนเงินรางวัลสลากดิจิทัล เข้าบัญชีได้ทุกธนาคาร

พันโท หนุ่น ศันสนาคม ผู้อำนวยการสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เปิดเผยว่า ในงวดวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป ผู้ถูกรางวัลสลากดิจิทัล ที่เลือกรับเงินรางวัลผ่านแอปฯ เป๋าตัง สามารถเลือกที่จะให้โอนเงินรางวัลเข้าบัญชีใด ๆ ของทุกธนาคารได้แล้ว โดยไม่จำเป็นต้องรับเงินรางวัลผ่านธนาคารกรุงไทยเท่านั้น และในอนาคตอันใกล้ หากผู้ถูกรางวัลที่ยังไม่ได้ทำรายการเลือกรับเงินรางวัล ภายในงวดนั้น ๆ หากพ้น ๑๕ วันไปแล้ว ระบบจะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีธนาคารของผู้ถูกรางวัลโดยอัตโนมัติ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ซื้อสลากดิจิทัล สามารถรับเงินรางวัลเข้าบัญชีต่าง ๆ ได้ทุกธนาคาร ไม่จำเป็นต้องมีเฉพาะบัญชีธนาคารกรุงไทยที่ผูกไว้เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับการโอนเงินรางวัลสลากดิจิทัล เข้าบัญชีได้ทุกธนาคาร ได้แก่ ขั้นตอนวิธีการแจ้ง หรือจัดการให้สามารถโอนเงินที่ถูกรางวัลเข้าบัญชีได้ วัธีรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น

## มาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยจากน้ำท่วม

นายสันติ พร้อมพัฒน์ รมช.คลัง เปิดเผยว่า ในการประชุมคณะรัฐมนตรี (ครม.) ได้อนุมัติมาตรการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วม วงเงินรวม ๗,๐๐๐ ล้านบาท โดยใช้งบประมาณกลางฉุกเฉิน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน เนื่องจากช่วงที่ประสบปัญหาน้ำท่วมนั้น ส่งผลให้ประชาชนเสียโอกาสในการประกอบอาชีพ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยจะเป็นผู้ดูแล และกระทรวงการคลังจะเร่งรัดติดตามในด้านงบประมาณ เพื่อให้ประชาชนได้รับการเยียวยาอย่างรวดเร็วที่สุด ดังนี้ ๑) ประชาชนที่ถูกน้ำท่วม ระยะเวลา ๑ เดือน ได้รับเงินเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท ต่อครัวเรือน ๒) ประชาชนที่ถูกน้ำท่วม ๒ เดือน ได้รับเงินเยียวยา ๖,๐๐๐ บาท ต่อครัวเรือน ๓) ประชาชนที่ถูกน้ำท่วมนาน ๓ เดือน ได้รับเงินเยียวยา ๗,๐๐๐ บาท ต่อครัวเรือน ซึ่งการจ่ายเงินเยียวยานี้เป็นการเพิ่มกำลังใจให้กับประชาชน จากภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยจากน้ำท่วมได้แก่ วิธีการติดต่อเพื่อขอรับสิทธิการเยียวยา คุณสมบัติผู้ได้รับสิทธิการเยียวยา เป็นต้น

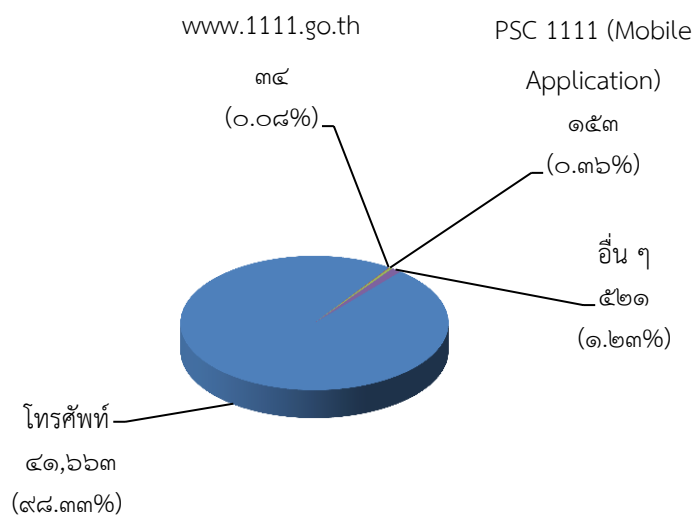
## ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ APEC

กระทรวงการต่างประเทศ ได้ดำเนินโครงการ “APEC 2022 Thailand School Outreach” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการของกระทรวงการต่างประเทศ ในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเอเปค เพื่อสร้างความตระหนักรู้การเป็นเจ้าภาพเอเปคของไทยปี ๒๕๖๕ แก่สาธารณชนในช่วงก่อนการเป็นเจ้าภาพจัดการประชุม ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเยาวชนผ่านกิจกรรมนี้ ในโอกาสนี้ นางสาวเบญจมาภ ทับทอง เลขานุการกรม กรมสารนิเทศ ได้เป็นวิทยากรบรรยายข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเอเปคแก่โรงเรียนต่าง ๆ โดยเปิดคลิป์วิดีโอทัศน์และดำเนินกิจกรรมเช่นการทายปัญหา ซึ่งกระทรวงการต่างประเทศได้นำร่องโครงการนี้ โดยบรรยายให้โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑ อาทิ โรงเรียนศรีอยุธยา โรงเรียนสายปัญญาในพระบรมราชินูปถัมภ์ โรงเรียนมัธยมวัดดาวคะนอง โรงเรียนราชันนันทาจารย์ สามเสนวิทยาลัย ๒ โรงเรียนราชโอรส โรงเรียนวัดนวลนรดิศ โรงเรียนวัดราชาธิวาส โรงเรียนสวนอนันต์ โรงเรียนทวีธาภิเศก โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล โรงเรียนราชวินิตบางแคปานขำ โรงเรียนมัธยมวัดหนองแขม และโรงเรียนบางประกอกวิทยาคม รวม ๑๓ โรงเรียน โดยมีนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายสนใจเข้าร่วมกิจกรรมนี้โรงเรียน ครั้งละประมาณ ๓๐ - ๑๔๐ คน ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ APEC ได้แก่ APEC คืออะไร และมีความสำคัญอย่างไร นักท่องเที่ยวต่างชาติจาก APEC มีความสำคัญต่อไทยอย่างไร เป็นต้น

๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีจำนวนการใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๒,๓๗๑ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๑,๖๖๓ ครั้ง และการใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๓๔ ครั้ง ผ่าน PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๓ ครั้ง และผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๕๒๑ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามรูปที่ ๘

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



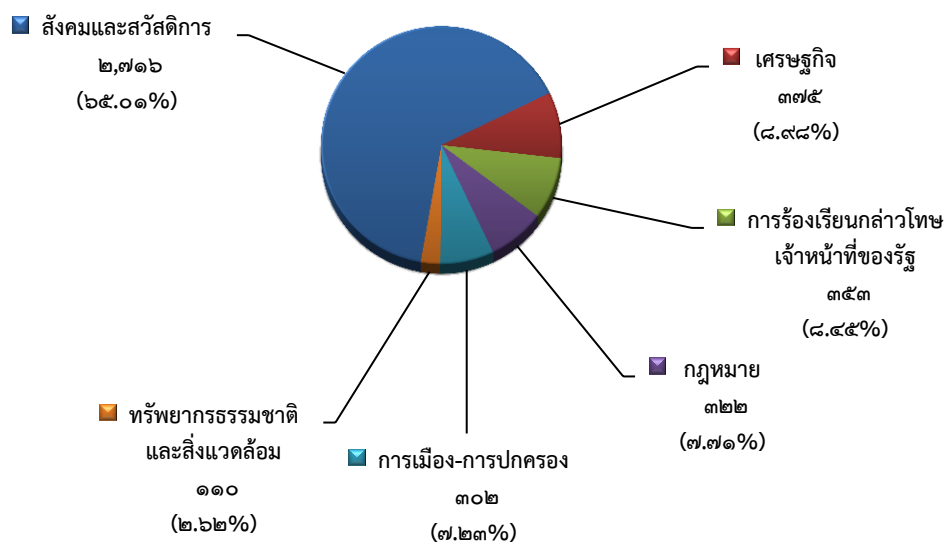
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๔๑,๖๖๓	๓๔	๑๕๓	๕๒๑	๔๒,๓๗๑
ร้อยละ	๙๘.๓๓	๐.๐๘	๐.๓๖	๑.๒๓	๑๐๐

รูปที่ ๘ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน ๔๑,๖๖๓ ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน ๑๗,๘๒๓ ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน ๒๑,๘๓๔ ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน ๒,๐๐๖ ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน ๑๗,๘๒๓ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๓,๘๘๐ ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน ๘,๓๑๕ ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน ๒๗ ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน ๕,๖๐๑ ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน ๔,๑๗๘ เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๒,๗๑๖ เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน ๓๗๕ เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๕๓ เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน ๓๒๒ เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน ๓๐๒ เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๑๐ เรื่อง ดังแสดงตามรูปที่ ๙

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

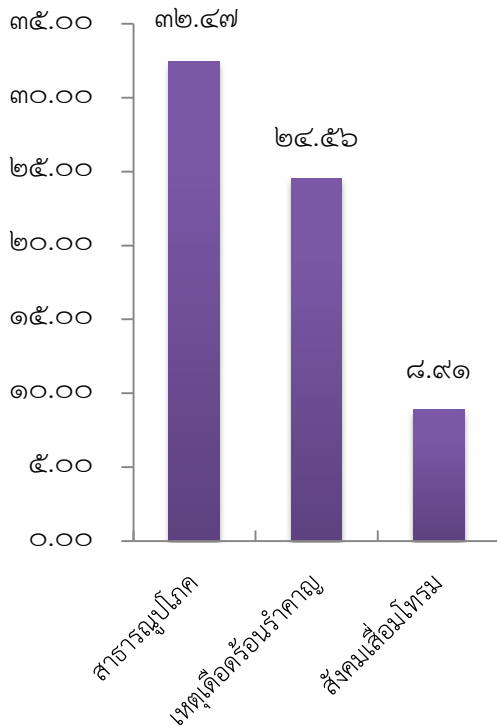


รายการ	สังคมและสวัสดิการ	เศรษฐกิจ	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย	การเมือง - การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รวม
จำนวน	๒,๗๑๖	๓๗๕	๓๕๓	๓๒๒	๓๐๒	๑๑๐	๔,๑๗๘
ร้อยละ	๖๕.๐๑	๘.๙๘	๘.๔๕	๗.๗๑	๗.๒๓	๒.๖๒	๑๐๐

รูปที่ ๙ แสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๒๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์นเรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๖๑๔ เรื่อง

### สังคมและสวัสดิการ



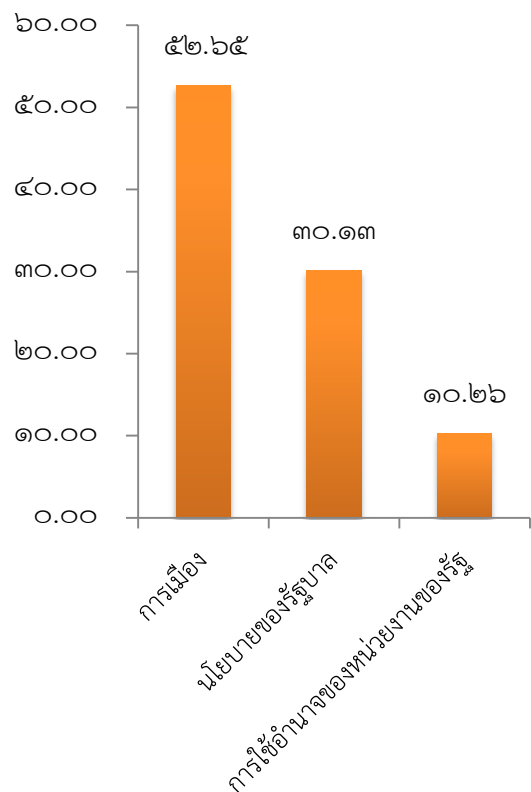
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- สาธารณูปโภค** ร้อยละ 32.47 ได้แก่ ขอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมสะพานลอยคนข้ามข้ามจรด และขอให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมถนนข้ามจรด ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางดับ ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ 24.56 ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหagrณีเสียงดังรบกวนจากกลุ่มวัยรุ่นตั้งกลุ่มขับรถจักรยานยนต์ที่ตัดแปลงสภาพ ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร ฯลฯ
- สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ 8.91 ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด ประเภทยาบ้า และกัญชา ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับบอออกกฎหมายกัญชาเสรี ฯลฯ

### การเมือง-การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

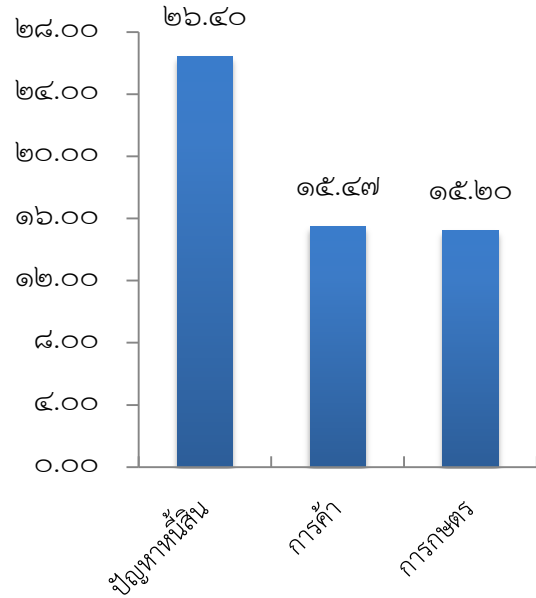
- การเมือง** ร้อยละ 52.65 ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ฯลฯ
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ 30.13 ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการอนุญาตให้ชาวต่างชาติซื้อที่ดินและถือกรรมสิทธิ์ที่ดินในประเทศไทย ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเสนอนโยบายช่วยเหลือประชาชนของรัฐบาล ฯลฯ
- การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ** ร้อยละ 10.26 ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่องแต่งตั้งที่ปรึกษาผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการของลูกจ้างประจำหลังเกษียณอายุราชการ ฯลฯ



## เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

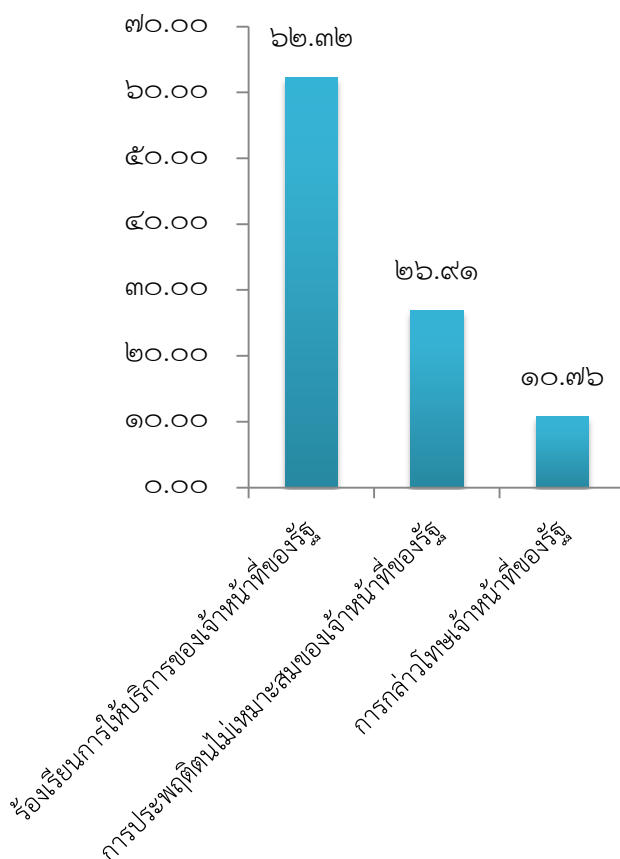
๑. **ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๖.๔๐ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ นอกระบบในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด ขอให้ตรวจสอบแอปพลิเคชันสินเชื่อออนไลน์ ฯลฯ
๒. **การค้า** ร้อยละ ๑๕.๔๗ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บเงินค่าเช่าสถานที่จำหน่ายสินค้า ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจำหน่ายสินค้าที่หมดอายุ ฯลฯ
๓. **การเกษตร** ร้อยละ ๑๕.๒๐ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาปรับเพิ่มราคารับซื้ออย่างทันท่วงที ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการสำรวจความเสียหายของเกษตรกรเลี้ยงไก่ในช่วงน้ำท่วม ฯลฯ



## การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

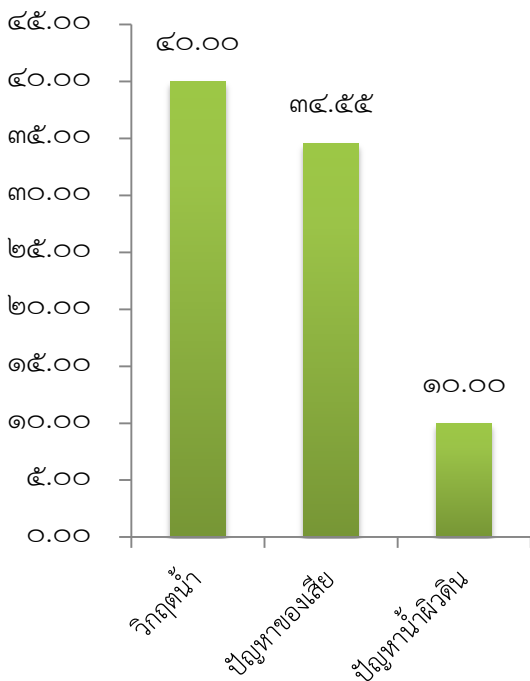
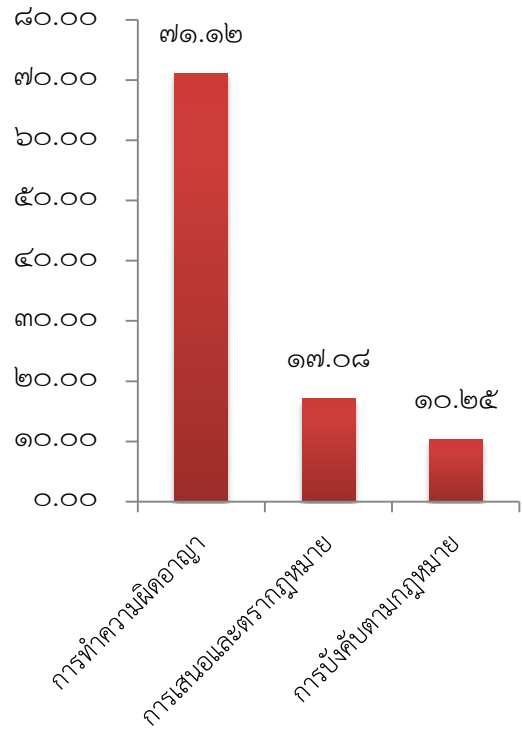
๑. **ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๖๒.๓๒ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศให้มีวันหยุดเป็นกรณีพิเศษจากการประชุม APEC ขอให้ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ฯลฯ
๒. **การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๒๖.๙๑ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ขอให้ตรวจสอบ กรณีพบเห็นเจ้าหน้าที่รีดไถเงินจากประชาชน ฯลฯ
๓. **การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๐.๗๖ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการทุจริตการเลือกตั้งของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ขอให้ตรวจสอบเจ้าหน้าที่ตำรวจกรณีที่มีการเรียกรับเงินสินบน ฯลฯ



## กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๗๑.๑๒  
ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบมิจฉาชีพให้กู้สินเชื่อ  
ออนไลน์ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจ  
ทุนสีเทาจีนที่มีการเปิดบ่อน ผับ กลางกรุง  
และมีการมั่วสุมเสพยาเสพติด ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๑๗.๐๘  
ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้สิทธิ  
ต่างชาติถือครองที่ดินเพื่อการอยู่อาศัยไม่เกิน  
๑ ไร่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย  
คุ้มครองเด็กและเยาวชน ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๑๐.๒๕  
ได้แก่ ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่  
ตรวจตราความสงบเรียบร้อยและตรวจสอบ  
การมั่วสุมกระทำความผิดกฎหมาย ขอเสนอ  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย  
ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนภายในประเทศ  
 ฯลฯ



## ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๔๐.๐๐ ได้แก่ ขอเสนอ  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนในการขอรับ  
เงินเยียวยาของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ  
จากปัญหาอุทกภัย ขอเสนอความคิดเห็น  
เกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่  
กรุงเทพมหานคร ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๓๔.๕๕ ได้แก่  
ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่จัดเก็บขยะ  
มูลฝอย ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา  
กรณีพบเห็นการเผาขยะ ฯลฯ
- ปัญหาน้ำผิวดิน** ร้อยละ ๑๐.๐๐ ได้แก่  
ขอความช่วยเหลือขุดลอกคลอง และ  
ทำความสะอาดคลอง ขอให้แก้ไขปัญหากรณี  
น้ำเน่าเสีย 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 ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๑๕๓ ครั้ง คิดเป็น อัตราร้อยละ ๑.๒๕ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๒ เป็นช่องทางในการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก (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 พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๓,๐๐๓ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๓.๒๗ 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) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข 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 พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๔๙๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๒ กรมคุมประพฤติ

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

๒.๑.๓.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๗๙ โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๔,๑๓๑ 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 กด ๘๗ โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๗๔๓ ครั้ง

๒.๑.๓.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๘๘ โดยในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๐๔๒ ครั้ง

๒.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๔๗๖ เรื่อง ได้แก่ รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒๙๗ เรื่อง ได้แก่ วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี ค่าปรับกรณียื่นแบบชำระภาษีเกินกำหนดเวลา พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ ๔๘) พ.ศ. ๒๕๖๒ (e-Payment) เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่ การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน

#### ๒.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๘๖ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๘๓ เรื่อง รวมทั้งสิ้นจำนวน ๖๖๙ 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 พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๒๔ เรื่อง เช่น ประเพณีห่มผ้าแดงถวายองค์พระบรมบรรพต (ภูเขาทอง) ประจำปี ๒๕๖๕ การขออนุญาตเผาศพในวัด การซ่อมแซมถนนของวัดและการไอนที่ดินของวัด การจัดงานลอยกระทงประจำปี ๒๕๖๕ ที่วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร (ภูเขาทอง) เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่าง ๆ ของพระสงฆ์ เช่น ลักลอบเสพยาเสพติดฯ ภายในวัดในช่วงเวลา ๑๙.๐๐ น. เป็นต้นไป ซึ่งเป็นเวลาหลังจากปิดประตูวัด และยังพบว่ามีการปลุกกระท่อม และกัญชากายในวัดด้วย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมของพระสงฆ์ เช่น ใช้คำพูดไม่เหมาะสม (เรียกแทนตัวเองว่า ผม) เมื่อบิณฑบาตเสร็จแล้ว จะนั่งรถแท็กซี่โดยสาร และรถตู้ปรับอากาศกลับวัดแทน

การเดินทาง อีกทั้งยังมีผู้ที่บวชชีพร้าหมณ์ นุ่งขาวห่มขาว เดินมาเรียรายเงินขอรับบริจาค ซึ่งเป็นการดำเนินการที่ไม่เหมาะสม จึงเห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการเข้มงวดในพฤติกรรมของพระสงฆ์ และผู้ที่บวชชีพร้าหมณ์ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อศาสนาพุทธโดยตรง 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 พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๐ เรื่อง แบ่งเป็นสอบถามข้อมูล จำนวน ๕๕ เรื่อง เสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๕ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อเสนอแนะ กรณิการถ่ายภาพ-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่ บทลงโทษของผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

### ๓. ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

#### ๓.๑ การพัฒนาคุณภาพบุคลากร

##### ๓.๑.๑ การจัดอบรมพนักงานรับสายโดยวิทยากร

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๓.๑.๑.๑ หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการงาน Call Center สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน Call Center มาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการรวมทั้งการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่จำนวน ๒๓ คน ในระหว่างวันที่ ๑-๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นการอบรมผ่านเว็บไซต์การอบรม (Online) และ ตั้งแต่วันที่ ๒๑-๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นการอบรมการใช้ระบบในสถานที่ปฏิบัติงาน (Onsite)

๓.๑.๑.๒ หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสายสำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพงาน Call Center (ทักษะในการสนทนา)” อบรมพนักงานรับสาย จำนวน ๒๓ คน ในระหว่างวันที่ ๑๗-๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นการอบรม ในห้องอบรม (Onsite)

### ๓.๑.๒ การสรุปข้อควรรู้ก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย

- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย ร่วมหารือเพื่อหาแนวทางการยืนยันตัวตนด้วยวิธีการอื่นเพิ่มเติม โดยมีหลักการว่าต้องไม่สร้างภาระแก่ประชาชนเกินควร และมีทางเลือกการยืนยันตัวตน ตามขั้นตอนคือ ๑) เพิ่มวิธีการยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP (One Time Password) เป็นทางเลือกให้กับประชาชน ๒) โดยผู้ฝากเงินผ่านเครื่อง CDM สามารถกรอกหมายเลขประจำตัวประชาชน และเบอร์โทรศัพท์มือถือเพื่อรับรหัส OTP แล้วจึงกรอกรหัสดังกล่าวบนหน้าจอเครื่อง CDM ก่อนทำธุรกรรมฝากเงิน ทั้งนี้ การยืนยันตัวตนด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จะเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคแนะ ๕ วิธี เช่น รับรองสำเนาบัตรประชาชน ให้ปลอดภัยดังนี้ ๑) ถ่ายบัตรประชาชนเพียงด้านหน้า ไม่ถ่ายหลังบัตร ๒) ชีต ๒ เส้นทับสำเนาบัตรประชาชน แต่ห้ามชีตทับใบหน้า ๓) ระหว่างเส้นให้เขียนว่า “ใช้เพื่อ...เรื่องที่ทำ...เท่านั้น” พร้อมเขียนสัญลักษณ์ # หรือ \* ปิดหัว-ท้าย เพื่อป้องกันการเพิ่มเติมข้อความ ๔) เขียน วัน/เดือน/ปี ที่ใช้สำเนาบัตรประชาชน ๕) เขียน “สำเนาถูกต้อง” พร้อม “เซ็นชื่อรับรอง” เพื่อป้องกันการลบ

- องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้มีหนังสือส่งตรงถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ระบุถึงความคืบหน้าที่ WHO ได้เลือกประเทศไทยเป็น ๑ ใน ๔ ประเทศจากทั่วโลก และเป็นประเทศเดียวในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในการดำเนินโครงการกลไกทบทวนการเตรียมความพร้อม กรณีภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และสุขภาพถ้วนหน้า (Universal Health and Preparedness Review : UHPR) และถอดบทเรียนความสำเร็จ การรับมือวิกฤตโควิด ๑๙ ที่มีการดำเนินงานที่เป็นจุดเด่นของไทย ดังนี้ ๑) การได้รับการสนับสนุนโดยผู้บริหารระดับสูงที่กำหนดนโยบายประเทศ ๒) การมีระบบสาธารณสุขไทยมีความเข้มแข็ง โดยเฉพาะระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ๓) มีความร่วมมือทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาสังคม มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชน และชุมชน โดยนำเสนอการดำเนินงานของประเทศไทยต่อที่ประชุมสมัชชาใหญ่องานอนามัยโลก (World Health Assembly : WHA) ตัวอย่างของประเทศไทยถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของคู่มือแนะนำ ที่สมาชิก WHO สามารถปรับใช้การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับโลกอุบัติใหม่ เพื่อประโยชน์ของคนทั่วโลกต่อไป

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้ยกระดับสิทธิบัตรทองให้เป็น “๓๐ บาทรักษาทุกที่” โดยเข้ารับบริการการรักษาปฐมภูมิได้ทุกที่ ไม่เฉพาะหน่วยบริการประจำที่ลงทะเบียนไว้เพียงแห่งเดียว ไม่ต้องใช้ใบส่งตัว และไม่มีเรียกเก็บเงินจากประชาชนเพิ่ม สามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้ โดยมี ๓ ขั้นตอน ดังนี้ ๑) ติดต่อสถานบริการปฐมภูมิ (สถานพยาบาล) เช่น สถานีอนามัย ศูนย์บริการสาธารณสุข คลินิกชุมชนอบอุ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ๒) แจ้งเจ้าหน้าที่ว่าต้องการใช้สิทธิบัตรทองก่อนเข้ารับบริการ ๓) แสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือ บัตรที่ราชการออกให้ที่มีรูปถ่าย สำหรับเด็กที่มีอายุต่ำกว่า ๑๕ ปี ให้แสดงสำเนาสูติบัตร (ใบเกิด)

- กรมการขนส่งทางบก เปิดเผยประกาศราชกิจจานุเบกษา ลดภาษีประจำปี สำหรับรถที่ขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้าสนับสนุนประชาชนหันมาใช้รถพลังงานไฟฟ้ามากขึ้นตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี เพื่อแก้ไขปัญหา

ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีผลบังคับใช้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป ดังนี้

- 1) ต้องเป็นรถใหม่สำเร็จรูปจากโรงงาน ที่นำมาจดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ในระหว่างวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
- 2) ลดภาษีลงร้อยละ ๘๐ อัตราที่กำหนดตาม (๑๑) ของอัตราภาษีประจำปี

ทำกฎหมายว่าด้วยรถยนต์โดยการลดภาษีประจำปีเป็นระยะเวลา ๑ ปี นับแต่วันที่รถนั้นจดทะเบียน

ทั้งนี้ มีการทบทวนกระบวนการให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบการบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน

### ๓.๑.๓ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ อยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๑๘ ซึ่งยังคงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

### ๓.๑.๔ คำชมเชยจากผู้ใช้บริการ

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จำนวน ๑๑ เรื่อง โดยประชาชนได้ชมเชยพนักงานในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงประเด็นและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้สอบถามรวมถึงมีน้ำเสียงที่เต็มใจให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ สอบถามการสมัครเรียนนักศึกษาวิชาทหาร (รต.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัย และหมายเลขโทรศัพท์โรงเรียนรักษาดินแดน ศูนย์การค้าสิ่งสารอง สอบถามมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับ COVID-19 การเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้พิการสำหรับผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และโปรแกรมการแข่งขันฟุตบอลโลก ๒๐๒๒ นอกจากนี้ประชาชนยังชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ ที่เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียน และประสานงานไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการช่วยเหลือ เช่น ผู้ร้องแจ้งเรื่องขอความช่วยเหลือเนื่องจากเป็นผู้พิการขาขาด ไม่มีรายได้ ไม่มีงานทำ อยู่อย่างลำบาก พนักงานได้รับเรื่องขอความช่วยเหลือ และประสานงานแจ้งเหตุไปยัง สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด ซึ่งต่อมาได้มีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ติดต่อกลับมายังผู้ร้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือ ภายในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้ผู้ร้องรู้สึกประทับใจในการให้บริการของ GCC 1111 นอกจากนี้ ยังขอชมเชยและขอบคุณพนักงาน GCC 1111 ที่ให้บริการรับเรื่องขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการลอกคลองเนื่องจากมีฝักตบขวาและขยะมูลฝอยทำให้อุดกั้นทางน้ำไหล ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้บริเวณพื้นที่ดังกล่าวได้รับการช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว ทำให้ประชาชนรู้สึกประทับใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และขอชมเชยพนักงาน เพื่อให้มีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

### ๓.๒ ด้านการพัฒนาการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ สามารถส่งข้อมูลข่าวสารเข้าถึงประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จึงทำให้แนวโน้มการใช้สื่อออนไลน์ เป็นที่นิยมและมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จึงจัดให้มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน ทั้งการให้บริการผ่านเว็บไซต์ และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

ได้แก่ Facebook Twitter Instagram และ Pantip เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น

### ๓.๒.๑ ช่องทางเว็บไซต์

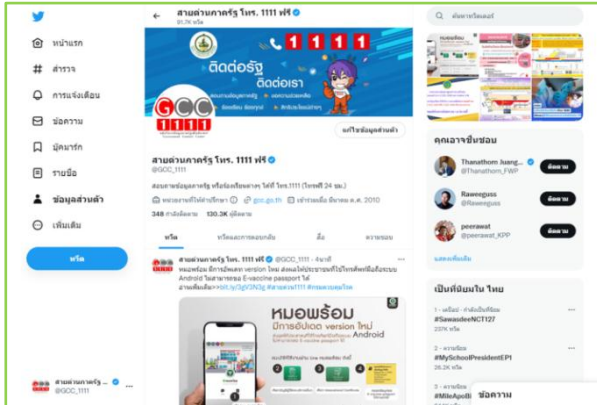
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ซึ่งในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๔๗๓ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๘,๘๕๗ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม ลดอัตราเงินสมทบเป็นเวลา ๓ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๕ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ย้ำ เครื่องหมาย + นำหน้าเบอร์โทร รู้ไว้ ให้ระวัง เป็นเบอร์ที่โทรจากต่างประเทศ โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เป็นต้น

### ๓.๒.๒ ช่องทาง Social Network

GCC 1111 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Social Network ได้แก่ ช่องทาง Twitter Facebook และ Instagram โดยข้อมูลที่น่าสนใจผ่านทาง Social Network เป็นข้อมูลประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ กิจกรรม นิทรรศการ สภาพภูมิอากาศ ราคาทองคำ ราคาน้ำมัน รายงานจราจร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19 และสถานการณ์ด่วนต่าง ๆ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีรายละเอียดดังนี้

#### ๓.๒.๒.๑ Twitter

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๘๗ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๗๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๓ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๔๘๒,๘๐๔ ครั้ง มีผู้แชร์ ๒,๑๓๖ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๔๐๐ ครั้ง รวมทั้งตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทาง Twitter รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๔๐๕ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ่อค้าแม่ค้าให้ระวังสลิปปลอมระบาด แนะนำวิธีสังเกตไม่ยาก ๒) สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย เปิดเว็บไซต์ให้ประชาชน ตรวจสอบว่ารถยนต์ของท่าน ดำเนินการแก้ไขถุงลมนิรภัย ตรวจสอบได้ที่ <http://checkairbag.com> เปลี่ยนฟรี สอบถามรายละเอียดได้ที่ศูนย์บริการรถยนต์ของท่าน ๓) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เตือนภัยอย่าหลงเชื่อ ประกาศรับสมัครคน ร้อยลูกปัด ปักครอสติช ในตำนาน ๔) ราคาทองประจำวันที ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๒๖ น. ๕) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุข (สธ.) เพิ่มทางเลือกสิทธิบัตรทองใช้ “หมอพร้อม” ยืนยันตัวตนก่อนใช้สิทธิ



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Twitter GCC\_1111



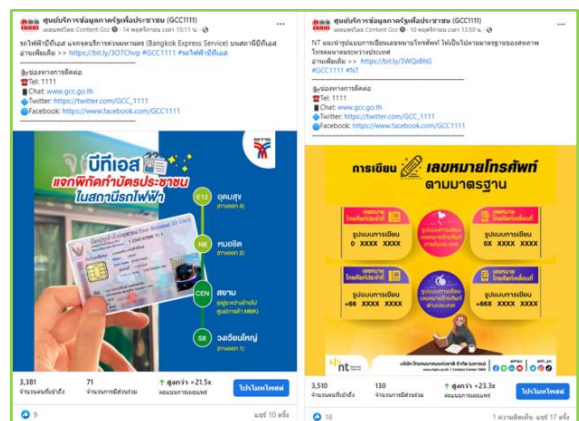
ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

๓.๒.๒.๒ Facebook

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๐๘๗ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๗๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๓ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๒๙,๖๔๖ ครั้ง มีผู้แชร์ ๓๔๙ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๑๓๕ ครั้ง รวมตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๑,๗๗๖ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) NT แนะนำรูปแบบการเขียนเลขหมายโทรศัพท์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานของสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ ๒) รถไฟฟ้าบีทีเอส แจกพิกัดทำบัตรประชาชนในสถานีรถไฟฟ้า ๓) สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย เปิดเว็บไซต์ให้ประชาชน ตรวจสอบว่ารถยนต์ของท่าน ดำเนินการแก้ไขจุดบกพร่อง ตรวจสอบได้ที่ [www.checkairbag.com](http://www.checkairbag.com) เปลี่ยนฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย ๔) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แนะนำ บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป กินได้แต่อย่าบ่อย เสี่ยงรับโซเดียมมากเกินไป ๕) กรุงเทพมหานคร แนะนำ ตรวจ ATK ขึ้น ๒ ซิต ทำยังไงดี ต้องรักษาที่ไหน เป็นต้น



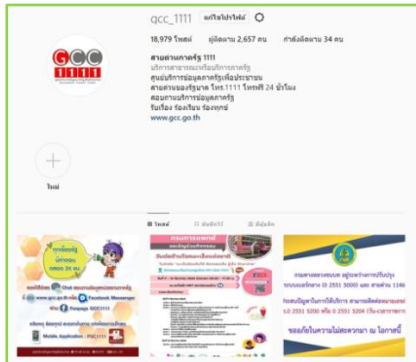
ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

### ๓.๒.๒.๓ Instagram

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๖๑ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๕๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๓ ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๖๕๗ คน ข้อความที่ลงโพสต์ ได้แก่ กรมอนามัย แนะนำแฟนบอลทำ ๔ ข้อ เพื่อพิธร่างกายให้พร้อมเชียร์บอลโลกอย่างมีความสุขภาพดี กรมศุลกากร ร่วมกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ขอเชิญร่วมบริจาคโลหิต ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. ณ อาคาร ๑ ห้องโถง กรมศุลกากร เป็นต้น



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

### ๓.๒.๒.๔ เว็บไซต์ Pantip.com

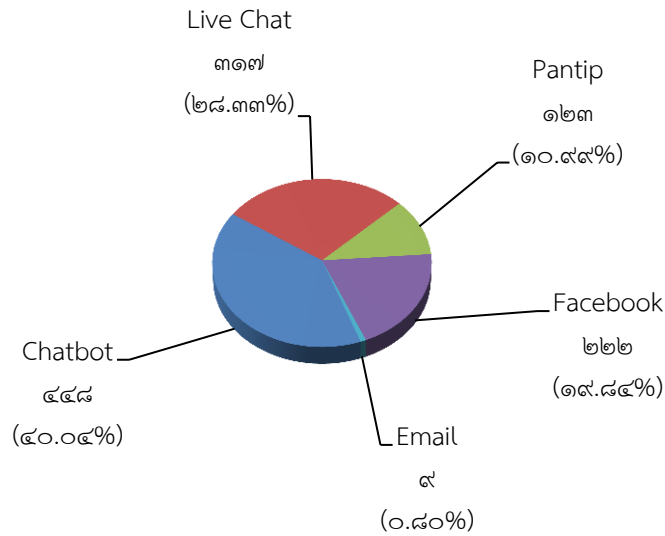
GCC 1111 ได้สมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ Pantip.com ภายใต้ชื่อ “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111” มีการเข้าไปตอบกระทู้ จำนวน ๑๒๓ กระทู้ ลดลงจากเดือนก่อน ๔๐ กระทู้ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๔ รวมทั้งเริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบันมีการตอบกระทู้ทั้งสิ้น จำนวน ๒๙,๘๘๕ กระทู้ โดยตัวอย่างที่ประชาชนตั้งกระทู้ถาม ได้แก่ การแต่งตั้งเจ้าบ้านในทะเบียนบ้าน การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล การดูแลตัวเองหลังจากติดเชื้อโควิด ๑๙ เป็นต้น

### ๓.๓ การนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐบนสื่อออนไลน์

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

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๑๙ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๔๘ ครั้ง Live Chat จำนวน ๓๑๗ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๒๓ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๒๒ ครั้ง และ E-mail จำนวน ๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการดังแสดงในรูปที่ ๑๐

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	รวม
จำนวน	๔๔๘	๓๑๗	๑๒๓	๒๒๒	๘	๑,๑๑๘
ร้อยละ	๔๐.๐๔	๒๘.๓๓	๑๐.๕๕	๑๙.๘๔	๐.๘๐	๑๐๐

รูปที่ ๑๐ แสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๖๘ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๓๕๖ เรื่อง Live Chat จำนวน ๒๘๔ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๖๑ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๕๕ เรื่อง และ E-mail จำนวน ๘ เรื่อง

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

ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



กระทรวงมหาดไทย

- การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน
- บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย
- การขอ/แก้ไข ทะเบียนบ้าน
- กรุงเทพมหานคร เตรียมพร้อมจัดงานลอยกระทง ปี ๒๕๖๕
- การเปลี่ยนชื่อสกุล



### กระทรวงคมนาคม

- การเปิดให้บริการขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเชื่อมป่าสักชลสิทธิ์
- การใช้บริการทางด่วนพิเศษช่วงการประชุม APEC 2022
- กรมการขนส่งทางบก มีมติเก็บค่าโดยสารแท็กซี่ เริ่มต้น ๑ กิโลเมตร แรก ๔๐ บาท
- การใช้เครื่องหมายพิเศษ (ป้ายแดง) ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพแจ้งปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถ ๑๔ สาย



### หน่วยงานอิสระ

- การเปิดช่องทางลงทะเบียนขอบัตรอนุญาตผ่าน เข้า – ออก ช่วงการประชุม APEC 2022
- รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- ประเภทของเอกสารที่หายแล้วไม่ต้องแจ้งความ
- กำหนดการขยายเวลาการลงทะเบียนมกราคมร่วมใจแก้หนี้ออนไลน์
- วิธีการยืนยันตัวตนด้วยรหัส OTP สำหรับผู้ฝากเงินผ่านเครื่อง CDM



### กระทรวงการต่างประเทศ

- การจัดการประชุม APEC 2022
- การทำหนังสือเดินทางธรรมดา
- การกำหนดวันหยุดราชการกรณีพิเศษในช่วงการประชุม APEC 2022
- สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด
- การเดินทางไปต่างประเทศของผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ



### กระทรวงการคลัง


- โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ
- โครงการคนละครึ่ง
- การจ่ายเงินเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วม
- กองทุนการออมแห่งชาติ
- การขยายระยะเวลาลดภาษีสรรพสามิตน้ำมันดีเซล ๕ บาทต่อลิตร ระยะเวลา ๒ เดือน



ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๓ ของจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการ ทั้งนี้ จากการตรวจสอบคำถามกระทรวงต่าง ๆ ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๒๘ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับการขอทะเบียนบ้าน เป็นภาษาอังกฤษ ตามรูปที่ ๑๑ - ๑ สอบถามเกี่ยวกับการเปลี่ยนป้ายทะเบียนรถ ตามรูปที่ ๑๑ - ๒ สอบถามเกี่ยวกับการโอนเงินประกันรายได้ข้าว ปี ๒๕๖๕/๖๖ ของจังหวัดบุรีรัมย์ ตามรูปที่ ๑๑ - ๓


**สอบถามเรื่องการขอเอกสารภาษาอังกฤษครับ** ...

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 3711897 29 พฤศจิกายน เวลา 18:45:29 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 3711897, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

 สมาชิกหมายเลข 3711897 29 พ.ย.  
จากข้อมูลในเว็บไซต์ของกรมการปกครอง <https://www.dopa.go.th/main/info2>  
หากจะขอทะเบียนบ้านเป็นภาษาอังกฤษ

- มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร
- ขอได้ที่ไหนบ้าง
- สามารถขอข้ามเขตได้หรือไม่ (กรณีทะเบียนบ้านอยู่ราชบุรี แต่จะขอที่เขตในกรุงเทพสามารถดำเนินการได้หรือไม่)
- หากขอมมาแล้วจะถือว่าเป็นเอกสารฉบับจริงหรือไม่ และสามารถทำสำเนาไว้ใช้ต่อภายหลังได้หรือไม่

ผมขอความอนุเคราะห์จากพี่ ๆ เจ้าหน้าที่ช่วยตอบคำถามดังที่แนบมาข้างบนกลับด้วยนะครับ  
ขอบพระคุณครับ ^^

 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 29 พ.ย.  
เรียนสมาชิกหมายเลข 3711897  
การขอคัดเอกสารราชการ 2 ภาษา  
เอกสารหลักฐานในการติดต่อขอใช้บริการคัดเอกสาร 2 ภาษา

- บัตรประชาชนแบบ Smart Card (ในกรณีที่ไม่มีบัตรประชาชนแบบ Smart Card จะไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องไปเปลี่ยนบัตรประชาชนเป็น Smart Card ก่อนถึงจะใช้ดำเนินการได้)
- เอกสารแสดงว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสีย (กรณีที่ผู้ยื่นขอคัดไม่ใช่เจ้าของรายการ)
- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีที่ได้รับมอบอำนาจจากเจ้าของรายการ) พร้อมด้วยสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบ

\*\*\*ผู้มีสิทธิขอคัด หรือคัดและรับรองข้อมูลรายการทะเบียนเป็นภาษาอังกฤษ ได้แก่ เจ้าของรายการ หรือบุคคลที่ได้รับการมอบอำนาจจากเจ้าของรายการ และผู้มีส่วนได้เสีย

ขั้นตอนการดำเนินการ

- คัดเอกสารทางทะเบียนภาษาอังกฤษจากสำนักงานเขตและอำเภอ (รอรับได้ทันที)

สถานที่ติดต่อ


1. ที่ว่าการอำเภอทั่วประเทศ
2. สำนักงานเขตทั่วประเทศ
3. เทศบาล (ที่มีสำนักทะเบียน)
4. ศาลาว่าการเมืองพัทยา

หมายเหตุ

- เอกสารที่สามารถขอคัดได้ต้องออกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นไป (ที่มาเจ้าหน้าที่สำนักบริหารการทะเบียนสายด่วน 1548)
- สำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่มียังข้อมูลในระบบออนไลน์หรือเอกสารที่ออกก่อนปี พ.ศ. 2540 ต้องใช้วิธีการแปลเอกสารแบบเดิม
- สามารถยื่นขอคัดเอกสารราชการได้ทั่วประเทศ ไม่จำเป็นต้องยื่นที่ภูมิลำเนาตัวเอง

\*\*\*สำหรับคำถามในข้อที่ 4 เอกสารที่ขอคัดจะไม่ใช้เอกสารตัวจริงนะคะ จะเก็บไว้ใช้ในอนาคตได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่ไปติดต่อคะ

Nucharin

 สมาชิกหมายเลข 3711897 29 พ.ย.  
ขอบคุณมากครับ ^^

รูปที่ ๑๑ - ๑ สอบถามเกี่ยวกับการขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านเป็นภาษาอังกฤษ

**เปลี่ยนป้ายทะเบียนรถ** ...

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 5822982 30 พฤศจิกายน เวลา 11:29:17 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 5822982, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 5822982 · 30 พ.ย.

**สอบถามข้อมูลคะ**  
ป้ายทะเบียนรถยนต์แต่เดิมเป็นต่างจังหวัดพอดีย้ายทะเบียนบ้านมากรุงเทพฯเลยได้ทำการแจ้งย้ายทะเบียนรถยนต์ด้วยแล้วเพิ่งได้เปลี่ยนป้ายทะเบียนรถไปเมื่อต้นเดือนพฤศจิกายนพอกลางเดือนได้จองเลขทะเบียนออนไลน์ใหม่ได้เลขมาแล้วแคร่อกถึงหมวดก็ไปจดทะเบียนได้แต่อยากทราบว่าเราสามารถเปลี่ยนป้ายทะเบียนรถยนต์ได้หรือเปล่านั้นคะเพราะเราเพิ่งเปลี่ยนมา หรือต้องรอ 3 เดือน หรือ 1 ปีก่อนถึงจะเปลี่ยนได้  
\*ป้ายทะเบียนรถที่จองออนไลน์จะหมดระยะเวลาวันที่ 9 ธันวาคมนี้แล้วคะ  
ถ้าไม่ต้องการแล้วสามารถไปเปลี่ยนได้ไหมคะ 🙏 🙏

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 30 พ.ย.

เรียน สมาชิกหมายเลข 5822982  
จากการตรวจสอบการนำป้ายทะเบียนรถที่ได้มาจากการจองป้ายทะเบียนรถหรือป้ายที่ได้จากการประมูล ยื่นจดทะเบียนกับกรมใหม่ ที่ยังไม่ได้จดทะเบียน หรือรถที่จดทะเบียนแล้วแต่ต้องการที่จะเปลี่ยนป้าย  
การดำเนินการทางด้านทะเบียนเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์สามารถดำเนินการสลับป้ายได้โดยไม่ได้มีระยะเวลาบว่าต้องรอคะ สามารถดำเนินการได้เลย ซึ่งภาษีของรถต้องเหลือไม่น้อยกว่า 30 วัน (หากภาษีของรถเหลือน้อยกว่า 30 วัน จะต้องชำระภาษีรถประจำปี) และสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนได้ โดยผู้รับมอบอำนาจ นำบัตรประชาชนแสดงต่อเจ้าหน้าที่คะ

SUNISA

สมาชิกหมายเลข 5822982 · 30 พ.ย.



รูปที่ ๑๑ - ๒ สอบถามเกี่ยวกับการเปลี่ยนป้ายทะเบียนรถ

**เงินประกันรายได้ข้าว** ...

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 25 พฤศจิกายน เวลา 10:34:39 น.  
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111


สมาชิกหมายเลข 7032414 · 25 พ.ย.

😊 **ร.ก.ส.จะโอนเงินประกันรายได้ข้าว ปี 25/66 ลอดแรกของบุรีรัมย์วันที่เท่าไรคะ**

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 25 พ.ย.

เรียน สมาชิกหมายเลข 7032414  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พร้อมโอนเงินประกันรายได้ข้าว ปี 2565/2566 ลอดแรก 6 งวดเก็บเกี่ยว จะโอนเงินตั้งแต่วันที่ 24-28 พฤศจิกายน 2565 จังหวัด บุรีรัมย์ กำหนดการโอน วันที่ 27 พฤศจิกายน 2565 ครับ  
Khorawit

สมาชิกหมายเลข 7032414 · 25 พ.ย.

😊  **สุดยอดเลยคะมาตอบไว้มาก (๑\_๑๕)**

รูปที่ ๑๑ - ๓ สอบถามเกี่ยวกับการโอนเงินประกันรายได้ข้าว ปี ๒๕๖๕/๖๖ ของจังหวัดบุรีรัมย์

### ๓.๔ ด้านการพัฒนาการให้บริการด้วยภาษาต่างประเทศ

GCC 1111 ได้พัฒนาการให้บริการด้านภาษาต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรองรับการให้บริการแก่ชาวต่างชาติในประเทศไทย โดย จัดให้มีพนักงานรับสายจำนวน ๔ จุดให้บริการ รองรับการใช้บริการ โดยให้บริการด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีน ปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งมีสถิติการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศมากที่สุด

สำหรับในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๘๕ เรื่อง ตัวอย่าง **คำถาม** - คำตอบ เช่น **สอบถาม ช่องทางการติดต่อกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : กรณีพบปัญหาระหว่างการเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรและต้องการคำปรึกษา ให้ติดต่อที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ (ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี (ชั้น ๒ ด้านทิศใต้) เวลาการให้บริการ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ น.-๑๖.๓๐ น. เปิด-ปิดรับบัตรคิว เวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๕.๓๐ น. ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ยังคงให้บริการในเวลาราชการ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น.-๑๖.๓๐ น.

**สอบถาม การขอใบอนุญาตขับรถของชาวต่างชาติ** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : ใบอนุญาตขับรถยนต์ของชาวต่างชาติ เอกสารและหลักฐานกรณีชาวต่างชาติถือวีซ่าชั่วคราว (NON - IMMIGRANT VISA) ได้แก่ ๑) หนังสือเดินทาง ๒) วีซ่าชั่วคราว (NON - IMMIGRANT VISA) ๓) หนังสือรับรองถิ่นที่อยู่ (ขอได้ที่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หรือสถานทูต) ๔) ใบรับรองแพทย์ไม่เกิน ๑ เดือน (ใบรับรองแพทย์จากคลินิกสามารถนำมายื่นได้) ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป ใบรับรองแพทย์จะต้องเป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานที่แพทยสภารับรอง

### ๓.๕ ด้านการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูล

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๕.๑ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสายในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ จำนวน ๘,๔๙๗ รายการ ประกอบด้วย

#### ๓.๕.๑.๑ ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- สำนักงานประกันสังคม แนะนำการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ สำหรับคนไทย และคนต่างด้าว สามารถสมัครได้ทั้งช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์ โดย ช่องทางออนไลน์ สมัครผ่านเว็บไซต์ประกันสังคม และช่องทางออฟไลน์ สมัครได้ที่ 7 - Eleven ทุกสาขา สายด่วน ๑๕๐๖ เครือข่ายประกันสังคมทั่วประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ทุกสาขา ทั้งนี้ มี ๓ ทางเลือกในการสมัคร คือ ๑) จ่ายอัตรา ๗๐ บาทต่อเดือน ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ และตาย ๒) จ่ายอัตรา ๑๐๐ บาทต่อเดือน ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย และชราภาพ ๓) จ่ายอัตรา

๓๐๐ บาท ต่อเดือน ได้รับประโยชน์ทดแทน กรณีการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ตาย ชราภาพ และ สงเคราะห์บุตร

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เปิดนโยบาย ๔ เรื่องหลัก ในการขับเคลื่อนดิจิทัล ทรานส์ฟอร์มเมชันของประเทศไทย ประกอบด้วย ๑) การสร้างความปลอดภัยบนเครือข่ายดิจิทัล (Safe & secured) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เพื่อลดการหลอกลวงบนเครือข่ายดิจิทัลที่เกิดขึ้นในประเทศโดย การทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒) การเข้าถึงบริการด้านดิจิทัลในราคาที่สมเหตุสมผล (Reasonably affordable) มีนโยบายที่จะส่งเสริมให้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีการแข่งขันกันอย่าง เป็นธรรม รวมถึงส่งเสริมความร่วมมือกับ ต่างประเทศเพื่อพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศของไทย ๓) บริการเครือข่ายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ (Widely available) ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตขยายขอบเพื่อสร้างโอกาสในการใช้ดิจิทัลของนักเรียนชายขอบสามารถใช้ดิจิทัลและเครือข่ายออนไลน์ในการเข้าถึงความรู้ได้มากยิ่งขึ้น ๔) นวัตกรรม (Innovation) มีนโยบายที่จะขับเคลื่อน นวัตกรรมต่าง ๆ อย่างเต็มที่ สามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ยกกระตือรือร้นการพัฒนาประเทศ รวมถึงสร้างศักยภาพ การแข่งขันของประเทศ ทั้งนี้คาดว่าจะสามารถเห็นภาพรวมในการนำเสนอแพลตฟอร์มดิจิทัล ออกสู่สาธารณะได้ ภายใน ๖ เดือน รวมถึงสามารถแจ้งความผิดปกติบนเครือข่ายออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันเป่าตัง

- กระทรวงมหาดไทย ขยายกำหนดเวลาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นการทั่วไป ออกไปอีก ๒ เดือน เพื่อเป็นการบรรเทาผลกระทบของประชาชนจากสถานการณ์อุทกภัยในด้านการจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงได้ให้ความเห็นชอบขยายกำหนดเวลาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ออกไปอีก ๒ เดือน โดยผู้เสียภาษีจะมีระยะเวลาเตรียมการชำระภาษีและผ่อนชำระภาษีประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เพิ่มขึ้น และไม่ต้องเสียเบี้ยปรับ และเงินเพิ่ม หากได้ชำระภาษีภายในกำหนดระยะเวลาที่ได้ให้ความเห็นชอบ

- กระทรวงสาธารณสุข เปิดเผยสถานการณ์ผู้ป่วยโควิด ๑๙ ของไทยเพิ่มขึ้นจากสัปดาห์ก่อน ๑๒.๘% อาจเป็นผลจากอากาศเริ่มเปลี่ยนแปลง ประชาชนมีกิจกรรมรวมกลุ่มจำนวนมาก ทั้งนักเรียนเปิดเทอม การเดินทางท่องเที่ยว สังสรรค์ รวมถึงบางส่วนเริ่มผ่อนคลายการสวมหน้ากาก ซึ่งเป็นไปตามคาดการณ์ว่า การติดเชื้ออาจจะสูงขึ้นอีกในช่วงปลายปีที่มีกิจกรรมและงานรื่นเริงช่วงใกล้เทศกาล กระทรวงสาธารณสุขได้เร่ง โครงการณรงค์ฉีดวัคซีนโควิด ๑๙ มีเป้าหมายไม่น้อยกว่า ๒ ล้านโดส ภายในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ เพื่อเร่งสร้าง ภูมิคุ้มกันให้กับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะเด็กเล็กและเข็มกระตุ้นในกลุ่ม ๖๐๘ พร้อมเตรียมยาต้านไวรัส เวชภัณฑ์ วัคซีน รวมทั้ง LAAB ไว้เพื่อรองรับการระบาดของโรค

- กระทรวงคมนาคม สนับสนุนให้ประชาชนหันมาใช้รถที่ขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้อง กับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ในประเด็นด้านอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต และเพื่อลดปริมาณ การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) รวมทั้งแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 อันเป็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ที่สำคัญที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ โดยพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกา ลดภาษีประจำปีสำหรับรถที่ขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้า ต้องเป็นรถใหม่สำเร็จรูปจากโรงงาน ที่นำมาจดทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ในระหว่างวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยให้ลดภาษีลง

ร้อยละ ๘๐ ทั้งนี้ อัตราภาษีประจำปีที่กำหนดท้ายกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เช่น รถเก๋งที่ใช้พลังงานไฟฟ้าที่มีน้ำหนัก ๑,๘๐๐ กิโลกรัม ปกติจัดเก็บภาษีประจำปี ๑,๖๐๐ บาท ลดภาษีประจำปีแล้ว คงเหลือ ๓๒๐ บาท รถตู้ส่วนบุคคลที่ใช้พลังงานไฟฟ้าที่มีน้ำหนัก ๑,๘๐๐ กิโลกรัม ปกติจัดเก็บภาษีประจำปี ๘๐๐ บาท ลดภาษีประจำปีแล้ว คงเหลือ ๑๖๐ บาท ส่วนรถจักรยานยนต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้า ปกติจัดเก็บภาษีประจำปี ๕๐ บาท ลดภาษีประจำปีแล้ว คงเหลือ ๑๐ บาท เป็นต้น โดยการลดภาษีประจำปีเป็นระยะเวลา ๑ ปี นับแต่วันที่รถนั้นจดทะเบียน

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

- นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เปิดเผยผลการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เห็นชอบขยายเวลาปรับลดอัตราภาษีสรรพสามิตน้ำมันดีเซลลง ลิตรละ ๕ บาท ออกไปอีก ๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ถึง ๒๐ มกราคม ๒๕๖๖ เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และภาคธุรกิจ ภายใต้สถานการณ์ราคาพลังงานที่ยังคงผันผวนทั่วโลก

- นายสรารุช ทรงศิริไล อธิบดีกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม เปิดเผยว่า โครงการก่อสร้างทางหลวงหมายเลข ๙ สายถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ตอน ทางยกระดับบางขุนเทียน - บางบัวทอง หรือถนนกาญจนาภิเษก วงแหวนด้านตะวันตก เป็นหนึ่งในโครงการที่กรมทางหลวง (ทล.) เดินหน้าพัฒนา สำหรับความคืบหน้าการให้เอกชนร่วมลงทุน ปัจจุบันคณะกรรมการนโยบายการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้มีมติเห็นชอบรูปแบบการให้เอกชนร่วมลงทุนโครงการแล้ว เมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยการให้เอกชนร่วมลงทุนโครงการในครั้งนี้ กำหนดให้เอกชนเป็นผู้รับผิดชอบงานในส่วนการออกแบบและก่อสร้าง พร้อมจัดหาเงินทุนรวมถึงการดำเนินงานและบำรุงรักษา (O&M) เพื่อเป็นการลดภาระงบประมาณภาครัฐในการก่อสร้าง การดำเนินงานและบำรุงรักษาตลอดอายุโครงการ ทั้งนี้ โครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ สายถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ตอน ทางยกระดับบางขุนเทียน - บางบัวทอง จะก่อสร้างเป็นทางยกระดับขนาด ๖ ช่องจราจร ตามแนวถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร รอบที่ ๒ ด้านตะวันตก โดยคาดว่าจะเริ่มก่อสร้างในปี ๒๕๖๗ และเปิดให้บริการเต็มรูปแบบในต้นปี ๒๕๗๑

- บริษัทไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการวิชาชีพกับวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) เพื่อร่วมฝึกอบรมและผลิตบุคลากรด้านอาชีวศึกษา ซึ่งการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการวิชาชีพในครั้งนี้ ทางวิทยาลัยเทคโนโลยีสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) และบริษัทไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด มีเจตนารมณ์ร่วมกันในการจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อผลิตบุคลากรในระดับฝีมือช่างเทคนิคและนักเทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้รับความรู้ ทักษะและประสบการณ์จริงจากสถานประกอบการ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อต่อยอดการพัฒนางานวิจัย งานนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ ให้เกิดการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ต่อไปในอนาคต

๓.๕.๒ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบจำนวน ๗๐๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๖๙๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๖ และ BOT ไม่สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๔ 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 กระทบวงที่มีการปรับปรุง/เพิ่มเติมมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทบวงการคลัง กระทบวงคมนาคม และกระทบวงยุติธรรม

๓.๕.๒.๒ การปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูลเพื่อให้บริการผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๓๐๐ รายการ โดยแบ่งเป็น Intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ Training Phrase จำนวน ๒๘๘ รายการ กระทบวงที่มีการปรับปรุง/เพิ่มเติมมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทบวงมหาดไทย กระทบวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระทบวงสาธารณสุข

#### ๔. ด้านการประชาสัมพันธ์

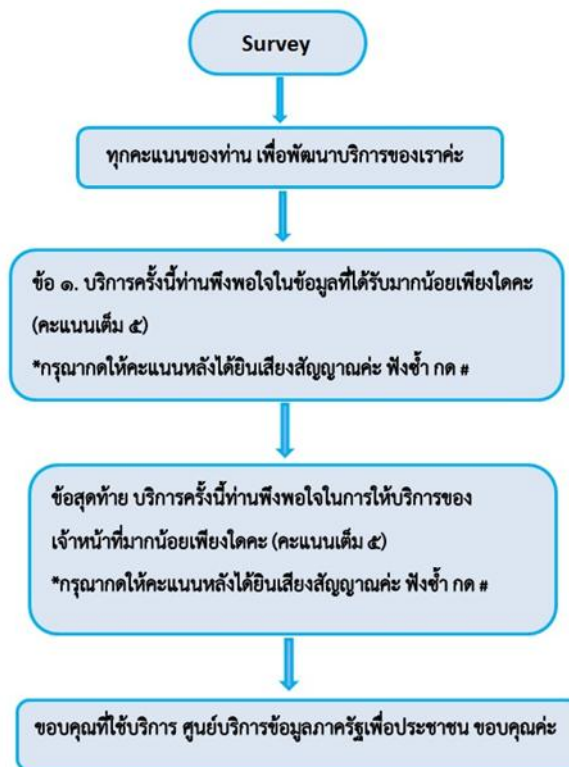
จากการที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทำหน้าที่เป็นตัวแทนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐ โดยถือเป็นช่องทางหลักสำหรับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าว จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ถึงภารกิจ การดำเนินงาน รูปแบบการให้บริการ และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน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

ทั้งนี้ ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการเผยแพร่ข้อความและภาพประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ และโซเชียลเน็ตเวิร์ก ได้แก่ เว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) Twitter Facebook Instagram และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑ ภาพ ดังนี้



## ๕. การสำรวจความพึงพอใจ

GCC 1111 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 หลังจากพนักงานรับสายให้บริการในสายนั้นแล้วเสร็จ และก่อนที่จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ จะสอบถามผู้ใช้บริการว่าสะดวกประเมินผลการให้บริการหรือไม่ หากผู้ใช้บริการสะดวก จะส่งสายเข้าระบบการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการสอบถามความพึงพอใจ ๒ ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยกำหนดให้แต่ละข้อ มีคะแนนเต็ม ๕ ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การประเมิน ๕ ระดับ ของ Likert Rating Scale ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้ประเมินความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายปิดนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยระดับความพึงพอใจจะมีตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุด (Favorable) ไปจนถึงไม่พึงพอใจมากที่สุด (Unfavorable) ดังนี้ คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจ คะแนน ๓ หมายถึง ปานกลาง คะแนน ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจ และคะแนน ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด โดยขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ดังปรากฏตามแผนภาพ รูปที่ ๑๒



รูปที่ ๑๒ ขั้นตอนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111

หลังจากนั้น ระบบจะบันทึกข้อมูลคะแนนที่ได้รับ และทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งสองด้านของการให้บริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ GCC 1111 ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๓ จากผู้ใช้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติ จำนวน ๗,๙๖๖ คน

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ใช้บริการ แก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมิน ความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสายและให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### สรุปผลการดำเนินงาน

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

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสาย	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๕ วินาที
อัตราการผลการให้บริการสำเร็จ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๗.๖๔

### ตารางแสดงผลการดำเนินงานของ GCC 1111

สรุปผลการดำเนินงานในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๕ วินาที ต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ คือไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๙๗.๖๔ สูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๑,๙๘๓ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กค ๐	๑๑๑๑ กค ๑	๑๑๑๑ กค ๒	๑๑๑๑ กค ๓	๑๑๑๑ กค ๔	๑๑๑๑ กค ๕	๑๑๑๑ กค ๖	๑๑๑๑ กค ๗	๑๑๑๑ กค ๘	๑๑๑๑ กค ๙	๑๑๑๑ กค ๑๐
สอบถามข้อมูลภาครัฐ	รับเรื่องร้องเรียน	สอบถามข้อมูลด้วยภาษาต่างประเทศ	สอบถามข้อมูลสถานการณ์ภัยพิบัติ	สอบถามข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนาจ ความสะดวก ฯ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สายด่วนยุติธรรม)	กรมประพฤติ	บังคับคดี	ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข้าวปลอม	โครงการเน็ตประชารัฐ	
๓๗,๒๘๒	๔๑,๖๖๓	๔๒๕	๑,๑๕๓	๓,๐๐๓	๑,๔๙๓	๔๘	๔,๑๓๑	๗๔๓	๒,๐๔๒	

ทั้งนี้ การใช้บริการ หมายเลข ๑๑๑๑ กค ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๓๗,๒๘๒ ครั้ง จำแนกเป็น  
 การใช้บริการสอบถามผ่าน Voicebot จำนวน ๒๑,๙๘๙ ครั้ง  
 การใช้บริการสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) จำนวน ๑๕,๒๙๓ ครั้ง

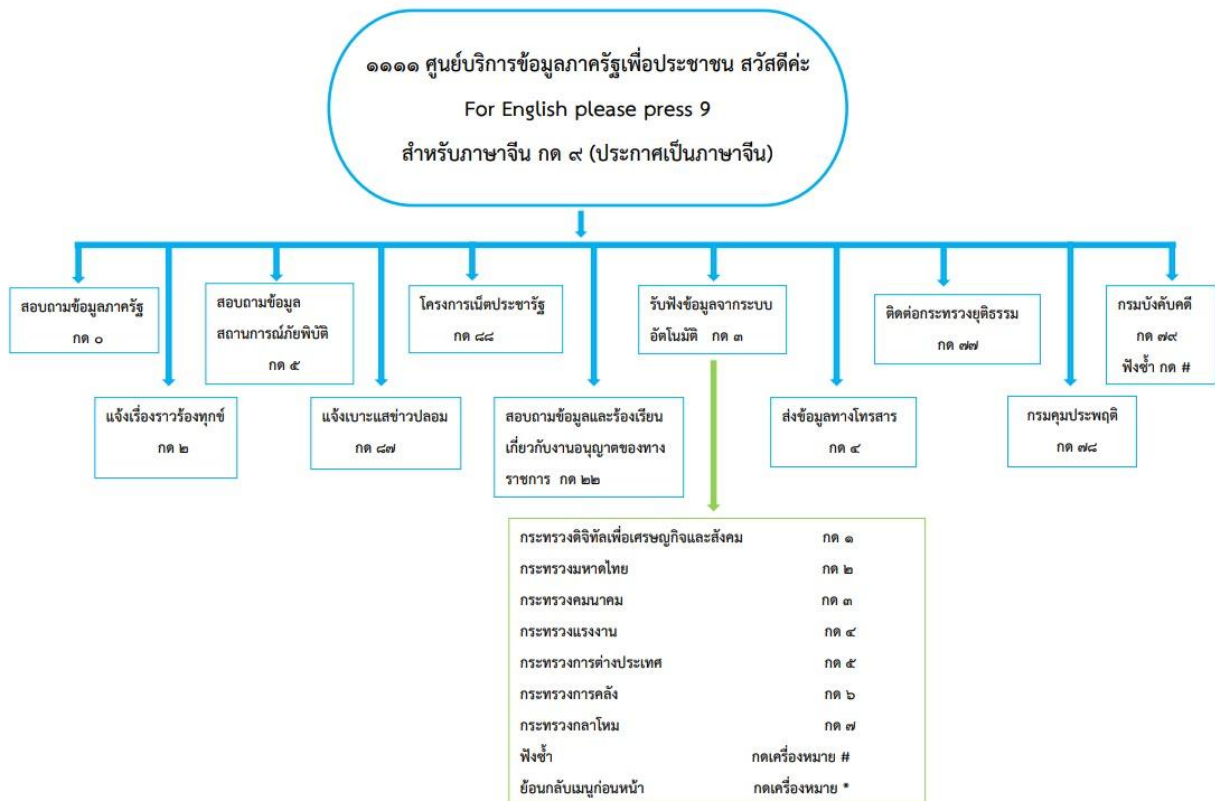
## กระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล



รูปที่ ๑๓ แผนภูมิกระบวนการให้บริการด้านบริการข้อมูล GCC 1111

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)) 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 ในกรณีที่เป็นการแจ้ง Agent สามารถโอนสายไปยังผู้ประสานงานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการต่อไป สำหรับกรณีที่พนักงานรับสายไม่พบข้อมูลในระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่ พนักงานรับสายจะแจ้งทีมสนับสนุน (Support Team) เพื่อทำการติดต่อสอบถามไปยัง ผู้ประสานงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน (Contact Point) หรือค้นหาข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ เช่น เว็บไซต์ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ เมื่อได้ข้อมูล ที่ถูกต้องครบถ้วนตรงตามความต้องการของประชาชนผู้สอบถามแล้ว Support Team จะทำการตอบกลับ (Call Back) ไปยังประชาชนอีกครั้งหนึ่ง ดังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ตามรูปที่ ๑๓



รูปที่ ๑๔ แผนภาพแสดงผังและขั้นตอนการให้บริการและระบบข้อมูลอัตโนมัติ Interactive Voice Response : IVR

นอกจากนี้ GCC 1111 ได้ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ โดยจัดทำข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนสนใจ และเป็นข้อมูลที่ทันสมัย ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ดังแสดงขั้นตอนการให้บริการตามรูปที่ ๑๔

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ส่วนงาน	Information
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙,๔๑๒
กระทรวงการคลัง	๕,๘๕๑
กระทรวงมหาดไทย	๔,๔๘๕
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒,๓๓๗
กระทรวงการต่างประเทศ	๑,๘๕๘
กระทรวงยุติธรรม	๑,๕๒๓
กระทรวงคมนาคม	๑,๕๐๔
กระทรวงสาธารณสุข	๑,๓๓๔
กระทรวงแรงงาน	๑,๒๙๙
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑,๒๑๙
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑,๑๖๘
กระทรวงพาณิชย์	๗๗๖
กระทรวงกลาโหม	๖๑๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๕๖๓
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๖๕
กระทรวงวัฒนธรรม	๒๗๖
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒๖๑
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๙๖
กระทรวงพลังงาน	๑๕๗
สำนักพระราชวัง	๑๓๓
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๓๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๐๘
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑๐๔
ราชบัณฑิตยสถาน	๔๗
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๓๙
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๒๔
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๓
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๕
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๓
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๒
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑
หน่วยงานอื่น ๆ	๗๑๘
<b>รวม</b>	<b>๓๖,๖๓๐</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๖,๙๗๒	๗๔.๐๘
	๒	โครงการเน็ตประชารัฐ	๑,๐๐๓	๑๐.๖๖
	๓	พยากรณ์อากาศ	๕๘๒	๖.๑๘
	๔	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๒๘๓	๓.๐๑
	๕	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๙๕	๒.๐๗
	๖	การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ๑๑๑๑	๔๓	๐.๔๖
	๗	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๓๗	๐.๓๙
	๘	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง GCC 1111	๓๕	๐.๓๗
	๙	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒๗	๐.๒๙
	๑๐	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง Anti Fake News Center	๒๒	๐.๒๓
		คำถามอื่น ๆ	๒๑๓	๒.๒๖
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๙,๔๑๒	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการคลัง	๑	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๓,๓๕๕	๕๗.๓๔
	๒	โครงการประกันรายได้เกษตรกร	๔๔๕	๗.๖๑
	๓	โครงการคนละครึ่ง	๒๓๔	๔.๐๐
	๔	โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๑๗๐	๒.๙๐
	๕	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑๓๗	๒.๓๔
	๖	การตรวจสอบผลการรับบริการสนับสนุนตามโครงการรัฐ	๑๑๖	๑.๙๘
	๗	มาตรการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วม	๙๓	๑.๕๙
	๘	โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	๗๒	๑.๒๓
	๙	กองทุนการออมแห่งชาติ	๕๓	๐.๙๑
	๑๐	วิธีการชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต	๕๒	๐.๘๙
		คำถามอื่น ๆ	๑,๑๒๔	๑๙.๒๑
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕,๘๕๑	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงมหาดไทย	๑	การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/สูญหาย/ชำรุด	๕๗๘	๑๒.๘๙
	๒	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๒๘๖	๖.๓๘
	๓	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๒๗๖	๖.๑๖
	๔	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑๙๒	๔.๒๘
	๕	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๑๗๑	๓.๘๑
	๖	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๑๖๔	๓.๖๖
	๗	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑๕๐	๓.๓๔
	๘	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๑๒๓	๒.๗๔
	๙	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๑๑๙	๒.๖๕
	๑๐	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๘๙	๑.๙๘
		คำถามอื่น ๆ	๒,๓๓๗	๕๒.๑๑
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๔,๔๘๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑	รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)	๑,๔๗๘	๖๓.๒๔
	๒	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๒๕๕	๑๐.๙๑
	๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แนะนำหลีกเลี่ยงเส้นทางศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ และบริเวณใกล้เคียง วันที่ ๑๖ - ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๖๖	๒.๘๒
	๔	การแจ้งความกรณีต่าง ๆ	๕๒	๒.๒๓
	๕	การเปิดช่องทางลงทะเบียนขอบัตรอนุญาตผ่าน เข้า - ออก ช่วงการประชุม APEC 2022	๔๘	๒.๐๕
	๖	ช่องทางการรับแจ้งเบอร์แก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๓๘	๑.๖๓
	๗	การขอใบรับรองประวัติอาชญากรรม	๒๓	๐.๙๙
	๘	การขอสัญชาติไทย	๑๙	๐.๘๑
	๙	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	๑๖	๐.๖๙
	๑๐	อัตราและการชำระค่าปรับกรณีต่าง ๆ	๑๕	๐.๖๔
		คำถามอื่น ๆ	๓๒๗	๑๓.๙๙
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๒,๓๓๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการต่างประเทศ	๑	การกำหนดวันหยุดราชการกรณีพิเศษ ช่วงการประชุมเอเปค	๔๑๑	๒๒.๑๒
	๒	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๓๒๖	๑๗.๕๔
	๓	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๑๗๕	๙.๔๒
	๔	การจัดการประชุมเอเปค (APEC)	๑๓๐	๗.๐๐
	๕	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๖๕	๓.๕๐
	๖	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด	๖๕	๓.๕๐
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๖๒	๓.๓๔
	๘	การสำรองคิวล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์เพื่อยื่นคำร้อง ทำหนังสือเดินทาง	๕๑	๒.๗๔
	๙	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๔๑	๒.๒๑
	๑๐	การแปลและการรับรองเอกสาร	๓๗	๑.๙๙
		คำถามอื่น ๆ	๔๙๕	๒๖.๖๔
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๘๕๘	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงยุติธรรม	๑	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๑๑๘	๗.๗๕
	๒	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง สอบสวน	๑๐๔	๖.๘๓
	๓	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง คู่ความ	๗๑	๔.๖๖
	๔	การเปิดช่องทางยื่นคำขอรับชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)	๗๐	๔.๖๐
	๕	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง ความรับผิดชอบเพื่อละเมิด	๔๘	๓.๑๕
	๖	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง ลหุโทษ	๓๖	๒.๓๖
	๗	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง อำนาจและหน้าที่ของศาล	๓๐	๑.๙๗
	๘	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๒๘	๑.๘๔
	๙	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๒๖	๑.๗๑
	๑๐	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง ยืมใช้สั้่นเปลือง	๒๓	๑.๕๑
		คำถามอื่น ๆ	๙๖๙	๖๓.๖๒
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๕๒๓	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงคมนาคม	๑	วิธีการเดินทางและเส้นทางของ รถยนต์ส่วนบุคคลและรถประจำทาง	๑๙๙	๑๓.๒๓
	๒	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/ ชำรุด/สูญหาย	๑๓๙	๙.๒๔
	๓	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๒๐	๗.๙๘
	๔	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๖๘	๔.๕๒
	๕	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๕๓	๓.๕๒
	๖	วัน - เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๕๓	๓.๕๒
	๗	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีครั้งแรก/ หมดอายุ/ชำรุด/สูญหาย	๕๑	๓.๓๙
	๘	กรมการขนส่งทางบก เปิด walk in ต่อใบขับขี่ ไม่ต้องจองคิว ทุกสำนักงานขนส่งทั่วประเทศ	๔๔	๒.๙๓
	๙	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๓๖	๒.๔๐
	๑๐	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๓๕	๒.๓๓
		คำถามอื่น ๆ	๗๐๖	๔๖.๙๔
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๕๐๔	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงสาธารณสุข	๑	สรุปรายงานการติดเชื้อ COVID-19 ประจำวัน	๑๖๔	๑๒.๓๐
	๒	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๑๑๙	๘.๙๒
	๓	ข้อมูลการให้บริการฉีดวัคซีน ของสถาบันโรคผิวหนัง	๕๒	๓.๙๐
	๔	ข้อมูลการให้บริการฉีดวัคซีน ของศูนย์ฉีดวัคซีนกระทรวงสาธารณสุข	๔๙	๓.๖๗
	๕	รายละเอียดแอปพลิเคชัน หมอพร้อม	๔๙	๓.๖๗
	๖	การตรวจสอบสิทธิ์การรักษาพยาบาล	๔๗	๓.๕๒
	๗	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๔๖	๓.๔๕
	๘	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิ์ของบัตรประกันสุขภาพถ้วน หน้ากรณีเจ็บป่วย	๓๔	๒.๕๕
	๙	การตรวจและรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)	๓๑	๒.๓๓
	๑๐	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒๙	๒.๑๗
		คำถามอื่น ๆ	๗๑๔	๕๓.๕๒
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๓๓๔	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงแรงงาน	๑	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๑๔๔	๑๑.๐๘
	๒	การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว	๑๒๗	๙.๗๘
	๓	สวัสดิการการจ้างงาน	๘๕	๖.๕๔
	๔	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๘๑	๖.๒๔
	๕	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๗๓	๕.๖๒
	๖	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๕๗	๔.๓๙
	๗	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๕๖	๔.๓๑
	๘	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๕๐	๓.๘๕
	๙	มาตรการลดเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมของนายจ้างและลูกจ้าง	๒๙	๒.๒๓
	๑๐	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๒๘	๒.๑๖
		คำถามอื่น ๆ	๕๖๙	๔๓.๘๐
	<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๑,๒๙๙</b>

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์	๑	มาตรการช่วยเหลือผู้พิการที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19	๓๑๗	๒๖.๐๐
	๒	การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพคนพิการ	๑๕๗	๑๒.๘๘
	๓	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๔๖	๑๑.๙๘
	๔	เงินสงเคราะห์จัดทำศพผู้สูงอายุและยากไร้	๗๖	๖.๒๓
	๕	การจดทะเบียนคนพิการ	๖๙	๕.๖๖
	๖	การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๗	๓.๘๖
	๗	การจ่ายเงินช่วยเหลือพิเศษเป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๓๔	๒.๗๙
	๘	เงินทุนหมุนเวียนให้คนพิการกู้ยืมประกอบอาชีพ	๓๐	๒.๔๖
	๙	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๒๘	๒.๓๐
	๑๐	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒๗	๒.๒๑
		คำถามอื่น ๆ	๒๘๘	๒๓.๖๓
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๑,๒๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑	วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี	๓๔๕	๒๙.๕๔
	๒	วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ ในแต่ละปี	๒๖๖	๒๒.๗๗
	๓	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๖๕	๕.๕๗
	๔	มติคณะรัฐมนตรีเรื่องต่าง ๆ	๖๓	๕.๓๙
	๕	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๓๖	๓.๐๘
	๖	การแจกของขวัญปีใหม่จากรัฐบาล	๑๘	๑.๕๔
	๗	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑๗	๑.๔๖
	๘	การจัดงานสืบสานวัฒนธรรมไทย ร่วมใจลอยกระทง ประจำปี ๒๕๖๕	๑๗	๑.๔๖
	๙	การขยายเวลาพำนักวีซ่าท่องเที่ยวและ Visa on Arrival สูงสุดไม่เกิน ๔๕ วัน	๑๖	๑.๓๗
	๑๐	การส่งเสริมงบแจกเยียวาน้ำท่วม ๓,๐๐๐ บาท และฟื้นฟูเศรษฐกิจ	๑๖	๑.๓๗
		คำถามอื่น ๆ	๓๐๙	๒๖.๔๕
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๑๖๘	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงพาณิชย์	๑	โครงการประกันรายได้เกษตรกร	๓๐๘	๓๙.๖๙
	๒	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๘๕	๑๐.๙๕
	๓	ราคาทองคำ	๖๒	๗.๙๙
	๔	กำหนดจ่ายเงินประกันรายได้ข้าวและเงินช่วยเหลือต้นทุนการเพาะปลูก	๓๕	๔.๕๑
	๕	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๓๑	๓.๙๙
	๖	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓๐	๓.๘๗
	๗	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว ปีการผลิต ๒๕๖๕/๒๕๖๖	๒๘	๓.๖๑
	๘	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๒๖	๓.๓๕
	๙	ราคาสินค้าอุปโภค - บริโภค	๑๘	๒.๓๒
	๑๐	โครงการประกันรายได้พืชเกษตร ๕ ชนิด	๑๐	๑.๒๙
		คำถามอื่น ๆ	๑๔๓	๑๘.๔๓
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๗๗๖	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงกลาโหม	๑	การเทียบเวลามาตรฐาน	๒๘๖	๔๖.๒๘
	๒	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๙๓	๑๕.๐๕
	๓	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๔๗	๗.๖๑
	๔	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๒๘	๔.๕๓
	๕	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑๖	๒.๕๙
	๖	การดำเนินการกรณีใบ สด. ต่าง ๆ สูญหาย	๑๕	๒.๔๓
	๗	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๓	๒.๑๐
	๘	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก กองทัพอากาศ	๑๒	๑.๙๔
	๙	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๘	๑.๒๙
	๑๐	การเปิดให้บริการวัคซีนไฟเซอร์ ของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช	๘	๑.๒๙
		คำถามอื่น ๆ	๙๒	๑๔.๘๙
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๖๑๘	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑	โปรแกรมการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ	๑๔๑	๒๕.๐๔
	๒	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๙๗	๑๗.๒๓
	๓	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๕๙	๑๐.๔๘
	๔	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๓๓	๕.๘๖
	๕	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๓๐	๕.๓๓
	๖	ผลการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ	๒๔	๔.๒๖
	๗	การจัดกิจกรรม “Vijit Chao Phaya” แสดงแสงสีสร้างสีสันบรรยากาศให้แม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อต้อนรับการประชุมสุดยอดผู้นำเอเปค	๑๗	๓.๐๒
	๘	การเตรียมเสนอรัฐบาลพิจารณาขยายเวลาเปิดสถานบันเทิงถึง ๐๔.๐๐ น. ในพื้นที่โซนนิ่ง	๑๖	๒.๘๔
	๙	การดำเนินการซื้อลิขสิทธิ์ฟุตบอลโลก ๒๐๒๒	๑๔	๒.๕๙
	๑๐	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑๔	๒.๕๙
		คำถามอื่น ๆ	๑๑๘	๒๐.๙๖
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕๖๓	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๖๒	๑๓.๓๓
	๒	วิธีตรวจสอบผลการรับบริการสนับสนุนตามโครงการรัฐ	๖๐	๑๒.๙๐
	๓	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๕๓	๑๑.๔๐
	๔	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๒๕	๕.๓๘
	๕	ความหมายฤดูน้ำแดง	๒๐	๔.๓๐
	๖	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๗	๓.๖๖
	๗	กรมประมง เชิญชวนลงทะเบียนรับใบอนุญาตทำการประมงพื้นบ้านพร้อมเปิดสมัครผ่านแอปพลิเคชัน	๑๖	๓.๔๔
	๘	การประกาศกำหนด “ฤดูน้ำแดง”	๑๕	๓.๒๓
	๙	การขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑๔	๓.๐๑
	๑๐	ราคายางพารา	๑๒	๒.๕๘
		คำถามอื่น ๆ	๑๗๑	๓๖.๗๗
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๙๖๕	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงวัฒนธรรม	๑	การเทียบวันตามปฏิทิน	๘๒	๒๙.๗๑
	๒	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๖๙	๒๕.๐๐
	๓	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๒๕	๙.๐๖
	๔	การเชิญชวนเที่ยวงานเทศกาลดนตรี Winter Love Songs	๒๕	๙.๐๖
	๕	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒๒	๗.๙๗
	๖	วันพระประจำเดือนต่าง ๆ	๙	๓.๒๖
	๗	การจัดงานเทศกาลลอยกระทง ๑๐ ท่าน้ำประวัติศาสตร์เจ้าพระยา	๔	๑.๕๕
	๘	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๔	๑.๕๕
	๙	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๓	๑.๐๙
	๑๐	การจัดงาน มหกรรมพุทธธรรม นำสื่อสร้างสันติสุข	๓	๑.๐๙
		คำถามอื่น ๆ	๓๐	๑๐.๘๖
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๒๗๖	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๔๐	๑๕.๓๓
	๒	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒๘	๑๐.๗๓
	๓	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๒๖	๙.๙๖
	๔	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๒๕	๙.๕๘
	๕	การตรวจสอบ ตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๒๔	๙.๒๐
	๖	การใช้โดรนในเขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติ	๑๑	๔.๒๐
	๗	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๐	๓.๘๓
	๘	การขออนุญาตเคลื่อนย้ายไม้ออกนอกพื้นที่	๘	๓.๐๗
	๙	การขออนุญาตถ่ายทำภาพยนตร์ในอุทยานแห่งชาติ	๘	๓.๐๗
	๑๐	การขอรับกล้าไม้	๗	๒.๖๘
		คำถามอื่น ๆ	๗๔	๒๘.๓๕
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๒๖๑	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงศึกษาธิการ	๑	การประกาศปิดสถานศึกษา ๓ วัน ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ช่วงประชุมเอเปค	๒๔	๑๒.๒๕
	๒	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๒๓	๑๑.๗๔
	๓	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑๙	๙.๖๙
	๔	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๘	๙.๑๘
	๕	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑๖	๘.๑๖
	๖	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๖	๓.๐๖
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการศึกษาต่าง ๆ	๕	๒.๕๕
	๘	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๕	๒.๕๕
	๙	การประกาศใช้มาตรการจริงจัง ผู้ปกครองที่ปล่อยให้เด็กเรียนนักศึกษา ก่อเหตุทะเลาะวิวาท	๔	๒.๐๔
	๑๐	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๔	๒.๐๔
		คำถามอื่น ๆ	๗๒	๓๖.๗๔
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๙๖	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงพลังงาน	๑	ราคาน้ำมัน	๗๐	๔๔.๕๙
	๒	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๑	๗.๐๑
	๓	รายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรา ๑๒	๑๑	๗.๐๑
	๔	การปรับค่าไฟฟ้าผันแปร (ค่าเอฟที) สำหรับการเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	๙	๕.๗๓
	๕	การปรับขึ้นและลดราคาน้ำมัน	๘	๕.๐๙
	๖	รายชื่อผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัด	๗	๔.๕๖
	๗	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๓	๑.๙๑
	๘	รายละเอียดเกี่ยวกับการขอจดทะเบียนสถานีสานักบริการตามมาตรา ๑๑	๓	๑.๙๑
	๙	รายละเอียดเกี่ยวกับการขออนุญาตเป็นผู้ค้าน้ำมันมาตรา ๑๐	๓	๑.๙๑
	๑๐	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพลังงาน	๒	๑.๒๗
		คำถามอื่น ๆ	๓๐	๑๙.๑๑
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๑๕๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักพระราชวัง	๑	ประวัติและความสำคัญของวันพ่อแห่งชาติ	๗๓	๕๔.๘๙
	๒	พระนามพระมหากษัตริย์ไทยตั้งแต่รัชกาลที่ ๑-๑๐	๒๑	๑๕.๗๙
	๓	สำนักพระราชวัง แจ้งปิดการเข้าชมพระบรมมหาราชวังและวัดพระแก้ว วันที่ ๑๖ - ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๑๓	๙.๗๗
	๔	วันพระราชสมภพของพระมหากษัตริย์รัชกาลต่าง ๆ	๗	๕.๒๖
	๕	ระเบียบการเข้าชมพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม	๔	๓.๐๑
	๖	พระราชประวัติของรัชกาลลำดับต่าง ๆ	๒	๑.๕๑
	๗	การขอพระราชทานเพลิงศพ	๑	๐.๗๕
	๘	การจัดกิจกรรมวันพ่อแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๕	๑	๐.๗๕
	๙	การยื่นหนังสือขอความเป็นธรรมและขอความช่วยเหลือ	๑	๐.๗๕
	๑๐	โครงการจิตอาสาพระราชทาน ๙๐๔ วปร.	๑	๐.๗๕
		คำถามอื่น ๆ	๙	๖.๗๗
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๑๓๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๑	ประวัติความเป็นมาของวันรัฐธรรมนูญ	๖๔	๔๘.๘๕
	๒	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๓๒	๒๔.๔๓
	๓	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๗	๕.๓๔
	๔	ระเบียบวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎร	๖	๔.๕๘
	๕	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๕	๓.๘๒
	๖	สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยตามหมวดและ มาตราต่าง ๆ	๓	๒.๒๙
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒	๑.๕๓
	๘	ที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ลงมติผู้กู้ยืมเงิน กยศ. ไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ย และไม่มีค่าปรับผิดนัดชำระ	๒	๑.๕๓
	๙	จำนวนและที่มาของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑	๐.๗๖
	๑๐	พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมือง พ.ศ. ๒๕๖๐	๑	๐.๗๖
		คำถามอื่น ๆ	๘	๖.๑๑
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๓๑	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑	รายชื่อผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัด	๔๐	๓๗.๐๔
	๒	การขออนุญาตเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๒๓	๒๑.๓๐
	๓	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม	๕	๔.๖๓
	๔	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๕	๔.๖๓
	๕	การขออนุญาตจัดตั้งโรงงาน	๔	๓.๗๐
	๖	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓	๒.๗๘
	๗	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๓	๒.๗๘
	๘	การขออนุญาตเกี่ยวกับแร่	๒	๑.๘๕
	๙	การจดทะเบียนเครื่องจักร	๒	๑.๘๕
	๑๐	ที่ตั้งและเว็บไซต์การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	๒	๑.๘๕
		คำถามอื่น ๆ	๑๙	๑๗.๕๙
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๐๘	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๐	๑๙.๒๒
	๒	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑๗	๑๖.๓๔
	๓	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑๑	๑๐.๕๗
	๔	การจัดงาน “เกษตรกำแพงแสน ประจำปี ๒๕๖๕”	๖	๕.๗๗
	๕	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันการศึกษาต่าง ๆ	๕	๔.๘๑
	๖	ขอเชิญร่วมบริจาคโลหิต เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่รัชกาลที่ ๙	๔	๓.๘๕
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๔	๓.๘๕
	๘	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๔	๓.๘๕
	๙	ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านไวรัสวิทยาคลินิก เดือนเตรียมยกการ์ด ตั้งรับ COVID-19 ระบาดรอบใหม่	๔	๓.๘๕
	๑๐	สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ ชวนชมจันทร์ปรากฏเต็มดวง ในคืน วันลอยกระทง	๔	๓.๘๕
		คำถามอื่น ๆ	๒๕	๒๔.๐๔
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๑๐๔</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
ราชบัณฑิตยสถาน	๑	ความหมายของคำศัพท์ต่าง ๆ ในภาษาอังกฤษ	๑๓	๒๗.๖๖
	๒	วิธีการอ่าน เขียน และสะกดคำที่ถูกต้อง	๙	๑๙.๑๕
	๓	ความหมายของคำศัพท์ภาษาไทยต่าง ๆ	๘	๑๗.๐๒
	๔	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๘	๑๗.๐๒
	๕	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๔	๘.๕๑
	๖	ชื่อและความหมายของชื่อ	๓	๖.๓๘
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน	๑	๒.๑๓
	๘	พจนานุกรมคำย่อภาษาไทย	๑	๒.๑๓
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๔๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑	การเตรียมแผนการเลือกตั้งใหญ่ ในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖	๖	๑๕.๓๘
	๒	จำนวนพรรคการเมืองที่ยังดำเนินการอยู่	๔	๑๐.๒๖
	๓	การจัดตั้งพรรคการเมือง	๓	๗.๖๙
	๔	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๓	๗.๖๙
	๕	การลดอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงพรรคการเมือง	๒	๕.๑๓
	๖	การเลือกตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล	๒	๕.๑๓
	๗	กำหนดการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๒	๕.๑๓
	๘	ที่ตั้งและเว็บไซต์พรรคการเมืองต่าง ๆ	๒	๕.๑๓
	๙	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง	๒	๕.๑๓
	๑๐	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	๒	๕.๑๓
		คำถามอื่น ๆ	๑๑	๒๘.๒๐
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๓๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑	ที่ตั้งและเว็บไซต์วัดในพื้นที่ต่าง ๆ	๑๑	๔๕.๘๒
	๒	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๒	๘.๓๒
	๓	การขอเชิญร่วมสืบสานประเพณีห่มผ้าแดงถวายองค์พระบรมบรรพต (ภูเขาทอง) ประจำปี ๒๕๖๕	๑	๔.๑๗
	๔	การขออนุญาตเผาศพในวัด	๑	๔.๑๗
	๕	การจัดงานลอยกระทงประจำปี ๒๕๖๕ ที่วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร (ภูเขาทอง)	๑	๔.๑๗
	๖	การซ่อมแซมถนนของวัดและการไอนที่ดินของวัด	๑	๔.๑๗
	๗	การให้บริการของศูนย์ฮอตไลน์แจ้งภัยทางพระพุทธศาสนา	๑	๔.๑๗
	๘	การให้บริการอุปสมุขไพรของวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม (วัดโพธิ์)	๑	๔.๑๗
	๙	ตรวจสอบข้อห้ามของพระภิกษุ	๑	๔.๑๗
	๑๐	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑	๔.๑๗
		คำถามอื่น ๆ	๓	๑๒.๕๐
<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>			<b>๒๔</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑	งานบริการของสำนักงานอัยการสูงสุด	๔	๓๐.๗๗
	๒	ช่องทางการปรึกษากฎหมาย	๒	๑๕.๓๙
	๓	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานอัยการสูงสุด	๒	๑๕.๓๙
	๔	การขอความช่วยเหลือทางคดีความจากสำนักงานอัยการสูงสุด	๑	๗.๖๙
	๕	การให้บริการของหมายเลขสายด่วน สำนักงานอัยการสูงสุด	๑	๗.๖๙
	๖	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๑	๗.๖๙
	๗	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานอัยการศาลจังหวัดต่าง ๆ	๑	๗.๖๙
	๘	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานอัยการสูงสุด อาคารถนนรัชดาภิเษก	๑	๗.๖๙
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๓	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน	๑	การประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน ครั้งที่ ๒๘/๒๕๖๕	๒	๔๐.๐๐
	๒	ความรู้เกี่ยวกับการฟอกเงิน	๑	๒๐.๐๐
	๓	ช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเกี่ยวกับการฟอกเงิน	๑	๒๐.๐๐
	๔	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑	๒๐.๐๐
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชนศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต	๒	๖๖.๖๗
	๒	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑	๓๓.๓๓
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๓	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อ ประสานงานโครงการอัน เนื่องมาจากพระราชดำริ	๑	ประวัติความเป็นมาของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๒	๑๐๐.๐๐
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		๒	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑	หน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภา	๑	๑๐๐.๐๐
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		๑	๑๐๐.๐๐

รายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับ	รายการ
กระทรวงการคลัง	๑	ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ผลการกู้เงินโดยการออกตั๋วสัญญาใช้เงินเพื่อปรับโครงสร้างหนี้เงินกู้เพื่อให้กู้ต่อแก่การรถไฟแห่งประเทศไทย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๗
	๒	ประกาศกรมศุลกากร เรื่อง กำหนดราคาศุลกากรสำหรับสินค้าไม่เป็นเกณฑ์ประเมินเงินอากรขาออก
	๓	กฎกระทรวงการผลิตสุรา พ.ศ. ๒๕๖๕
	๔	ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง การรับฝากเงินประเภทสลากออมสินพิเศษ ๒ ปี งวดที่ ๒๒๓
	๕	ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อชีวิตสุขสันต์
	๖	ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง การรับฝากเงินประเภทเผื่อเรียกพิเศษ ๑๐ (๕/๒๕๖๕)
	๗	ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง ปรับหน่วยให้บริการเป็นธนาคารออมสินสาขา
	๘	ข้อมูล ความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ (เฉพาะรถจักรยานยนต์)
	๙	ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง การแต่งตั้งเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต
	๑๐	ข้อมูล ค่านิยมองค์กร กรมศุลกากร
	๑๑	ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ผลการกู้เงินโดยการออกตั๋วสัญญาใช้เงินเพื่อการบริหารหนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ครั้งที่ ๒ (วงเงินที่ ๑)
	๑๒	ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาตเปิดสาขา ย้ายที่ตั้งสำนักงานใหญ่หรือสาขา หรือเลิกสาขาของบริษัทประกันชีวิต
	๑๓	ประกาศกรมสรรพสามิต เรื่อง ขยายกำหนดเวลาการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐ (ฉบับที่ ๑๘)
	๑๔	พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ ๗๕๙) พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับ	รายการ
กระทรวงการต่างประเทศ	๑	รายชื่อผู้นำต่างประเทศที่เข้าร่วมประชุม APEC 2022 THAILAND
	๒	ข้อมูล หน่วยงานในสังกัดกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา
	๓	ตารางรายชื่อประเทศที่คนต่างชาติได้รับการยกเว้นการตรวจลงตราและผู้มีสิทธิขอ Visa on Arrival (สำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางต่างประเทศ)
	๔	ตารางประเทศและดินแดนที่ผู้ถือหนังสือเดินทางไทยเดินทางไปได้โดยไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา
กระทรวงคมนาคม	๑	ข้อมูล แผนการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้ามหานครส่วนต่อขยายและสายใหม่ สายสีส้ม
	๒	ข้อมูล อัตราภาษีรถ หัวข้ออัตราภาษีรถที่ขับเคลื่อนด้วยกำลังไฟฟ้า
	๓	ข้อมูล โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูส่วนต่อขยาย (ช่วงสถานีศรีรัช - เมืองทองธานี)
	๔	ประกาศการทำเรื่องแห่งประเทศไทย เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษ การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของการให้บริการตู้สินค้า ณ ท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบัง
	๕	ประกาศกรมเจ้าท่า ที่ ๒๑๐/๒๕๖๕ เรื่อง แบบรายงานเหตุที่เกิดจากสิ่งของที่อาจทำให้เกิดอันตรายขึ้นได้
	๖	พระราชกฤษฎีกาลดภาษีประจำปีสำหรับรถที่ขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๖๕
	๗	ข้อมูล การชำระภาษีรถจักรยานยนต์สาธารณะประจำปี
	๘	ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง การมอบหมายหน่วยงานทำการฝึกอบรมบุคลากรจัดการด้านความปลอดภัยในการขนส่ง พ.ศ. ๒๕๖๕
	๙	ระเบียบกรมเจ้าท่า ว่าด้วยการกำหนดแนวทางและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการขอรับใบสำคัญรับรองการตรวจอนุมัติแบบแปลนเรือที่มีขนาดความยาวตลอดลำ ตั้งแต่ ๒๔ เมตรขึ้นไป พ.ศ. ๒๕๖๕
	๑๐	ข้อมูล การเปิดให้บริการจำหน่ายตั๋วโดยสารรถไฟ “สถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์” หรือ สถานีกลางบางซื่อ
	๑๑	พระราชกฤษฎีกาลดภาษีประจำปีสำหรับรถยนต์รับจ้างและรถจักรยานยนต์สาธารณะ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการปรับปรุงข้อมูล  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ตัวอย่างข่าวประจำวัน และข้อมูลทั่วไป

ลำดับที่	เรื่อง/รายละเอียดหัวข้อ
๑	คณะรัฐมนตรีเห็นชอบโครงการสินเชื่อแก้หนี้เพิ่มทุน เพื่อช่วยเหลือผู้เข้าร่วมงานมหกรรมร่วมใจแก้หนี้ ให้มีสภาพคล่องในการดำรงชีพ โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง โดยผ่อนปรนภาระหนี้สิน เพิ่มแหล่งเงินทุนเพื่อสร้างรายได้
๒	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เชิญชวนประชาชนร่วมประกวดตั้งชื่อ “หน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ ๕๐(๕)” เน้นสื่อความหมายชัดเจน สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ และเป็นช่องทางต่อการจดจำ
๓	คณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ เห็นชอบในหลักการกำหนดให้ "นาค" เป็นเอกลักษณ์ประจำชาติ ประเภทสัตว์ในตำนาน และใช้เป็น Soft Power เพื่อวางยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนเศรษฐกิจสร้างสรรค์
๔	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เตรียมเสนอขยายเวลาเปิดสถานบันเทิงถึง ๐๔.๐๐ น. สำหรับพื้นที่ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ
๕	กองบัญชาการตำรวจนครบาล ประชาสัมพันธ์ข้อควรปฏิบัติและข้อห้าม ในการร่วมประเพณีลอยกระทง ๒๕๖๕
๖	สำนักงานประกันสังคม แนะนำช่องทางการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ สำหรับคนไทยและคนต่างด้าวผ่านช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์
๗	กรมการปกครอง เปิดรับฟังความคิดเห็นร่าง พ.ร.บ.อาวุธปืน เครื่องกระสุน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธ (ฉบับที่ ....) พ.ศ. ....ผ่าน <a href="http://www.law.go.th">www.law.go.th</a> ตั้งแต่วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน - ๙ ธันวาคม ๒๕๖๕
๘	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ แจ้งปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถ ๑๔ สาย ระหว่างการจัดการประชุม APEC 2022 วันที่ ๑๖ - ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
๙	กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศปิดสถานศึกษาของรัฐเป็นกรณีพิเศษ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ ระหว่างวันที่ ๑๖ - ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
๑๐	กระทรวงสาธารณสุข เผยสถานการณ์ผู้ป่วยโควิด ๑๙ ของไทยเพิ่มขึ้นจากสัปดาห์ก่อน ๑๒.๘% กำชับทุกจังหวัดเตรียมยาต้านไวรัส เวชภัณฑ์ วัคซีน รวมทั้ง LAAB (Long Acting Antibody) เพื่อรองรับการระบาดของโรค
๑๑	คณะรัฐมนตรี อนุมัติมาตรการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำท่วม วงเงินรวม ๗,๐๐๐ ล้านบาท โดยนำงบประมาณกลางออกมาบรรเทาความเดือดร้อนดูแลประชาชน
๑๒	กระทรวงมหาดไทย ขยายกำหนดเวลาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นการทั่วไปออกไปอีก ๒ เดือน
๑๓	กรมการค้าภายใน ขดเซยส่วนต่างราคาตามโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวปีที่ ๔ โดยคาดว่าจะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะเริ่มจ่ายได้ตั้งแต่วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นต้นไป
๑๔	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เปิดนโยบาย ๔ เรื่องหลัก ในการขับเคลื่อนดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชันของประเทศไทย
๑๕	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันทางรัฐ ใช้บัตรประชาชนยืนยันตัวตนได้ที่ 7-Eleven ทุกสาขา

รายการปรับปรุงข้อมูล  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ตัวอย่างข้อมูลเศรษฐกิจและพยากรณ์อากาศ

ลำดับที่	เรื่อง/รายละเอียดหัวข้อ
๑	พยากรณ์อากาศประจำวันภายในประเทศ
๒	ประกาศกรมอุตุนิยมวิทยา เรื่อง พายุ “นัลแก” ฉบับที่ ๔ ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
๓	สรุปรายงานสถานการณ์ภัยพิบัติบนทางหลวง
๔	รายงานการติดตามสถานการณ์ปริมาณน้ำท่าและน้ำฝนประจำวัน
๕	พยากรณ์อากาศประจำวัน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
๖	พยากรณ์อากาศเพื่อการเกษตรรายปักษ์
๗	พยากรณ์อากาศบริเวณท่าอากาศยาน
๘	พยากรณ์อากาศประจำวันภาคใต้ (ฝั่งตะวันออก)
๙	รายงานระดับน้ำ CCTV ประจำวัน
๑๐	สรุปสถานการณ์สาธารณสุขประจำวัน
๑๑	ราคาน้ำมันในประเทศ
๑๒	ราคาก๊าซ LPG
๑๓	ราคาก๊าซ NGV
๑๔	ราคาทองคำย้อนหลัง
๑๕	ประกาศราคากลาง จากตลาดกลางยางพารา
๑๖	ราคาขายส่งข้าว ผลิตภัณฑ์ และกระสอบป่าน
๑๗	ราคาสัตว์น้ำ
๑๘	อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
๑๙	ราคาขายปลีกผลไม้ ผักสด อาหารสด สินค้าเกษตรในกรุงเทพมหานคร
๒๐	ราคาข้าวเปลือก

รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 อัจฉริยะ  
ประจำเดือน พฤศจิกายน 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) สำหรับรองรับการให้บริการประชาชน ในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ 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 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.	
<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)



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.
๓.๕ ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ (ต่อ)													
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													
(๑) รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล (Data Analytics) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นสำหรับใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)													
(๒) พัฒนาระบบนำร่องการให้บริการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยนำข้อมูลที่ถูกวิเคราะห์และรวบรวมจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาออกแบบและจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) สำหรับหน่วยงานนำร่องที่มีความพร้อม													
(๓) ทดลอง ประเมินผล และปรับปรุงการใช้งานสำหรับต่อยอดประสิทธิภาพของระบบในระยะถัดไป													
๓.๕.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน													กำหนดส่งภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป
๓.๕.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามข้อ ๕.๑ - ๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต													
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมีผู้ใช้รับแจ้งรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับแจ้งรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง													
๓.๕.๘ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง													
๓.๕.๙ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ													
๓.๕.๑๐ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ ๒๕๖๖													กำหนดส่ง ๔ ครั้ง ภายใน ๑๕ วัน ของเดือนถัดไป ไตรมาสที่ ๑ ส่งเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ ส่งเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๓ ส่งเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๔ ส่งเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

หมายเหตุ : แผนการดำเนินกิจกรรม ดำเนินการแล้ว

ภาพที่ ๓ ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) (ต่อ)

### ๓.๕.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

การให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนของเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๒ เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

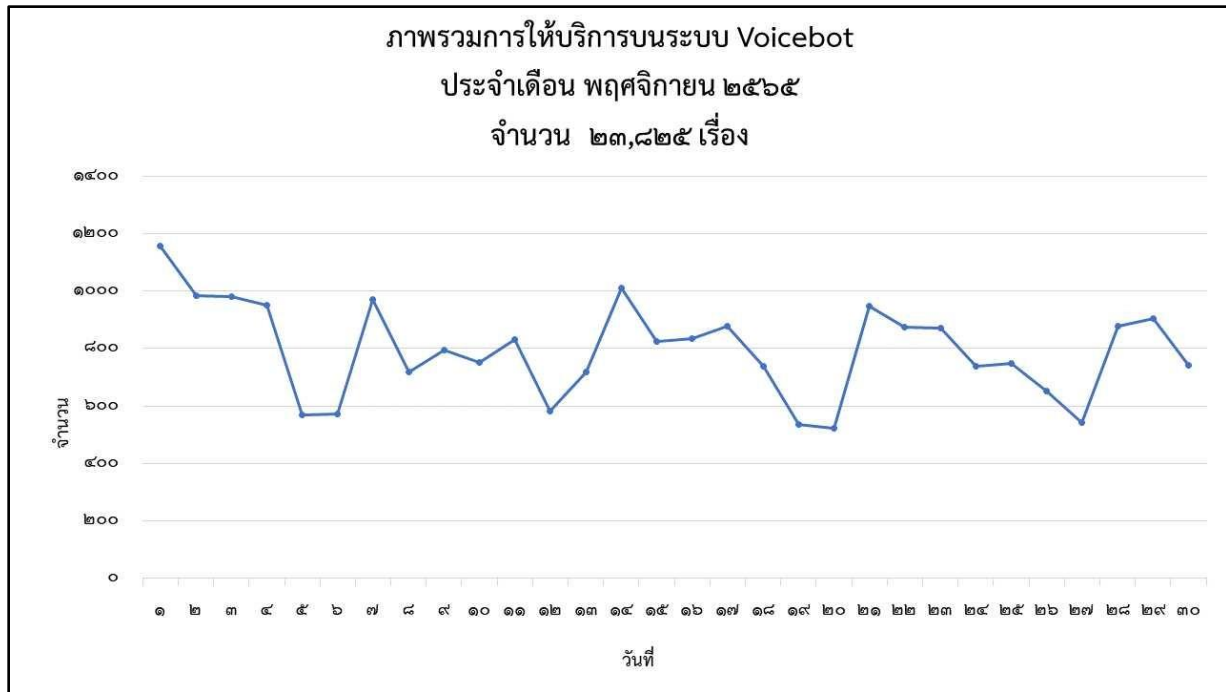
๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๙% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ร้อยละ ๘๗.๗๕% ลดลง ๐.๑๖%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ซึ่งในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๔๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๕๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม จนถึง เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๖๐๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓. ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

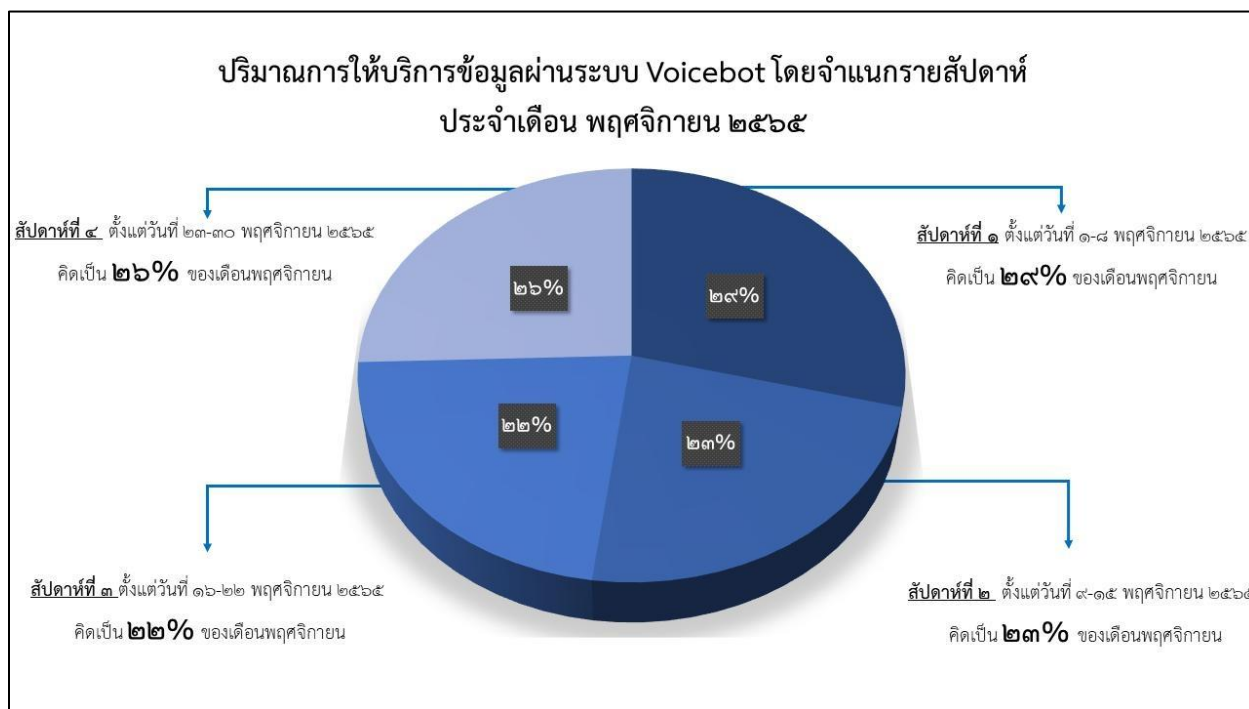
### สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๒๓,๘๒๕ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๑,๙๘๙ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



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

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๙% สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๓% สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ - ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๒% และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๖% ของเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวง และหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้



สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕,๒๓๙
กระทรวงมหาดไทย	๔,๒๐๑
กระทรวงการต่างประเทศ	๒,๕๖๔
กระทรวงการคลัง	๒,๕๓๘
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑,๗๙๐
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๐๖๕
กระทรวงคมนาคม	๙๕๗
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๘๑๐
กระทรวงยุติธรรม	๗๐๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๖๙๑
กระทรวงพาณิชย์	๖๘๙
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๗๘
กระทรวงแรงงาน	๔๕๕
กระทรวงสาธารณสุข	๓๓๙
สำนักงานกฤษฎีกา	๓๓๔
กระทรวงกลาโหม	๓๒๓
กระทรวงวัฒนธรรม	๓๑๖
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๖๕
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๔๕
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๓๙
กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๖
กระทรวงพลังงาน	๓๓

กระทรวง	จำนวนรวม
ราชบัณฑิตยสถาน	๑๒
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๒๓,๘๒๕</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๒,๘๔๒
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑,๒๒๘
	โครงการเน็ตประชารัฐ	๑,๐๔๑
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๓๗
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑
	การรับ-ส่งจดหมาย, พัสดุ, EMS และอัตราค่าบริการ	๑๐
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๘
	ขั้นตอนการยกเลิก *๑๓๗ แต่ละเครือข่าย	๗
คำถามอื่นๆ	๒๔	
<b>รวม</b>		<b>๕,๒๓๙</b>
กระทรวงมหาดไทย	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๒,๑๕๗
	การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย	๕๘๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๕๗๖
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๗๑
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๗๐
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๖๘
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๖๖
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๕๘
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน	๕๔
	แบบแปลนก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง	๔๙
	คำถามอื่นๆ	๔๔๗
<b>รวม</b>		<b>๔,๒๐๑</b>
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑,๒๓๐
	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๕๘๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๕๕๑
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๔๒
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๓๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตประเทศต่าง ๆ ประจำประเทศไทย	๒๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานเอกอัครราชทูตประเทศต่าง ๆ	๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการกงสุล	๑๒
	ระบบ Thailand Pass	๑๑
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๙
คำถามอื่นๆ	๔๗	
<b>รวม</b>		<b>๒,๕๖๔</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๗๖๔
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๕๔๕
	โครงการคนละครึ่ง	๔๕
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๓๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๖
	ภาษีเงินได้นิติบุคคล	๑๓
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๑๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ	๑๑
	การซื้อสลากดิจิทัล	๙
คำถามอื่นๆ	๗๐	
<b>รวม</b>		<b>๒,๕๓๘</b>
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๙๗๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๖๑
	การตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๑๖๐
	ความหมายฤดูน้ำแดง	๓๕
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๖
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง	๑๓
	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการแพปลา	๘

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลน้ำเงินทุนหมุนเวียนฯ ของกรมประมง	๕
	โครงการสินเชื่อสู้ภัย COVID-19 เพิ่มสภาพคล่องให้เกษตรกร	๔
	วิธีการทำการประมงและเครื่องมือที่อนุญาตให้ใช้ใน ช่วงฤดูน้ำแดง	๔
	คำถามอื่นๆ	๑๔
<b>รวม</b>		<b>๑,๗๙๐</b>
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๗๒๐
	ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๒๓๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๐๗
<b>รวม</b>		<b>๑,๐๖๕</b>
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๖๑๑
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๑๖๖
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๑๒๙
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๘
	อัตราค่าโดยสารรถโดยสาร	๗
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๗
	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๖
	เอกสารการสมัครสมาชิก M-Flow	๕
	อัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติรถยนต์	๔
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ	๒
คำถามอื่นๆ	๑๒	
<b>รวม</b>		<b>๙๕๗</b>
กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓๗๖
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๒๒๘
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑๒๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๐
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๘
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๗
	การรับคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานธรรมาภิบาล	๕
	คุณสมบัติของคนพิการในการขอใช้บริการผู้ช่วยคนพิการ	๕
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๔
	คำถามอื่นๆ	๒๗
<b>รวม</b>		<b>๘๑๐</b>
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๓๑๖
	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑๒๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๑๖
	การประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑๑๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๘
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุมประพฤติ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกิจการยุติธรรม	๒
คำถามอื่นๆ	๑๐	
<b>รวม</b>		<b>๗๐๔</b>
กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๒๕๒
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒๓๓



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๑๓๐
	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๓๐
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑๓
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑๐
	โครงการทัวร์เที่ยวไทย	๕
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๕
	คุณสมบัติของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย	๓
	คำถามอื่นๆ	๕
	<b>รวม</b>	<b>๖๙๑</b>
กระทรวงพาณิชย์	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๑๘๕
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๑๒๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๑๑
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๑๑๐
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๗
	ความรู้เบื้องต้นเรื่องเครื่องหมายการค้า	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดต่าง ๆ	๕
	ชนิดของเครื่องวัด	๔
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๔
	คำถามอื่นๆ	๑๔
	<b>รวม</b>	<b>๖๘๙</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒๘
	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๑๒๖
	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๑๒๕
	การตรวจสอบตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๑๘
	การบินโดรนในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ	๑๑
	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๐
	การขออนุญาตถ่ายทำภาพยนตร์ในอุทยานแห่งชาติ	๘
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๗
	การจองคิวเข้าอุทยานแห่งชาติล่วงหน้าผ่าน Mobile Application QueQ	๗
	การขอรับกล้าไม้	๗
คำถามอื่นๆ	๓๑	
<b>รวม</b>		<b>๔๗๘</b>
กระทรวงแรงงาน	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๑๒๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๑๒๐
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเสียชีวิต"	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๙
การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๙	

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีคลอดบุตร"	๖
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีสงเคราะห์บุตร"	๕
	คำถามอื่นๆ	๒๐
<b>รวม</b>		<b>๔๕๕</b>
กระทรวงสาธารณสุข	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๑๑๖
	ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการแพทย์	๖๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๖๔
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๑๒
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๘
	การบริจาคโลหิต	๗
	การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล	๕
คำถามอื่นๆ	๓๓	
<b>รวม</b>		<b>๓๓๙</b>
สำนักนายกรัฐมนตรี	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๖๔
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๘๑
	การสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๖๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	สวัสดิการของข้าราชการ	๑๔
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๙
	<b>รวม</b>	<b>๓๓๔</b>
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๘๘
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๗๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๖๒
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๘
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๗
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๕
	การขอรับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร	๔
	การทำบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการ	๓
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึกทหารผ่านศึก	๓
คำถามอื่นๆ	๕	
	<b>รวม</b>	<b>๓๒๓</b>
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๑๑๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗๒
	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๕๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๕๓
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒

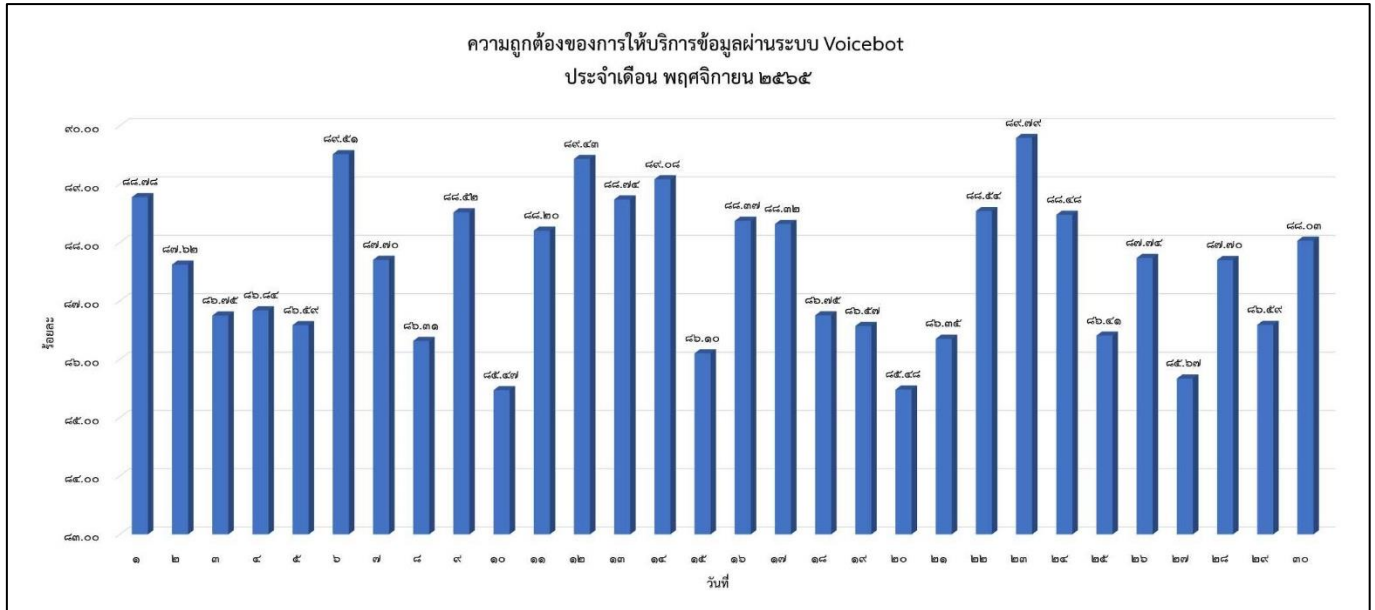
กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	โทษของการฝ่าฝืนหรือกระทำผิดตามพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปะวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๐๔	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงวัฒนธรรม	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	๑
	คำถามอื่นๆ	๒
<b>รวม</b>		<b>๓๑๖</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๖๖
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๔๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๒๐
	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๙
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๒
คำถามอื่นๆ	๔	
<b>รวม</b>		<b>๑๖๕</b>
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๓๑
	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๗
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๔

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒
	ระเบียบการปฏิบัติตนในกรณีบุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๑
<b>รวม</b>		<b>๔๕</b>
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๐
	การบริจากร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิ สารสนเทศ	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๑
<b>รวม</b>		<b>๓๙</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขออนุญาตเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๑๕
	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๑
<b>รวม</b>		<b>๓๖</b>
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๔
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๒
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้แจ้งขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรฐานต่าง ๆ	๒
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพลังงาน	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)	๑
	คำถามอื่นๆ	๓
<b>รวม</b>		<b>๓๓</b>
ราชบัณฑิตยสถาน	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๗
	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๒</b>
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๒
<b>รวม</b>		<b>๒</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๒๓,๘๒๕</b>

### ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๙% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผล ความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชน จะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น ในระยะถัดไป

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับ  
ภาษาพูดของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒.	กระทรวงการคลัง	๔๓	๑๔.๓๓
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐.๐๐
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖.	กระทรวงคมนาคม	๔๒	๑๔.๐๐
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๔	๑๑.๓๓
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๔๓	๑๔.๓๓
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๓๗	๑๒.๓๓
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๓๒	๑๐.๖๗
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒	๐.๖๗
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๒	๐.๖๗
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๓๓	๑๑.๐๐
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๑	๓.๖๗
๑๙.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙	๓.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๐.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๑.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๒.	กระทรวงแรงงาน	๑๐	๓.๓๓
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	๒	๐.๖๗
๒๙.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๓๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๔๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๕๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม จนถึง เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๖๐๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ติดต่อศูนย์ฝึกอาชีพกรุงเทพฯ ข้อมูลการทำใบขับขี่จักรยานยนต์ การเข้าร่วมโครงการโครงการเจาะน้ำบาดาลฟรีเพื่อเกษตรกร เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

## ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

**ปัญหา อุปสรรค** ทีมงานได้มีการประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพจากข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Voicebot ซึ่งมีการสุ่มปรายการทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ พบว่า ระบบมีการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้ระบบสามารถแปลงคำได้อย่างถูกต้องและเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพความแม่นยำในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot

**แนวทางการแก้ไข** จัดประชุมทีมงานเพื่อประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ ทีมงานทำการแก้ไขและ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ 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 พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Chatbot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง สรุปได้ดังนี้

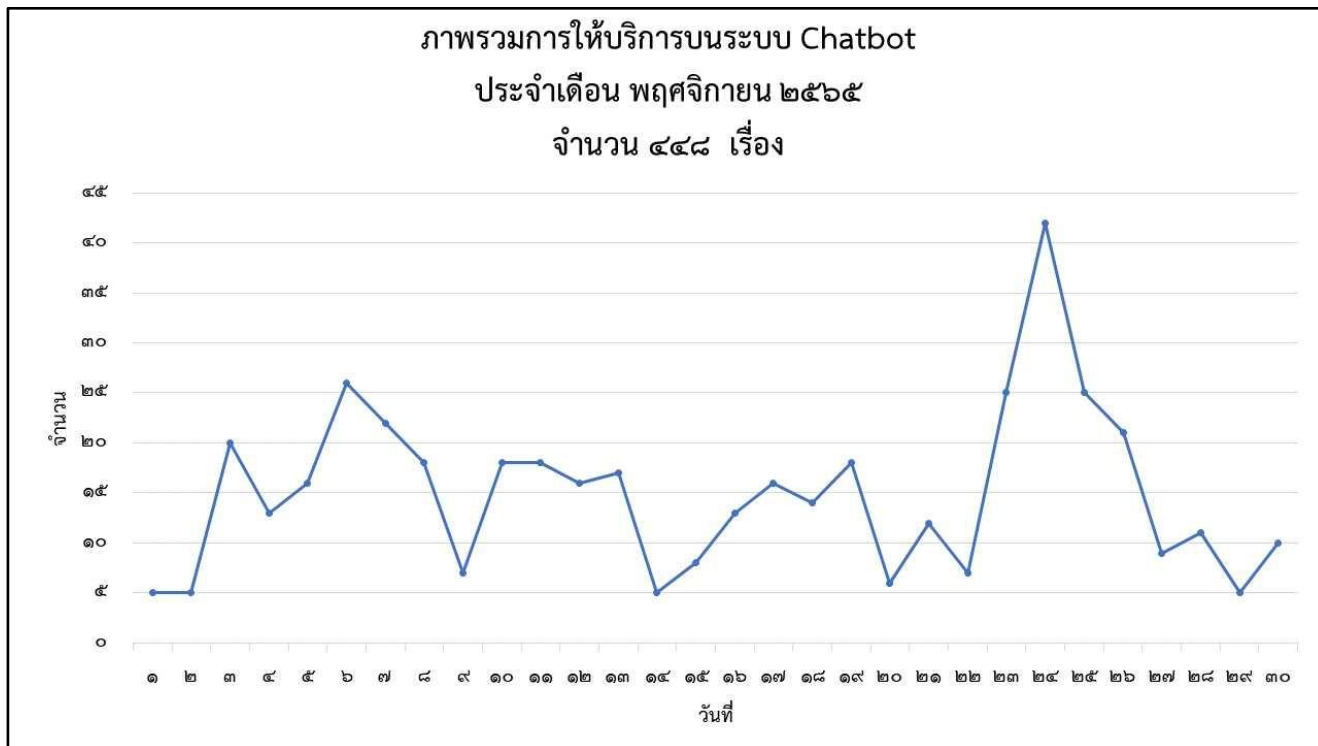
๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำเพิ่มขึ้นเป็น ๗๒.๙๒% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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

๓. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการจัดประชุมครั้งที่ ๒ ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ คิดเป็น ๗๒.๙๒% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ในเดือนพฤศจิกายน 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 จนถึงเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๖๐๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

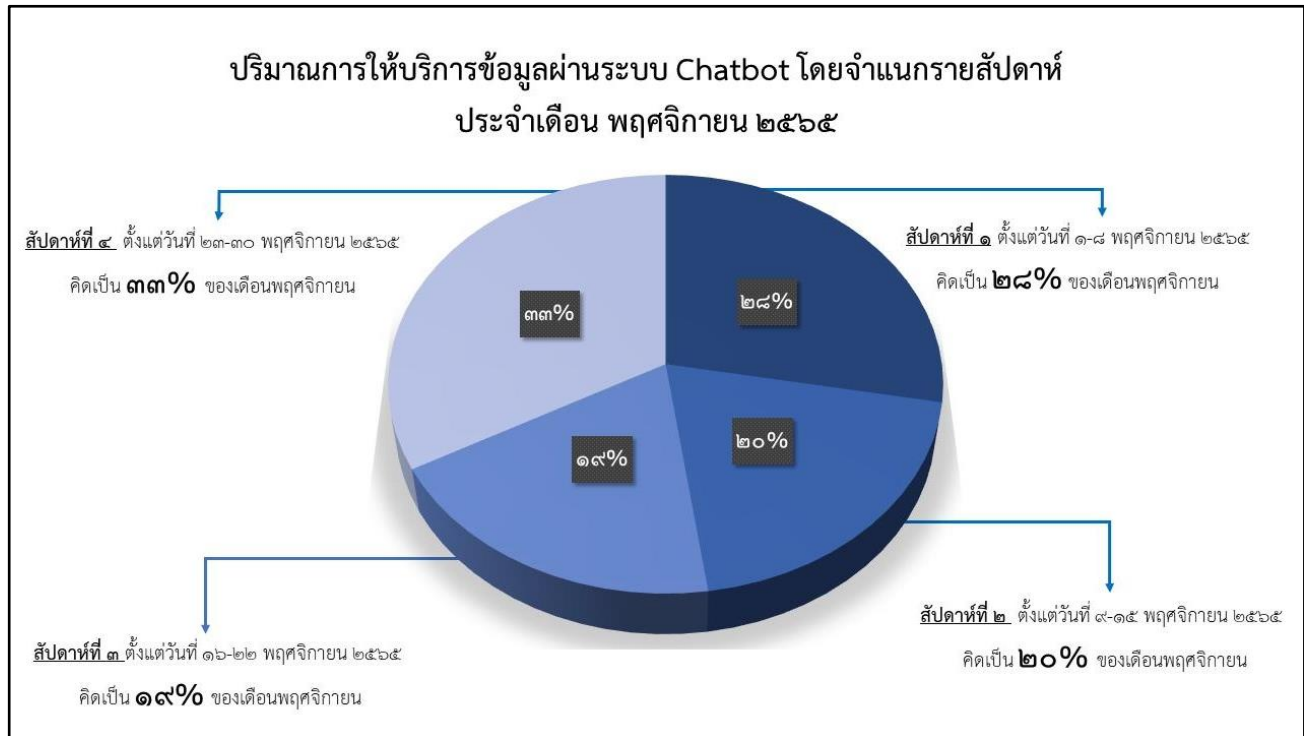
### สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

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



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๔๔๘ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



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

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๘% สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๙ - ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๐% สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ - ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๙% และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๓% ของเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวง และหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้



สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)  
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๑๐๒
กระทรวงคมนาคม	๗๔
กระทรวงการต่างประเทศ	๓๑
กระทรวงแรงงาน	๒๘
กระทรวงศึกษาธิการ	๒๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๕
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๒๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๑
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๓
กระทรวงยุติธรรม	๑๒
กระทรวงการคลัง	๑๒
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๒
กระทรวงพลังงาน	๑๒
กระทรวงกลาโหม	๑๑
กระทรวงสาธารณสุข	๑๑
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๐
สำนักนายกรัฐมนตรี	๘
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒
กระทรวงวัฒนธรรม	๒
โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๒
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๒
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑

กระทรวง	จำนวนรวม
ราชบัณฑิตยสถาน	๑
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>๕๕๘</b>

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๓
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๘
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑๔
	การขอมีบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย	๑๓
	การจดทะเบียนหย่า	๑๓
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตต่าง ๆ	๒
	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๒
	การแจ้งรื้อบ้าน	๒
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ	๑
	คำถามอื่นๆ	๑๒
<b>รวม</b>	<b>๑๐๒</b>	

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๕
	อัตราโทษ กรณีมาแล้วขับ	๑๕
	การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ	๑๔
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๑๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓
	การขอใบแทนใบอนุญาตขับรถยนต์และรถจักรยานยนต์กรณีสูญหายหรือชำรุด	๒
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๑
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๑
	การใช้ใบอนุญาตขับรถดิจิทัลจอแทนใบอนุญาตขับรถฉบับจริง	๑
	การทดสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถ	๑
	คำถามอื่นๆ	๘
<b>รวม</b>		<b>๗๔</b>
กระทรวงการต่างประเทศ	การเขียนศัพท์ภาษาอังกฤษ ชื่อจังหวัดในภาคต่าง ๆ	๑๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗
	การยื่นคำร้องขอวีซ่าออนไลน์ (THAI E-VISA)	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน Thai Consular	๒
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๒
	การออกเอกสารการเดินทางให้กับคนต่างด้าว	๒
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๒
	สถานทูตไทยและสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ	๑
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๑
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๓๑</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงแรงงาน	สวัสดิการการจ้างงาน	๕
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๕
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๓
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๒
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๒
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๒
	ค่าชดเชยการเลิกจ้างกรณีนายจ้างเลิกจ้างโดยที่ลูกจ้าง ไม่มีความผิด	๒
	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูก กฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๑
	หน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงาน	๑
	การขออนุญาตออกนอกพื้นที่ของแรงงานต่างด้าว	๑
คำถามอื่นๆ	๔	
<b>รวม</b>		<b>๒๘</b>
กระทรวงศึกษาธิการ	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๑๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒
	การให้บุคคลประกอบวิชาชีพทางการศึกษา โดยไม่มี ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	๒
	การพิจารณาอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา โดยไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	๑
	บทลงโทษผู้ประกอบวิชาชีพโดยไม่ได้รับอนุญาต	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๑
	สถานที่รับสมัครของการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	การเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยสามารถเข้าได้ศึกษา	๑
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
รวม		๒๗
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ความหมายของสำมะโนประชากรและเคหะ	๕
	ตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์	๔
	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๓
	พยากรณ์อากาศ	๓
	ประเภทของตราไปรษณียากร	๒
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๒
	การรับ-ส่งจดหมาย, พัสดุ, EMS และอัตราค่าบริการ	๒
	ช่องทางร้องเรียนปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคม	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๑
รวม		๒๕
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	การทำบัตรประจำตัวคนพิการ	๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๕
	การจดทะเบียนคนพิการ	๔
	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การขอและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ	๑
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนานุเคราะห์	๑
	ประเภทสิ่งของที่สถานธนานุเคราะห์รับจำหน่าย	๑
<b>รวม</b>		<b>๓</b>
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๕
	หมายเลขโทรศัพท์สำคัญที่ควรมีติดตัวระหว่างท่องเที่ยว	๕
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๒
	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๒
	ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนคุ้มครองธุรกิจนำเที่ยว	๑
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
<b>รวม</b>		<b>๒๑</b>
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๕
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ราคายางพารา	๑
	ราคาสินค้าทางการเกษตร	๑
	การขออนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์	๑
	โครงการฝนหลวง	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๓</b>

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงยุติธรรม	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๓
	การขอลปล่อยตัวชั่วคราว	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	๑
	สิทธิของผู้ต้องหา	๑
	เวลาการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง	๑
	อัตราโทษของผู้ตีมาแล้วซ้ำหรือซ้ำซ้ำโดยประมาท	๑
	การปฏิบัติตนในการติดต่อราชการเรือนจำ	๑
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๑
	ข้อห้ามในการเยี่ยมผู้ต้องขัง	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๒</b>
กระทรวงการคลัง	กองทุนการออมแห่งชาติ	๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๒
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๑
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๑
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๑
	ค่าปรับกรณียื่นแบบชำระภาษีเกินกำหนดเวลา	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๒</b>
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๒
	การจดทะเบียนเครื่องจักร	๒
	หลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	๑
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	บริการเกี่ยวกับวัตถุดิบทราย	๑
	การขออนุญาตจัดตั้งโรงงาน	๑
	สิทธิประโยชน์เมื่อลงทะเบียนการใช้งานหมายเลขประจำตัว สินค้า	๑
	การขอใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับ ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑
	การขออนุญาตเกี่ยวกับแร่	๑
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๒</b>
กระทรวงพลังงาน	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตาม มาตราต่าง ๆ	๒
	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก้วมือหมุน	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑
	กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๑
	การแจ้งประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๒	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	สมัครเป็นผู้แทนโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม	๑
	เอกสารการสมัครเป็นผู้แทนจำหน่ายสถานีบริการน้ำมัน	๑
	การสมัครเป็นผู้แทนจำหน่ายร้านค้าก๊าซหุงต้ม	๑
	คำถามอื่นๆ	๑
<b>รวม</b>		<b>๑๒</b>



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงกลาโหม	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๗
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๒
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๒
รวม		๑๑
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๔
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	๓
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	แอปพลิเคชัน สปสช.	๑
	การขออนุญาตปลูกกัญชา	๑
	โทษของการครอบครองกัญชาที่ไม่ได้รับอนุญาต	๑
รวม		๑๑
กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	การขออนุญาตเคลื่อนย้ายไม้ออกนอกพื้นที่	๕
	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๓
	ศูนย์เฉพาะกิจช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์ภัยแล้ง	๑
	การขอขึ้นทะเบียนที่ดินเป็นสวนป่า	๑
รวม		๑๐
สำนักนายกรัฐมนตรี	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๕
	แอปพลิเคชันทางรัฐ (Citizen Portal)	๒
	การดำเนินการของผู้บังคับบัญชาเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนของผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อกระทำผิดวินัย	๑
รวม		๘



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
(Government Contact Center : GCC 1111)

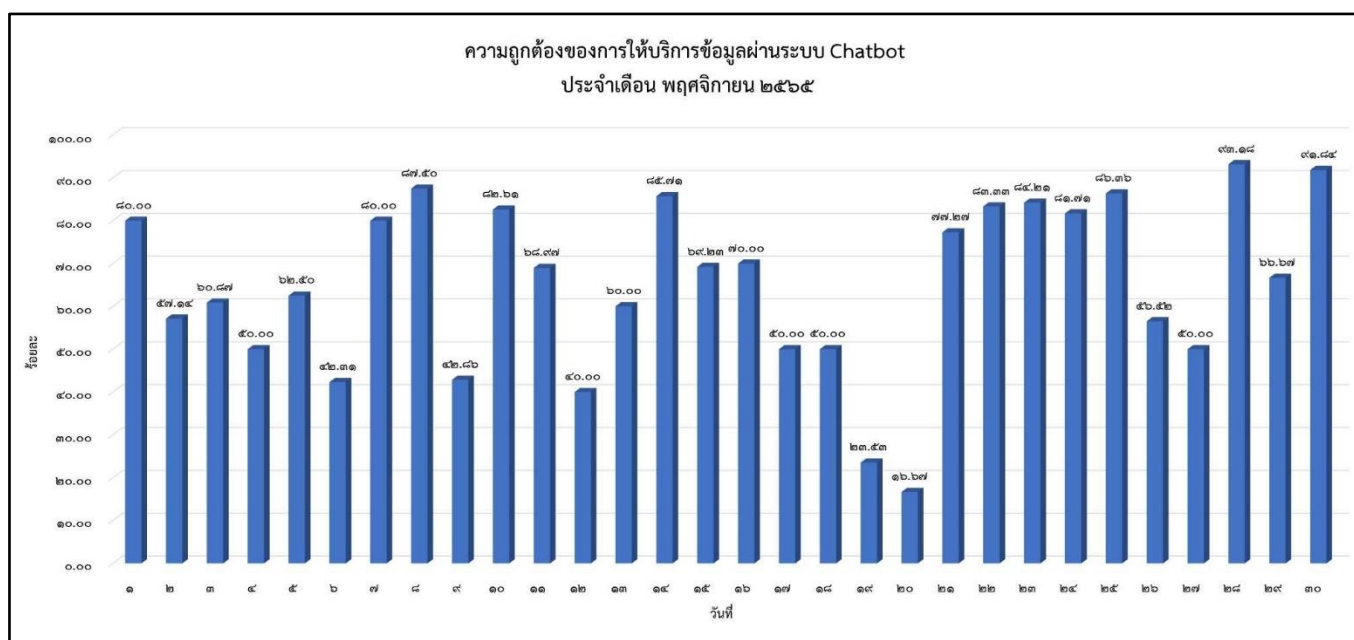


กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	จำนวนและที่มาของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๑
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๑
รวม		๒
กระทรวงวัฒนธรรม	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๑
	ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ	๑
รวม		๒
โครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริ	รายละเอียดโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเรื่องต่าง ๆ	๒
รวม		๒
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์หอดูดาวแห่งชาติ	๑
	ชื่อแบบย่ออุดมศึกษาระดับอุดมศึกษา	๑
รวม		๒
สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา	หน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภา	๑
รวม		๑
ราชบัณฑิตยสถาน	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๑
รวม		๑
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๑
รวม		๑
สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	ความรู้การฟอกเงิน	๑
รวม		๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	อำนาจหน้าที่ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
รวม		๑
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๑
รวม		๑
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๔๔๘

### ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ภาพที่ ๙ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๒% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบบนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับภาษาเขียนของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒.	กระทรวงการคลัง	๑๗	๕.๖๗
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๐	๐.๐๐
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๒๔	๘.๐๐
๖.	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๓	๑๔.๓๓
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๒๘	๙.๓๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
(Government Contact Center : GCC 1111)



ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๕๗	๑๙.๐๐
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๑๒	๔.๐๐
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๗	๒.๓๓
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๔๓	๑๔.๓๓
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๔๓	๑๔.๓๓
๑๙.	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐
๒๐.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑.	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๒๖	๘.๖๗
๒๓.	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔.	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗.	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙.	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐.	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๐๐	๑๐๐.๐๐

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๑๑ รายการ Response จำนวน ๑ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๘๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม จนถึง เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๖๐๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น การเข้าร่วมประมูลทรัพย์สินหลุดจำนำรถโดยสารประจำทางที่ผ่านกรมทรัพยากรน้ำบาดาล รถโดยสารประจำทางที่ผ่านกรมทรัพยากรน้ำบาดาล เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

### **ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕**

**ปัญหา อุปสรรค** จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๒% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในช่องทางอื่นๆ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

**ข้อเสนอแนะ** จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่าระบบการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค ทีมงานจึงได้ดำเนินการแก้ไขและทำการเพิ่ม Training Phrase หรือคำที่เกี่ยวข้องเข้าไปในเงื่อนไขต่างๆ และ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงยังคงมีการปรับปรุง Intent และทำการเพิ่ม Training Phrase อื่นๆ บนระบบ Chatbot อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

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



ภาพที่ ๑๐ แผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

การดำเนินงานและความก้าวหน้าของเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ทีมงานได้มีการจัดประชุมเพื่อหารือร่วมกันกับทีมงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเริ่มดำเนินการตามแผนการจัดทำระบบการให้บริการโครงการ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI สำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในระยะแรก (แผนการดำเนินงานระยะ ๑ ปี) โดยรวบรวม วิเคราะห์ และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการที่จำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม โดยสามารถสรุปการดำเนินงานประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการสำหรับเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยทีมงานได้ทำการประเมินปริมาณข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมในเบื้องต้นพบว่า มีข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อน (duplicated data) และข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้อง (Irrelevant data) ต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่เป็นจำนวนมาก

๒. ประเมินรูปแบบและปริมาณของข้อมูลในเบื้องต้นเพื่อจัดเตรียมทรัพยากรด้านระบบที่จำเป็นต่อการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อมสำหรับรองรับปริมาณข้อมูลที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคต โดยทีมงานได้ประเมินตามคุณลักษณะที่สำคัญ ๔ ประการ ได้แก่ (๑) ปริมาณ (Volume) จัดเตรียมทรัพยากรด้านระบบเพื่อรองรับปริมาณข้อมูลที่เพียงพอต่อการจัดทำฐานข้อมูล (๒) ความหลากหลาย (Variety) ระบบจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อยอดได้ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่เป็นตัวหนังสือ รูปภาพ ข้อมูลเสียงที่ถูกบันทึกไว้ วิดีโอหรือไฟล์ประเภทอื่นจากหลากหลายแหล่งที่มา (๓) ความเร็ว (Velocity) ความเร็วในการประมวลผลและผลิตข้อมูลขึ้นมาเพื่อให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้งาน และ (๔) คุณภาพของข้อมูล (Veracity) คุณภาพของข้อมูลที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปซึ่งเป็นข้อมูลที่ยังไม่ผ่านการประมวลผลและอยู่ในรูปแบบของข้อมูลดิบซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะต้องสามารถนำมาประมวลผลต่อไปได้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการวิเคราะห์และจัดทำ Data Catalog

๓. ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ทีมงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และแผนนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยได้มีการจัดประชุมและอยู่ระหว่างการดำเนินการรวบรวมข้อมูลในเบื้องต้นสำหรับหาข้อสรุปและแนวทางในการดำเนินงานรวมถึงกระบวนการทำงานที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบหลากหลายมิติและสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้สนับสนุนโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ ที่ทีมงานยังคงทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งจัดเก็บข้อมูลของโครงการอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีปริมาณของข้อมูลเป็นจำนวนมากและเป็นข้อมูลที่อยู่ในลักษณะที่แตกต่างกันตามแต่ละช่องทางที่โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ให้บริการแก่ประชาชนที่เป็นลักษณะการให้บริการในรูปแบบ Omni Channel โดยทีมงานได้ทำการรวบรวมและกำจัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องเพื่อลดภาระในการประมวลผลและให้ได้ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและสรุปแนวทางและกระบวนการอื่นๆ ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานได้ทำการรวบรวมข้อมูลและประเมินข้อมูลที่ได้รวบรวมในเบื้องต้นจากแหล่งข้อมูลของโครงการที่จำเป็นในการเตรียมพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล สำหรับจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมสำหรับการจัดทำระบบนำร่องให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

## ภาคผนวก



ประเภทคำถามที่ประชาชนสนใจมากที่สุด (ยี่สิบลำดับแรก)  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ลำดับ	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	ร้อยละของจำนวน เรื่องสอบถาม
๑	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๖,๙๗๒	๗๔.๐๘
๒	โครงการเน็ตประชารัฐ	๑,๐๐๓	๑๐.๖๖
๓	พยากรณ์อากาศ	๕๘๒	๖.๑๘
๔	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๒๘๓	๓.๐๑
๕	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๙๕	๒.๐๗
๖	การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ๑๑๑๑	๔๓	๐.๔๖
๗	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๓๗	๐.๓๙
๘	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง GCC 1111	๓๕	๐.๓๗
๙	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒๗	๐.๒๙
๑๐	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง Anti Fake News Center	๒๒	๐.๒๓
๑๑	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๒๐	๐.๒๑
๑๒	การรับ - ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๑๘	๐.๑๙
๑๓	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑๗	๐.๑๘
๑๔	โครงการบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะสู่ชุมชน	๑๖	๐.๑๗
๑๕	วัน - เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑๓	๐.๑๔
๑๖	รหัสโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ	๘	๐.๐๙
๑๗	รหัสไปรษณีย์พื้นที่ต่าง ๆ	๘	๐.๐๙
๑๘	ที่ตั้งและเว็บไซต์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๗	๐.๐๗
๑๙	วิธีการหยุดข้อความ SMS กวนใจหรือไม่ตั้งใจสมัคร	๗	๐.๐๗
๒๐	ตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์	๖	๐.๐๖
	คำถามอื่น ๆ	๙๓	๐.๙๙
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		๙,๔๑๒	๑๐๐.๐๐

