



รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
(Government Contact Center : GCC 1111)



ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
● จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด	๑
● รายงานสรุปผลการให้บริการ (Performance)	๒
● ตารางเปรียบเทียบจำนวนสายเรียกเข้า	๓
● สรุปสถิติจำนวนสายเรียกเข้า	๘
● รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	๙
● สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลแยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ	๔๖
● ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุดของกระทรวง	๔๗
● ตัวอย่างรายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111	๖๓
● ตัวอย่างข่าวประจำวัน	๖๕
● รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 อัจฉริยะ	๖๗

ตารางสรุปเอกสารส่งมอบงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC1111
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กิจกรรมที่๑	เนื้อหาที่ต้องส่งมอบ	เอกสาร (หน้า)	ผ่าน	ไม่ผ่าน
การให้บริการ โครงการ GCC1111	๑. จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด ๒. รายงานสรุปผลการให้บริการ (Performance) ๓. ตารางเปรียบเทียบจำนวนสายเรียกเข้า ๔. สรุปสถิติจำนวนสายเรียกเข้า ๕. รายงานผลการดำเนินงานโครงการ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ๖. สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลแยกตาม กระทรวงและหน่วยงานอิสระ ๗. ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการ มากที่สุดของกระทรวง ๘. ตัวอย่างรายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111 ๙. ตัวอย่างข่าวประจำวัน ๑๐. รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 อัจฉริยะ ภาคผนวก ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ ๒๐ คำถามอื่นๆ ของ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑ ๒ - ๖ ๗ ๘ ๙ - ๔๕ ๔๖ ๔๗ - ๖๒ ๖๓ - ๖๔ ๖๕ - ๖๖ ๖๗ - ๑๒๖ ภาคผนวก		



จำนวนจุดให้บริการของพนักงานรับสายสูงสุด (Skill_GCC_Total) เดือน ธันวาคม 2565

Date	Split/Skill	MAXSTAFFED
1/12/2022	Skill_GCC_Total	95
2/12/2022	Skill_GCC_Total	96
3/12/2022	Skill_GCC_Total	95
4/12/2022	Skill_GCC_Total	95
5/12/2022	Skill_GCC_Total	95
6/12/2022	Skill_GCC_Total	96
7/12/2022	Skill_GCC_Total	95
8/12/2022	Skill_GCC_Total	96
9/12/2022	Skill_GCC_Total	95
10/12/2022	Skill_GCC_Total	95
11/12/2022	Skill_GCC_Total	96
12/12/2022	Skill_GCC_Total	95
13/12/2022	Skill_GCC_Total	96
14/12/2022	Skill_GCC_Total	95
15/12/2022	Skill_GCC_Total	96
16/12/2022	Skill_GCC_Total	96
17/12/2022	Skill_GCC_Total	95
18/12/2022	Skill_GCC_Total	95
19/12/2022	Skill_GCC_Total	96
20/12/2022	Skill_GCC_Total	95
21/12/2022	Skill_GCC_Total	95
22/12/2022	Skill_GCC_Total	96
23/12/2022	Skill_GCC_Total	96
24/12/2022	Skill_GCC_Total	95
25/12/2022	Skill_GCC_Total	95
26/12/2022	Skill_GCC_Total	96
27/12/2022	Skill_GCC_Total	95
28/12/2022	Skill_GCC_Total	96
29/12/2022	Skill_GCC_Total	96
30/12/2022	Skill_GCC_Total	95
31/12/2022	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	ธ.ค. ๖๕
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า Avg Accept Time (Fmt)	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๕ วินาที	๖ วินาที	๕ วินาที	๔ วินาที
อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ Accepted Call	% ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๗.๒๖%	๙๗.๖๐%	๙๗.๖๔%	๙๙.๒๒%

** Avg Accept Time (Fmt) ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า เป้าหมาย ไม่เกิน ๓๐ วินาที
ซึ่งเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้า อยู่ที่ ๔ วินาที

** % Accepted Call อัตราร้อยละการให้บริการสำเร็จ เป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
ซึ่งเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ พนักงานรับสายสามารถรับสายได้สำเร็จ ในอัตราร้อยละ ๙๙.๒๒



GCC_TH_Queue ; GCC_Lang_Queue ; GCC_Claim_Queue ; GCC_DISASTER_Queue ; GCC_OPDC_Queue

Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
	Totals	0:04	99.22
GCC_Claim_Queue	1/12/2022	0:05	98.08
GCC_Lang_Queue	1/12/2022	0:07	94.44
GCC_TH_Queue	1/12/2022	0:03	99.88
GCC_DISASTER_Queue	1/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	1/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	2/12/2022	0:07	95.52
GCC_Lang_Queue	2/12/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	2/12/2022	0:03	99.82
GCC_DISASTER_Queue	2/12/2022	0:03	96.55
GCC_OPDC_Queue	2/12/2022	0:03	99.19
GCC_Claim_Queue	3/12/2022	0:04	98.20
GCC_Lang_Queue	3/12/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	3/12/2022	0:03	99.74
GCC_DISASTER_Queue	3/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	3/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	4/12/2022	0:03	99.09
GCC_Lang_Queue	4/12/2022	0:11	100.00
GCC_TH_Queue	4/12/2022	0:04	99.39
GCC_DISASTER_Queue	4/12/2022	0:03	96.67
GCC_OPDC_Queue	4/12/2022	0:04	100.00
GCC_Claim_Queue	5/12/2022	0:03	98.94
GCC_Lang_Queue	5/12/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	5/12/2022	0:03	99.78
GCC_DISASTER_Queue	5/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	5/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	6/12/2022	0:04	98.78
GCC_Lang_Queue	6/12/2022	0:07	100.00
GCC_TH_Queue	6/12/2022	0:03	99.88
GCC_DISASTER_Queue	6/12/2022	0:03	97.62
GCC_OPDC_Queue	6/12/2022	0:03	99.06
GCC_Claim_Queue	7/12/2022	0:05	98.35
GCC_Lang_Queue	7/12/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	7/12/2022	0:03	99.65
GCC_DISASTER_Queue	7/12/2022	0:04	94.90
GCC_OPDC_Queue	7/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	8/12/2022	0:07	96.03
GCC_Lang_Queue	8/12/2022	0:09	100.00
GCC_TH_Queue	8/12/2022	0:03	99.55
GCC_DISASTER_Queue	8/12/2022	0:05	97.73
GCC_OPDC_Queue	8/12/2022	0:03	97.66



Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
GCC_Claim_Queue	9/12/2022	0:05	98.10
GCC_Lang_Queue	9/12/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	9/12/2022	0:03	99.88
GCC_DISASTER_Queue	9/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	9/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	10/12/2022	0:03	99.65
GCC_Lang_Queue	10/12/2022	0:07	100.00
GCC_TH_Queue	10/12/2022	0:03	99.77
GCC_DISASTER_Queue	10/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	10/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	11/12/2022	0:04	98.18
GCC_Lang_Queue	11/12/2022	0:18	100.00
GCC_TH_Queue	11/12/2022	0:03	99.73
GCC_DISASTER_Queue	11/12/2022	0:03	98.11
GCC_OPDC_Queue	11/12/2022	0:04	100.00
GCC_Claim_Queue	12/12/2022	0:03	99.64
GCC_Lang_Queue	12/12/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	12/12/2022	0:03	99.93
GCC_DISASTER_Queue	12/12/2022	0:03	95.00
GCC_OPDC_Queue	12/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	13/12/2022	0:05	98.26
GCC_Lang_Queue	13/12/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	13/12/2022	0:03	99.88
GCC_DISASTER_Queue	13/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	13/12/2022	0:03	98.78
GCC_Claim_Queue	14/12/2022	0:05	98.70
GCC_Lang_Queue	14/12/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	14/12/2022	0:03	99.75
GCC_DISASTER_Queue	14/12/2022	0:03	95.45
GCC_OPDC_Queue	14/12/2022	0:03	98.85
GCC_Claim_Queue	15/12/2022	0:04	99.05
GCC_Lang_Queue	15/12/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	15/12/2022	0:03	99.81
GCC_DISASTER_Queue	15/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	15/12/2022	0:04	99.03
GCC_Claim_Queue	16/12/2022	0:05	99.09
GCC_Lang_Queue	16/12/2022	0:04	92.31
GCC_TH_Queue	16/12/2022	0:03	99.69
GCC_DISASTER_Queue	16/12/2022	0:05	100.00
GCC_OPDC_Queue	16/12/2022	0:03	100.00



Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
GCC_Claim_Queue	17/12/2022	0:03	99.71
GCC_Lang_Queue	17/12/2022	0:02	100.00
GCC_TH_Queue	17/12/2022	0:03	99.91
GCC_DISASTER_Queue	17/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	17/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	18/12/2022	0:05	97.55
GCC_Lang_Queue	18/12/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	18/12/2022	0:03	99.55
GCC_DISASTER_Queue	18/12/2022	0:03	98.36
GCC_OPDC_Queue	18/12/2022	0:03	98.53
GCC_Claim_Queue	19/12/2022	0:04	99.25
GCC_Lang_Queue	19/12/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	19/12/2022	0:03	100.00
GCC_DISASTER_Queue	19/12/2022	0:03	96.00
GCC_OPDC_Queue	19/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	20/12/2022	0:04	99.33
GCC_Lang_Queue	20/12/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	20/12/2022	0:03	99.70
GCC_DISASTER_Queue	20/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	20/12/2022	0:03	98.57
GCC_Claim_Queue	21/12/2022	0:05	98.28
GCC_Lang_Queue	21/12/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	21/12/2022	0:03	99.94
GCC_DISASTER_Queue	21/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	21/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	22/12/2022	0:06	96.61
GCC_Lang_Queue	22/12/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	22/12/2022	0:03	99.94
GCC_DISASTER_Queue	22/12/2022	0:03	95.45
GCC_OPDC_Queue	22/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	23/12/2022	0:07	97.88
GCC_Lang_Queue	23/12/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	23/12/2022	0:03	99.82
GCC_DISASTER_Queue	23/12/2022	0:03	98.18
GCC_OPDC_Queue	23/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	24/12/2022	0:03	99.72
GCC_Lang_Queue	24/12/2022	0:03	100.00
GCC_TH_Queue	24/12/2022	0:03	99.77
GCC_DISASTER_Queue	24/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	24/12/2022	0:03	100.00



Split/Skill	Date	Avg Accept Time (Fmt)(≤ 30 Sec.)	% Accepted (≥ 80%)
GCC_Claim_Queue	25/12/2022	0:04	98.87
GCC_Lang_Queue	25/12/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	25/12/2022	0:03	99.73
GCC_DISASTER_Queue	25/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	25/12/2022	0:03	98.72
GCC_Claim_Queue	26/12/2022	0:04	98.99
GCC_Lang_Queue	26/12/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	26/12/2022	0:03	100.00
GCC_DISASTER_Queue	26/12/2022	0:03	97.67
GCC_OPDC_Queue	26/12/2022	0:03	98.98
GCC_Claim_Queue	27/12/2022	0:07	95.16
GCC_Lang_Queue	27/12/2022	0:05	100.00
GCC_TH_Queue	27/12/2022	0:03	99.89
GCC_DISASTER_Queue	27/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	27/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	28/12/2022	0:04	98.24
GCC_Lang_Queue	28/12/2022	0:06	100.00
GCC_TH_Queue	28/12/2022	0:03	99.94
GCC_DISASTER_Queue	28/12/2022	0:03	98.00
GCC_OPDC_Queue	28/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	29/12/2022	0:03	99.46
GCC_Lang_Queue	29/12/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	29/12/2022	0:03	99.94
GCC_DISASTER_Queue	29/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	29/12/2022	0:03	100.00
GCC_Claim_Queue	30/12/2022	0:04	99.43
GCC_Lang_Queue	30/12/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	30/12/2022	0:03	99.79
GCC_DISASTER_Queue	30/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	30/12/2022	0:03	98.92
GCC_Claim_Queue	31/12/2022	0:03	99.76
GCC_Lang_Queue	31/12/2022	0:04	100.00
GCC_TH_Queue	31/12/2022	0:03	99.90
GCC_DISASTER_Queue	31/12/2022	0:03	100.00
GCC_OPDC_Queue	31/12/2022	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

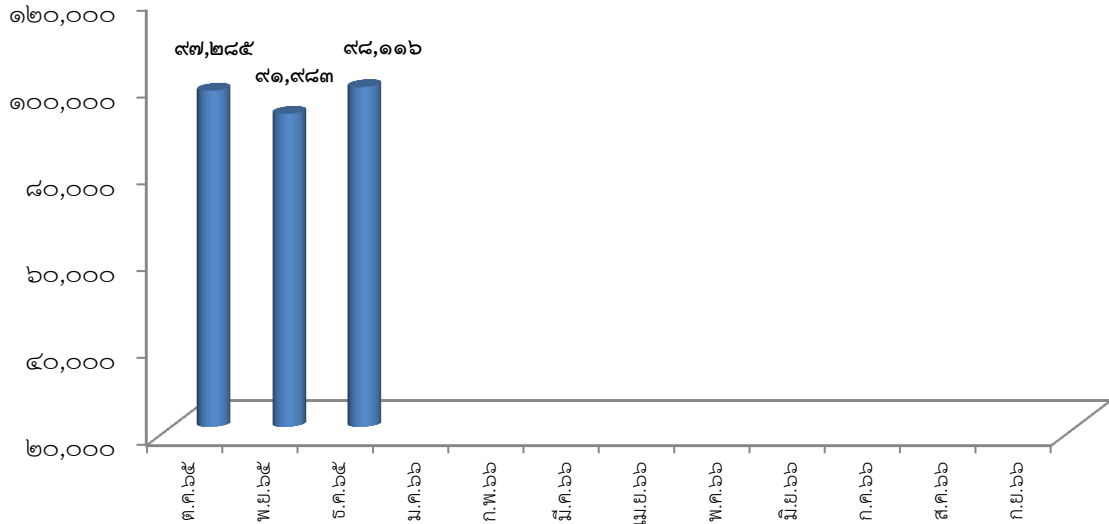


ตารางเปรียบเทียบจำนวนสายเรียกเข้า

ประจำงวดเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ และ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

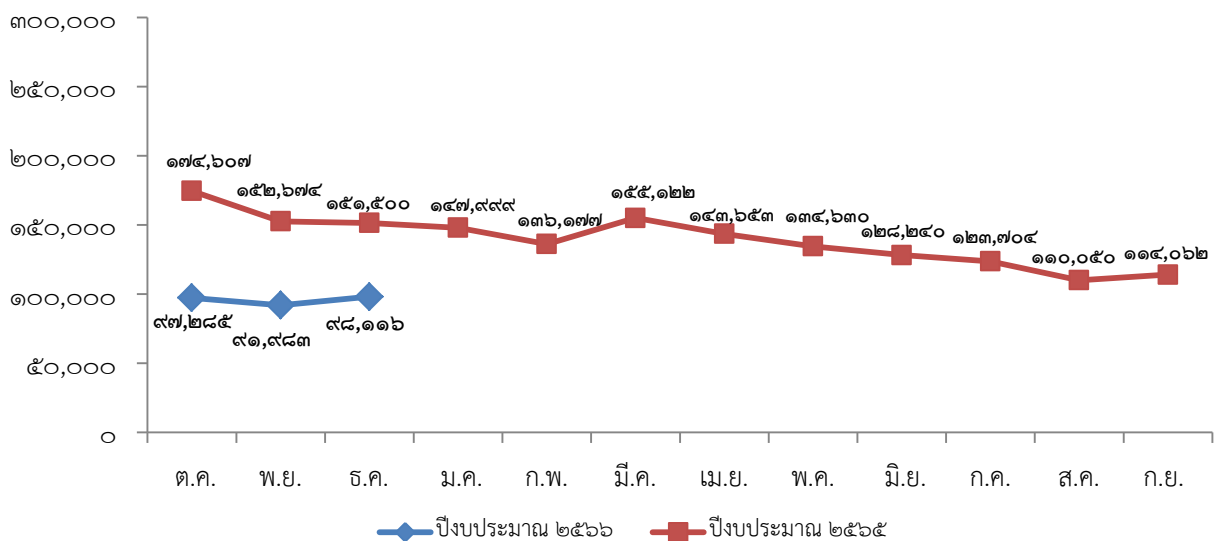
ประจำงวดเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔							ประจำงวดเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕							ประจำงวดเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕									
วันที่	สอณณข้อมูล (๑๑๑ กค ๐)	สอณณข้อมูล ภาษต่างประ (๑๑๑ กค ๙)	ร้องเรียน (๑๑๑ กค ๒)	การให้บริการ สถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑ กค ๕)	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง ราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑๑๑ กค ๒๒)	บูรณาการช่องทางร่วม ใช้หมายเลข ๑๑๑ อื่น(๑๑๑ กค ๗๗ กค ๗๘ กค ๘๘)	รวมทั้งหมด	วันที่	สอณณข้อมูล (๑๑๑ กค ๐)	สอณณข้อมูล ภาษต่างประ (๑๑๑ กค ๙)	ร้องเรียน (๑๑๑ กค ๒)	การให้บริการ สถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑ กค ๕)	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทาง ราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑๑๑ กค ๒๒)	บูรณาการช่องทางร่วม ใช้ หมายเลข ๑๑๑ อื่น(๑๑๑ กค ๗๗ กค ๗๘ กค ๘๘)	รวมทั้งหมด	วันที่	สอณณข้อมูล (๑๑๑ กค ๐)	สอณณข้อมูล ภาษต่างประ (๑๑๑ กค ๙)	ร้องเรียน (๑๑๑ กค ๒)	การให้บริการ สถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑ กค ๕)	พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทาง ราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑๑๑ กค ๒๒)	บูรณาการช่องทางร่วม ใช้ หมายเลข ๑๑๑ อื่น(๑๑๑ กค ๗๗ กค ๗๘ กค ๘๘)	รวมทั้งหมด
๑/๑๒/๒๕๖๔	๒,๓๕๖	๗๑	๒,๒๒๔	๘๘	๑๓๔	๒๗๕	๕,๑๔๘	๑/๑๒/๒๕๖๕	๑,๖๐๗	๑๘	๑,๕๐๕	๔๓	๑๑๙	๒๗๙	๓,๕๖๓	๑/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๘๑	๘	๑,๒๗๙	๕๓	๑๐๘	๔๒๕	๓,๕๕๕
๒/๑๒/๒๕๖๔	๒,๔๗๙	๒๔	๒,๓๓๖	๑๐๔	๑๔๔	๓๓๑	๕,๔๖๘	๒/๑๒/๒๕๖๕	๑,๖๔๐	๑๔	๑,๖๒๖	๕๘	๑๒๔	๓๐๙	๓,๖๓๑	๒/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๐๒	๑๖	๑,๒๗๙	๓๓	๑๒๑	๖๑๕	๓,๗๖๑
๓/๑๒/๒๕๖๔	๒,๓๒๒	๓๖	๒,๒๘๖	๑๔๔	๑๔๓	๒๖๓	๕,๙๕๙	๓/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๖๖	๖	๑,๕๖๖	๕๗	๘๐	๓๐๙	๒,๖๑๖	๓/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๖๖	๖	๑,๕๖๖	๕๓	๑๒๓	๖๖๗	๓,๓๑๖
๔/๑๒/๒๕๖๔	๑,๖๒๓	๑๓	๑,๖๑๐	๑๒๑	๑๐๔	๑๑๔	๓,๕๖๘	๔/๑๒/๒๕๖๕	๑,๓๑๔	๗	๑,๒๒๐	๖๐	๖๙	๑๐๔	๑,๖๐๕	๔/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๐๘	๖	๑,๕๐๘	๕๒	๑๒๖	๕๕๐	๓,๕๕๕
๕/๑๒/๒๕๖๔	๑,๕๐๖	๑๑	๑,๔๙๕	๗๑	๙๔	๑๐๘	๓,๕๕๕	๕/๑๒/๒๕๖๕	๑,๓๑๙	๑๒	๑,๓๑๕	๕๙	๖๑	๗๒	๑,๕๕๘	๕/๑๒/๒๕๖๕	๑,๐๑๒	๔	๑,๐๑๒	๒๘	๑๑๔	๙๖	๒,๕๕๙
๖/๑๒/๒๕๖๔	๑,๖๖๐	๑๓	๑,๖๔๗	๑๒๒	๑๒๓	๙๔	๓,๖๖๖	๖/๑๒/๒๕๖๕	๑,๖๗๗	๑๑	๑,๖๖๖	๕๒	๑๐๖	๓๒๑	๓,๖๖๖	๖/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๖๖	๔	๑,๕๖๖	๓๑	๑๑๔	๙๐	๒,๕๕๗
๗/๑๒/๒๕๖๔	๒,๕๗๑	๒๗	๒,๕๔๔	๑๒๒	๑๒๖	๓๖๒	๕,๕๕๖	๗/๑๒/๒๕๖๕	๑,๖๗๕	๑๓	๑,๖๖๕	๕๘	๑๑๔	๒๗๕	๓,๕๕๖	๗/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๐	๒๒	๑,๕๕๐	๓๗	๑๐๙	๕๕๘	๓,๕๕๙
๘/๑๒/๒๕๖๔	๒,๕๒๑	๒๐	๒,๕๐๑	๑๒๒	๑๒๖	๓๖๒	๕,๕๕๖	๘/๑๒/๒๕๖๕	๑,๖๗๕	๑๓	๑,๖๖๕	๕๘	๑๑๔	๒๗๕	๓,๕๕๖	๘/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๐	๒๒	๑,๕๕๐	๓๗	๑๐๙	๕๕๘	๓,๕๕๙
๙/๑๒/๒๕๖๔	๒,๕๒๑	๒๐	๒,๕๐๑	๑๒๒	๑๒๖	๓๖๒	๕,๕๕๖	๙/๑๒/๒๕๖๕	๑,๖๗๕	๑๓	๑,๖๖๕	๕๘	๑๑๔	๒๗๕	๓,๕๕๖	๙/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๐	๒๒	๑,๕๕๐	๓๗	๑๐๙	๕๕๘	๓,๕๕๙
๑๐/๑๒/๒๕๖๔	๒,๐๐๘	๑๗	๒,๐๑๖	๑๒๓	๑๒๔	๑๒๕	๔,๓๖๔	๑๐/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๙	๕	๑,๒๒๖	๖๓	๗๖	๘๗	๑,๖๖๖	๑๐/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๑๐	๓๖๗	๓,๑๒๒
๑๑/๑๒/๒๕๖๔	๑,๖๙๓	๒๔	๑,๖๖๙	๒๑๕	๑๕๐	๑๐๒	๔,๖๖๗	๑๑/๑๒/๒๕๖๕	๑,๐๙๑	๔	๑,๐๘๗	๕๓	๘๗	๖๒	๑,๒๖๖	๑๑/๑๒/๒๕๖๕	๑,๓๕๒	๑๔	๑,๓๕๒	๒๕	๑๐๔	๓๖๖	๓,๒๖๐
๑๒/๑๒/๒๕๖๔	๑,๕๗๖	๑๖	๑,๕๖๐	๑๒๓	๑๒๔	๑๒๕	๔,๓๖๔	๑๒/๑๒/๒๕๖๕	๑,๓๑๑	๑๒	๑,๓๐๑	๕๐	๕๙	๖๓	๑,๕๖๖	๑๒/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๑๓/๑๒/๒๕๖๔	๒,๕๑๘	๒๑	๒,๕๐๖	๑๒๓	๑๒๔	๑๒๕	๕,๑๖๖	๑๓/๑๒/๒๕๖๕	๑,๓๑๑	๑๒	๑,๓๐๑	๕๐	๕๙	๖๓	๑,๕๖๖	๑๓/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๑๔/๑๒/๒๕๖๔	๒,๕๖๙	๑๗	๒,๕๕๒	๑๒๓	๑๒๔	๑๒๕	๕,๒๒๖	๑๔/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๑๔/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๑๕/๑๒/๒๕๖๔	๒,๓๑๔	๑๙	๒,๓๐๑	๑๒๓	๑๒๔	๑๒๕	๕,๑๖๖	๑๕/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๑๕/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๑๖/๑๒/๒๕๖๔	๒,๕๖๐	๒๕	๒,๕๓๕	๑๒๓	๑๒๔	๑๒๕	๕,๑๖๖	๑๖/๑๒/๒๕๖๕	๑,๖๖๖	๑๓	๑,๖๖๖	๖๖	๙๐	๒๕๒	๓,๖๖๖	๑๖/๑๒/๒๕๖๕	๑,๓๕๒	๒๕	๑,๓๕๒	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๑๗/๑๒/๒๕๖๔	๒,๖๑๗	๑๕	๒,๖๐๒	๑๒๓	๑๒๔	๑๒๕	๕,๒๒๖	๑๗/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๑๗/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๑๘/๑๒/๒๕๖๔	๑,๖๙๔	๘	๑,๖๘๖	๑๒๓	๑๒๔	๑๒๕	๔,๓๖๔	๑๘/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๑๘/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๑๙/๑๒/๒๕๖๔	๑,๖๗๗	๓	๑,๖๗๖	๑๒๓	๑๒๔	๑๒๕	๔,๒๒๖	๑๙/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๑๙/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๒๐/๑๒/๒๕๖๔	๒,๖๓๙	๒๘	๒,๖๑๑	๑๒๖	๑๒๗	๑๒๘	๕,๒๖๖	๒๐/๑๒/๒๕๖๕	๑,๖๗๗	๗	๑,๖๗๗	๖๗	๙๐	๓๑๗	๓,๖๗๗	๒๐/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๒๑/๑๒/๒๕๖๔	๓,๕๖๑	๒๓	๒,๕๓๘	๑๒๖	๑๒๗	๑๒๘	๕,๒๖๖	๒๑/๑๒/๒๕๖๕	๑,๖๗๗	๗	๑,๖๗๗	๖๗	๙๐	๓๑๗	๓,๖๗๗	๒๑/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๒๒/๑๒/๒๕๖๔	๓,๐๓๒	๑๕	๒,๙๙๖	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๕,๑๖๖	๒๒/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๒๒/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๒๓/๑๒/๒๕๖๔	๒,๕๒๒	๒๑	๒,๕๐๑	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๕,๑๖๖	๒๓/๑๒/๒๕๖๕	๑,๖๗๗	๗	๑,๖๗๗	๖๗	๙๐	๓๑๗	๓,๖๗๗	๒๓/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๒๔/๑๒/๒๕๖๔	๒,๕๙๓	๒๕	๒,๕๖๘	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๕,๑๖๖	๒๔/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๒๔/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๒๕/๑๒/๒๕๖๔	๑,๗๒๗	๕	๑,๗๒๒	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๓,๕๖๖	๒๕/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๒๕/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๒๖/๑๒/๒๕๖๔	๑,๖๙๒	๑๕	๑,๖๗๗	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๓,๕๖๖	๒๖/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๒๖/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๒๗/๑๒/๒๕๖๔	๒,๖๑๗	๑๙	๒,๖๐๒	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๕,๒๖๖	๒๗/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๒๗/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๒๘/๑๒/๒๕๖๔	๒,๕๕๐	๑๘	๒,๕๓๒	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๕,๑๖๖	๒๘/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๒๘/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๒๙/๑๒/๒๕๖๔	๒,๕๙๖	๒๒	๒,๕๗๔	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๕,๑๖๖	๒๙/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๒๙/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๓๐/๑๒/๒๕๖๔	๒,๒๗๑	๒๑	๒,๒๕๐	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๔,๖๖๖	๓๐/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๓๐/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๓๑/๑๒/๒๕๖๔	๑,๕๕๗	๒๑	๑,๕๓๖	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๓,๕๖๖	๓๑/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๓๑/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๓๒/๑๒/๒๕๖๔	๑,๕๕๗	๒๑	๑,๕๓๖	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๓,๕๖๖	๓๒/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๓๒/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
๓๓/๑๒/๒๕๖๔	๑,๕๕๗	๒๑	๑,๕๓๖	๑๒๗	๑๒๘	๑๒๙	๓,๕๖๖	๓๓/๑๒/๒๕๖๕	๑,๕๕๗	๖	๑,๕๕๑	๕๕	๘๗	๓๗๕	๓,๕๕๖	๓๓/๑๒/๒๕๖๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑,๒๒๖	๒๕	๑๐๐	๓๖๖	๓,๒๖๐
รวม	๗๐,๑๐๑	๖๕๑	๖๙,๔๕๐	๒,๙๕๐	๕,๒๕๕	๙,๒๐๘	๑๕๑,๕๐๐	รวม	๕๕,๕๗๙	๒๘๖	๕๕,๒๙๓	๑,๖๐๐	๒,๗๘๙	๗,๑๕๙	๖๕,๑๖๓	รวม	๓๗,๒๘๒	๕๒๕	๕๑,๖๖๓	๑,๕๕๓	๓,๐๐๓	๘,๕๕๗	๙๑,๙๕๓

สถิติจำนวนสายเรียกเข้า ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕



จำนวนสายเรียกเข้า ๙๘,๑๑๖ ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการข้อมูลภาครัฐช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๑,๑๙๘ ครั้ง ช่องทาง Voicebot จำนวน ๒๖,๒๐๐ ครั้ง และการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๐,๗๑๘ ครั้ง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ พบว่ามีจำนวนสายเรียกเข้าเพิ่มขึ้น จำนวน ๖,๑๓๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

สถิติปริมาณสายเรียกเข้า ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖



จำนวนสายเรียกเข้า เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนสายเรียกเข้า ลดลงจากเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๕๓,๓๘๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๔

รายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

บทสรุปผู้บริหาร

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

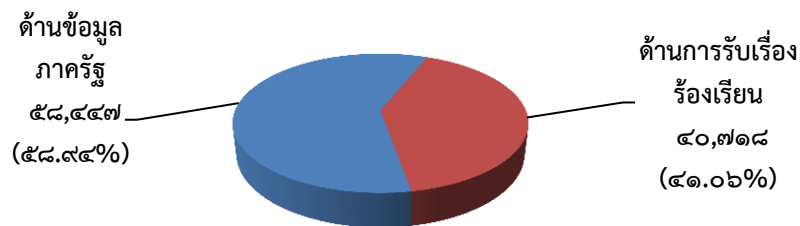
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา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

สำหรับผลการดำเนินงาน ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนรวม ๙๙,๑๖๕ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๘,๔๔๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๔ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐,๗๑๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๖ ดังแสดงในรูปที่ ๑

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน	๕๘,๔๔๗	๔๐,๗๑๘	๙๙,๑๖๕
ร้อยละ	๕๘.๙๔	๔๑.๐๖	๑๐๐

รูปที่ ๑ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111 ด้านข้อมูลภาครัฐและด้านการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ๑. ด้านข้อมูลภาครัฐ เป็นจำนวนการสอบถามผ่านทุกช่องทางของ GCC 1111

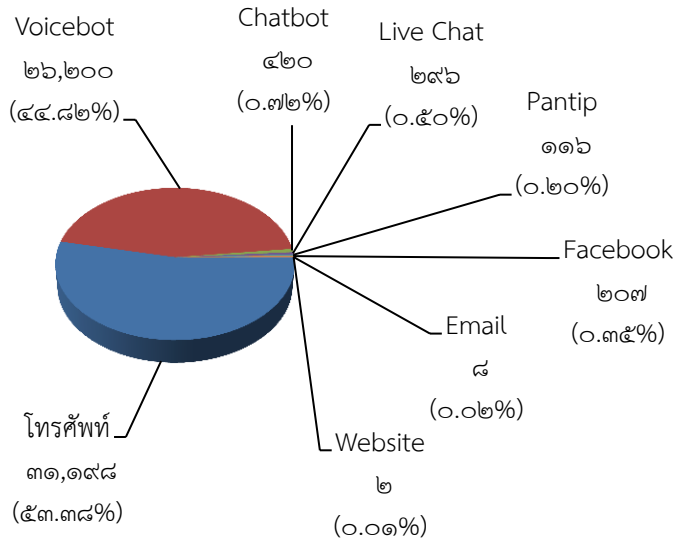
๒. ด้านการรับเรื่องร้องเรียน เป็นจำนวนการร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111

ไม่รวมช่องทางอื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีรายละเอียดการติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. บริการด้านข้อมูลภาครัฐ มีการใช้บริการจากทุกช่องทาง รวมทั้งสิ้น ๕๘,๔๔๗ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๑,๑๙๘ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๖,๒๐๐ ครั้ง Chatbot จำนวน ๔๒๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๙๖ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๑๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๘ ครั้ง และ Website จำนวน ๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๒

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

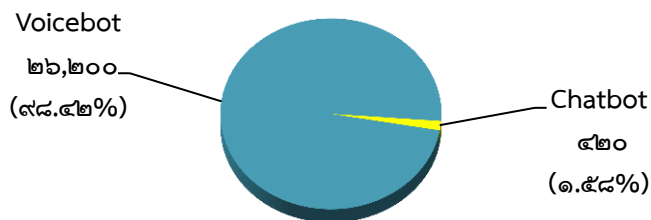


รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	รวม
จำนวน	31,148	26,200	420	296	116	207	8	2	58,447
ร้อยละ	53.38	44.82	0.72	0.50	0.20	0.35	0.02	0.01	100

รูปที่ ๒ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกเป็นช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การให้บริการผ่าน BOT ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีผู้ให้บริการจำนวนรวม ๒๖,๖๒๐ ครั้ง แบ่งเป็นการใช้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๒๖,๒๐๐ ครั้ง และผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๔๒๐ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๓

สัดส่วนการใช้บริการ Chatbot และ Voicebot



รายการ	Voicebot	Chatbot	รวม
จำนวน	26,200	420	26,620
ร้อยละ	98.42	1.58	100

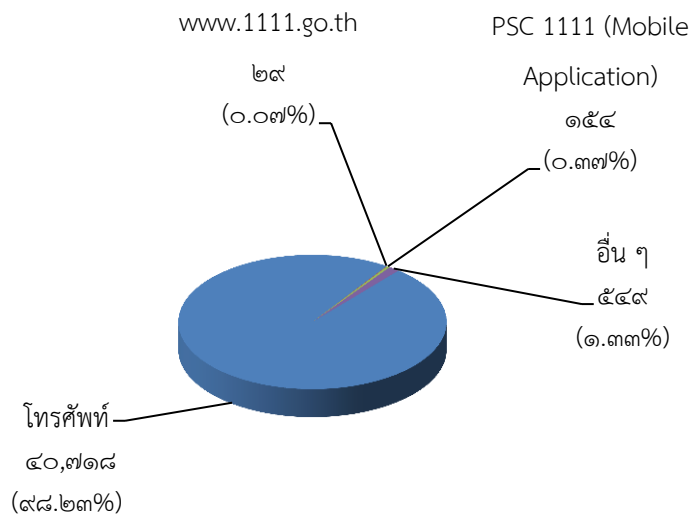
รูปที่ ๓ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการ Voicebot และ Chatbot

โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Voicebot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการต่างประเทศ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร เป็นต้น

หน่วยงานที่ผู้ใช้บริการ GCC 1111 ผ่านระบบ Chatbot สอบถามมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงศึกษาธิการ ตัวอย่างประเภทเรื่องที่สอบถาม ได้แก่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรหาย การเปลี่ยนสีและเครื่องยนต์รถ การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู เป็นต้น

๒. บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีการใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๔๕๐ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๐,๗๑๘ ครั้ง การใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๙ ครั้ง ช่องทาง PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๔ ครั้ง และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๕๕๘ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๔

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	๔๐,๗๑๘	๒๙	๑๕๔	๕๕๘	๔๑,๔๕๐
ร้อยละ	๙๘.๒๓	๐.๐๗	๐.๓๗	๑.๓๓	๑๐๐

รูปที่ ๔ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพทั้งในด้านระบบและอุปกรณ์ ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องสำหรับการให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการพัฒนาข้อมูลในระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยปรับปรุงและเพิ่มเติมข้อมูลสำหรับพนักงานรับสายในการให้บริการ จำนวน ๘,๔๘๘ รายการ และ GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบจำนวน ๗๗๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้จำนวน ๗๖๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๑ และ BOT ไม่สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙ นอกจากนี้ มีการประชุมพนักงานรับสายเพื่อสรุปข้อควรระวังก่อนเข้าปฏิบัติงาน และติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกสัปดาห์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการประเมินอยู่ที่ อัตราร้อยละ ๘๗.๓๐ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ หลังจากสิ้นสุดการให้บริการของพนักงานรับสาย โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ ๔.๘๗ จากระดับคะแนนเต็ม ๕ และเพื่อสร้างการรับรู้และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการบริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ www.gcc.go.th Twitter Facebook Instagram ในลักษณะของการโพสต์ข้อความข่าวสาร และภาพประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสามารถตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลภาครัฐผ่านสื่อออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๗

จากการดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ในช่องทางต่าง ๆ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โดยชมเชยการให้บริการของพนักงานรับสาย จำนวน ๑๗ เรื่อง ชมเชยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓ เรื่อง และขอบคุณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน ๓๐ เรื่อง

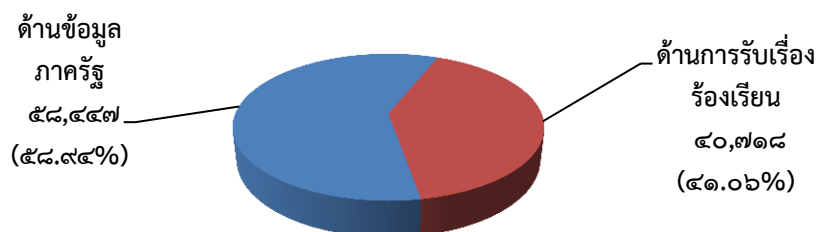
สรุปผลการดำเนินงานในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๔ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จร้อยละ ๙๙.๒๒ ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน

๑. ด้านการให้บริการตามภารกิจ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีปริมาณการติดต่อขอใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๙๙,๑๖๕ ครั้ง โดยแบ่งสัดส่วนเป็นการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐ จำนวน ๕๘,๔๔๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๔ และบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๐,๗๑๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๖ ดังแสดงสัดส่วนตามรูปที่ ๕

สัดส่วนการใช้บริการ GCC 1111



รายการ	ด้านข้อมูลภาครัฐ	ด้านการรับเรื่องร้องเรียน	รวม
จำนวน	๕๘,๔๔๗	๔๐,๗๑๘	๙๙,๑๖๕
ร้อยละ	๕๘.๙๔	๔๑.๐๖	๑๐๐

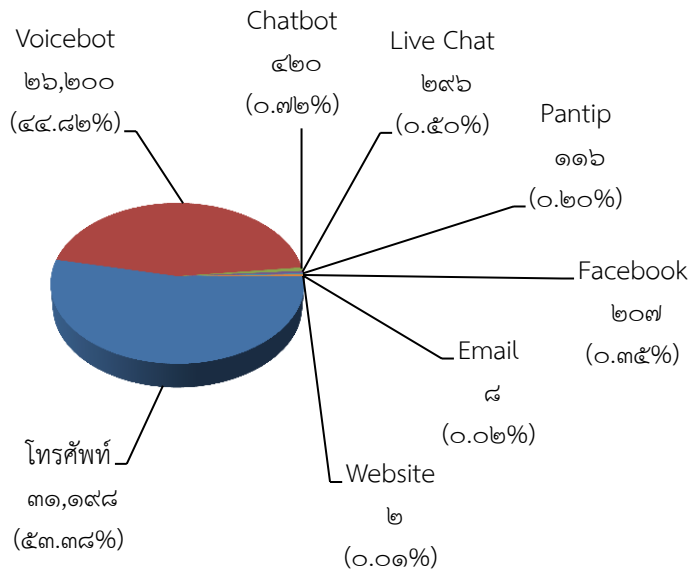
รูปที่ ๕ แสดงสัดส่วนการติดต่อใช้บริการจำแนกตามประเภทบริการ

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

๑.๑ บริการสอบถามข้อมูล

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลในทุกช่องทาง จำนวนทั้งสิ้น ๕๘,๔๔๗ ครั้ง แบ่งเป็น ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๑,๑๙๘ ครั้ง Voicebot จำนวน ๒๖,๒๐๐ ครั้ง Chatbot จำนวน ๔๒๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๙๖ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๑๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๘ ครั้ง และ Website จำนวน ๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามรูปที่ ๖

สัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



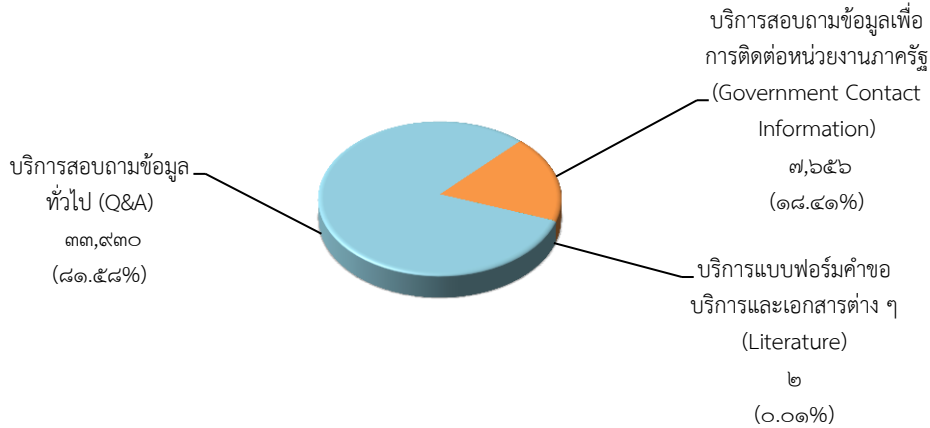
รายการ	โทรศัพท์	Voicebot	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	รวม
จำนวน	31,148	26,200	420	296	116	207	8	2	58,447
ร้อยละ	53.38	44.82	0.72	0.50	0.20	0.35	0.02	0.01	100

รูปที่ ๖ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านข้อมูลภาครัฐจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

ทั้งนี้ การติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลจากช่องทางโทรศัพท์ (รวม Voicebot) จำนวน 53,388 ครั้ง แบ่งเป็น การให้บริการ จำนวน 41,255 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 11,872 ครั้ง การโอนไปยังหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมที่บูรณาการร่วมใช้หมายเลข 1111 จำนวน 4,141 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 126 ครั้ง

สำหรับจำนวนเรื่องของการให้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 58,447 เรื่อง ประกอบด้วย บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน 33,930 เรื่อง บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน 7,656 เรื่อง บริการแบบฟอร์มคำขอบริการ และเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน 2 เรื่อง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามรูปที่ ๗

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจากทุกช่องทาง จำแนกตามประเภทเรื่อง
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕



รายการ	บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A)	บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information)	บริการแบบฟอร์มคำขอ บริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature)	รวม
จำนวน	๓๓,๙๓๐	๗,๖๕๖	๒	๔๑,๕๘๘
ร้อยละ	๘๑.๕๘	๑๘.๔๑	๐.๐๑	๑๐๐

รูปที่ ๗ แสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามประเภทเรื่อง

จากรูปที่ ๗ แสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูล แยกตามประเภทของเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ

๑) บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป (Q&A) จำนวน ๓๓,๙๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๘ ประกอบด้วย การสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๓๓,๗๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๘ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๒

๒) บริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) จำนวน ๗,๖๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๑ โดยสอบถามเป็นภาษาไทย จำนวน ๗,๖๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐ สอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ ทั้งนี้ เรื่องที่สอบถามเป็นการสอบถามสถานที่ตั้ง และช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

๓) บริการแบบฟอร์มคำขอ บริการและเอกสารต่าง ๆ (Literature) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑ โดยเอกสารที่ประชาชนสนใจ คือ เอกสารการแต่งตั้งเจ้าบ้านโดยผู้จัดการมรดก เอกสารคู่มือสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการออกหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคคลที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ เป็นต้น

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

ตัวอย่างคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถามแยกตามหมวดเรื่อง



การเมือง-การปกครอง

- ระบบตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ
- การทำหนังสือเดินทางธรรมดา
- การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน



เศรษฐกิจ

- การจัดงาน “มหกรรมเที่ยวเมืองไทย Amazing ยิ่งกว่าเดิม”
- มาตรการข้อปดมีคืบ
- อัตราค่าแรงขั้นต่ำ



สังคมและสวัสดิการ

- การยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน
- บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
- โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด



การศึกษาและเทคโนโลยี

- ค่าขวัญวันเด็กประจำปี ๒๕๖๖
- การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู
- การเปิดพิพิธภัณฑ์ในยามค่ำคืน (Night at the Museum)



อื่น ๆ

- การจัดงานกาชาด ประจำปีต่าง ๆ
- อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ

ตัวอย่างคำถามที่อยู่ในความสนใจของผู้ใช้บริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

ระบบตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ

พล.ต.อ.ดำรงศักดิ์ กิตติประภัสร์ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ กล่าวว่า ระบบตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ กำหนดไว้ในระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับระบบการบันทึกคะแนนความประพฤติในการขับรถของผู้ได้รับใบอนุญาตขับขี่ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖ ซึ่งจะเป็นมาตรการเสริมในการสร้างวินัยการขับขี่เพิ่มเติมจากการออกใบสั่ง โดยผู้ที่มีใบอนุญาตขับขี่แต่ละราย จะมีคะแนนความประพฤติคนละ ๑๒ คะแนน ไม่ว่าผู้นั้นจะได้รับใบอนุญาตขับขี่กี่ชนิดก็ตาม หากทำผิดตามกฎหมายจราจรในข้อหาที่ระบุไว้ จะถูกตัดคะแนนตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่กำหนด คะแนนที่ถูกตัดไปในแต่ละครั้ง จะได้รับคืนเมื่อครบกำหนด ๑ ปี นับแต่วันกระทำผิดครั้งนั้น ๆ เว้นแต่เป็นกรณีที่ถูกตัดเหลือ ๐ คะแนน จะได้รับคืนเมื่อพ้นกำหนดเวลาการสั่งพักใช้ใบอนุญาตขับขี่ โดยได้รับคืนเพียง ๘ คะแนน หรือคืนคะแนนโดยวิธีการเข้ารับการอบรมกับกรมการขนส่งทางบก ซึ่งมี ๒ กรณี คือ ๑) กรณีที่คะแนนเหลือน้อยกว่า ๖ คะแนน สามารถขอเข้ารับการอบรมจากกรมการขนส่งทางบกได้ แต่อบรมได้เพียงปีละ ๒ ครั้ง ๒) กรณีที่ถูกตัดคะแนนจนเหลือ ๐ คะแนน และต้องการคะแนนกลับคืนมาทั้งหมด ๑๒ คะแนน สามารถขอเข้ารับการอบรมจากกรมการขนส่งทางบกได้ เมื่อผ่านการอบรมตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกรมการขนส่งทางบก ก็จะได้รับคืนคะแนนตามที่กำหนด ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ ได้แก่ เงื่อนไข รายละเอียดการกระทำผิดที่ต้องถูกตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ เป็นต้น

การยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน

นายนิยม สองแก้ว อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (กสร.) เปิดเผยว่า มาตรา ๑๑๕/๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ กำหนดให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ ๑๐ คน ขึ้นไป ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.๑๑) ต่ออธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายภายในเดือนมกราคมของทุกปี จึงขอย้ำเตือนให้นายจ้างเร่งดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลและยื่นแบบ คร.๑๑ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสามารถยื่นแบบดังกล่าวได้ ๒ ช่องทาง โดยนำส่งด้วยตนเองที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑-๑๐ หรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดที่สถานประกอบกิจการตั้งอยู่ หรือยื่นแบบผ่านออนไลน์โดยการกรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (www.labour.go.th) ช่องทาง E-service (<https://eservice.labour.go.th>) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้นายจ้างดำเนินการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ หากตรวจพบว่าสถานประกอบกิจการใดฝ่าฝืนไม่ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน ได้แก่ ขั้นตอน วิธีการ สถานที่ในการยื่นแบบฯ เป็นต้น

บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

นางสาววารี แวนแก้ว รองอธิบดีกรมบัญชีกลาง ในฐานะโฆษกกรมบัญชีกลาง เปิดเผยว่า กรมบัญชีกลางได้เบิกจ่ายและโอนเงินให้แก่หน่วยงานและร้านค้าที่รับชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ ดังนี้ ๑) ทุกวันที่ ๑ ของเดือน (ไม่สามารถถอนเป็นเงินสดได้ และไม่สะสมในเดือนถัดไป) วงเงินซื้อสินค้า ๒๐๐-๓๐๐ บาท ต่อเดือน ๒) ทุกวันที่ ๑๘ ของเดือน (สามารถถอนเป็นเงินสดได้ และ

สะสมในเดือนถัดไปได้) ค่าชดเชยไฟฟ้า ไม่เกิน ๓๑๕ บาท ต่อครัวเรือน ต่อเดือน และค่าชดเชยน้ำประปา ไม่เกิน ๑๐๐ บาท ต่อครัวเรือน ต่อเดือน ๓) ทุกวันที่ ๒๒ ของเดือน (สามารถถอนเป็นเงินสดได้ และสะสมในเดือนถัดไปได้) เงินเพิ่มเบี้ยความพิการ ๒๐๐ บาท ต่อเดือน ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ได้แก่ รายละเอียดสินค้าและบริการที่ใช้สิทธิบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้ เป็นต้น

คำขวัญวันเด็กประจำปี ๒๕๖๖

นางสาวตรีณัฐ เทียนทอง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เปิดเผยว่า การจัดงานฉลองวันเด็กแห่งชาติ ปี ๒๕๖๖ ซึ่งจะมีขึ้นในวันเสาร์ที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๖ นั้น พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้มอบคำขวัญ เนื่องในวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๖ ว่า “รู้หน้าที่ มีวินัย ใฝ่ความดี” ประเทศไทยได้จัดงานวันเด็กแห่งชาติครั้งแรก ในปี พ.ศ. ๒๔๙๘ โดยการจัดงานวันเด็กมีจุดมุ่งหมายเพื่อกระตุ้นให้เด็กเห็นบทบาทของตน และปลูกฝังให้เด็กมีส่วนร่วม กับสังคม เพื่อพร้อมเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่เป็นกำลังของชาติ จากแต่เดิมที่ประเทศไทยจัดงานวันเด็กแห่งชาติในวันที่ ๓ ตุลาคม ซึ่งตรงกับฤดูฝน ไม่สะดวกจะจัดงานกลางแจ้ง ทางคณะกรรมการจัดงานวันเด็กได้เปลี่ยนวันเด็กมาเป็นเดือนมกราคม เพื่อให้ ผู้ปกครองสะดวกพาเด็กมาร่วมงานมากขึ้น จึงได้ลงมติว่าควรจัดงานวันเด็กเป็นทุกวันเสาร์ที่สองของเดือนมกราคม ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับวันเด็กแห่งชาติ ได้แก่ คำขวัญวันเด็กปี ๒๕๖๖ การจัดงานวันเด็กที่ทำเนียบรัฐบาล เป็นต้น

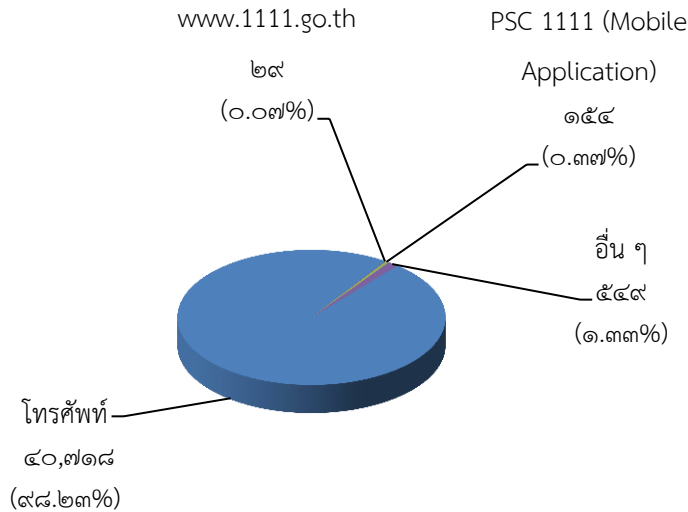
การเปิดพิพิธภัณฑ์ในยามค่ำคืน (Night at the Museum)

นายพนมบุตร จันทรโชติ อธิบดีกรมศิลปากร เปิดเผยว่า กรมศิลปากร ได้จัดกิจกรรมเปิดให้ประชาชนเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ในช่วงค่ำ Night at the museum ตั้งแต่เวลา ๑๖.๐๐ น. – ๒๐.๐๐ น. ระหว่างวันที่ ๑๖ – ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยไม่เสียค่าเข้าชม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้สัมผัสสัมผัสเสน่ห์ที่สถาปัตยกรรม วังหน้าและ ความเป็นมาแห่งอารยธรรมไทย กิจกรรมภายในงานประกอบด้วย นมัสการพระพุทธรูปศิลา หิน พระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ คู่บ้านคู่มือง พร้อมชมจิตรกรรมฝาผนังแห่งยุคต้นกรุงรัตนโกสินทร์ ณ พระที่นั่งพุทไธสวรรย์ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังมี การสาธิตและจำหน่ายชาจีนและชาญี่ปุ่น อาหารหวานตำรับชาววังและงานเย็บปักถักร้อย งานศิลปวัฒนธรรม สินค้า ประเภทเครื่องหอมประทีปพิวตำรับไทยโบราณ สินค้า OTOP ของที่ระลึก พร้อมชมการบรรเลงดนตรีไทย-สากล จากสำนัก การสังคีต กรมศิลปากร ทั้งนี้ มีผู้สนใจสอบถามเกี่ยวกับการเปิดพิพิธภัณฑ์ในยามค่ำคืน (Night at the Museum) ได้แก่ ระยะเวลาการจัดงาน กิจกรรมภายในงาน อัตราค่าเข้าชมงาน เป็นต้น

๑.๒ บริการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายให้เป็นสายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนการใช้บริการ ด้านเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๔๑,๔๕๐ ครั้ง จำแนกเป็น การใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ GCC 1111 จำนวน ๔๐,๗๑๘ ครั้ง และการใช้บริการผ่านช่องทางของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านเว็บไซต์ www.1111.go.th จำนวน ๒๙ ครั้ง ผ่าน PSC 1111 (Mobile Application) จำนวน ๑๕๔ ครั้ง และผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๕๔๙ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงตามรูปที่ ๘

สัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ



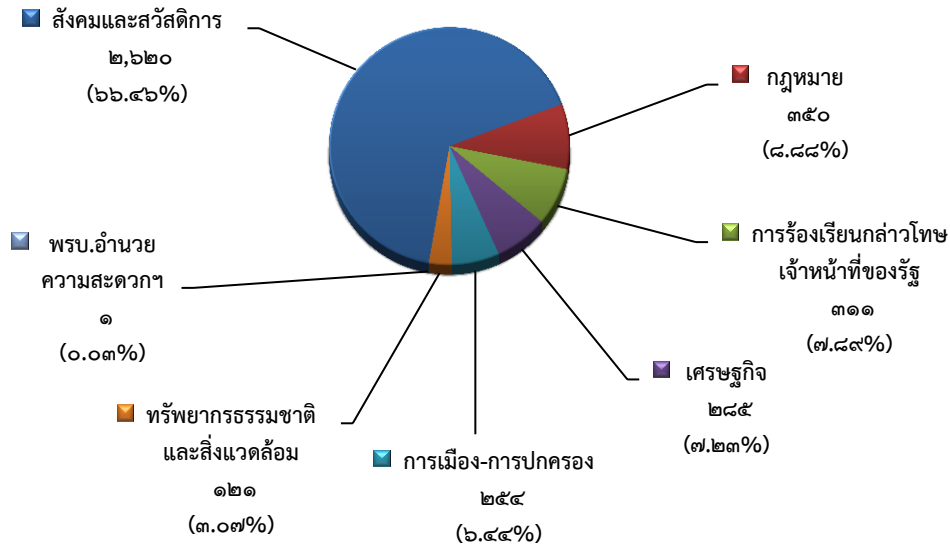
รายการ	โทรศัพท์	www.1111.go.th	PSC 1111 (Mobile Application)	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	40,718	29	154	549	41,450
ร้อยละ	98.23	0.07	0.37	1.33	100

รูปที่ ๘ แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางต่าง ๆ

การติดต่อใช้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ จำนวน 40,718 ครั้ง จำแนกเป็นการให้บริการ จำนวน 18,824 ครั้ง การระบายความเครียด จำนวน 21,255 ครั้ง และการที่ประชาชนยกเลิกการติดต่อก่อนได้รับบริการ จำนวน 639 ครั้ง ทั้งนี้ การให้บริการ จำนวน 18,824 ครั้ง ประกอบด้วย การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน 3,604 ครั้ง การสอบถามข้อมูล จำนวน 9,300 ครั้ง การโอนสายไปยัง สปน. จำนวน 25 ครั้ง การติดตามผล และอื่น ๆ จำนวน 5,895 ครั้ง

การให้บริการด้านเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางที่เป็นการรับเรื่องร้องเรียนใหม่ จำนวน 3,442 เรื่อง สามารถจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสังคมและสวัสดิการ จำนวน 2,620 เรื่อง ด้านกฎหมาย จำนวน 350 เรื่อง ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 301 เรื่อง ด้านเศรษฐกิจ จำนวน 285 เรื่อง ด้านการเมือง - การปกครอง จำนวน 254 เรื่อง ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 121 เรื่อง พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ จำนวน 1 เรื่อง ดังแสดงตามรูปที่ ๙

สัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕



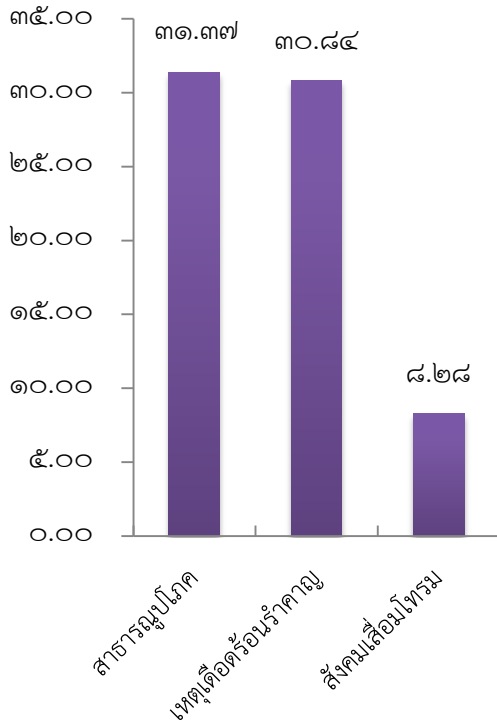
รายการ	สังคมและสวัสดิการ	กฎหมาย	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	เศรษฐกิจ	การเมือง - การปกครอง	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พ.ร.บ.อำนาจความสะอาดฯ	รวม
จำนวน	๒,๖๒๐	๓๕๐	๓๑๑	๒๘๕	๒๕๔	๑๒๑	๑	๓,๙๔๒
ร้อยละ	๖๖.๔๖	๘.๘๘	๗.๘๙	๗.๒๓	๖.๔๔	๓.๐๗	๐.๐๓	๑๐๐

รูปที่ ๙ แสดงสัดส่วนการรับเรื่องร้องเรียน (เรื่องใหม่) จำแนกตามประเภทเรื่อง

ทั้งนี้ การให้บริการเรื่องร้องเรียนใหม่มีประเภทเรื่องที่ GCC 1111 สามารถปิดเรื่องได้ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้าและประปา จำนวน ๑๒๐ เรื่อง เรื่องที่ติดต่อประสานงานแจ้งเหตุกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ศูนย์เรนทร ศูนย์เอราวัณ ฯลฯ จำนวน ๗๕๙ เรื่อง

สังคมและสวัสดิการ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

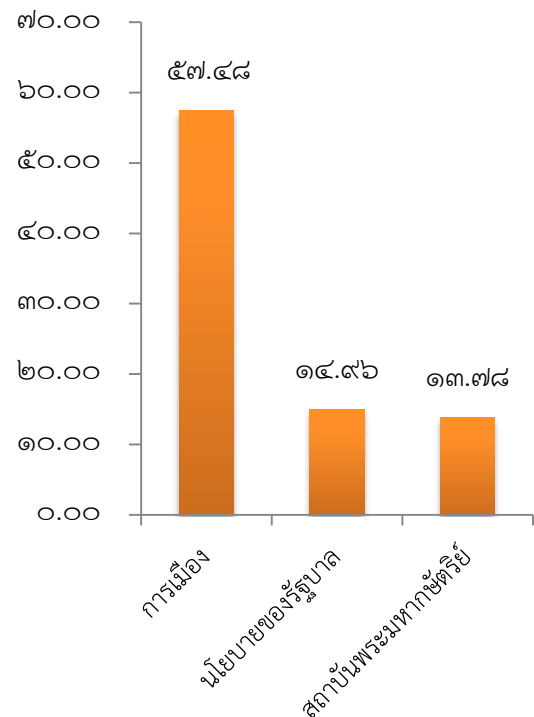


- สาธารณูปโภค** ร้อยละ ๓๑.๓๗ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการคิดค่าเอฟที (ค่าไฟฟ้า) ที่เพิ่มขึ้น ขอให้แก้ไขปัญหารถบรรทุกติดดินร่วนหล่นบนพื้นผิวถนน ฯลฯ
- เหตุเดือดร้อนรำคาญ** ร้อยละ ๓๐.๘๔ ได้แก่ แจ้งเหตุ กรณีประสบปัญหาเสียงดังรบกวนจากการจับกลุ่มดื่มสุรา ขอให้แก้ไขปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร ฯลฯ
- สังคมเสื่อมโทรม** ร้อยละ ๘.๒๘ ได้แก่ ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณีบริเวณ ร้านนวดแผนโบราณ ร้านสปา ขอให้แก้ไขปัญหา เหตุเดือดร้อนรำคาญจากการสัญจรของรถบรรทุกพ่วงสลิปแพลล้อ ฯลฯ

การเมือง-การปกครอง

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

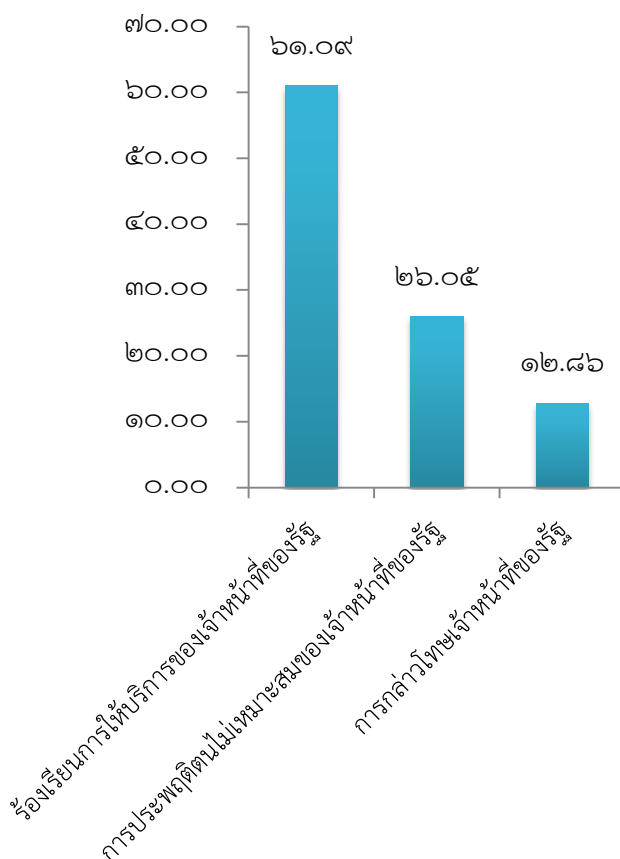
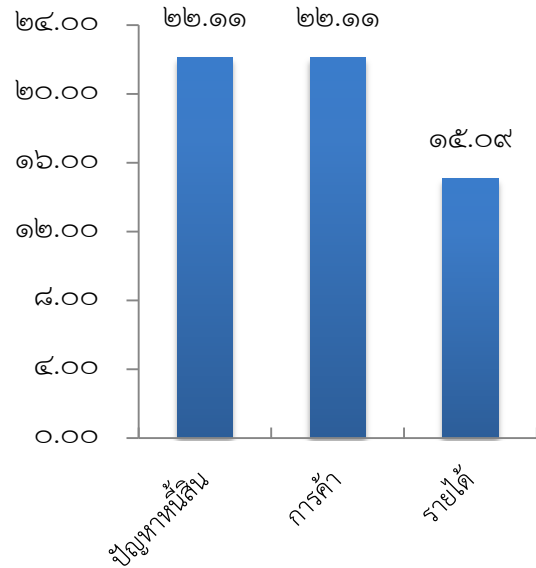
- การเมือง** ร้อยละ ๕๗.๔๘ ได้แก่ ขอชมเชยและให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของท่านนายกรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ด้านการบริหารประเทศ โดยประชาชนเห็นว่านายกรัฐมนตรี ได้ บริหารประเทศอย่างเต็มความสามารถมาตลอด ช่วยเหลือประชาชนและประเทศมีการพัฒนามากขึ้น ฯลฯ
- นโยบายของรัฐบาล** ร้อยละ ๑๔.๙๖ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกาศงดจัดงานเคหะตะวัน ปีใหม่ ประจำปี ๒๐๒๓ ฯลฯ
- สถาบันพระมหากษัตริย์** ร้อยละ ๑๓.๗๘ ได้แก่ ขอให้พิจารณาตรวจสอบกรณีมีการแอบอ้างสถาบันพระมหากษัตริย์เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่เข้าข่ายหมิ่นสถาบันพระมหากษัตริย์ ฯลฯ



เศรษฐกิจ

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ปัญหาหนี้สิน** ร้อยละ ๒๒.๑๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบเอกสารของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับปัญหาหนี้สินนอกระบบ ฯลฯ
- การค้า** ร้อยละ ๒๒.๑๑ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาราคาสินค้าราคาสูง ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้เร่งดำเนินการควบคุมราคาสินค้า ประเภทหน้ากากอนามัย ฯลฯ
- รายได้** ร้อยละ ๑๕.๐๙ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ มาตรการเยียวยาประชาชนในช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๖๖ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำ ฯลฯ



การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

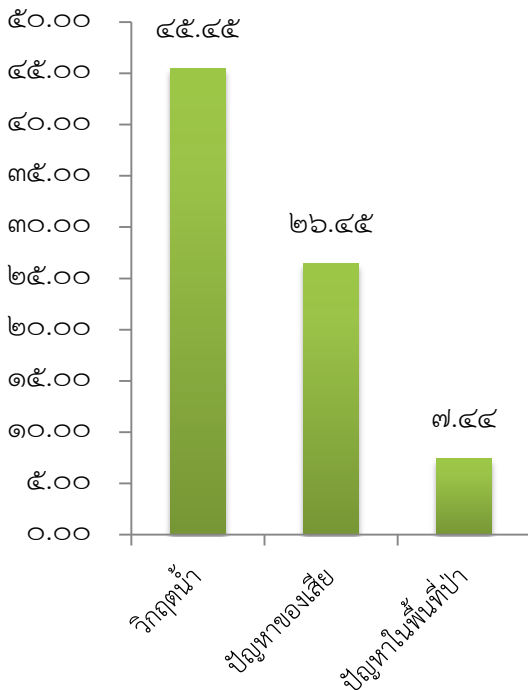
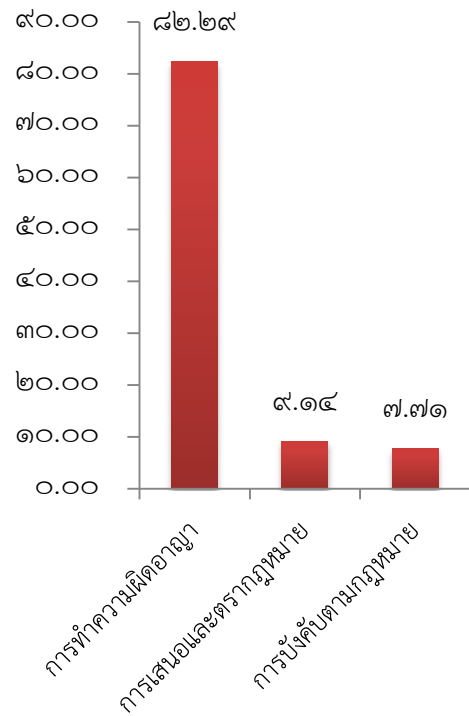
จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๖๑.๐๙ ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานประกันสังคม ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร ฯลฯ
- การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ร้อยละ ๒๖.๐๕ ได้แก่ ขอความเป็นธรรมกรณี ถูกทำร้ายและข่มขู่จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขอให้ตรวจสอบการบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน และการขออนุญาตที่ดินในพื้นที่ป่าสงวน ฯลฯ
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต** ร้อยละ ๑๒.๘๖ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบความไม่โปร่งใสในการก่อสร้างโครงการน้ำประปาหมู่บ้าน ขอให้ตรวจสอบการแก้ไขข้อมูลใบเสร็จรับเงินน้ำมันเชื้อเพลิงในลักษณะทุจริตของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ฯลฯ

กฎหมาย

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- การกระทำความผิดอาญา** ร้อยละ ๘๒.๒๙ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ กรณีถูกหลอกให้โอนเงิน เพื่อสมัครสินเชื่อผ่านทางแอปพลิเคชัน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการหลอกให้สมัครงานผ่านช่องทางสังคมออนไลน์ facebook ฯลฯ
- การเสนอและตรากฎหมาย** ร้อยละ ๙.๑๔ ได้แก่ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดมากขึ้น ในกรณีการฆ่าข่มขืน ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปลดล็อกกฎหมายเกี่ยวกับกัญชา ฯลฯ
- การบังคับตามกฎหมาย** ร้อยละ ๗.๗๑ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการตั้งด่านตรวจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหารถบรรทุกชนดินและทรายที่ไม่คลุมผ้าใบ ฯลฯ



ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จัดลำดับเรียงจากมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

- วิกฤตน้ำ** ร้อยละ ๔๕.๔๕ ได้แก่ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์น้ำท่วม ขอความช่วยเหลือกรณีต้องการกระสอบทราย เพื่อวางแนวกระสอบป้องกันน้ำท่วม ฯลฯ
- ปัญหาของเสีย** ร้อยละ ๒๖.๔๕ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา กรณีพบเห็นการเผาขยะ ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการลดใช้ถุงพลาสติก ฯลฯ
- ปัญหาในพื้นที่ป่า** ร้อยละ ๗.๔๔ ได้แก่ ขอให้ตรวจสอบการลักลอบตัดไม้ทำลายป่า และ บุกรุกพื้นที่ป่าชายเลนและป่าสงวน ขอให้ตรวจสอบการบุกรุกพื้นที่ป่าเพื่อเปิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน ฯลฯ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๑๐๐ ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน

๒. ด้านการสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๑ การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล

๒.๑.๑ บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ (๑๑๑๑ กต ๕)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษจากรัฐบาล เป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการสอบถามสถานการณ์ภัยพิบัติต่าง ๆ จำนวน ๑,๖๐๐ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๑.๖๓ 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 ธันวาคม ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูล จำนวน ๒,๗๘๙ ครั้ง คิดเป็นอัตราร้อยละ ๒.๘๔ ของจำนวนสายเรียกเข้าที่ให้บริการทั้งหมดในเดือนนี้

๒.๑.๓ การบูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ ของหน่วยงานภาครัฐอื่น

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

๒.๑.๓.๑ กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้บูรณาการงานบริการประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน โดยให้กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ยกระดับการให้บริการจากระดับกรมให้เป็นระดับกระทรวง ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ และใช้ชื่อ “สายด่วนยุติธรรม” (Justice Call Center) เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรมแก่ประชาชน โดยใช้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๗ ตามเดิม โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๑,๕๙๗ ครั้ง

๒.๑.๓.๒ กรมคุมประพฤติ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๘ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๓๗ ครั้ง

๒.๑.๓.๓ กรมบังคับคดี

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ แก่กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๗๙ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๕๐๗ ครั้ง

๒.๑.๓.๔ ศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center : AFNC)

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

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (AFNC) ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๗ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๘๙๐ ครั้ง

๒.๑.๓.๕ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (เน็ตประชารัฐ)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) บูรณาการช่องทางร่วมใช้ หมายเลข ๑๑๑๑ สำหรับโครงการเน็ตประชารัฐ ภายใต้หมายเลข ๑๑๑๑ กต ๘๘ โดยในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีสายการให้บริการ จำนวน ๒,๑๑๘ ครั้ง

๒.๒ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ

๒.๒.๑ การให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ให้บริการตามข้อตกลงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ดังนี้

- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.) มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๑,๓๑๓ เรื่อง ได้แก่ การขอยุ่ต่อในประเทศไทย การแจ้งอยู่ในราชอาณาจักรเกิน ๙๐ วัน การยื่นขอเปลี่ยนแปลงการตรวจลงตรา การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ รายชื่อประเทศที่ได้รับการยกเว้นการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

- กรมสรรพากร มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๕๑๗ เรื่อง ได้แก่ มาตรการซื้อปดมีคืน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สิทธิในการยกเว้นภาษี กรณีกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) การหักลดหย่อนภาษี ของผู้มีเงินได้ พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ ๔๘) พ.ศ. ๒๕๖๒ (e-Payment) เป็นต้น

- สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ มีประชาชนสนใจสอบถาม จำนวน ๒๕ เรื่อง ได้แก่ การแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน ชื่อเต็มและชื่อ ภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด เป็นต้น

๒.๒.๒ การประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ได้ประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรม ในการ ให้บริการประชาชน กรณีรับเรื่องร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ โดยได้ดำเนินการรับเรื่อง และประสานส่งต่อ ผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับ หน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยง ทัวถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ เพื่อให้ การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการแก้ไขปัญหาสำหรับประชาชนนั้น ได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็น ปัจจุบันพร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๒๘ เรื่อง และประชาชนขอติดตามผล จำนวน ๑๘๓ เรื่อง รวมทั้งสิ้น จำนวน ๖๑๑ เรื่อง และได้ดำเนินการประสานงานส่งต่อผ่านระบบไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนต่อไป

๒.๒.๓ การประสานความร่วมมือกับสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

ตามที่สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้จัดตั้ง “ศูนย์ฮอตไลน์แจ้งภัยทางพระพุทธศาสนา” เพื่อรับเรื่องราวเกี่ยวกับภัยทางพระพุทธศาสนา และจากการประชุมคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาทาง พระพุทธศาสนา ครั้งที่ ๑/๒๕๕๗ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้นำเสนอ การดำเนินการประเด็นแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ โดยผ่านช่องทาง ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลข ๑๑๑๑

สำหรับผลการดำเนินงานในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน ๒๘ เรื่อง เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระสงฆ์ การจัดกิจกรรมสวดมนต์ข้ามปี การแจ้งจัดงานนมัสการ พระบรมสารีริกธาตุ (ภูเขาทอง) ประจำปี ๒๕๖๕ เป็นต้น มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง ได้แก่ ขอให้ ตรวจสอบพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่าง ๆ ของพระสงฆ์ เช่น พระสงฆ์ลักลอบเสพยาเสพติด บริเวณวัด พระสงฆ์ ยืนรับบิณฑบาตอยู่กับที่ บริเวณตลาด แทนที่จะเดินบิณฑบาต ตามบ้านเรือนของประชาชนและสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีรายงานข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ ขอแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำรูปพระสงฆ์ มาประกอบภาพโฆษณาที่ไม่เหมาะสม 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 ธันวาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนสนใจติดต่อใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ผ่าน GCC 1111 รวมทั้งสิ้น จำนวน ๗๕ เรื่อง แบ่งเป็นสอบถามข้อมูล จำนวน ๖๒ เรื่อง เสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๑๓ เรื่อง โดยข้อมูลที่ประชาชนสนใจ ได้แก่ ความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อเสนอ กรณีกฎหมาย-ถ่ายคลิปของบุคคลอื่น และการนำไปเผยแพร่ ข้อเสนอ กรณีกฎหมายติดกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

๓. ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๓.๑ การพัฒนาคุณภาพบุคลากร

๓.๑.๑ การจัดอบรมพนักงานรับสายโดยวิทยากร

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้มีการจัดอบรมพนักงานรับสายเพื่อมุ่งเน้นเพิ่มองค์ความรู้และทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

๓.๑.๑.๑ หลักสูตรองค์ความรู้และทักษะการให้บริการงาน Call Center สำหรับพนักงานรับสายใหม่ โดยมีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาในการทำงาน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงาน Call Center มาตรฐานคุณภาพและทักษะในการให้บริการรวมทั้งการให้องค์ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและบริการของภาครัฐ โดยจัดอบรมให้กับพนักงานรับสายที่จะเข้ามาปฏิบัติงานใหม่จำนวน ๒๕ คน ในระหว่างวันที่ ๑ - ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นการอบรมผ่านเว็บไซต์การอบรม (Online) และ ตั้งแต่วันที่ ๒๐ - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นการอบรมการใช้ระบบในสถานที่ปฏิบัติงาน (Onsite)

๓.๑.๑.๒ หลักสูตรเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการรับสายสำหรับพนักงานรับสายที่ให้บริการในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ หลักสูตร “ภาษาทางการในการสนทนา” อบรมพนักงานรับสายจำนวน ๕๑ คน ในระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นการอบรม ในห้องอบรม (Onsite)

๓.๑.๒ การสรุปข้อควรระวังก่อนการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย

- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ยกเว้นค่าผ่านทางพิเศษของทางพิเศษ ๓ สายทาง ได้แก่ ทางพิเศษเฉลิมมหานคร ศรีรัช และอุดรรัถยา ในวันที่จันทร์ที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๕ และวันเสาร์ที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ ตั้งแต่เวลา ๐๐.๐๑ น. ถึง ๒๔.๐๐ น. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางของประชาชนในวันหยุด

และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน รวมทั้งช่วยลดปัญหาจราจรติดขัดบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ และขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน (SOS) ผ่านทาง Application “EXAT Portal”

- ตำรวจไซเบอร์ แจ้งเตือนแนวทางป้องกันแก่ประชาชน กรณีที่ผู้กักขังธนาคาร หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ไว้กับแอปพลิเคชันต่าง ๆ แต่กลับถูกหักเงินออกไปโดยไม่ทราบสาเหตุเป็นจำนวนหลายหมื่นบาท โดยควรหลีกเลี่ยงการให้หักเงินในบัญชีธนาคารอัตโนมัติ ใช้วิธีเก็บเงินปลายทาง หรือชำระสินค้าผ่าน QR code แทน ทั้งนี้ บัญชีธนาคารที่ผูกไว้กับแอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์ควรมีจำนวนเงินไม่มาก พร้อมหลีกเลี่ยงการกดลิงก์ หรือติดตั้งแอปพลิเคชันที่ไม่รู้จัก

- คณะรัฐมนตรี มีมติอนุมัติให้กรมทางหลวง (ทล.) ดำเนินโครงการทางหลวงพิเศษหมายเลข ๘๒ สายทางยกระดับบางขุนเทียน - บ้านแพ้ว โดยให้เอกชนร่วมลงทุนในการดำเนินงานและบำรุงรักษา (O&M) สำหรับระยะเวลาของโครงการร่วมลงทุน O&M รวมทั้งสิ้นไม่เกิน ๓๒ ปี นับแต่วันเริ่มดำเนินงานที่ ทล. กำหนดไว้ในหนังสือแจ้งให้เริ่มงาน แบ่งเป็น ระยะเวลาการออกแบบและก่อสร้างไม่เกิน ๒ ปี และระยะเวลาการดำเนินงานและบำรุงรักษาไม่เกิน ๓๐ ปี นับจากปีที่เปิดให้บริการ

- สำนักงานประกันสังคม เชิญชวนผู้ประกันตน ม. ๓๓ และ ม. ๓๙ ที่มีอายุตั้งแต่ ๕๐ ปี ขึ้นไป มาใช้สิทธิฉีดวัคซีนไขหวัดใหญ่ฟรี เพื่อป้องกันโรคแก่ผู้ประกันตนที่มีสิทธิสามารถเข้ารับการฉีดวัคซีนไขหวัดใหญ่ได้ที่สถานพยาบาลตามสิทธิ ปีละ ๑ ครั้ง โดยขยายระยะเวลาจนถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ทั้งนี้ ผู้ประกันตนสามารถติดต่อนัดหมาย และเข้ารับการฉีดวัคซีนไขหวัดใหญ่ได้ที่สถานพยาบาลตามสิทธิของผู้ประกันตน กรณีสถานพยาบาลตามสิทธิของผู้ประกันตนไม่มีวัคซีนไขหวัดใหญ่ให้บริการ สามารถติดต่อสำนักงานประกันสังคม โทรศัพท์ ๐ ๒๙๕๖ ๒๕๐๐-๑๐ หรือเว็บไซต์ : www.sso.go.th

- กรมการขนส่งทางบก เปิดเผยถึงความคืบหน้าในการปรับอัตราค่าโดยสารรถแท็กซี่ในอัตราใหม่ ว่าขณะนี้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมได้ลงนามในคำสั่งประกาศกระทรวงคมนาคม เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรื่อง กำหนดอัตราค่าจ้างบรรทุกโดยสาร และค่าบริการอื่น ๆ สำหรับบรรทุกจ้างบรรทุกโดยสารไม่เกิน ๗ คน ที่จดทะเบียนในกรุงเทพมหานครแล้ว และต้องรอส่งเรื่องดังกล่าวไปยังคณะรัฐมนตรี เพื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษา จึงจะมีผลบังคับให้มีการจัดเก็บค่าโดยสารแท็กซี่อัตราใหม่ได้ สำหรับขั้นตอนที่จะปรับราคาแท็กซี่ใหม่เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วนั้น กรมการขนส่งทางบกจะเปิดให้ผู้ประกอบการแท็กซี่ หรือเจ้าของแท็กซี่ที่จดทะเบียนกว่า ๘๐,๐๐๐ คัน นำมิเตอร์รถแท็กซี่ไปปรับจูนให้เป็นการคำนวณตามราคาใหม่ตามต้นสังกัด และนำรถ หรือ มิเตอร์ที่มีการปรับจูนแล้วมาให้กรมการขนส่งทางบกตรวจสอบและลงทะเบียนซึ่งคาดว่าจะใช้เวลาตรวจสอบมิเตอร์คำนวณราคาใหม่แล้วเสร็จใน ๖๐ วัน

ทั้งนี้ มีการทบทวนกระบวนการให้บริการ โดยให้พนักงานรับสายทำความเข้าใจรูปแบบ การบันทึกประเภทเรื่อง ในกรณีต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน

๓.๑.๓ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ อยู่ที่อัตราร้อยละ ๘๗.๓๐ ซึ่งยังคงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

๓.๑.๔ คำชมเชยจากผู้ใช้บริการ

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนโทรเข้ามาชมเชยการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) จำนวน ๑๑ เรื่อง โดยประชาชนได้ชมเชยพนักงานในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตรงประเด็นและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้สอบถามรวมถึงมีน้ำเสียงที่เต็มใจให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมการแข่งขันฟุตบอลโลก ๒๐๒๒ โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และ มาตรการช่วยเหลือผู้พิการที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 และ ประชาชนยังชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ ที่เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียน และประสานงานไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการช่วยเหลือ เช่น ประชาชนแจ้งเรื่องขอความเป็นธรรมกรณีถูกเรียกเก็บค่าน้ำประปาที่ไม่ได้ใช้งานจริง ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องและส่งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว ทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากการประปาส่วนภูมิภาคที่ชัดเจน นอกจากนี้ ยังขอชมเชยพนักงาน ที่รับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และสามารถประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ร้องประทับใจในการให้บริการที่รวดเร็วของ GCC 1111

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 ซึ่งในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๕๔๖ ครั้ง มีผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ จำนวน ๓๕,๙๐๒ ครั้ง โดยเรื่องที่ประชาชนสนใจ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ไพร่ชนไทยเปิดบริการทายผลฟุตบอลโลกปี ๒๐๒๒ ด้วยโปสการ์ดออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน Prompt Post กสทช. ย้ำ เครื่องหมาย + นำหน้าเบอร์โทร รู้ไว้ ให้ระวัง เป็นเบอร์ที่โทรจากต่างประเทศ พระประวัติสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา เป็นต้น

๓.๒.๒ ช่องทาง Social Network

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

๓.๒.๒.๑ Twitter

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๑๖๑ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๗๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๑ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๖๒๐,๖๒๖ ครั้ง มีผู้แชร์ ๒,๐๓๖ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๖๔๒ ครั้ง รวมทั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ติดตามผ่านทาง Twitter รวมทั้งสิ้น ๑๓๐,๗๑๑ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แนะนำ ๔ วิธีสังเกตสินค้ามือสองก่อนตัดสินใจซื้อ ๒) ระวังกลายเป็นรับซื้อของโจร ๓) ธนาคารแห่งประเทศไทย แจ็งเตือนภัย เพจขายธนบัตรปลอม ๓) โครงการโรคเอดส์แห่งสหประชาชาติ ยกไทยเป็นผู้นำรับมือโรคเอดส์ระดับโลก เป็นประเทศแรกของเอเชีย-แปซิฟิก ที่จัดการถ่ายถอดเชื้อ HIV จากแม่สู่ลูก ๔) ผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล งวดประจำวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ๕) ผู้บัญชาการทัพเรือภาคที่ ๑ ยืนยัน ปฏิบัติการค้นหา ๓๐ ลูกเรือ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และจะช่วยเหลือ ค้นหาจนกว่าเจอครบทุกคน หวังพบในสภาพที่ปลอดภัย



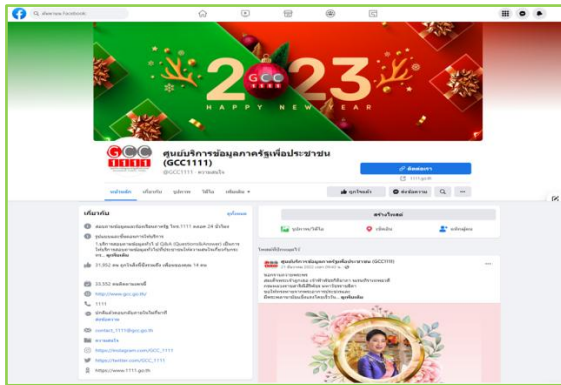
ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Twitter GCC_1111



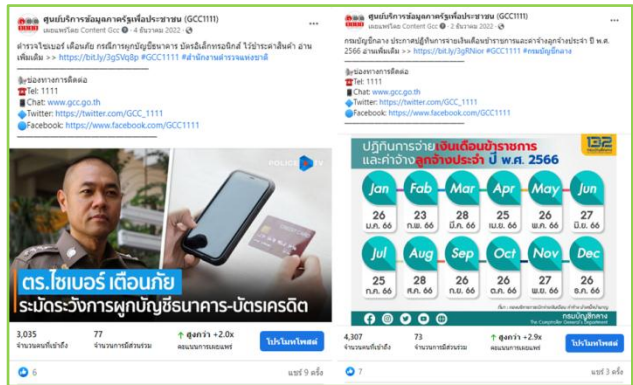
ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Twitter

๓.๒.๒.๒ Facebook

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑,๑๖๑ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๗๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๑ มีผู้เข้าชมโพสต์ ๕๙,๕๙๓ ครั้ง มีผู้แชร์ ๔๑๓ ครั้ง มีผู้กด Like Post ๑,๕๒๓ ครั้ง รวมทั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบัน มีผู้ชื่นชอบหน้าเพจทั้งสิ้น ๓๑,๙๕๑ คน ข้อความที่มีผู้เข้าถึงมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ๑) แถงการณ์สำนักพระราชวัง เรื่อง สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทิราเทพยวดี กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา ทรงพระประชวร ณวันที่ ๒ ๒) กรมบัญชีกลาง ประกาศปฏิทินการจ่ายเงินเดือนข้าราชการและค่าจ้างลูกจ้างประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ๓) ตำรวจไซเบอร์ เตือนภัยกรณีการผูกบัญชีธนาคาร บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ไร้ค่าธรรมเนียม ๔) กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการฉีดวัคซีนโควิด ๑๙ ในโรงพยาบาล สังกัดกรุงเทพมหานคร (กทม.) ๕) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยืนยันใบสั่งอิเล็กทรอนิกส์เป็นใบสั่งจริง ตำรวจจราจรได้เริ่มใช้งานใบสั่งอิเล็กทรอนิกส์พร้อมกันทั่วประเทศ ตั้งแต่ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นมา โดยเป็นการนำระบบเทคโนโลยีและฐานข้อมูลมาใช้ออกไปสั่ง เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพ เป็นต้น



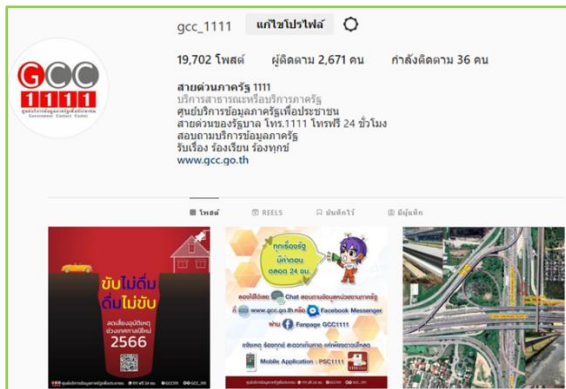
ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Facebook GCC1111



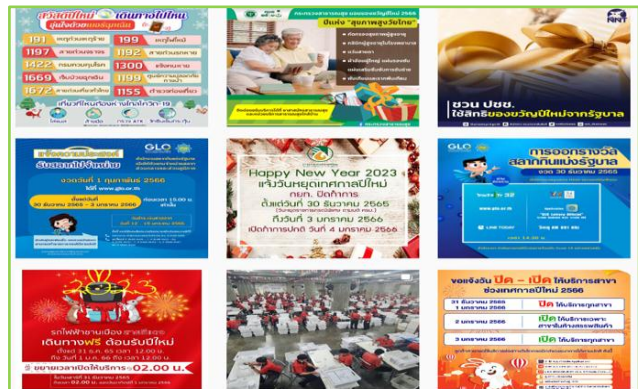
ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

๓.๒.๒.๓ Instagram

มีการโพสต์ข้อความ และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๖๘๙ ครั้ง เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน ๑๒๘ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๒ ปัจจุบันมีผู้ติดตามทั้งสิ้น ๒,๖๗๑ คน ข้อความที่ลงโพสต์ ได้แก่ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เปิดจำหน่ายบัตรโดยสาร MRT Plus ราคาพิเศษ ถึง ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ เพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ให้ประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แลก “ระบบตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ” มีผลวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ แนะนำ “รถเสียบนมอเตอร์เวย์” ต้องทำอย่างไรถึงจะปลอดภัย กรมการแพทย์ เตือนประชาชนช่วงฤดูหนาวอาจเกิดโรคตาแห้ง เป็นต้น



ภาพตัวอย่าง หน้าแรก Instagram



ภาพตัวอย่าง การประชาสัมพันธ์ผ่าน Instagram

๓.๒.๒.๔ เว็บไซต์ Pantip.com

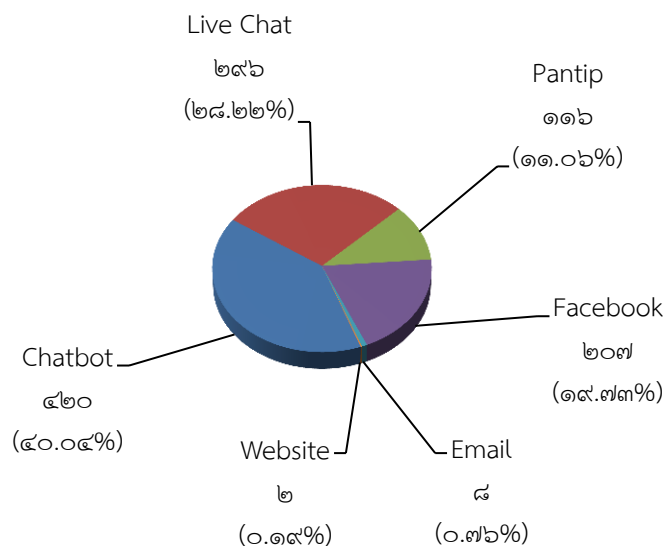
GCC 1111 ได้สมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ Pantip.com ภายใต้ชื่อ “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111” มีการเข้าไปตอบกระทู้ จำนวน ๑๑๖ กระทู้ ลดลงจากเดือนก่อน ๗ กระทู้ คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๙ รวมทั้งตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบันมีการตอบกระทู้ทั้งสิ้น จำนวน ๓๐,๐๑๑ กระทู้ โดยตัวอย่างที่ประชาชนตั้งกระทู้ถาม ได้แก่ การประกาศผลการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีสูญหาย เป็นต้น

๓.๓ การนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐบนสื่อออนไลน์

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

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ มีปริมาณการติดต่อใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๔๙ ครั้ง แบ่งเป็นช่องทาง Chatbot จำนวน ๔๒๐ ครั้ง Live Chat จำนวน ๒๙๖ ครั้ง Pantip จำนวน ๑๑๖ ครั้ง Facebook จำนวน ๒๐๗ ครั้ง E-mail จำนวน ๘ ครั้ง และ Website จำนวน ๒ ครั้ง โดยมีสัดส่วนการใช้บริการ ดังแสดงในรูปที่ ๑๐

สัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์



รายการ	Chatbot	Live Chat	Pantip	Facebook	Email	Website	รวม
จำนวน	๔๒๐	๒๙๖	๑๑๖	๒๐๗	๘	๒	๑,๐๔๙
ร้อยละ	๔๐.๐๔	๒๘.๒๒	๑๑.๐๖	๑๙.๗๓	๐.๗๖	๐.๑๙	๑๐๐

รูปที่ ๑๐ แสดงสัดส่วนการใช้บริการสอบถามข้อมูลจำแนกตามช่องทางสื่อออนไลน์

สำหรับจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น ๙๕๒ เรื่อง ประกอบด้วย จำนวนเรื่องที่ทำให้บริการผ่านช่องทาง Chatbot จำนวน ๓๔๗ เรื่อง Live Chat จำนวน ๒๒๔ เรื่อง Pantip จำนวน ๑๕๐ เรื่อง Facebook จำนวน ๒๒๑ เรื่อง E-mail จำนวน ๘ เรื่อง และ Website จำนวน ๒ เรื่อง

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

ตัวอย่างคำถามกระทรวง ๕ ลำดับแรก ที่ประชาชนสนใจสอบถามผ่านสื่อออนไลน์



กระทรวงมหาดไทย

- การขอคัดเอกสารราชการ ๒ ภาษา
- การขอใช้ไฟฟ้าสำหรับบ้านอยู่อาศัย
- การขอติดตั้งประปาใหม่
- การจดทะเบียนหย่า
- การลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ



กระทรวงคมนาคม

- การขอใบแทนใบอนุญาตขับรถ กรณีชำรุด
- การจดทะเบียนรถที่นำเข้ามาใช้งานเอง
- การจดทะเบียนรถใหม่
- การจำหน่ายตัวรถไฟ
- การแจ้งเปลี่ยนเครื่องยนต์



สำนักนายกรัฐมนตรี

- วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี
- การจัดกิจกรรมวันพ่อแห่งชาติที่ท้องสนามหลวง
- นายกรัฐมนตรี มอบคำขวัญวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๖
- วันหยุดและวันสำคัญปี ๒๕๖๖
- สำนักนายกรัฐมนตรี จัดงานแฟชั่นวีคผ้าไหมไทยนานาชาติ



หน่วยงานอิสระ

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แถลง “ระบบตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ” มีผลวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖
- ช่องทางและวิธีการชำระค่าปรับของใบสั่ง
- เวลาทำการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
- โครงการ มหกรรมร่วมใจแก้หนี้ มีหนี้ต้องแก้ไข เริ่มต้นใหม่อย่างยั่งยืน
- กำหนดการจัดงานกาชาดประจำปี ๒๕๖๕






กระทรวงการคลัง


- การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลข้าราชการ และบุคคลในครอบครัว
- คุณสมบัติในการสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ
- ช่องทางการชำระเงินคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)
- การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้
- วิธีการตรวจสอบสถานะคืนเงินภาษี


ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) สามารถให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ สำเร็จภายในระยะเวลา ๓๐ นาที คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๗ ของจำนวนเรื่องที่ทำให้บริการ ทั้งนี้ จากการตรวจสอบคำถามกระทรวงต่าง ๆ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ พบว่า มีประชาชนเข้ามาขอขอบคุณในการตอบคำถามของ GCC 1111 จำนวน ๓๐ เรื่อง และชมเชย จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียน กรณีเปลี่ยนสีรถยนต์ตามรูปที่ ๑๑ - ๑ สอบถามเกี่ยวกับการทำ Passport ด้วยเครื่อง KIOSK ตามรูปที่ ๑๑ - ๒ สอบถามเกี่ยวกับการขยายเวลาจ่ายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ปี ๒๕๖๖ ตามรูปที่ ๑๑ - ๓

การเปลี่ยนสีรถยนต์ ...

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 6743344 6 ธันวาคม เวลา 12:04:19 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 6743344, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

 สมาชิกหมายเลข 6743344 6 ธ.ค. 65
จะเปลี่ยนสีรถยนต์ จากสีขาวเป็นสีแดง ต้องแจ้งขนส่งมัยครับ

 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111 6 ธ.ค. 65
เรียน สมาชิกหมายเลข 6743344
กรณีมีการเปลี่ยนสีรถยนต์ ต้องไปดำเนินการแจ้งเปลี่ยนสีรถยนต์ด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไข
- การดำเนินการดำเนินการแจ้งเปลี่ยนสีรถ ให้ดำเนินการแจ้ง ต่อนายทะเบียนขนส่ง ภายใน 7 วัน โดยภาษีของรถต้องเหลือไม่น้อยกว่า 30 วัน (หากภาษีของรถเหลือน้อยกว่า 30 วัน จะต้องชำระภาษีรถประจำปี) และสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนได้ โดยผู้รับมอบอำนาจ นำบัตรประจำตัวประชาชน แสดงต่อเจ้าหน้าที่
- ต้องนำรถเข้าตรวจสอบสภาพที่สำนักงานขนส่งด้วย ไม่สามารถตรวจสอบสภาพผ่านทาง ด.ร.อ.ได้
เอกสารและหลักฐาน
1. สมุดคู่มือจดทะเบียนรถ (ตัวจริง หรือ สำเนาก็ได้)
2. บัตรประชาชนตัวจริงของเจ้าของรถ
3. หนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ (กรณีที่เจ้าของรถไม่สะดวกไปดำเนินการ คิดอากรแสดงมี 10 บาท)
4. หลักฐานการเปลี่ยนสีของรถ เช่น ใบเสร็จรับเงินค่าจ้างทำสีเป็นต้น
ค่าธรรมเนียม
55 บาท
ค่าธรรมเนียมการตรวจสอบสภาพรถยนต์ 50 บาท
สถานที่ติดต่อ
สำนักงานขนส่งทั่วประเทศ
ขนส่ง.ขนส่งเขตพื้นที่ 5 (จตุจักร) ติดต่อที่อาคาร 2 กรมการขนส่งทางบก
- รถจักรยานยนต์ อาคาร 2 ชั้น 1
- รถเก๋ง อาคาร 2 ชั้น 2
- รถกระบะ อาคาร 2 ชั้น 3

Chutima
 สมาชิกหมายเลข 6743344 6 ธ.ค. 65
ขอบคุณครับ

รูปที่ ๑๑ - ๑ สอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียน กรณีเปลี่ยนสีรถยนต์

Passport

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 5 ธันวาคม เวลา 13:20:14 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111



สมาชิกหมายเลข 7032414 · 5 ธ.ค. 65
ขอทราบรายละเอียดการทำ Passport ด้วยเครื่อง Kiosk หน่อยค่ะ



ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 · 5 ธ.ค. 65
สวัสดีครับ คุณ สมาชิกหมายเลข 7032414
สำหรับบริการทำหนังสือเดินทางด้วยเครื่อง Kiosk
หลักเกณฑ์ หรือคุณสมบัติผู้ใช้บริการ
1. ผู้ที่จะใช้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป
2. เคยถือหนังสือเดินทางมาก่อน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวใด ๆ ระบบจะเปรียบเทียบข้อมูลจากเล่มเดิม
3. อายุต่ำกว่า 20 ปี บัตรตามตาต้องมีอายุ

ขั้นตอนการดำเนินการ

- ต่อแถวรับบัตรคิว
- เมื่อถึงลำดับคิวแล้ว ให้ไปที่ตู้ Kiosk ทำตามขั้นตอนที่เขียนไว้บนหน้าจอ จะมีเจ้าหน้าที่เข้ามาแนะนำวิธีใช้
- ถ่ายรูป สแกนลายนิ้วมือ สแกนม่านตา ด้วยตัวเอง เช่นลายเซ็นด้วยเม้าส์ปากกา
- จากนั้นไปต่อคิวชำระเงิน

เอกสารหลักฐาน

1. หนังสือเดินทางเล่มเก่า
2. บัตรประจำตัวประชาชน

ค่าธรรมเนียม

- 1,500 บาท (เล่ม 10 ปี)
- 1,000 บาท (เล่ม 5 ปี)
- สามารถสแกนจ่ายผ่าน QR CODE จาก MOBILE BANKING ทุกธนาคาร ไม่มีค่าธรรมเนียม (เริ่มเปิดให้บริการ วันที่ 5 ตุลาคม 2565)

การรับเล่ม

- ส่งเล่มทางไปรษณีย์ (EMS) โดยมีค่าบริการ 40 บาท ใช้เวลา 3-5 วันทำการ เฉพาะค่าส่งต้องจ่ายเงินสดเท่านั้น

สถานที่ให้บริการ

- สำนักงานหนังสือเดินทางสาขาปทุมธานี หรือ MBK Center (มาบุญครอง) ชั้น 5 โซน A
 - วันเวลาทำการ : จันทร์ - เสาร์ เวลา 10.00 - 18.00 น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)
 - โทรศัพท์ : 0 2126 7616
 - สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวบางใหญ่ ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต ชั้น G โซนสีเขียว
- เปิดให้บริการ :
วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 10.00 - 18.00 น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)
วันเสาร์ เวลา 10.00 - 18.00 น. (เริ่ม 20 ส.ค. 65)

หมายเหตุ

วันเสาร์งดให้บริการทำหนังสือเดินทางทูต/ราชการ และงดให้บริการเล่มด่วน
วันเสาร์รับ walk-in แล้วจองคิวออนไลน์ จำกัด 500 คิว/วัน
เครื่อง kiosk ให้บริการเฉพาะผู้ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปและมีหนังสือเดินทางแล้ว โดยนำเล่มเดิมมาแสดงพร้อมบัตรประชาชนและมีแอปธนาคาร ครับ

Sittiporn



สมาชิกหมายเลข 7032414 · 5 ธ.ค. 65

ข้อมูลละเอียดชัดเจนมากค่ะ



รูปที่ ๑๑ - ๒ สอบถามเกี่ยวกับการทำ Passport ด้วยเครื่อง KIOSK


ภาษีที่ดิน

สร้างโดย สมาชิกหมายเลข 7032414 12 ธันวาคม เวลา 12:20:41 น.
ผู้เข้าร่วม สมาชิกหมายเลข 7032414, ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111

สมาชิกหมายเลข 7032414 12 ธ.ค. 65
กม.หาดไทยมีประกาศขยายเวลาจ่ายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2566 เนื่องจากน้ำท่วมใหม่คะ

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สายด่วน 1111 12 ธ.ค. 65
เรียนคุณ สมาชิกหมายเลข 7032414
มีการขยายให้ครบ รายละเอียดเบื้องต้นดังนี้
กระทรวงมหาดไทย เห็นชอบขยายกำหนดเวลาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี พ.ศ. 2566 เป็นการทั่วไปออกไปอีก 2 เดือน ได้แก่
ขยายกำหนดเวลาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อประกาศ และจัดส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้เสียภาษีแต่ละ
รายทราบ จากเดิมภายในเดือนพฤศจิกายน 2565 เป็นภายในเดือนมกราคม 2566
ขยายกำหนดเวลาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อัตราภาษีที่จัดเก็บ และรายละเอียดอื่นที่
จำเป็น ในการจัดเก็บภาษี จากเดิมก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566 เป็นก่อนวันที่ 1 เมษายน 2566
ขยายกำหนดเวลาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแจ้งการประเมินภาษี โดยส่งแบบประเมินภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี จากเดิมภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2566
เป็นภายในเดือนเมษายน 2566
ขยายกำหนดเวลาของผู้เสียภาษีในการชำระภาษีตามแบบแจ้งการประเมินภาษี จากเดิมภายในเดือนเมษายน 2566 เป็นภายในเดือนมิถุนายน 2566
ขยายกำหนดเวลาของผู้เสียภาษีในการผ่อนชำระภาษี
งวดที่ 1 จากเดิมภายในเดือนเมษายน 2566 เป็นภายในเดือนมิถุนายน 2566
งวดที่ 2 จากเดิมภายในเดือนพฤษภาคม 2566 เป็นภายในเดือนกรกฎาคม 2566
งวดที่ 3 จากเดิมภายในเดือนมิถุนายน 2566 เป็นภายในเดือนสิงหาคม 2566
ขยายกำหนดเวลาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการมีหนังสือแจ้งเดือนผู้เสียภาษีที่มีภาษีค้างชำระ จากเดิมภายในเดือนพฤษภาคม 2566 เป็นภายใน
เดือนกรกฎาคม 2566
ขยายกำหนดเวลาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแจ้งรายการภาษีค้างชำระให้สำนักงานที่ดินหรือสำนักงานที่ดินสาขา จากเดิมภายในเดือนมิถุนายน
2566 เป็นภายในเดือนสิงหาคม 2566
โดยการขยายระยะเวลาดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าว เพื่อช่วยบรรเทาภาระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของประชาชน
ที่ได้รับผลกระทบและความเสียหายจากสถานการณ์ภัย
โดยผู้เสียภาษีจะมีระยะเวลาเตรียมการชำระภาษีและผ่อนชำระภาษีประจำปี พ.ศ. 2566 เพิ่มมากขึ้น
และไม่ต้องเสียเบี้ยปรับและเงินเพิ่มหากได้ชำระภาษีภายในกำหนดระยะเวลาที่ได้ให้ความเห็นชอบ

Kwanchai.

สมาชิกหมายเลข 7032414 12 ธ.ค. 65
เยี่ยมไปเลย 🙌🙌🙌/ ตอบดีจังเลยละเอียดด้วย 

รูปที่ ๑๑ - ๓ สอบถามเกี่ยวกับการขยายเวลาจ่ายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ปี ๒๕๖๖

๓.๔ ด้านการพัฒนาการให้บริการด้วยภาษาต่างประเทศ

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

สำหรับในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีผู้ใช้บริการสอบถามเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน ๒๔๗ เรื่อง ตัวอย่าง คำถาม - คำตอบ เช่น **สอบถาม ค่าปรับของชาวต่างชาติหากอยู่เกินระยะเวลาพำนัก** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : หากมารายงานตัวกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) จะเสียค่าปรับวันละ ๕๐๐ บาท แต่รวมแล้วไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ บาท **สอบถาม การเปิดให้บริการจองคิวผ่านช่องทางออนไลน์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑** ซึ่งพนักงานรับสายได้แนะนำ : กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ เปิดให้บริการจองคิวออนไลน์ โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปที่เว็บไซต์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง www.immigration.go.th (เลือกบริการออนไลน์) หรือ <https://bangkok.immigration.go.th> (เลือกเมนูจองคิวออนไลน์)

๓.๕ ด้านการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูล

GCC 1111 ได้ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่องทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ประสงค์จะประสานด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความเชื่อมโยงทั่วถึงเป็นปัจจุบัน และมีมาตรฐานเดียวกัน โดยให้คำนึงถึงการรักษาฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานไว้ ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้พร้อมรองรับการเชื่อมโยงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๕.๑ GCC 1111 ได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันสำหรับการให้บริการโดยพนักงานรับสายในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๘,๔๘๘ รายการ ประกอบด้วย

๓.๕.๑.๑ ข่าวและข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- กรมการขนส่งทางบกได้ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน จัดกิจกรรม “ตรวจรถฟรี ขับขี่ปลอดภัย” เพื่อให้บริการตรวจสภาพความพร้อมของรถยนต์และรถจักรยานยนต์เบื้องต้นก่อนเดินทาง โดยไม่คิดค่าบริการ เช่น การตรวจระบบเบรก สภาพยาง การทำงานของเครื่องยนต์ ระดับน้ำมันเครื่องและความสกปรกของน้ำมันเครื่อง หม้อน้ำและรอยรั่ว ไส้กรองอากาศ การทำงานของไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งจะได้รับ การดูแลจากช่างผู้ชำนาญาน นอกจากนี้ บางหน่วยงานยังมีบริการตรวจเช็กลูกหมากปีกนก ลูกปืนล้อ ตรวจถ่วงน้ำมันเชื้อเพลิง รวมถึงท่อและข้อต่อน้ำมันเชื้อเพลิงให้เพิ่มเติม ทั้งยังให้ส่วนลดค่าอะไหล่บางรายการอีกด้วย เจ้าของรถยนต์และรถจักรยานยนต์สามารถนำรถเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการของภาคีเครือข่ายภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ ที่มีป้ายประชาสัมพันธ์ “ตรวจรถฟรี ขับขี่ปลอดภัย” ได้ตั้งแต่วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

- สำนักงานประกันสังคม เปิดให้ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ และมาตรา ๓๙ สามารถแจ้งขอเปลี่ยนสถานพยาบาลใหม่ ประจำปี ๒๕๖๖ สามารถเริ่มเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ ในวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ โดยสามารถเลือกเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ใน ๔ ช่องทาง คือ ๑) ยื่นแบบการเลือกสถานพยาบาลในการรับบริการทางการแพทย์ สปส. ๙-๐๒ ได้ที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด/สาขา ทุกแห่งทั่วประเทศ ๒) ผ่านเว็บไซต์ www.sso.go.th ๓) ผ่าน Application SSO Connect ๔) ผ่าน Line official sso โดยเพิ่มเพื่อน @ssothai โดยผู้ประกันตนใช้บัตรประชาชนเพียงใบเดียวติดต่อยื่นขอรับสิทธิการรักษา สามารถตรวจสอบรายชื่อสถานพยาบาลได้ด้วยตนเองที่ www.sso.go.th

- คณะรัฐมนตรี (ครม.) อนุมัติปรับเพิ่มราคากลางจำหน่ายนม โครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียน ๐.๓๑ บาท ต่อถุง ต่อกล่อง สอดคล้องกับแนวทางการปรับราคานมพาณิชย์ ของกรมการค้าภายใน มีผลตั้งแต่วันที่ ครม. มีมติอนุมัติ เป็นต้นไป ดังนี้ นมโรงเรียนชนิดพาสเจอร์ไรส์ ราคากลางเดิม ๖.๕๘ บาท ต่อถุง ราคากลางใหม่ ๖.๘๙ บาท ต่อถุง และนมโรงเรียนชนิด ยู เอช ที ราคากลางเดิม ๗.๘๒ บาท ต่อกล่อง ราคากลางใหม่ ๘.๑๓ บาท ต่อกล่อง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดกิจกรรม “มหกรรมเที่ยวเมืองไทย Amazing ยิ่งกว่าเดิม” เพื่อเป็นการส่งเสริมการขายให้แก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวภายในประเทศ กระตุ้นการท่องเที่ยวที่กำลังฟื้นจากภาวะวิกฤติพร้อมรองรับการท่องเที่ยวที่จะกลับสู่สภาวะปกติในปี ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑๕-๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ ตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๐ น. - ๒๑.๐๐ น. ณ Exhibition Hall 5 ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

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

- มหกรรมร่วมใจแก้หนี้ มีหนี้ต้องแก้ไข เริ่มต้นใหม่อย่างยั่งยืน” ครั้งที่ ๓ กำหนดจัดขึ้นระหว่าง วันที่ ๑๖-๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๕ ณ ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเชียงใหม่ ระหว่าง ๑๐.๐๐ น.- ๑๘.๐๐ น. โดยมี สถาบันการเงินของรัฐ ธนาคารพาณิชย์ และหน่วยงานพันธมิตรร่วมออกบูธในงานมหกรรมจำนวนมาก ทั้งนี้ กิจกรรมในงาน ประกอบด้วย ๑) การแก้ไขหนี้สินเดิม โดยการผ่อนปรนเงื่อนไขการผ่อนชำระ ขยายระยะเวลาชำระหนี้ ลดดอกเบี้ย ค่าชำระ การคืนดอกเบี้ยในกรณีเป็นลูกหนี้ชำระดี ๒) สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ สินเชื่อโดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ปลอดชำระเงินต้นนานเป็นพิเศษ ๓) การค้ำประกันสินเชื่อ โดยผ่อนปรนค่าธรรมเนียมและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง ๔) ผลิตภัณฑ์เงินฝากดอกเบี้ยพิเศษเพื่อส่งเสริมการออม ๕) การให้คำปรึกษาทางออกให้ธุรกิจ คำปรึกษาทางการเงิน ความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ และการให้ความรู้ทางการเงิน การลงทุน และการออม ๖) การขายสินทรัพย์ NPA ของ สถาบันการเงินและบริษัทเอกชน ๗) การแนะแนวอาชีพจากกรมการจัดหางาน

- นายพรชัย ฐีระเวช ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ในฐานะโฆษกกระทรวงการคลังเปิดเผยว่า ตามที่กระทรวงการคลังได้ประกาศผลสถานะการลงทะเบียนโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ (โครงการฯ) เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ซึ่งมีผู้ลงทะเบียนที่มีสถานะแสดงข้อความว่า “สถานะการลงทะเบียนไม่สมบูรณ์” เนื่องจากข้อมูลของผู้ลงทะเบียนไม่ตรงตามฐานข้อมูลของกรมการปกครอง จำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๘๖,๔๒๓ ราย อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ผู้ลงทะเบียนกลุ่มดังกล่าว รวมถึงเพื่อให้มีการตรวจสอบความถูกต้อง และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลให้ได้มากที่สุด คณะกรรมการประชารัฐสวัสดิการเพื่อเศรษฐกิจฐานรากและสังคม ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในโครงการฯ จึงให้มีการตรวจสอบข้อมูลของผู้ลงทะเบียนที่กลุ่มดังกล่าวกับ กรมการปกครองอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งผลการตรวจสอบ ณ วันอังคารที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ พบว่า มีผู้ลงทะเบียนที่ผ่านการตรวจสอบข้อมูลและมีสถานะแสดงข้อความว่า “สถานะการลงทะเบียนสมบูรณ์” เพิ่มขึ้นจำนวนทั้งสิ้น ๑๓,๓๕๖ ราย

- นายบัญชา สุขแก้ว รองอธิบดีกรมประมง เปิดเผยว่ามีสัตว์น้ำที่ห้ามมิให้ผู้ใดครอบครอง ตามกฎหมายมาตรา ๖๔ จำนวน ๓ ชนิด ได้แก่ ปลาปิรันยา ปลาดุกไฟฟ้า ปลาไหลไฟฟ้า ซึ่งกฎหมายกำหนดห้ามมิให้ผู้ใดมีไว้ในครอบครองเนื่องจากอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายมนุษย์หรือต่อสัตว์น้ำอื่น สิ่งแวดล้อมของสัตว์น้ำ ทรัพยากรของบุคคลหรือสาธารณสมบัติ และสัตว์น้ำที่ห้ามมิให้ผู้ใดเพาะเลี้ยงตามกฎหมายมาตรา ๖๕ จำนวน ๑๓ ชนิด ได้แก่ (๑) ปลาหมอสีคางดำ (๒) ปลาหมอขี้เหล็ก (๓) ปลาหมอปัตเตอร์ (๔) ปลาทุกชนิดในสกุล Cichla และปลาลูกผสม (๕) ปลาเทราท์สายรุ้ง (๖) ปลาเทราท์สีน้ำตาล (๗) ปลากระพงปากกว้าง (๘) ปาโกไลแอท ไทเกอร์ฟิช (๙) ปลาเก๋หายก (๑๐) ปลาที่มีการดัดแปลงหรือตัดแต่งพันธุกรรม GMO LMO ทุกชนิด (๑๑) ปูขนจีน (๑๒) หอยมุกน้ำจืดจีน (๑๓) หมึกสายวงน้ำเงินทุกชนิดในสกุล Hapalochlaena กรมประมง จึงขอประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ เนื่องจากโทษของผู้กระทำความผิดตามมาตรา ๖๔ และ มาตรา ๖๕ ต้องระวางโทษ

จำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งเป็นโทษที่สูง ดังนั้น จึงไม่ยอมให้มีผู้ใดกระทำความผิดด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์

๓.๕.๒ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ Voicebot และ Chatbot โดยวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการทั้งจากระบบและตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการจากการโทรทดสอบจำนวน ๗๗๐ ครั้ง โดยจากการโทรทดสอบพบว่า BOT สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๗๖๗ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๑ และ BOT ไม่สามารถตอบคำถามได้ จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙ ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการดังกล่าว ได้ดำเนินการปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูล จำนวน ๖๐๐ รายการ ประกอบด้วย

๓.๕.๒.๑ การปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูลเพื่อให้บริการผ่านระบบ Voicebot จำนวน ๓๐๐ รายการ โดยแบ่งเป็น Intent จำนวน ๓๒ รายการ Training Phrase จำนวน ๒๖๘ รายการ กระทรวงที่มีการปรับปรุง/เพิ่มเติมมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงคมนาคม และกระทรวงแรงงาน

๓.๕.๒.๒ การปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูลเพื่อให้บริการผ่านระบบ Chatbot จำนวน ๓๐๐ รายการ โดยแบ่งเป็น Intent จำนวน ๒ รายการ Training Phrase จำนวน ๒๙๘ รายการ กระทรวงที่มีการปรับปรุง/เพิ่มเติมมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

๔. ด้านการประชาสัมพันธ์

จากการที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทำหน้าที่เป็นตัวแทนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐ โดยถือเป็นช่องทางหลักสำหรับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ถึงภารกิจ การดำเนินงาน รูปแบบการให้บริการ และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ดังนั้น GCC 1111 จึงดำเนินการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี

ทั้งนี้ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการเผยแพร่ข้อความและภาพประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ และโซเชียลเน็ตเวิร์ก ได้แก่ เว็บไซต์ www.gcc.go.th Twitter Facebook Instagram และภาพประชาสัมพันธ์ จำนวน ๘ ภาพ ดังนี้



๕ สถิตินดวงใจไทยนิรันดร์

๕ ธันวาคม วันคล้ายวันพระบรมราชสมภพ
พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร
มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

น้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณอันหาที่สุดมิได้
ข้าพระพุทธเจ้า คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน



ทรงพระเจริญ

เนื่องในโอกาสวันคล้ายวันประสูติ
สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทีราเทพยวดี
กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา

๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

ควรมีศรัทธาและตั้งใจไปตลอดพระชนมชีพ
ข้าพระพุทธเจ้า คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน



ทรงพระเจริญ

ขอกราบถวายพระพร
สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา นเรนทีราเทพยวดี
กรมหลวงราชสาริณีสิริพัชร มหาวัชรราชธิดา
ขอให้ทรงหายจากพระอาการประชวรและมีพระพลานามัยแข็งแรงโดยเร็ววัน

ควรมีศรัทธาและตั้งใจไปตลอดพระชนมชีพ
ข้าพระพุทธเจ้า คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่
ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

วันรัฐธรรมนูญ

ตรงกับ 10 ธันวาคมของทุกปี กำหนดขึ้นเพื่อระลึกถึงวันที่พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว
พระราชทานรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรสยาม ฉบับถาวรฉบับแรก ในวันที่ 10 ธันวาคม 2475
เพื่อเป็นหลักในการปกครองของประเทศให้แก่ประชาชนชาวไทย



GCC ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111 W5 24 ชม. GCC1111 GCC_1111



ขับไม่ดื่ม ดื่มไม่ขับ

ลดเสี่ยงอุบัติเหตุ ช่วงเทศกาลปีใหม่
2566



GCC ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111 W5 24 ชม. GCC1111 GCC_1111

"ติดเหล้ายัง"

แบบประเมินผลการดื่มแอลกอฮอล์



75% 25%

ไม่ว่าคุณจะติดสุราหรือไม่
การสูด หรือการเสียด้านสุรา คอวีซีที่ดีที่สุด
ที่จะลดความเสี่ยงต่อสุขภาพและอันตรายที่จะตามมา
การตัดสินใจที่จะมดยั้งอยู่กับตัวคุณ
คุณสามารถเลือกทางเดินให้กับตัวเองได้

GCC ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111 W5 24 ชม. GCC1111 GCC_1111

Happy New Year

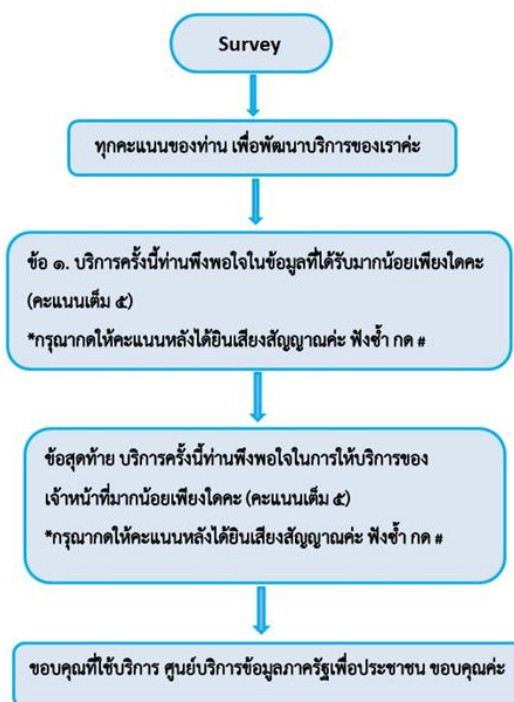


GCC ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111 W5 24 ชม. GCC1111 GCC_1111



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 ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยเป็นผลสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูล และด้านการให้บริการของพนักงานรับสาย คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ ๔.๘๗ จากผู้บริการที่สะดวกเข้าประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอัตโนมัติจำนวน ๑๐,๗๑๒ คน

ทั้งนี้ GCC 1111 ได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ การทบทวนข้อมูลที่ให้บริการแก่พนักงานรับสายก่อนเข้าปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ กรณีพบพนักงานรับสายได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับคะแนนต่ำกว่า ๓ หัวหน้างานจะแจ้งข้อบกพร่องแก่พนักงานรับสายและให้คำแนะนำ (Coaching) เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สรุปผลการดำเนินงาน

ตามที่ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ได้ดำเนินการให้บริการสอบถามข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน การให้บริการด้วยภาษาต่างประเทศ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูล อีกทั้งยังได้รับการกิจสนับสนุนโครงการพิเศษของรัฐบาลต่าง ๆ ซึ่งในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสาย	ไม่เกิน ๓๐ วินาที	๔ วินาที
อัตราการย่อยละการให้บริการสำเร็จ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๙๙.๒๒

ตารางแสดงผลการดำเนินงานของ GCC 1111

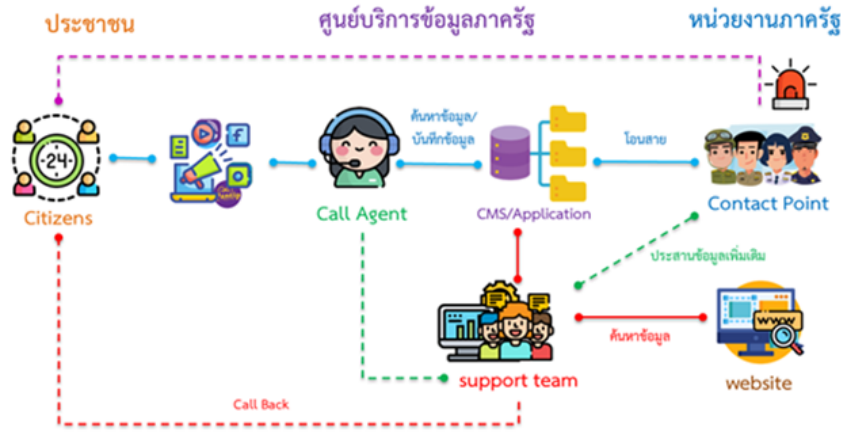
สรุปผลการดำเนินงานในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) มีค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าอยู่ที่ ๔ วินาที ดีกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้คือไม่เกิน ๓๐ วินาที และอัตราการให้บริการสำเร็จ ร้อยละ ๙๙.๒๒ สูงกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีผู้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ จำนวน ๙๘,๑๑๖ ครั้ง ดังนี้

๑๑๑๑ กค ๐	๑๑๑๑ กค ๒	๑๑๑๑ กค ๙	๑๑๑๑ กค ๕	๑๑๑๑ กค ๒๒	๑๑๑๑ กค ๗๗	๑๑๑๑ กค ๗๘	๑๑๑๑ กค ๗๙	๑๑๑๑ กค ๘๗	๑๑๑๑ กค ๘๘
สอบถาม ข้อมูล ภาครัฐ	รับเรื่อง ร้องเรียน	สอบถาม ข้อมูล ด้วยภาษา ต่างประเทศ	สอบถาม ข้อมูล สถานการณ์ ภัยพิบัติ	สอบถาม ข้อมูลบริการ พ.ร.บ.อำนวยการ ความสะดวก ฯ	กรม คุ้มครอง สิทธิและ เสรีภาพ (สายด่วน ยุติธรรม)	กรมคุม ประพฤติ	กรม บังคับคดี	ศูนย์ ประสาน งานและ แก้ไข ปัญหา ข่าวปลอม	โครงการ เน็ตประชา รัฐ
๔๕,๕๗๔	๔๐,๗๑๘	๒๘๖	๑,๖๐๐	๒,๗๘๙	๑,๕๙๗	๓๗	๒,๕๐๗	๘๙๐	๒,๑๑๘

ทั้งนี้ การใช้บริการ หมายเลข ๑๑๑๑ กด ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ	จำนวน	๔๕,๕๗๔	ครั้ง	จำแนกเป็น
การใช้บริการสอบถามผ่าน Voicebot	จำนวน	๒๖,๒๐๐	ครั้ง	
การใช้บริการสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent)	จำนวน	๑๙,๓๗๔	ครั้ง	

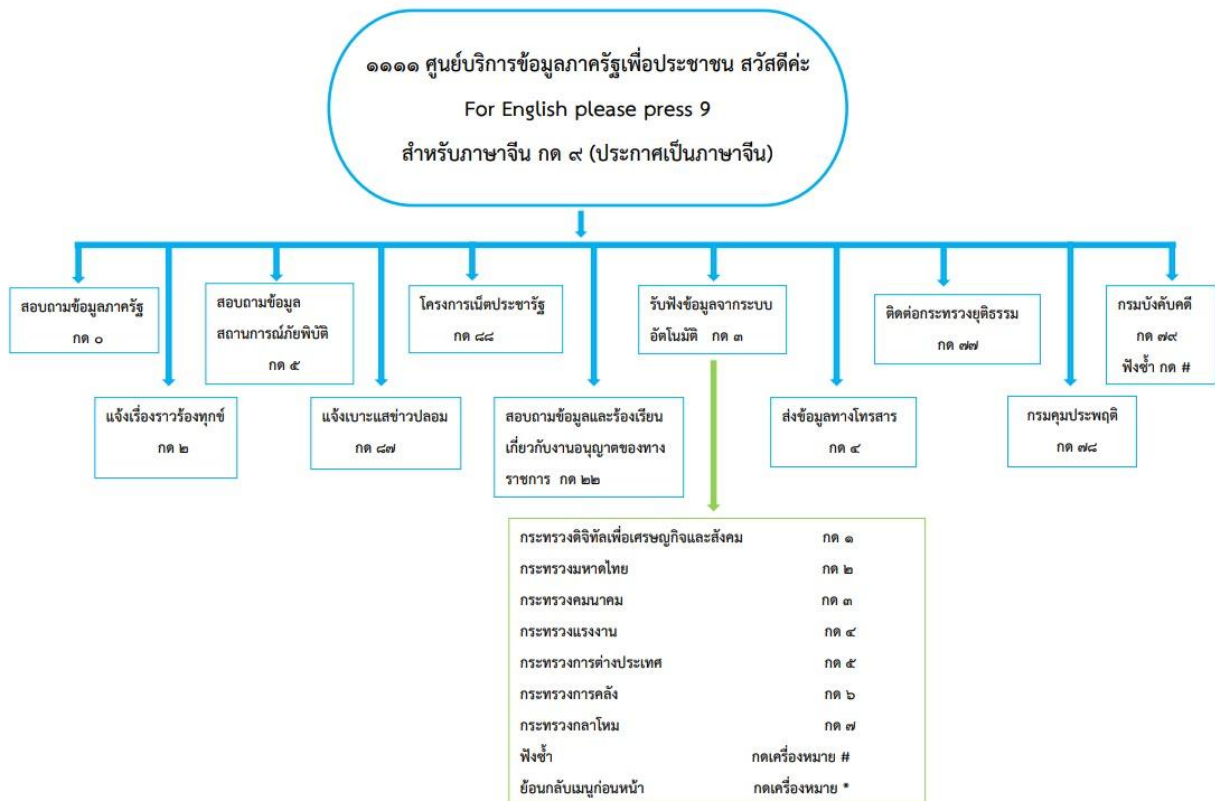
กระบวนการให้บริการด้านการบริการข้อมูล



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 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) contact_1111@gcc.go.th Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (<https://www.facebook.com/GCC1111>) Twitter : GCC_1111 (https://twitter.com/GCC_1111) Instagram (https://instagram.com/GCC_1111) Pantip : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑ เว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ 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 ในกรณีที่เป็นการถามเชิงลึก 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 ธันวาคม ๒๕๖๕

ส่วนงาน	Information
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙,๕๒๙
กระทรวงการคลัง	๗,๔๓๑
กระทรวงมหาดไทย	๕,๔๗๒
สำนักนายกรัฐมนตรี	๒,๓๔๕
กระทรวงคมนาคม	๒,๐๑๑
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๙๖๑
กระทรวงแรงงาน	๑,๔๙๔
กระทรวงการต่างประเทศ	๑,๔๗๐
กระทรวงยุติธรรม	๑,๔๖๓
กระทรวงสาธารณสุข	๑,๔๒๕
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑,๑๙๔
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๘๘๘
กระทรวงกลาโหม	๗๘๐
กระทรวงพาณิชย์	๕๘๔
กระทรวงวัฒนธรรม	๕๐๓
สำนักพระราชวัง	๓๗๘
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓๗๔
กระทรวงพลังงาน	๓๑๙
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒๘๑
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๒๐๑
กระทรวงศึกษาธิการ	๑๘๘
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑๐๒
กระทรวงอุตสาหกรรม	๙๐
ราชบัณฑิตยสถาน	๖๘
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๕๓
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๒๘
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๖
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๑๔
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑๑
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๔
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑
หน่วยงานอื่น ๆ	๙๑๐
รวม	๔๑,๕๘๘

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๖,๕๖๕	๖๘.๘๙
	๒	โครงการเน็ตประชารัฐ	๑,๒๓๕	๑๒.๙๖
	๓	พยากรณ์อากาศ	๖๐๑	๖.๓๑
	๔	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๔๐๘	๔.๒๘
	๕	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๗๙	๑.๘๘
	๖	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง GCC 1111	๘๕	๐.๘๙
	๗	การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ๑๑๑๑	๔๕	๐.๔๗
	๘	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๓๗	๐.๓๙
	๙	การเตรียมประกาศผู้โชคดีทายแชมป์ฟุตบอลโลก ๒๐๒๒ ของประเทศไทย	๓๔	๐.๓๖
	๑๐	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓๒	๐.๓๔
		คำถามอื่น ๆ	๓๐๘	๓.๒๓
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๙,๕๒๙	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการคลัง	๑	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๔,๙๖๓	๖๖.๗๙
	๒	โครงการคนละครึ่ง	๑๘๕	๒.๔๙
	๓	โครงการประกันรายได้เกษตรกร	๑๖๒	๒.๑๘
	๔	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๑๔๖	๑.๙๖
	๕	มาตรการซื้อปดมีคืน	๑๔๓	๑.๙๒
	๖	กระทรวงการคลังและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มอบของขวัญปีใหม่ ๒๕๖๖	๑๔๑	๑.๙๐
	๗	โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๘๓	๑.๑๒
	๘	การให้ของขวัญปีใหม่สำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	๘๐	๑.๐๘
	๙	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๗๒	๐.๙๗
	๑๐	กองทุนการออมแห่งชาติ	๖๓	๐.๘๕
		คำถามอื่น ๆ	๑,๓๙๓	๑๘.๔๗
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๗,๔๓๑	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงมหาดไทย	๑	การทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/สูญหาย/ชำรุด	๖๓๘	๑๑.๖๖
	๒	การขอรับเบี่ยยังชีพคนพิการ	๓๒๒	๕.๘๘
	๓	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๓๑๑	๕.๖๘
	๔	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๒๑๖	๓.๙๕
	๕	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๒๑๒	๓.๘๗
	๖	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๑๖๘	๓.๐๗
	๗	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๑๖๗	๓.๐๕
	๘	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๑๖๒	๒.๙๖
	๙	การเปิดให้บริการฉีดวัคซีน COVID-19 สำหรับอายุ ๕ ปีขึ้นไป ทุกสัญชาติ ของศูนย์ฉีดวัคซีนฯ อาคารกีฬาเวสน์	๑๔๐	๒.๕๖
	๑๐	การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน	๑๑๙	๒.๑๘
		คำถามอื่น ๆ	๓,๐๑๗	๕๕.๑๔
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕,๔๗๒	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑	วันหยุดราชการประจำเดือนต่าง ๆ ในแต่ละปี	๑,๑๗๕	๕๐.๑๑
	๒	วิธีการและช่องทางการร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี	๓๑๔	๑๓.๓๙
	๓	มติคณะรัฐมนตรีเรื่องต่าง ๆ	๑๐๗	๔.๕๖
	๔	การให้ของขวัญปีใหม่ ๒๕๖๕ จากรัฐบาล	๗๘	๓.๓๓
	๕	คำขวัญวันเด็กประจำปีต่าง ๆ	๗๗	๓.๒๘
	๖	การจัดกิจกรรมวันคล้ายวันพระบรมราชสมภพ วันชาติ และวันพ่อแห่งชาติ	๕๑	๒.๑๗
	๗	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๔๒	๑.๗๙
	๘	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๙	๑.๖๖
	๙	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๓๒	๑.๓๗
	๑๐	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๒๕	๑.๐๗
		คำถามอื่น ๆ	๔๐๕	๑๗.๒๗
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๒,๓๔๕	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงคมนาคม	๑	วิธีการเดินทางและเส้นทางของ รถยนต์ส่วนบุคคลและรถประจำทาง	๑๗๑	๘.๕๐
	๒	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีครั้งแรก/หมดอายุ/ ชำรุด/สูญหาย	๑๖๑	๘.๐๑
	๓	การยกเว้นการเก็บค่าผ่านทางด่วน ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๑๙	๕.๙๒
	๔	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๙๑	๔.๕๓
	๕	การจัดกิจกรรม“ตรวจรถฟรี ชีบชีปลดภัย” ก่อนเดินทางช่วงปีใหม่ ฟรี	๘๓	๔.๑๓
	๖	วัน - เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๗๒	๓.๕๘
	๗	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๖๖	๓.๒๘
	๘	การยกเว้นค่าผ่านทางมอเตอร์เวย์ของกรมทางหลวง	๖๓	๓.๑๓
	๙	รถไฟฟ้าสายสีชมพู และสายสีเหลือง "เลื่อนเปิดบริการ" เนื่องจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19	๖๐	๒.๙๘
	๑๐	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๕๗	๒.๘๓
		คำถามอื่น ๆ	๑,๐๖๘	๕๓.๑๑
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๒,๐๑๑	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑	รายละเอียดการให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)	๑,๓๑๓	๖๖.๙๖
	๒	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าของที่คอลเซ็นเตอร์	๒๖๑	๑๓.๓๑
	๓	การแจ้งความกรณีต่าง ๆ	๔๕	๒.๓๐
	๔	ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๓๕	๑.๗๘
	๕	การแนะนำ ๗ เส้นทางรถบรรทุก ๑๐ ล้อขึ้นไป ห้ามเดินรถช่วงเทศกาล ปีใหม่ ๒๕๖๖	๒๒	๑.๑๒
	๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติแถลงข่าวประชาสัมพันธ์ระบบบันทึกคะแนน ความประพฤติในการขับรถ	๑๖	๐.๘๒
	๗	อัตราและการชำระค่าปรับกรณีต่าง ๆ	๑๓	๐.๖๖
	๘	ระบบตัดคะแนนความประพฤติในการขับรถ	๑๑	๐.๕๖
	๙	การขอใบรับรองประวัติอาชญากรรม	๑๐	๐.๕๑
	๑๐	การขอสัญชาติไทย	๙	๐.๔๖
		คำถามอื่น ๆ	๒๒๖	๑๑.๕๒
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๙๖๑	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงแรงงาน	๑	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๑๙๑	๑๒.๗๘
	๒	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๑๖๑	๑๐.๗๘
	๓	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๙๗	๖.๔๙
	๔	การขอและต่ออายุใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว	๙๕	๖.๓๖
	๕	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๘๐	๕.๓๖
	๖	การเชิญชวนผู้ประกันตน มาตรา ๓๓ และ มาตรา ๓๙ ที่มีอายุตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป มาใช้สิทธิฉีดวัคซีนไขหวัดใหญ่ฟรี	๖๖	๔.๔๒
	๗	การเปลี่ยนสถานพยาบาลของบัตรประกันสังคม	๕๗	๓.๘๒
	๘	สวัสดิการการจ้างงาน	๕๖	๓.๗๕
	๙	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๕๑	๓.๔๑
	๑๐	การสมัครเป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจมาตรา ๓๙	๕๑	๓.๔๑
		คำถามอื่น ๆ	๕๘๙	๓๙.๔๒
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๔๙๔	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการต่างประเทศ	๑	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๓๐๗	๒๐.๘๘
	๒	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒๕๖	๑๗.๔๒
	๓	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๑๐๕	๗.๑๔
	๔	มาตรการและแนวปฏิบัติสำหรับคนไทยและคนต่างชาติที่ประสงค์จะเดินทางเข้าประเทศไทย	๘๗	๕.๙๒
	๕	การสำรองคิวล่วงหน้าทางอินเทอร์เน็ตและทางโทรศัพท์เพื่อยื่นคำร้องทำหนังสือเดินทาง	๖๘	๔.๖๓
	๖	การเปิดให้บริการทำหนังสือเดินทางด่วนภายในวันเดียว วันที่ ๓ - ๑๓ มกราคม ๒๕๖๖	๖๓	๔.๒๙
	๗	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๕๙	๔.๐๑
	๘	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๕๐	๓.๔๐
	๙	กรมการกงสุล เปิดทำพาสปอร์ต ในงานกาชาด ประจำปี ๒๕๖๕	๔๔	๒.๙๙
	๑๐	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตประเทศต่าง ๆ ประจำประเทศไทย	๓๙	๒.๖๕
		คำถามอื่น ๆ	๓๙๒	๒๖.๖๗
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๔๗๐	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงยุติธรรม	๑	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง สอบสวน	๑๒๖	๘.๖๑
	๒	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๘๙	๖.๐๘
	๓	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง คู่ความ	๗๔	๕.๐๖
	๔	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง ความรับผิดชอบเพื่อละเมิด	๔๘	๓.๒๘
	๕	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง ลหุโทษ	๔๒	๒.๘๗
	๖	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง ความรับผิดชอบในทางอาญา	๒๗	๑.๘๕
	๗	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒๕	๑.๗๑
	๘	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง อำนาจและหน้าที่ของศาล	๒๕	๑.๗๑
	๙	การยื่นคำร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดก	๒๔	๑.๖๔
	๑๐	ประเด็นคำถามกฎหมายเรื่อง ความผิดฐานลักทรัพย์และวิ่งราวทรัพย์	๒๒	๑.๕๐
		คำถามอื่น ๆ	๙๖๑	๖๕.๖๙
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๔๖๓	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงสาธารณสุข	๑	สรุปรายงานการติดเชื้อ COVID-19 ประจำวัน	๑๙๙	๑๓.๙๖
	๒	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ์	๙๑	๖.๓๙
	๓	ข้อมูลการให้บริการฉีดวัคซีน ของสถาบันโรคผิวหนัง	๘๑	๕.๖๘
	๔	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๖๑	๔.๒๘
	๕	ข้อมูลการให้บริการฉีดวัคซีน ของศูนย์ฉีดวัคซีนกระทรวงสาธารณสุข	๕๙	๔.๑๔
	๖	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๕๕	๓.๘๖
	๗	การเปิดหน่วยความร่วมมือ บริการฉีดวัคซีน COVID-19 นอกสถานพยาบาล	๕๑	๓.๕๘
	๘	รายละเอียดแอปพลิเคชัน หมอพร้อม	๔๖	๓.๒๓
	๙	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิ์ของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๓๘	๒.๖๗
	๑๐	การตรวจและรักษาเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)	๒๘	๑.๙๖
		คำถามอื่น ๆ	๗๑๖	๕๐.๒๕
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๔๒๕	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการพัฒนาศักยภาพและ ความมั่นคงของมนุษย์	๑	การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพคนพิการ	๕๕๐	๔๖.๐๖
	๒	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๗๓	๑๔.๔๙
	๓	การจดทะเบียนคนพิการ	๖๑	๕.๑๑
	๔	การปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๗	๓.๙๔
	๕	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒๑	๑.๗๖
	๖	เงินสงเคราะห์จัดหาศพผู้สูงอายุและยากไร้	๒๐	๑.๖๘
	๗	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๙	๑.๕๙
	๘	การจัดงานประมุขของหลุดจ่านำ ของสำนักงานธนานุเคราะห์	๑๙	๑.๕๙
	๙	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑๙	๑.๕๙
	๑๐	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๑๗	๑.๔๒
		คำถามอื่น ๆ	๒๔๘	๒๐.๗๗
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑,๑๙๔	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑	โปรแกรมการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ	๓๓๐	๓๗.๑๖
	๒	ผลการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ	๑๕๓	๑๗.๒๓
	๓	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๘๑	๙.๑๒
	๔	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๗๐	๗.๘๙
	๕	การจัดงาน "มหกรรมเที่ยวเมืองไทย Amazing ยิ่งกว่าเดิม"	๕๑	๕.๗๔
	๖	คำขวัญประจำจังหวัดต่าง ๆ	๓๙	๔.๓๙
	๗	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๓๔	๓.๘๓
	๘	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๒๓	๒.๕๙
	๙	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑๕	๑.๖๙
	๑๐	การแจ้งสาเหตุ ที่ กสทช. มีมติ "จอดำ" การถ่ายทอดสดฟุตบอลโลก ๒๐๒๒ ที่ดูผ่านจานดาวเทียม C-Band	๑๒	๑.๓๕
		คำถามอื่น ๆ	๘๐	๙.๐๑
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๘๘๘	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงกลาโหม	๑	การเทียบเวลามาตรฐาน	๓๒๒	๔๑.๒๘
	๒	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๙๒	๑๑.๘๐
	๓	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๕๙	๗.๕๖
	๔	รายละเอียดเหตุการณ์เรือหลวงสุโขทัยอัปปาง	๔๒	๕.๓๘
	๕	การแจ้งเปิดการเข้าสักการะนอกเวลาปกติ ศาลหลักเมือง กรุงเทพมหานคร	๔๐	๕.๑๓
	๖	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๑๙	๒.๔๔
	๗	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑๕	๑.๙๒
	๘	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๔	๑.๗๙
	๙	การดำเนินการซ่อมแซมปรับปรุงผิววงค์พระบรมราชานุสาวรีย์ อุทยานราชภักดิ์	๑๓	๑.๖๗
	๑๐	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก กองทัพอากาศ	๑๑	๑.๔๑
		คำถามอื่น ๆ	๑๕๓	๑๙.๖๒
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๗๘๐	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงพาณิชย์	๑	ราคาทองคำ	๑๙๔	๓๓.๒๒
	๒	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๗๐	๑๑.๙๙
	๓	โครงการประกันรายได้เกษตรกร	๖๙	๑๑.๘๑
	๔	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓๒	๕.๔๘
	๕	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๒๙	๔.๙๗
	๖	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๒๓	๓.๙๔
	๗	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๑๗	๒.๙๑
	๘	กระทรวงพาณิชย์เปิดเกณฑ์การยื่นแก้กฎหมายจัดตั้งบริษัท	๑๔	๒.๔๐
	๙	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ร่วมกับ Shopee จัดแคมเปญ "สุขใจซื้อของไทย"	๑๑	๑.๘๘
	๑๐	ราคาสินค้าอุปโภค - บริโภค	๘	๑.๓๗
		คำถามอื่น ๆ	๑๑๗	๒๐.๐๓
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕๘๔	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงวัฒนธรรม	๑	การจัดสวนต้นข้ามปี เสริมสิริมงคลทั่วไทย ส่งท้ายปีเก่า ต้อนรับศักราชใหม่ ๒๕๖๖	๙๓	๑๘.๕๙
	๒	การเที่ยววันตามปฏิทิน	๘๘	๑๗.๕๙
	๓	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๖๖	๑๓.๑๒
	๔	วันสำคัญของไทยที่ไม่ใช่วันหยุดราชการ	๕๔	๑๐.๗๔
	๕	การเปิดพิพิธภัณฑ์ในยามค่ำคืน (Night at the Museum)	๒๖	๕.๑๗
	๖	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๒๓	๔.๕๗
	๗	วันพระประจำเดือนต่าง ๆ	๑๗	๓.๓๘
	๘	การจัดกิจกรรม จิบชาชมวัง ปี ๒ (Tea Talks)	๑๖	๓.๑๘
	๙	การจัดใหญ่งานมหรรมวัฒนธรรมแห่งชาติ “วิถีถิ่น วิถีไทย” ปี ๒๕๖๖	๑๕	๒.๙๘
	๑๐	การจัดรายการพิเศษในวันคริสต์มาส “นาฏกรรมสุขศรี สุนทรีย์พรปีใหม่”	๑๒	๒.๓๙
		คำถามอื่น ๆ	๙๓	๑๘.๕๙
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕๐๓	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักพระราชวัง	๑	ประวัติและความสำคัญของวันพ่อแห่งชาติ	๖๖	๑๗.๔๖
	๒	สำนักพระราชวัง เปิดให้ประชาชนร่วมลงนามถวายพระพร สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภา	๖๑	๑๖.๑๔
	๓	แถลงการณ์สำนักพระราชวัง เรื่อง สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าพัชรกิติยาภาฯ ทรงพระประชวร	๖๐	๑๕.๘๘
	๔	การเข้าชมพระบรมมหาราชวัง วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) และพระอุโบสถ ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ๒๕๖๖	๔๘	๑๒.๗๐
	๕	ระเบียบการเข้าชมพระบรมมหาราชวังและวัดพระศรีรัตนศาสดาราม	๒๙	๗.๖๗
	๖	แถลงการณ์สำนักพระราชวัง เรื่อง พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินี ทรงติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	๑๔	๓.๗๐
	๗	พระนามพระมหากษัตริย์ไทยตั้งแต่รัชกาลที่ ๑-๑๐	๑๔	๓.๗๐
	๘	วันคล้ายวันพระบรมราชสมภพ ของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร	๙	๒.๓๘
	๙	การพระราชทานปฏิทินหลวง แก่ผู้ที่มาลงนามถวายพระพร เนื่องในเทศกาลวันขึ้นปีใหม่ ๒๕๖๖	๗	๑.๘๕
	๑๐	สถานที่ลงนามถวายพระพรเนื่องในเทศกาลวันขึ้นปีใหม่	๖	๑.๕๙
		คำถามอื่น ๆ	๖๔	๑๖.๙๓
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๓๗๘	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑	การรายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ในพื้นที่ต่าง ๆ	๗๘	๒๐.๘๖
	๒	การประกาศยกเว้นค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติ เนื่องในเทศกาล สงกรานต์ปีใหม่ต้อนรับปีใหม่ ๒๕๖๖	๕๔	๑๔.๔๔
	๓	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓๑	๘.๒๙
	๔	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำ และน้ำบาดาล	๒๑	๕.๖๒
	๕	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๕	๔.๐๑
	๖	การจัดงาน "มหกรรม ทส. พบประชาชน ครั้งที่ ๓"	๑๔	๓.๗๔
	๗	การตรวจสอบ ตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๑๔	๓.๗๔
	๘	การจองคิวเข้าอุทยานแห่งชาติล่วงหน้าผ่าน Mobile Application QueQ	๑๓	๓.๔๘
	๙	การขออนุญาตเจาะน้ำบาดาล	๑๑	๒.๙๔
	๑๐	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๑๐	๒.๖๗
		คำถามอื่น ๆ	๑๑๓	๓๐.๒๑
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๓๗๔	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงพลังงาน	๑	ราคาน้ำมัน	๑๔๘	๔๖.๓๙
	๒	ปตท. มอบของขวัญให้คนไทย เต็มเต็มความสุขช่วงเทศกาลปีใหม่ ไม่ ปรับขึ้นราคาน้ำมัน ๑๑ วัน	๒๕	๗.๘๔
	๓	การตรึงราคาค่าไฟฟ้าวมกราคม - เมษายน ๒๕๖๖ ไว้ที่ ๔.๗๒ บาท ต่อหน่วย เท่าเดิม	๒๒	๖.๙๐
	๔	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๗	๕.๓๓
	๕	รายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตรา ๑๒	๑๖	๕.๐๒
	๖	การตรึงราคาแก๊สหุงต้ม LPG อยู่ที่ ๔๐๘ บาทต่อถัง ๑๕ กิโลกรัม	๑๕	๔.๗๐
	๗	การปรับลดราคาน้ำมันในกลุ่มเบนซินส่วนน้ำมันในกลุ่มดีเซลราคาคงเดิม	๑๑	๓.๔๕
	๘	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๙	๒.๘๒
	๙	ของขวัญปีใหม่จากใจรัฐบาล ๒๕๖๖	๘	๒.๕๑
	๑๐	ราคาแก๊สหุงต้ม	๘	๒.๕๑
		คำถามอื่น ๆ	๔๐	๑๒.๕๓
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๓๑๙	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๔๐	๑๔.๒๓
	๒	การประกาศกำหนด “ฤดูน้ำแดง”	๓๓	๑๑.๗๔
	๓	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๒๔	๘.๕๔
	๔	การบังคับใช้กฎหมายห้ามครอบครองสัตว์น้ำ ๓ ชนิด และ ห้ามนำเข้า นำออก ๑๓ ชนิด	๑๖	๕.๖๙
	๕	ราคายางพารา	๑๕	๕.๓๔
	๖	โครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยาง	๑๑	๓.๙๒
	๗	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิต เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๘	๒.๘๕
	๘	วิธีตรวจสอบผลการรับการสนับสนุนตามโครงการรัฐ	๘	๒.๘๕
	๙	การจัดที่ดินทำกินให้เกษตรกรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อ เกษตรกรกรรม (ส.ป.ก.)	๗	๒.๔๙
	๑๐	การควบคุมสิทธิ์ที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม (ส.ป.ก.)	๖	๒.๑๔
		คำถามอื่น ๆ	๑๑๓	๔๐.๒๑
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๒๘๑	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑	การจัดงานเกษตรแฟร์	๕๗	๒๘.๓๖
	๒	การจัดกิจกรรมงานวันเด็ก และงานปีใหม่สำหรับเด็ก ประจำปี ๒๕๖๖ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล	๒๔	๑๑.๙๔
	๓	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๙	๙.๕๕
	๔	การชวนชมปรากฏการณ์ฝนดาวตกเจมินิดส์ หรือ ฝนดาวตก กลุ่มดาวคนคู่	๑๓	๖.๔๗
	๕	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑๑	๕.๔๗
	๖	การจัดกิจกรรมดูดาว NARIT Public Night	๖	๒.๙๙
	๗	การแจ้งตารางการฉีดวัคซีนซิโนไฟเซอร์ (ฝาสีม่วง) สำหรับอายุตั้งแต่ ๑๘ ปี ขึ้นไป ของโรงพยาบาลศิริราช	๖	๒.๙๙
	๘	การบริจาคร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๕	๒.๔๙
	๙	การจัดกิจกรรม “ถนนสายวิทยาศาสตร์ รับวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๖”	๔	๑.๙๙
	๑๐	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๓	๑.๔๙
		คำถามอื่น ๆ	๕๓	๒๖.๓๖
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๒๐๑	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงศึกษาธิการ	๑	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๓๘	๒๐.๒๑
	๒	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑๗	๙.๐๔
	๓	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๕	๗.๙๘
	๔	การจัดพิธีเพื่อถวายพระพรแด่พระองค์ภาและงดจัดงานรื่นเริงในช่วงปีใหม่ ๒๕๖๖	๑๐	๕.๓๒
	๕	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๙	๔.๗๙
	๖	การดำเนินการกรณีวุฒิการศึกษาสูญหาย	๘	๔.๒๖
	๗	โครงการศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (Fix it Center) ตรวจสอบภาพรถผู้ใช้รถใช้ถนนในเทศกาลปีใหม่	๗	๓.๗๒
	๘	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๖	๓.๑๙
	๙	ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพ จัดแสดงภาพยนตร์เต็มโดม เดือนธันวาคม ๒๕๖๕	๕	๒.๖๖
	๑๐	กระทรวงศึกษาธิการ ยกระดับคุณภาพการศึกษา มอบเป็นของขวัญปีใหม่ ๒๕๖๖	๔	๒.๑๓
		คำถามอื่น ๆ	๖๙	๓๖.๗๐
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๘๘	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	๑	ประวัติความเป็นมาของวันรัฐธรรมนูญ	๔๗	๔๖.๐๘
	๒	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๑๖	๑๕.๖๙
	๓	ประธานรัฐสภา มอบคำขวัญ วันเด็กแห่งชาติประจำปี ๒๕๖๖ “ประเทศรุ่งเรือง เมื่อบ้านเมืองสุจริต”	๙	๘.๘๓
	๔	ความคืบหน้าการยกเลิกร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจาก การใช้เช็ค พ.ศ. ๒๕๓๔	๕	๔.๙๐
	๕	สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยตามหมวดและ มาตราต่าง ๆ	๔	๓.๙๒
	๖	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๓	๒.๙๔
	๗	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๓	๒.๙๔
	๘	การประชุมสภาผู้แทนราษฎร เรื่องการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) กัญชา กัญชง พ.ศ. ในวาระ ๒	๒	๑.๙๖
	๙	ที่ประชุมรัฐสภา มีมติไม่รับหลักการวาระ ๑ “กฎหมายปลดล็อกทองถิ่น” ด้วยคะแนน ๒๕๔ ต่อ ๑๔๕ เสียง	๒	๑.๙๖
	๑๐	ลำดับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน	๑	๐.๙๘
		คำถามอื่น ๆ	๑๐	๙.๘๐
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๐๒	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑	การขออนุญาตเกี่ยวกับวัตถุดิบทราย	๑๖	๑๗.๗๘
	๒	การจัดงานอุตสาหกรรมแฟร์ “สินค้าดี เพื่อประชาชน” ครั้งที่ ๕	๑๕	๑๖.๖๗
	๓	รายชื่อผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัด	๑๔	๑๕.๕๖
	๔	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๕	๕.๕๖
	๕	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๕	๕.๕๖
	๖	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๔	๔.๔๔
	๗	อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๓	๓.๓๓
	๘	โครงการเงินช่วยเหลือเกษตรกรชาวไร่อ้อย	๒	๒.๒๒
	๙	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม	๒	๒.๒๒
	๑๐	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๒	๒.๒๒
		คำถามอื่น ๆ	๒๒	๒๔.๔๔
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๙๐	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
ราชบัณฑิตยสถาน	๑	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๓๓	๔๘.๕๓
	๒	วิธีการอ่าน เขียน และสะกดคำที่ถูกต้อง	๑๗	๒๕.๐๐
	๓	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๖	๘.๘๓
	๔	ความหมายของคำศัพท์ต่าง ๆ ในภาษาอังกฤษ	๔	๕.๘๘
	๕	ความหมายของคำศัพท์ภาษาไทยต่าง ๆ	๓	๔.๔๑
	๖	ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน	๒	๒.๙๔
	๗	ช่องทางการค้นหาคำศัพท์ออนไลน์ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน	๑	๑.๔๗
	๘	ความหมายและการใช้คำราชาศัพท์ต่าง ๆ	๑	๑.๔๗
	๙	รายชื่อผู้บริหารราชบัณฑิตยสถาน	๑	๑.๔๗
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๖๘

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑	การเตรียมแผนการเลือกตั้งใหญ่ ในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๖	๗	๑๓.๒๑
	๒	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๕	๙.๔๓
	๓	การกำหนดวันเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	๔	๗.๕๕
	๔	การจัดตั้งพรรคการเมือง	๔	๗.๕๕
	๕	คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	๔	๗.๕๕
	๖	ที่มาของสมาชิกผู้แทนราษฎร	๓	๕.๖๖
	๗	วาระการดำรงตำแหน่งของสมาชิกสภาท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ	๓	๕.๖๖
	๘	ความผิดเกี่ยวกับบัตรเลือกตั้ง ส.ส.	๒	๓.๗๗
	๙	นโยบายพรรคการเมือง	๒	๓.๗๗
	๑๐	วิธีคิดคำนวณ ส.ส. แบบบัญชีรายชื่อ	๒	๓.๗๗
		คำถามอื่น ๆ	๑๗	๓๒.๐๘
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๕๓	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑	ที่ตั้งและเว็บไซต์วัดในพื้นที่ต่าง ๆ	๑๐	๓๕.๗๓
	๒	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๒	๗.๑๔
	๓	รายชื่อและจำนวนวัดในพื้นที่ต่าง ๆ	๒	๗.๑๔
	๔	การจัดกิจกรรมสวดมนต์ข้ามปี	๒	๗.๑๔
	๕	กฎหมายเถรสมาคม ฉบับที่ ๑๗ (พ.ศ. ๒๕๖๓) ว่าด้วยการแต่งตั้ง ถอดถอนพระอุปัชฌาย์	๑	๓.๕๗
	๖	การแจ้งจัดงานนมัสการพระบรมสารีริกธาตุ (ภูเขาทอง) ประจำปี ๒๕๖๕	๑	๓.๕๗
	๗	รายชื่อเจ้าอาวาสวัดต่าง ๆ	๑	๓.๕๗
	๘	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๑	๓.๕๗
	๙	ข้อมูลสถานปฏิบัติธรรม ของวัดในประเทศไทย	๑	๓.๕๗
	๑๐	การอุปสมบทหมู่เฉลิมพระเกียรติจังหวัดชัยนาท	๑	๓.๕๗
		คำถามอื่น ๆ	๖	๒๑.๔๓
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๒๘	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑	การให้บริการปรึกษากฎหมายแก่ประชาชน	๔	๒๕.๐๐
	๒	งานบริการของสำนักงานอัยการสูงสุด	๔	๒๕.๐๐
	๓	การมอบอำนาจโดยใช้คำสั่งศาลในกรณีศาลสั่งให้เป็นคนเสมือน ไร้ความสามารถ	๑	๖.๒๕
	๔	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๑	๖.๒๕
	๕	ช่องทางการปรึกษากฎหมาย	๑	๖.๒๕
	๖	เวลาและอัตราค่าบริการของสายด่วนสำนักงานอัยการสูงสุด	๑	๖.๒๕
	๗	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑	๖.๒๕
	๘	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานการสอบสวน สำนักงานอัยการสูงสุด	๑	๖.๒๕
	๙	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานอัยการคดีอาญา-คดีแพ่งตลิ่งชัน	๑	๖.๒๕
	๑๐	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานอัยการสูงสุด	๑	๖.๒๕
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด			๑๖	๑๐๐.๐๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสนใจใช้บริการมากที่สุด (สิบลำดับแรก)
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อ ประสานงานโครงการอัน เนื่องมาจากพระราชดำริ	๑	การจัดงาน “โครงการหลวง ๒๕๖๕” ภายใต้กิจกรรม สุขภาพดี ชีวิสุขสันต์...กับผลิตภัณฑ์โครงการหลวง	๑๒	๘๕.๗๑
	๒	ประวัติความเป็นมาของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๒	๑๔.๒๙
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		๑๔	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน	๑	การประกาศขายทอดตลาดทรัพย์สิน	๑๐	๙๐.๙๑
	๒	การกระทำที่ถือเป็นการกระทำความผิดฐานฟอกเงิน	๑	๙.๐๙
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		๑๑	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑	วุฒิสภา มีมติเห็นชอบให้ ศ.อุดม รัฐอมฤต ดำรงตำแหน่งตุลาการ ศาลรัฐธรรมนูญ	๒	๕๐.๐๐
	๒	การพิจารณา พ.ร.บ. กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เก็บดอกเบียผู้กู้ ๑% ต่อปี	๑	๒๕.๐๐
	๓	ที่มาของสมาชิกวุฒิสภา ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี ๒๕๖๐	๑	๒๕.๐๐
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		๔	๑๐๐.๐๐

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวน เรื่องที่สอบถาม ทั้งหมด
สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑	ความหมายของการทุจริตในภาครัฐ	๑	๑๐๐.๐๐
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		๑	๑๐๐.๐๐

รายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับ	รายการ
กระทรวงการคลัง	๑	ข้อมูล ปฏิทินการจ่ายเงินเดือนข้าราชการและค่าจ้างลูกจ้างประจำ ปี พ.ศ. ๒๕๖๖
	๒	ข้อมูล แนวทางการให้ความช่วยเหลือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
	๓	ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง รายงานฐานะการเงินประจำสัปดาห์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ศูนย์สำรองเงินตรา และกิจการธนบัตร
	๔	ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ผลการจำหน่ายพันธบัตรรัฐบาลเพื่อการบริหารหนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๑
	๕	กฎกระทรวงกำหนดลักษณะของเหรียญกษาปณ์ที่ระลิก ๑๐๐ ปี กองบัญชาการตำรวจนครบาล พ.ศ. ๒๕๖๕
	๖	ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง ยกเลิกการให้สินเชื่อเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตพนักงานหน่วยงานเอกชน
	๗	คำสั่งนายทะเบียนสถาบันการเงินประชาชน ที่ ๑/๒๕๖๕ เรื่อง กำหนดรายละเอียดของข้อมูลที่สถาบันการเงินประชาชนต้องบันทึกโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
	๘	ระเบียบกรมธนารักษ์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการขอจัดทำเหรียญกษาปณ์ที่ระลิกและเหรียญที่ระลิก พ.ศ. ๒๕๖๕
	๙	ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อพัฒนาผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (PSA)
	๑๐	ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง การปรับลดวงเงินกู้สำหรับสัญญากู้ยืมเงิน (พ.ร.ก. กู้เงินโควิด ๑๙) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ครั้งที่ ๔
กระทรวงการต่างประเทศ	๑	ตารางประเทศและดินแดนที่ผู้ถือหนังสือเดินทางไทย เดินทางไปได้โดยไม่ต้องขอรับการตรวจลงตรา
	๒	ตารางรายชื่อประเทศที่คนต่างชาติได้รับการยกเว้นการตรวจลงตราและผู้มีสิทธิขอ Visa on Arrival (สำหรับผู้ถือหนังสือเดินทางต่างประเทศ)
	๓	ข้อมูล บริการทำหนังสือเดินทางด้วยเครื่อง Kiosk
	๔	ข้อมูลการติดต่อ สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราว ปทุมวัน (MBK Center)

รายการปรับปรุงข้อมูล GCC 1111

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง/หน่วยงาน	ลำดับ	รายการ
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑	ประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง นโยบายและแผนปฏิบัติการว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐)
	๒	ประกาศสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่อง รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการจัดทำสำรวจอนามัยและสวัสดิการ พ.ศ. ๒๕๖๖
	๓	สารแนรู้ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) กรณี ตัวอย่างการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ
	๔	คู่มือแนวทางการประเมินความเสี่ยงและแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
กระทรวงคมนาคม	๑	ข้อบังคับของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๒๔ ว่าด้วย คุณสมบัติของผู้ขออนุญาตเป็นผู้ประจำหน้าที่
	๒	ประกาศผู้อำนวยการทางหลวงชนบท เรื่อง กำหนดเส้นทางให้ใช้อัตราความเร็วของยานพาหนะบนทางหลวงชนบท
	๓	ข้อมูล สถานะโครงการทางหลวงพิเศษหมายเลข ๖ สายบางปะอิน - นครราชสีมา
	๔	ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๓๗ ว่าด้วย มาตรฐานสนามบิน
	๕	ปฏิทินการประมูลทะเบียนรถ (Super Number) ประจำปี ๒๕๖๖
	๖	ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์ การพา แบทเตอร์รี่ลิเทียมไปกั้อากาศยาน พ.ศ.๒๕๕๙
กระทรวงยุติธรรม	๑	ระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของเจ้าพนักงานเรือนจำ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๕
	๒	ข้อบังคับสถาบันอนุญาตโตตุลาการ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๕
	๓	ประกาศกระทรวงยุติธรรม เรื่อง กำหนดศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนและ กำหนดเขตท้องที่ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๕
	๔	ข้อมูลการติดต่อ สำนักงานบังคับคดีและวางทรัพย์ภูมิภาค ๑
	๑๑	พระราชกฤษฎีกาลดภาษีประจำปีสำหรับรถยนต์รับจ้างและรถจักรยานยนต์สาธารณะ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการปรับปรุงข้อมูล
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

ตัวอย่างข่าวประจำวัน และข้อมูลทั่วไป

ลำดับที่	เรื่อง/รายละเอียดหัวข้อ
๑	กรมการขนส่งทางบก ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน จัดกิจกรรม “ตรวจจรฟรี ขับขี่ปลอดภัย” ก่อนเดินทางช่วงปีใหม่ ฟรี ตลอดเดือนธันวาคม ๒๕๖๕
๒	ที่ประชุมวุฒิสภา พิจารณา ร่าง พ.ร.บ.กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ ...) พ.ศ. ...เห็นชอบให้เก็บดอกเบี้ยผู้กู้ร้อยละ ๑ พร้อมกำหนดเงื่อนไข ห้ามคิดดอกเบี้ยทบต้น
๓	คณะรัฐมนตรี เห็นชอบขยายกรอบการดำเนินโครงการบ้านธารักษ์ประชารัฐ กรณีการปลูกสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ รูปแบบโครงการเช่าระยะสั้น (Rental)
๔	สำนักงานประกันสังคม เปิดให้ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ และมาตรา ๓๙ แฉ่งเปลี่ยนสถานพยาบาลใหม่ ประจำปี ๒๕๖๖ ได้ตั้งแต่วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖
๕	สถาบันป้องกันควบคุมโรคเขตเมือง แฉ่งปิดให้บริการวัคซีนพาสปอร์ต ณ กรมการกงสุล ตั้งแต่วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป โดยสามารถขอวัคซีนพาสปอร์ตผ่านแอปพลิเคชัน หมอพร้อม
๖	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดกิจกรรม “มหกรรมเที่ยวเมืองไทย Amazing ยิ่งกว่าเดิม” เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวที่กำลังฟื้นจากภาวะวิกฤติ
๗	นายกสมาคมผู้ประกอบการถนนข้าวสาร ออกประกาศขอความร่วมมือจัดการจัดงานหรือกิจกรรมรื่นเริงในช่วงเทศกาลสงกรานต์ปีเก่าต้อนรับปีใหม่ ๒๕๖๖
๘	กรุงเทพมหานคร เตรียมพร้อมเปิดใช้อุโมงค์ทางเดินลอดถนนหน้าพระลาน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เข้าชมพระบรมมหาราชวัง วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๖
๙	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เปิดให้บริการ ตั้งค่าปฏิเสธการรับสายจากต่างประเทศ
๑๐	ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน มีมติเห็นชอบทบทวนการกำหนดราคาก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) เป้าหมายเพื่อให้ราคาขายปลีกอยู่ที่ประมาณ ๔๐๘ บาทต่อถัง ๑๕ กิโลกรัม
๑๑	รัฐบาล เชิญชวนประชาชนบริจาคเงินผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) สามารถลดหย่อนภาษีได้ ๒ เท่า
๑๒	กองบังคับการตำรวจทางหลวง แฉ่ง ๗ เส้นทางรถบรรทุก ๑๐ ล้อขึ้นไป ห้ามเดินทางช่วงเทศกาล ปีใหม่ ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๓๐ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ และวันที่ ๒ - ๓ มกราคม ๒๕๖๖
๑๓	มติคณะรัฐมนตรี อนุมัติปรับเพิ่มราคากลางในการจำหน่าย ผลิตภัณฑ์นม โครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียน เพิ่มขึ้นถุงหรือกล่องละ ๐.๓๑ บาท
๑๔	นายกรัฐมนตรี มอบคำขวัญวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี ๒๕๖๖ “รู้หน้าที่ มีวินัย ใฝ่ความดี”
๑๕	ปตท. เต็มเต็มความสุข มอบของขวัญปีใหม่ให้คนไทย ไม่ปรับขึ้นราคาน้ำมัน ๑๑ วัน ระหว่างวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ - ๓ มกราคม ๒๕๖๖

รายการปรับปรุงข้อมูล
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

ตัวอย่างข้อมูลเศรษฐกิจและพยากรณ์อากาศ

ลำดับที่	เรื่อง/รายละเอียดหัวข้อ
๑	ราคาน้ำมันต่างประเทศ
๒	โครงสร้างราคาขายปลีกน้ำมันที่กรุงเทพมหานคร
๓	ราคาเอทานอล
๔	ราคาทองคำประจำวัน
๕	ราคายางท้องถิ่น
๖	ตลาดปัจจุบันราคายางต่างประเทศ
๗	ตลาดล่วงหน้าราคายางต่างประเทศ
๘	ราคาแร่
๙	อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ ของธนาคารพาณิชย์
๑๐	อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ของธนาคารพาณิชย์
๑๑	พยากรณ์อากาศประจำวันภายในประเทศ (ภาษาอังกฤษ)
๑๒	พยากรณ์อากาศเพื่อการเดินเรือ
๑๓	ระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา
๑๔	เวลาดวงอาทิตย์ขึ้นและตก
๑๕	รายงานแผ่นดินไหวในรอบ ๑๕ วัน
๑๖	รายงานสถานการณ์น้ำกรุงเทพมหานครประจำวัน
๑๗	พยากรณ์อากาศ ๗ วันข้างหน้า
๑๘	ประกาศกรมอุตุนิยมวิทยา เรื่อง อากาศแปรปรวนบริเวณประเทศไทยตอนบน และฝนตกหนักถึงหนักมากบริเวณภาคใต้ ฉบับที่ ๖ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕
๑๙	จังหวัดที่ประสบอุทกภัย
๒๐	รายงานการแจ้งข่าว แจ้งเตือนสาธารณภัยประจำวัน

รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 อัจฉริยะ
ประจำเดือน ธันวาคม 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 และดำเนินการปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot และ Chatbot รวมถึงจัดทำระบบนำร่องการให้บริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐหรือข้อร้องทุกข์จาก Call Center ภาครัฐที่มีความพร้อม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) และเพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถของระบบให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดังนี้

ตารางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

ตามขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน											หมายเหตุ	
	ปี พ.ศ. ๒๕๖๕			ปี พ.ศ. ๒๕๖๖									
	ค.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													
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 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต 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 ของโครงการที่จำเป็นสำหรับการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (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 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบฟังก์ชันการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามข้อ ๕.๑ - ๕.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต													
๓.๕.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง													
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 ธันวาคม ๒๕๖๕ ได้มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปการดำเนินงานการปรับปรุงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการระบบ Voicebot ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase ในการต่อยอดประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในภาพรวมของการทำงานระบบสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผลการประชุมทีมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ครั้งที่ ๓ เดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

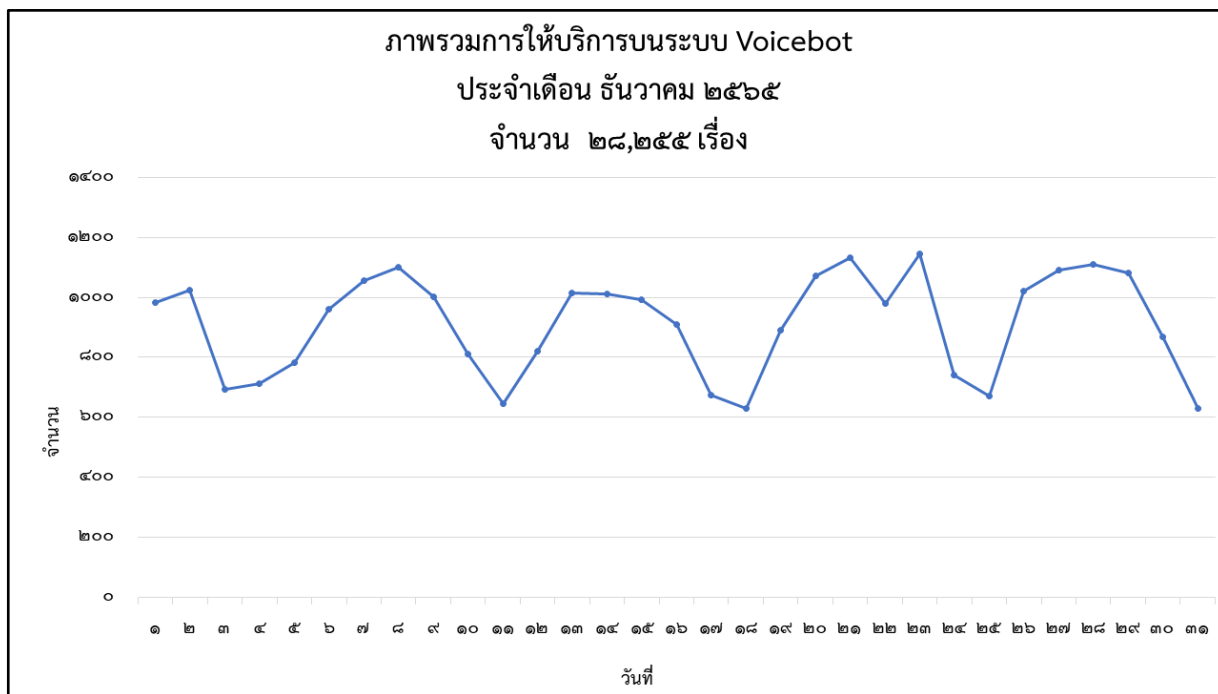
๑. ทีมงานได้ดำเนินการประเมินผลการทำงานบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพ (Spy call) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการให้บริการบนระบบ Voicebot ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานของประชาชนจาก Google Analytic และ Genesys Interaction (QA) เพื่อปรับปรุงการให้บริการและมีการเพิ่มเติมและปรับปรุง Intent/response ข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับให้ตัวระบบ Voicebot มีการฝึกฝนและเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๕% เมื่อเปรียบเทียบกับความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot กับเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ร้อยละ ๘๗.๕๙% เพิ่มขึ้น ๒.๒๖%

๒. ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Voicebot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๓๒ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๖๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม จนถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๙๐๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูลคำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

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

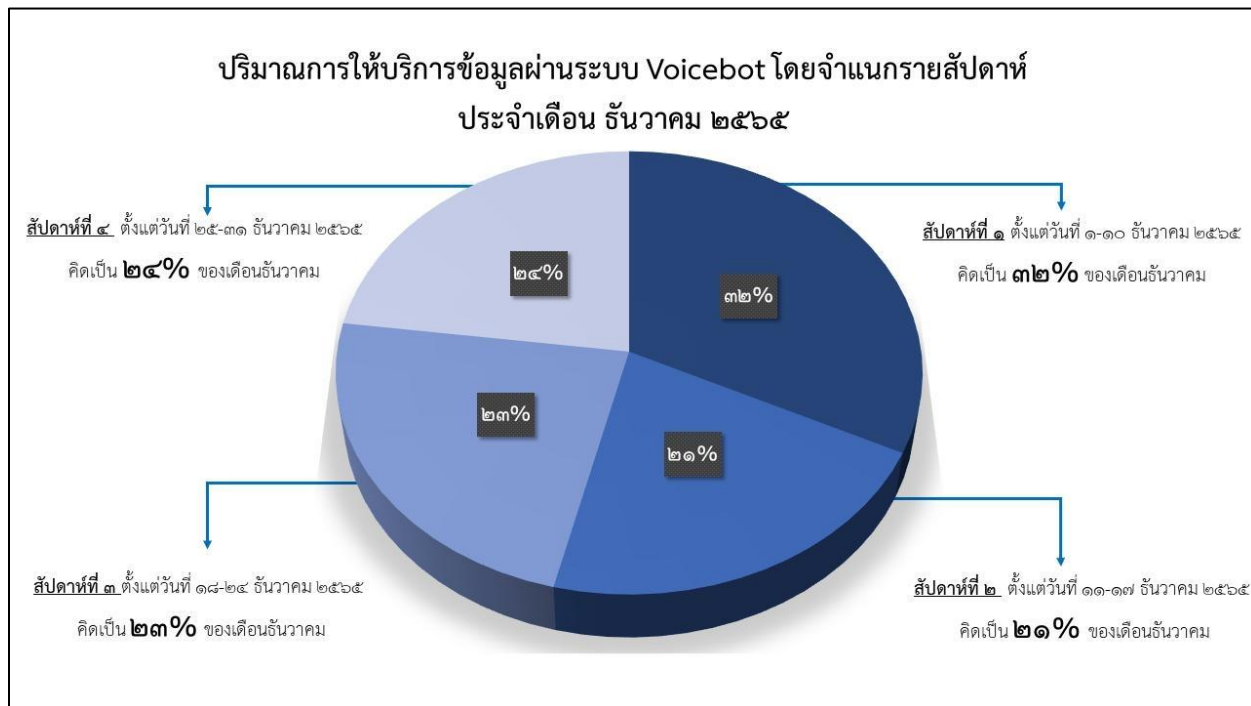
สถิติการให้บริการระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๔ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๒๘,๒๕๕ เรื่อง จำนวนการให้บริการ ๒๖,๒๐๐ ครั้ง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Voicebot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๒% สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ - ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๑% สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ - ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๓% และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๔% ของเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๗,๒๗๒
กระทรวงมหาดไทย	๖,๒๖๓
กระทรวงการต่างประเทศ	๔,๕๘๔
กระทรวงการคลัง	๓,๕๗๑
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒,๒๗๘
กระทรวงคมนาคม	๑,๒๕๖
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑,๒๐๒
กระทรวงแรงงาน	๒๔๑
กระทรวงยุติธรรม	๑๖๘
กระทรวงพาณิชย์	๑๖๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๖๖
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๕๒
กระทรวงสาธารณสุข	๑๔๙
กระทรวงวัฒนธรรม	๑๔๐
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๓๔
กระทรวงกลาโหม	๑๓๐
สำนักนายกรัฐมนตรี	๑๒๑
กระทรวงศึกษาธิการ	๖๒
กระทรวงพลังงาน	๔๘
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔๖
ราชบัณฑิตยสถาน	๔๑

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงอุตสาหกรรม	๓๖
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒๒
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๕
รวมทั้งหมด	๒๘,๒๕๕

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Voicebot
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๓,๗๕๖
	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	๑,๓๔๗
	โครงการเน็ตประชารัฐ	๑,๐๔๔
	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๕๒๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๒๖
	การรับ-ส่งจดหมาย,พัสดุ,EMS และอัตราค่าบริการ	๑๗
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑๔
	ขั้นตอนการยกเลิก *๑๓๗ แต่ละเครือข่าย	๑๐
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๕
คำถามอื่นๆ	๑๖	
รวม		๗,๒๗๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่ต่าง ๆ	๒,๑๖๑
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๑,๐๙๗
	การเปลี่ยนชื่อในทะเบียนชื่อบุคคล	๕๘๕
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๕๘๓
	การขอมิบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทย	๓๖๗
	การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	๓๕๖
	การทำบัตรประจำตัวประชาชน	๒๕๕
	แบบแปลนก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง	๒๔๙
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๔๗
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๔๖
	คำถามอื่นๆ	๕๑๗
รวม		๖,๒๖๓
กระทรวงการต่างประเทศ	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๒,๒๑๓
	มาตรการสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักร	๑,๐๘๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวพื้นที่ต่าง ๆ	๕๘๗
	การทำหนังสือเดินทางธรรมดา	๒๕๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถานทูตประเทศต่าง ๆ ประจำประเทศไทย	๑๓๘
	การจดทะเบียนสมรสกับชาวต่างชาติ	๑๓๕
	สถานที่ทำหนังสือเดินทางในกรุงเทพและต่างจังหวัด	๑๑๔
	การให้บริการหนังสือเดินทางเล่มด่วน	๑๑
	ระบบ Thailand Pass	๙
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	คำถามอื่นๆ	๓๒
รวม		๔,๕๘๔



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงการคลัง	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑,๓๕๒
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๗๔๐
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๓๓๒
	โครงการคนละครึ่ง	๒๒๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๑๘
	การหักลดหย่อนภาษีของผู้มีเงินได้	๒๑๖
	การขึ้นเงินรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล	๒๑๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสรรพากรพื้นที่ต่าง ๆ	๑๑๑
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๑๐๘
	ช่องทางการถ่ายทอดสดการออกสลากกินแบ่งรัฐบาล	๗
	คำถามอื่นๆ	๕๒
รวม		๓,๕๗๑
กระทรวงคมนาคม	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๙๖๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๗๕๑
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๒๔๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๑๒๖
	การละเว้นและการลดหย่อนค่าโดยสาร ขสมก.	๑๑๓
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑๑
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๖
	การชำระภาษีรถยนต์ประจำปี	๖
	อัตราค่าปรับตามพระราชบัญญัติรถยนต์	๖
	ตารางเวลาการเดินรถ	๔
คำถามอื่นๆ	๒๗	
รวม		๒,๒๕๖

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	วิธีปฏิบัติเมื่อมีการแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์	๗๓๖
	ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสแก๊งคอลเซ็นเตอร์เถื่อน	๔๓๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑๐๗
รวม		๑,๒๗๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๕๗๒
	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๓๓๔
	โครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA)	๑๒๓
	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๑๑๘
	คุณสมบัติของผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์	๑๓
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑๐
	เขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ	๙
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๗
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย	๕
	คำถามอื่นๆ	๓
รวม		๑,๒๐๒
กระทรวงแรงงาน	การจ้างคนต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมายตามข้อตกลง (MOU)	๙๕
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีว่างงาน"	๒๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคมพื้นที่ต่าง ๆ	๒๖
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีชราภาพ"	๑๔
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑๐



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน	๙
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีสงเคราะห์บุตร"	๘
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีเจ็บป่วย"	๖
	คำถามอื่นๆ	๒๖
รวม		๒๔๑
กระทรวงยุติธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมบังคับคดี	๘๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒๕
	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๒๐
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๑๐
	การประมวลข้อมูลข้อเท็จจริงจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกิจการยุติธรรม	๒
	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชน และภาคประชาชน	๒
	การขอรับความช่วยเหลือจากกองทุนยุติธรรม	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	๒
คำถามอื่นๆ	๖	
รวม		๑๖๘
กระทรวงพาณิชย์	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่าง ๆ	๗๐
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๐



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน	๒๘
	การจดทะเบียนธุรกิจบริษัทจำกัด	๙
	การจดทะเบียนพาณิชย์	๗
	การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	๕
	การจดทะเบียนสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร	๔
	เอกสารในการขอหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจซึ่งตวงวัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดพื้นที่ต่างๆ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดต่าง ๆ	๒
	คำถามอื่นๆ	๘
รวม		๑๖๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๖๑
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ	๑๗
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๗
	สิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการ	๑๖
	การขอรับบุตรบุญธรรม	๑๑
	สิทธิประโยชน์ของผู้ดูแลคนพิการ	๙
	ที่ตั้งและเว็บไซต์การเคหะแห่งชาติ	๖
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๕
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๕
	การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้พิการ	๔
	คำถามอื่นๆ	๑๕
รวม		๑๖๖



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓๐
	การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรน้ำและน้ำบาดาล	๒๑
	การตรวจสอบตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๑๖
	การแจ้งไฟไหม้ป่า	๑๕
	การยกเลิกกิจการน้ำบาดาล	๑๐
	ช่องทางการชำระเงินค่าใช้น้ำบาดาล	๗
	การตรวจสอบ ตรวจจับและห้ามใช้รถยนต์ควันดำ	๗
	โครงการพัฒนาน้ำบาดาลเพื่อการเกษตร	๖
	การขออนุญาตถ่ายทำภาพยนตร์ในอุทยานแห่งชาติ	๕
	อัตราค่าใช้น้ำบาดาล	๕
	คำถามอื่นๆ	๓๐
รวม		๑๕๒
กระทรวงสาธารณสุข	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕๑
	การทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและการใช้สิทธิ	๑๗
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑๖
	การให้บริการผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการ (ย้ายสิทธิ) ด้วยตนเองได้แล้วบนมือถือ	๑๑
	การบริจาคโลหิต	๙
	ข้อแตกต่างกัญชากับกัญชง	๗
	ข้อมูลเกี่ยวกับกัญชาทางการแพทย์	๖
	การเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วย	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	๔



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การส่งต่อเพื่อการรักษาต่อเนื่องบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือบัตรทอง	๓
	คำถามอื่นๆ	๒๐
รวม		๑๔๙
กระทรวงวัฒนธรรม	ประวัติ ความหมายและความสำคัญวันต่าง ๆ ของไทย	๙๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๑
	ข้อมูลเกี่ยวกับโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๙
	การส่งหรือนำโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุออกนอกราชอาณาจักร	๖
	การปฏิบัติเมื่อค้นพบโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุ	๕
	โทษของการฝ่าฝืนหรือกระทำผิดตามพระราชบัญญัติโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปะวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๐๔	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	๒
	สัญลักษณ์ประจำชาติ	๒
	การรับกรรมสิทธิ์ในโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุที่ได้ขึ้นทะเบียนแล้ว โดยทางมรดกหรือโดยพินัยกรรม	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมการศาสนา	๒
	คำถามอื่นๆ	๕
รวม		๑๔๐
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔๐
	ความหมายฤดูน้ำแดง	๓๓
	การดำเนินการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๒๔



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การตรวจสอบผลการรับบริการสนับสนุนตามโครงการรัฐของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	๘
	โครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพ ผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าว	๘
	โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง	๖
	การขอใบอนุญาตประกอบกิจการแพปลา	๓
	โครงการสินเชื่อสู้ภัย COVID-19 เพิ่มสภาพคล่องให้เกษตรกร	๒
	วิธีการทำการประมงและเครื่องมือที่อนุญาตให้ใช้ ในช่วงฤดูน้ำแดง	๒
	โครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี	๒
	คำถามอื่นๆ	๖
รวม		๑๓๔
กระทรวงกลาโหม	การตรวจเลือกทหารกองเกิน	๕๘
	บทลงโทษของการไม่แจ้งขอขึ้นทะเบียนทหาร	๑๘
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองทัพบก, กองทัพเรือ, กองทัพอากาศ	๑๑
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๑๐
	โรคที่ขัดต่อการเข้ารับราชการทหาร	๕
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กองบัญชาการกองทัพไทย	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๓
คำถามอื่นๆ	๑๐	
รวม		๑๓๐

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักนายกรัฐมนตรี	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๔๗
	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๒๗
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑๘
	การเปิดรับสมัครสอบแข่งขันเข้ารับราชการ	๑๔
	สวัสดิการของข้าราชการ	๑๐
	อำนาจ หน้าที่ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๕
รวม		๑๒๑
กระทรวงศึกษาธิการ	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๑๘
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๘
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๕
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงศึกษาธิการ	๕
	การย้ายสถานศึกษา	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๒
	การดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน	๒
คำถามอื่นๆ	๑	
รวม		๖๒
กระทรวงพลังงาน	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๓

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๘
	การแจ้งเป็นผู้ขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๓
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๓
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้แจ้งขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิงตามมาตราต่าง ๆ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงพลังงาน	๑
	ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา ๑๐	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	๑
	การแจ้งเลิกประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมันตามมาตราต่าง ๆ	๑
รวม		๔๘
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๘
	การบริจากร่างกายเพื่อการศึกษาแพทย์	๔
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน	๓
	การให้บริการของพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิ สารสนเทศ	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๒

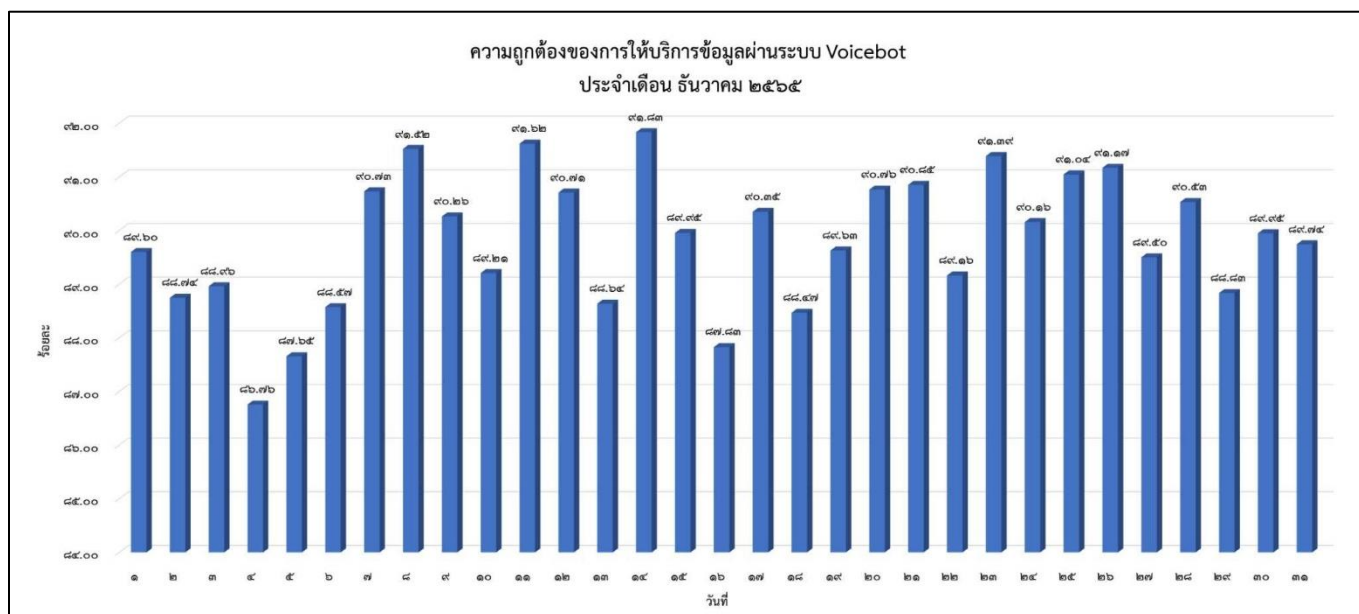


กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ	๒
	คำถามอื่นๆ	๕
รวม		๔๖
ราชบัณฑิตยสถาน	คำขึ้นต้น สรรพนาม คำลงท้าย ในหนังสือราชการ	๓๓
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของราชบัณฑิตยสถาน	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์ราชบัณฑิตยสถาน	๒
รวม		๔๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	การขอขึ้นทะเบียนและขออนุญาตครอบครองวัตถุอันตราย	๑๐
	การขออนุญาตเกี่ยวกับวัตถุอันตราย	๖
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงอุตสาหกรรม	๔
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๔
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	๒
	สินค้าหรือเคมีภัณฑ์ที่ต้องขออนุญาต	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม	๒
	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑
รวม		๓๖
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าฟังการประชุมสภา	๑๖
	กำหนดเวลาสมัยประชุม	๓
	การขอเข้าชมและศึกษาดูงานรัฐสภา	๓
รวม		๒๒

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	การแจ้งเบาะแสทุจริตการเลือกตั้ง	๕
รวม		๕
รวมทั้งหมด		๒๘,๒๕๕

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot

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



ภาพที่ ๖ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Voicebot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๕% โดยการกดผ่านเมนู ๐ สอบถามข้อมูลภาครัฐ จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว และมีการเพิ่ม Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป

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

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๐	๐.๐๐
๒.	กระทรวงการคลัง	๓๕	๑๑.๖๗
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๒๑	๗.๐๐
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๐	๐.๐๐
๖.	กระทรวงคมนาคม	๔๓	๑๔.๓๓
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๐	๐.๐๐
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๒๒	๗.๓๓
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๒๒	๗.๓๓
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐.๐๐
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๖๓	๒๑.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑๙.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒๔	๘.๐๐
๒๐.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๙	๖.๓๓
๒๑.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๘	๒.๖๗
๒๒.	กระทรวงแรงงาน	๔๓	๑๔.๓๓
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	๐	๐.๐๐
๒๙.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๓๐.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๐๐	๑๐๐.๐๐

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง intent จำนวน ๓๒ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๖๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง intent บนระบบ Voicebot ในเดือนตุลาคม จนถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๙๐๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น ติดต่อกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สถานที่ตั้ง สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๒ การจำหน่ายตั๋วของรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Voicebot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม - คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Voicebot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Voicebot เดือนธันวาคม ๒๕๖๕

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

แนวทางการแก้ไข จัดประชุมทีมงานเพื่อประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหบบนระบบ Voicebot อย่างต่อเนื่อง โดยยังคงพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอบนระบบ ทีมงานทำการแก้ไขและ Retest โดยพบว่าระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องเป็นไปตามกระบวนการ รวมถึงมีการปรับปรุงและแก้ไข Intent ที่ทำงานไม่ถูกต้องและทำการเพิ่ม Training Phrase บนระบบ Voicebot

๓.๕.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา

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

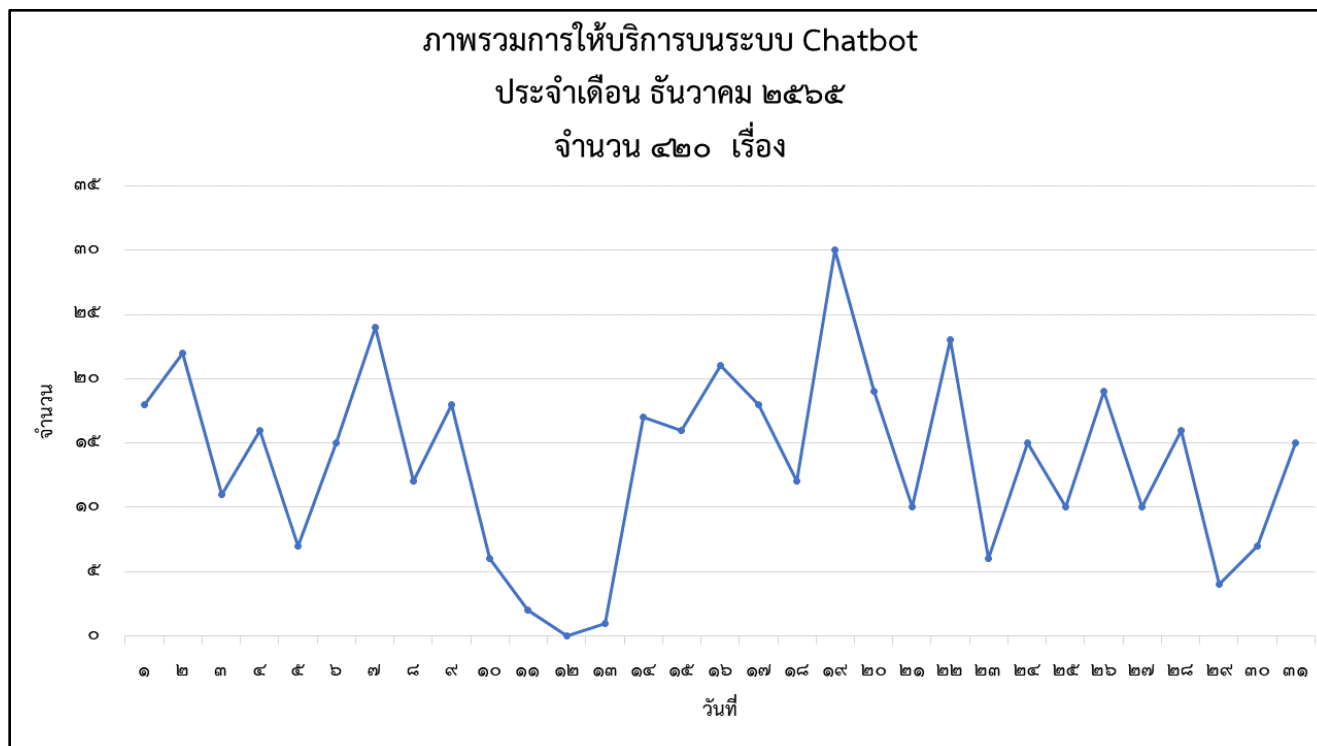
๑. เปรียบเทียบผลความแม่นยำถูกต้องของการตอบคำถามเมื่อมีประชาชนเข้ามาสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ระบบจะมีการจับคู่เพื่อแมทช์ (Match) คำถามของประชาชนกับข้อมูล Intent จากการ Training มาแล้วในการตอบคำถามกลับ มีความแม่นยำลดลงเป็น ๗๑.๖๑% แต่ยังคงมีการส่งต่อให้ติดต่อ Agent หรือพนักงานรับสายเมื่อ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที

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 ๓ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ คิดเป็น ๗๑.๖๑% ของความถูกต้องต่อเนื่องจากเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ทีมงานได้ดำเนินการปรับปรุง Intent & Response เพื่อนำคำถามที่ Chatbot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training Phase สำหรับรองรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสม การนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม จนถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๙๐๐ รายการ พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม - คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

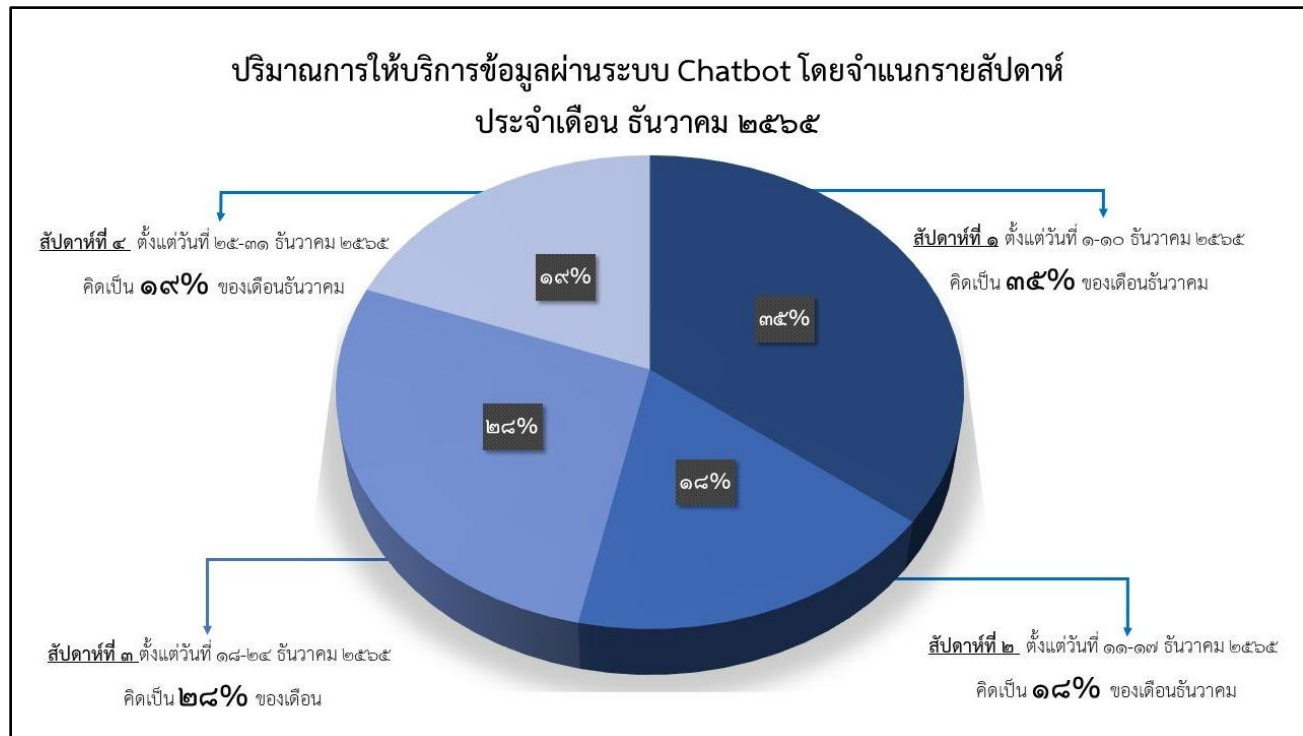
สถิติการให้บริการระบบ Chatbot

ภาพรวมการให้บริการ Chatbot ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) โดยมีสถิติการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ดังนี้



ภาพที่ ๗ ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

ภาพรวมสถิติการให้บริการระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนการให้บริการรวมทั้งหมด ๔๒๐ เรื่อง โดยสามารถคิดเป็นปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ดังนี้



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

ปริมาณการให้บริการผ่านระบบ Chatbot โดยจำแนกรายสัปดาห์ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยสัปดาห์ที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๕% สัปดาห์ที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ - ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๘% สัปดาห์ที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ - ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๘% และสัปดาห์ที่ ๔ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๙% ของเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ซึ่งสามารถสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ) ได้ดังต่อไปนี้

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (แยกตามกระทรวงและหน่วยงานอิสระ)
ผ่านระบบ Chatbot ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง	จำนวนรวม
กระทรวงมหาดไทย	๗๒
กระทรวงคมนาคม	๖๒
กระทรวงศึกษาธิการ	๕๑
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๖
กระทรวงแรงงาน	๓๒
กระทรวงกลาโหม	๒๔
กระทรวงสาธารณสุข	๑๙
กระทรวงการคลัง	๑๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๑๘
กระทรวงการต่างประเทศ	๑๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๐
กระทรวงพลังงาน	๑๐
กระทรวงยุติธรรม	๗
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗
กระทรวงวัฒนธรรม	๕
สำนักนายกรัฐมนตรี	๕
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔
โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๒
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๑
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑

กระทรวง	จำนวนรวม
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๑
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑
ราชบัณฑิตยสถาน	๑
สำนักงานอัยการสูงสุด	๑
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	๑
รวมทั้งหมด	๘๒๐

ประเด็นคำถามที่ประชาชนสอบถามผ่านระบบ Chatbot
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
กระทรวงมหาดไทย	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนหาย	๒๐
	การลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และสวัสดิการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ	๑๗
	การขอติดตั้งไฟฟ้า - น้ำประปา	๕
	การจดทะเบียนสมรส	๕
	โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID)	๔
	การแจ้งย้ายที่อยู่ เข้า - ออก จากทะเบียนบ้าน	๔
	การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๔
	ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตต่าง ๆ	๒
	การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร	๒
	บัตรประจำตัวประชาชน กรณีบัตรประจำตัวประชาชนชำรุด	๑



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	คำถามอื่นๆ	๘
รวม		๗๒
กระทรวงคมนาคม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๒๔
	กฎหมายลงโทษ เมาแล้วขับ	๑๕
	การเปลี่ยนสีและเครื่องย่นต์รถ	๔
	การจดทะเบียนรถทุกประเภท	๒
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้	๒
	การทำใบอนุญาตขับรถยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีชำรุดและสูญหาย	๒
	การโอนกรรมสิทธิ์รถ	๑
	อัตราค่าโดยสารรถไฟ	๑
	การต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถ	๑
	การทำใบอนุญาตขับรถจักรยานยนต์และเอกสารที่ใช้ กรณีหมดอายุ	๑
	คำถามอื่นๆ	๙
รวม		๖๒
กระทรวงศึกษาธิการ	การขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู	๒๔
	หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.)	๑๓
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓
	รายละเอียดโครงการเรียนดีอย่างมีคุณภาพ	๒
	การพิจารณาอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา โดยไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	๒
	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๑
	โครงการสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค.	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ	๑
	การขอทดสอบความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพรู	๑
	การเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย	๑
	คำถามอื่นๆ	๒
รวม		๕๑
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๑๖
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	พยากรณ์อากาศ	๔
	การรับ-ส่งจดหมาย,พัสดุ,EMS และอัตราค่าบริการ	๔
	การจัดทำสำมะโนประชากรและเคหะ	๔
	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๕๐	๒
	ประเภทของตราไปรษณียากร	๒
	การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)	๒
	ตรวจสอบสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์	๒
	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑
รวม		๔๖
กระทรวงแรงงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๙
	สวัสดิการการจ้างงาน	๙
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนอิสระตามมาตรา ๔๐	๔
	การจ้างแรงงานเด็กและแรงงานสตรี	๓
	อัตราค่าแรงขั้นต่ำ	๓



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓	๑
	การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม "กรณีคลอดบุตร"	๑
	โครงการส่งเสริมการจ้างงานใหม่ สำหรับผู้จบการศึกษาใหม่	๑
	ค่าชดเชยการเลิกจ้างกรณีนายจ้างเลิกจ้างโดยที่ลูกจ้างไม่มี ความผิด	๑
รวม		๓๒
กระทรวงกลาโหม	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๐
	การขึ้นทะเบียนทหารกองเกิน	๕
	การทำบัตรประจำตัวข้าราชการบำเหน็จบำนาญทหาร	๔
	การขอผ่อนผันการเข้ารับการเกณฑ์ทหาร	๒
	โทษของการหนีทหาร	๑
	การรับสมัครสมาชิกภาพนกิจสงครามทหารบก	๑
	การทำบัตรและต่ออายุบัตรทหารผ่านศึกทหารผ่านศึก	๑
รวม		๒๔
กระทรวงสาธารณสุข	แอปพลิเคชัน สปสช.	๔
	รายละเอียดต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	๓
	การบริจาคโลหิต	๓
	เอกสารรับรองการฉีดวัคซีนโควิด 19	๓
	การตรวจสอบสิทธิ์การรักษาพยาบาล	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	โทษของการครอบครองกัญชาที่ไม่ได้รับอนุญาต	๑
	การเปลี่ยนสถานพยาบาลในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๑



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การดำเนินการกรณีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูญหาย	๑
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	รวม	๑๙
กระทรวงการคลัง	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	๔
	อัตราภาษีหัก ณ ที่จ่าย	๒
	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒
	วิธีขึ้นเงินรางวัลสลากดิจิทัลที่จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม	๑
	การชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	๑
	โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ	๑
	การเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล	๑
	วิธีการ สถานะ ระยะเวลาของการคืนเงินภาษี	๑
	รวม	๑๘
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๕
	โครงการเราเที่ยวด้วยกัน	๕
	การขอและต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	๔
	ประเภทของใบอนุญาตมัคคุเทศก์	๒
	หมายเลขโทรศัพท์สำคัญที่ควรมีติดตัวระหว่างท่องเที่ยว	๑
	การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	๑
	รวม	๑๘
กระทรวงการต่างประเทศ	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑๕
	การให้บริการทำพาสปอร์ตด้วยเครื่อง Kiosk	๑
	การขอวีซ่าของชาวต่างชาติที่ต้องการเข้ามาในประเทศไทย	๑

กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางเคลื่อนที่	๑
รวม		๑๘
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๔
	การขอมีบัตรประจำตัวคนพิการ	๒
	อัตราดอกเบี้ยของสำนักงานธนาคุณเคราะห์	๑
	รายละเอียดกองทุนผู้สูงอายุ	๑
	ความหมายของผู้ช่วยคนพิการ	๑
	ความหมายของผู้ดูแลคนพิการ	๑
รวม		๑๐
กระทรวงพลังงาน	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๓
	การแจ้งเปลี่ยนแปลงชื่อผู้จดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๒
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	การขออนุญาตเปิดปั๊มหลอดแก้วมือหมุน	๑
	เอกสารการสมัครเป็นผู้แทนร้านค้าก๊าซหุงต้ม	๑
	การขออนุญาต และจดทะเบียนสถานีบริการน้ำมันตามมาตรฐานต่าง ๆ	๑
	ความหมาย Smart grid	๑
รวม		๑๐
กระทรวงยุติธรรม	การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	๑
	รายชื่อหน่วยงานในสังกัด	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม	๑



โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
	การประมวลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดี	๑
	เวลาการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขัง	๑
	การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์แก่ภาคเอกชนและภาคประชาชน	๑
	คุณสมบัติของผู้จัดการมรดก	๑
รวม		๗
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รายงานสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก	๓
	การออกใบเบิกทางนำไม้หรือของป่าเคลื่อนที่	๒
	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติจังหวัดนครราชสีมา	๑
รวม		๗
กระทรวงวัฒนธรรม	ที่ตั้งและเว็บไซต์สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย	๒
	สัญลักษณ์ประจำชาติไทย	๑
	ต้นไม้และดอกไม้ประจำชาติ	๑
	ที่ตั้งและเว็บไซต์กรมศิลปากร	๑
รวม		๕
สำนักนายกรัฐมนตรี	การร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับผู้บริโภค	๕
รวม		๕
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	โครงการฝนหลวง	๒
	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานในสังกัด	๑
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)	๑
รวม		๔



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	รายละเอียดโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเรื่องต่าง ๆ	๒
รวม		๒
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	ความหมายของการทุจริตในภาครัฐ	๑
รวม		๑
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	วาระการดำรงตำแหน่ง ของ ส.ส.	๑
รวม		๑
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๑
รวม		๑
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	การทำบัตรประจำตัวประชาชนของพระภิกษุ	๑
รวม		๑
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย	๑
รวม		๑
ราชบัณฑิตยสถาน	ช่องทางการค้นหาคำศัพท์ออนไลน์ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน	๑
รวม		๑
สำนักงานอัยการสูงสุด	คุณสมบัติอัยการ ผู้พิพากษา ทนายความอาสา	๑
รวม		๑



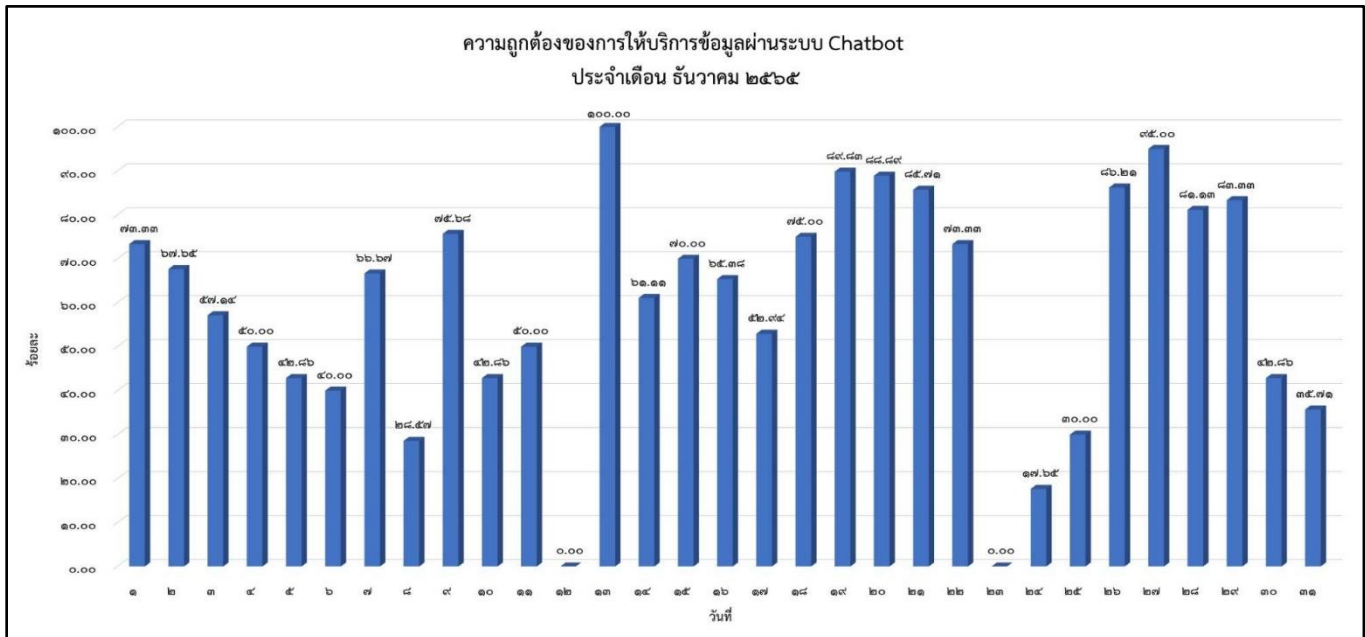
โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
(Government Contact Center : GCC 1111)



กระทรวง	เรื่อง	จำนวน
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	อำนาจหน้าที่วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๑
รวม		๑
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	ชื่อแบบย่อวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษา	๑
รวม		๑
กระทรวงอุตสาหกรรม	ประเภทของผลิตภัณฑ์ของวิสาหกิจชุมชน	๑
รวม		๑
รวมทั้งหมด		๔๒๐

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ดังนี้



คำอธิบาย : สำหรับวันที่ได้ร้อยละของความถูกต้องเป็น ๑๐๐% หมายความว่า chatbot สามารถตอบคำถามแก่ผู้ใช้งานได้ครบและถูกต้องทุกคำถาม

ภาพที่ ๙ ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot บนหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

ความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๑% โดยสนทนาผ่านช่องทางแชทบหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th จากร้อยละที่ผ่านการประเมินผลความถูกต้องมีเปอร์เซ็นต์ลดลงจากเดือนที่แล้ว ซึ่งปัจจุบันยังคงมีการ Training Phase เพื่อรองรับคำถามที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการสอบถามข้อมูลภาครัฐ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของระบบให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้นในระยะถัดไป



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

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

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๑.	กระทรวงกลาโหม	๕	๑.๖๗
๒.	กระทรวงการคลัง	๑๓	๔.๓๓
๓.	กระทรวงการต่างประเทศ	๑	๐.๓๓
๔.	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๐	๐.๐๐
๕.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๔๒	๑๔.๐๐
๖.	กระทรวงคมนาคม	๐	๐.๐๐
๗.	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕	๑.๖๗
๘.	กระทรวงพลังงาน	๐	๐.๐๐
๙.	กระทรวงพาณิชย์	๗๐	๒๓.๓๓
๑๐.	กระทรวงมหาดไทย	๑	๐.๓๓
๑๑.	กระทรวงยุติธรรม	๑๑	๓.๖๗
๑๒.	กระทรวงวัฒนธรรม	๐	๐.๐๐
๑๓.	กระทรวงศึกษาธิการ	๐	๐.๐๐
๑๔.	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๐	๐.๐๐
๑๕.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๐	๐.๐๐
๑๖.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖	๒.๐๐
๑๗.	กระทรวงสาธารณสุข	๑๔๖	๔๘.๖๗
๑๘.	กระทรวงอุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๑๙.	กระทรวงแรงงาน	๐	๐.๐๐

ลำดับที่	กระทรวง	จำนวน (Intent)	คิดเป็น ร้อยละ
๒๐.	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๐	๐.๐๐
๒๑.	สำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๒๒.	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	๐	๐.๐๐
๒๓.	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๒๔.	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๐	๐.๐๐
๒๕.	สำนักงานอัยการสูงสุด	๐	๐.๐๐
๒๖.	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๒๗.	สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	๐	๐.๐๐
๒๘.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๐	๐.๐๐
๒๙.	สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	๐	๐.๐๐
๓๐.	ราชบัณฑิตยสถาน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งหมด		๓๐๐	๑๐๐.๐๐

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ มีการนำเข้าและปรับปรุง Intent จำนวน ๒ รายการ Response จำนวน ๐ รายการ และ Training Phrase จำนวน ๒๙๘ รายการ รวมทั้งหมด ๓๐๐ รายการ รวมยอดสะสมการนำเข้าและปรับปรุง Intent บนระบบ Chatbot ในเดือนตุลาคม จนถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นจำนวนทั้งหมด ๙๐๐ รายการ โดยมุ่งเน้นข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจ เช่น สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง สายด่วนสถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ เป็นต้น พร้อมทั้งปรับระบบ Chatbot ให้สามารถเรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม – คำตอบ เพื่อต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลบนระบบ Chatbot ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาระบบ Chatbot เดือนธันวาคม ๒๕๖๕

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงาน พบว่า มียอดผู้เข้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องซึ่งในส่วนของความถูกต้องของการให้บริการข้อมูลผ่านระบบ Chatbot ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๑% โดยในวันที่มีร้อยละความถูกต้องของการให้บริการน้อย เนื่องจากประชาชนให้ความสนใจในการใช้บริการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐในช่องทางอื่นๆ ของโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111)

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและแก้ไขปัญหาบนระบบ Chatbot รวมทั้งประเมินผลการทดสอบบนระบบตรวจสอบประสิทธิภาพและตรวจสอบการประเมินผลการให้บริการข้อมูลที่ประชาชนประเมินเข้ามาผ่านระบบ Chatbot โดยพิจารณาตามรายการทดสอบที่พบเจอ ซึ่งพบว่า ระบบการแปลงคำผิดเพี้ยนและตีความหมายของคำตอบไม่ได้ในบางประโยค 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 ธันวาคม 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 ธันวาคม ๒๕๖๕ ได้ดังนี้

๑. ทีมงานได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อย่างต่อเนื่องตามแผนปฏิบัติการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) โดยทีมงานได้ทำการรวบรวม วิเคราะห์ และศึกษาความเชื่อมโยงของข้อมูลทั้งในเชิงโครงสร้างและในเชิงการใช้งานเพื่อเตรียมวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานในระยะถัดไป

๒. ทีมงานได้มีการจัดทำ Data Dictionary ของชุดข้อมูลที่ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ของโครงการในเบื้องต้น โดยมีการวิเคราะห์และออกแบบ Data Dictionary เป็นการอธิบายลงลึกในเชิงรายละเอียดเพื่อให้สามารถนำไปใช้งานกับชุดข้อมูลอื่นๆ ได้ โดยชุดข้อมูลที่มีปริมาณมากสามารถนำมาออกแบบได้หลากหลายมิติและสามารถนำไปใช้งานได้หลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมของชุดข้อมูล ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญจะประกอบไปด้วย ชื่อไฟล์ (File) ชื่อคอลัมน์ (Column) ประเภทของข้อมูล (Datatype) รวมถึงรายละเอียดและคุณสมบัติของข้อมูลภายในคอลัมน์ รวมถึงตัวอย่างของข้อมูลที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ และมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้งานในระยะถัดไป

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

ตัวอย่างการจัดทำข้อมูล (Data Dictionary)

ตัวอย่างการจัดทำข้อมูล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
Date	Integer	ตัวเลขวันที่ (d) ENUM[1-31]	1
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)	1/10/2022 6:29:11
SR	String(11)	Job ID format YYMMDDnnnnn	65100100090

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
Type	ENUM	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'	Q&A
ประเภท	ENUM	ประเภทคำถาม เกี่ยวกับเศรษฐกิจ, การเมือง-การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ และอื่นๆ	สังคมและสวัสดิการ
รอง	ENUM	กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี	การพยากรณ์อากาศ
10-คำถาม	Text	หัวข้อคำถาม	พยากรณ์อากาศ
Summary	Text	สรุปเรื่องสอบถาม โดยจะขึ้นต้นเป็น ติดต่อเพื่อ ตามด้วยช่องทาง ตามด้วยรายละเอียดคำถาม	สอบถาม พยากรณ์อากาศ ประจำวันที่ 1 ตุลาคม 2565
Description	Text	สรุป การตอบกลับ และคำตอบที่ตอบ เช่น Callback หาหน่วยงาน, เพิ่มเติมข้อมูล แจ้งแก้ไขข้อมูล หรือ แนะนำ หรือ ประชาชนวางสายก่อนจบการสนทนา	แนะนำ ลักษณะอากาศทั่วไป พยากรณ์อากาศ 24 ชั่วโมงข้างหน้า หย่อมความกดอากาศต่ำกำลังแรงที่อ่อนกำลังจากพายุ “โนรู” ปกคลุมบริเวณภาคเหนือตอนล่าง ภาคกลางตอนบน และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบกับมรสุมตะวันตกเฉียงใต้กำลังแรงพัดปกคลุมทะเลอันดามัน ภาคใต้ และอ่าวไทย ลักษณะเช่นนี้ทำให้มีฝนตกหนักถึงหนักมากบางแห่งในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง รวมทั้ง

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
			กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาคตะวันออก และภาคใต้ ขอให้ประชาชนในบริเวณดังกล่าวระวังอันตรายจากฝนตกหนักและฝนที่ตกสะสม ซึ่งอาจทำให้เกิดน้ำท่วมฉับพลันและน้ำป่าไหลหลาก โดยเฉพาะพื้นที่ลาดเชิงเขาใกล้ทางน้ำไหลผ่านและพื้นที่ลุ่มในระยะนี้ สำหรับคลื่นลมบริเวณทะเลอันดามันและอ่าวไทย มีกำลังค่อนข้างแรง โดยทะเลอันดามันและอ่าวไทยตอนบนทะเลมีคลื่นสูง 2-3 เมตร บริเวณที่มีฝนฟ้าคะนองคลื่นสูงมากกว่า 3 เมตร ขอให้ชาวเรือเดินเรือด้วยความระมัดระวัง และหลีกเลี่ยงบริเวณที่มีฝนฟ้าคะนอง เรือเล็กบริเวณทะเลอันดามันและอ่าวไทยตอนบน ควรออกจากฝั่งจนถึงวันที่ 1 ต.ค. 65
หน่วยงาน	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
หน่วยงานรอง	String	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบโดยตรง	กรมอุตุนิยมวิทยา
Status	String	สถานะงาน	Internally Closed
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน	1/10/2022 6:32:08
a_number	String(10)	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน	0821359131
พื้นที่	String	เห็นเป็น กรุงเทพฯ หรือ กลาง	-
Created_by_id	String	ID ผู้รับงาน	gcasr197
Created_by	String	ชื่อผู้รับงาน	นางสาวนันท์วัน ทองศรีจันทร์



Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
Skill	String	การให้ข้อมูลทั่วไป (info) หรือการรับเรื่องร้องเรียน (claim)	Info
Channel	ENUM	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา Phone, Facebook, Web Chat	Phone
ที่มาข้อมูล	ENUM	Joomla, Website, อื่นๆ	Joomla
Link ที่มา ข้อมูล	String	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มา ข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็น อื่นๆ	http://203.113.25.220/gnews2016/index.ph p/2016-08-09-06-57-57/2016-08-09-07-01- 13/43-2016-08-15-06-52-24
Owner_Id	String	ID พนักงานที่เปิดงาน	gcasr197
Owner	String	ชื่อ พนักงานที่เปิดงาน	นางสาวนัน ทอง
Last_upda ted_by_Id	String	ID พนักงานที่ปรับปรุง/ปิด งาน	gcasr197
Last_upda ted_by	String	ชื่อ พนักงานที่ปรับปรุง/ ปิดงาน	นายขวัญ สกุล
Contact_N ame	String	ชื่อประชาชนที่มาสอบถาม	none
Gender	ENUM	เพศของประชาชน	หญิง
Remark	Text	หมายเหตุ	-

ตัวอย่างการจัดทำข้อมูล กระทรวงการคลัง



Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงการคลัง
Date	Integer	ตัวเลขวันที่ (d) ENUM[1-31]	1
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)	1/10/2022 13:26:54
SR	String(11)	Job ID format YYMMDDnnnnn	65100100725
Type	ENUM	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'	Q&A
ประเภท	ENUM	ประเภทคำถาม เกี่ยวกับเศรษฐกิจ, การเมือง-การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ และอื่นๆ	สังคมและสวัสดิการ
รอง	ENUM	กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี	-
10-คำถาม	Text	หัวข้อคำถาม	การขยายระยะเวลามาตรการบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
Summary	Text	สรุปเรื่องสอบถาม โดยจะขึ้นต้นเป็น ติดต่อเพื่อ ตามด้วยช่องทาง ตามด้วยรายละเอียดคำถาม	สอบถาม ครม. เห็นชอบการขยายระยะเวลามาตรการบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงการคลัง
Description	Text	สรุป การตอบกลับ และ คำตอบที่ตอบ เช่น Callback ทหาหน่วยงาน, เพิ่มเติมข้อมูล แจ้งแก้ไข ข้อมูล หรือ แนะนำ หรือ ประชาชนวางสายก่อนจบ การสนทนา	<p>แนะนำ คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบการขยาย ระยะเวลามาตรการบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าและ ค่าน้ำประปาให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตามที่ กระทรวงการคลังเสนอ โดยมีรายละเอียด ดังนี้</p> <p>มาตรการบรรเทาภาระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปา มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่าย ด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปาให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการ แห่งรัฐ (บัตรฯ) อย่างต่อเนื่องและครอบคลุม ผู้มีบัตรฯ</p> <p>ให้สามารถได้รับประโยชน์จากมาตรการบรรเทา ภาระค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปา (มาตรการฯ) ดังกล่าวให้มากขึ้น</p> <p>ระยะเวลาดำเนินมาตรการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนเมษายน 2566 (ระยะเวลา 7 เดือน) ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการเริ่มใช้สิทธิ์แก่ผู้ได้รับสิทธิ์จาก โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี 2565 ก่อนเดือนเมษายน 2566 ให้มาตรการดังกล่าว สิ้นสุดลงในเดือนที่จะเริ่มให้สิทธิ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ค่าไฟฟ้า 2) ค่าน้ำประปา <p>ผู้มีบัตรฯ ต้องนำใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและใบแจ้งหนี้ ค่าน้ำประปาไปชำระเงินที่</p> <p>สำนักงานการไฟฟ้านครหลวง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กิจการไฟฟ้า สวัสดิการสัมปทานกองทัพเรือ สำนักงานการประปานครหลวง</p>

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงการคลัง
			สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค โดยทุกสิ้นเดือนการไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค กิจการไฟฟ้า สวัสดิการสัมปทาน กองทัพเรือ การประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค จะส่งบันทึกรายชื่อ ผู้มีบัตรฯ ที่ใช้ไฟฟ้าและน้ำประปาภายใต้วงเงิน ที่กำหนดให้กรมบัญชีกลาง เพื่อที่กรมบัญชีกลางจะนำเงินจากกองทุน พระราชรัฐเพื่อเศรษฐกิจฐานรากและสังคมมาจ่าย คืนผ่านบัตรฯ ในช่อง e-Money ของเดือนถัดไป ซึ่งผู้มีบัตรฯ สามารถใช้ซื้อสินค้าและบริการ ผ่านเครื่อง EDC แอปพลิเคชันถุงเงินพระราชรัฐ และถอนเงินสดจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติได้
หน่วยงาน	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ	กระทรวงการคลัง
หน่วยงาน รอง	String	หน่วยงานภายใต้กระทรวง ที่รับผิดชอบโดยตรง	สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
Status	String	สถานะงาน	Internally Closed
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน	1/10/2022 13:31:20
a_number	String(10)	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิด งาน	0645403595
พื้นที่	String	เห็นเป็น กรุงเทพฯ หรือ กลาง	-
Created_b y_id	String	ID ผู้รับงาน	gcsar154
Created_b y	String	ชื่อผู้รับงาน	นายขวัญชัย หงสกุล
Skill	String	การให้ข้อมูลทั่วไป (info) หรือการรับเรื่องร้องเรียน (claim)	Info

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงการคลัง
Channel	ENUM	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา Phone, Facebook, Web Chat	Phone
ที่มาข้อมูล	ENUM	Joomla, Website, อื่นๆ	Joomla
Link ที่มา ข้อมูล	String	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มา ข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็น อื่นๆ	http://203.113.25.220/gnews2016/index.ph p/menu/2016-07-29-03-18-24/88639-2022- 09-27-09-58-38
Owner_Id	String	ID พนักงานที่เปิดงาน	gcasr154
Owner	String	ชื่อ พนักงานที่เปิดงาน	นางสาวนัน ทอง
Last_upda ted_by_Id	String	ID พนักงานที่ปรับปรุง/ปิด งาน	gcasr154
Last_upda ted_by	String	ชื่อ พนักงานที่ปรับปรุง/ ปิดงาน	นายขวัญ สกุด
Contact_N ame	String	ชื่อประชาชนที่มาสอบถาม	none
Gender	ENUM	เพศของประชาชน	หญิง
Remark	Text	หมายเหตุ	

ตัวอย่างการจัดทำข้อมูล กระทรวงการคลัง

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงแรงงาน
Date	Integer	ตัวเลขวันที่ (d) ENUM[1- 31]	1
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)	1/10/2022 13:49:10
SR	String(11)	Job ID format YYMMDDnnnnn	65100100780

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงแรงงาน
Type	ENUM	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'	Q&A
ประเภท	ENUM	ประเภทคำถาม เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ, การเมือง-การปกครอง, สังคมและสวัสดิการ และอื่นๆ	การเมือง - การปกครอง
รอง	ENUM	กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลากประเภทต่างๆ, ภาษี	
10-คำถาม	Text	หัวข้อคำถาม	กระทรวงแรงงานชวนสมัครงานผ่านเว็บไซต์ “ไทยมีงานทำ” มีตำแหน่งงานรองรับกว่า 1.5 แสนอัตรา
Summary	Text	สรุปเรื่องสอบถาม โดยจะขึ้นต้นเป็น ติดต่อเพื่อ ตามด้วยช่องทาง ตามด้วยรายละเอียดคำถาม	สอบถาม กระทรวงแรงงาน ชวนสมัครงานผ่านเว็บไซต์ “ไทยมีงานทำ” มีตำแหน่งงานรองรับกว่า 1.5 แสนอัตรา

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงแรงงาน
Description	Text	สรุป การตอบกลับ และ คำตอบที่ตอบ เช่น Callback หาหน่วยงาน, เพิ่มเติมข้อมูล แจ้งแก้ไข ข้อมูล หรือ แนะนำ หรือ ประชาชนวางสายก่อนจบ การสนทนา	แนะนำ กระทรวงแรงงาน ขวนคนหางานใช้บริการ เว็บไซต์ “ไทยมีงานทำ.doe.go.th” และ Application “ไทยมีงานทำ” รวมตำแหน่งงานภาครัฐ เอกชน และตำแหน่งงาน จากบริษัทจัดหางานเพื่อผู้หางานจากทั่วประเทศ จำนวน 159,703 อัตรา ให้บริการฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย สำหรับผู้ที่ต้องการมีงานทำ และนายจ้าง/สถานประกอบการ หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่ <ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด - สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 – 10 - หรือสายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506 กด 2 - หรือสายด่วนกรมการจัดหางาน 1694
หน่วยงาน	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ	กระทรวงแรงงาน
หน่วยงานรอง	String	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบโดยตรง	กรมจัดหางาน
Status	String	สถานะงาน	Internally Closed
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน	1/10/2022 14:01:14
a_number	String(10)	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน	0941263843
พื้นที่	String	เห็นเป็น กรุงเทพฯ หรือ กลาง	-
Created_by_id	String	ID ผู้รับงาน	gcasr472
Created_by	String	ชื่อผู้รับงาน	นางสาวอุไรวรรณ ศรีคงทอง



Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงแรงงาน
Skill	String	การให้ข้อมูลทั่วไป (info) หรือการรับเรื่องร้องเรียน (claim)	Info
Channel	ENUM	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา Phone, Facebook, Web Chat	Phone
ที่มาข้อมูล	ENUM	Joomla, Website, อื่นๆ	Joomla
Link ที่มาข้อมูล	String	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็น อื่นๆ	http://203.113.25.220/gnews2016/index.php/menu/2016-08-09-05-08-50/82799-2022-04-04-04-13-07
Owner_Id	String	ID พนักงานที่เปิดงาน	gcasr472
Owner	String	ชื่อ พนักงานที่เปิดงาน	นางสาวนัน ทอง
Last_updated_by_Id	String	ID พนักงานที่ปรับปรุง/ปิดงาน	gcasr472
Last_updated_by	String	ชื่อ พนักงานที่ปรับปรุง/ปิดงาน	นางสาวนัน ทอง
Contact_Name	String	ชื่อประชาชนที่มาสอบถาม	none
Gender	ENUM	เพศของประชาชน	หญิง
Remark	Text	หมายเหตุ	-

ตัวอย่างการจัดทำข้อมูล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
Date	Integer	ตัวเลขวันที่ (d) ENUM[1-31]	1
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)	1/10/2022 20:08:00

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
SR	String(11)	Job ID format YYMMDDnnnnn	65100101323
Type	ENUM	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'	Q&A
ประเภท	ENUM	ประเภทคำถาม เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ, การเมือง-การ ปกครอง, สังคมและ สวัสดิการ และอื่นๆ	การเมือง - การปกครอง
รอง	ENUM	กฎหมาย, การเงิน/การ ธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการ ของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลาก ประเภทต่างๆ, ภาษี	-
10-คำถาม	Text	หัวข้อคำถาม	การโดยสารรถสำหรับเด็กอายุไม่เกิน 6 ปี
Summary	Text	สรุปเรื่องสอบถาม โดยจะ ขึ้นต้นเป็น ติดต่อเพื่อ ตาม ด้วยช่องทาง ตามด้วย รายละเอียดคำถาม	สอบถาม การโดยสารรถสำหรับเด็กอายุไม่เกิน 6 ปี

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
Description	Text	สรุป การตอบกลับ และ คำตอบที่ตอบ เช่น Callback หาหน่วยงาน, เพิ่มเติมข้อมูล แจ้งแก้ไข ข้อมูล หรือ แนะนำ หรือ ประชาชนวางสายก่อนจบ การสนทนา	แนะนำ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แนะนำกฎหมายจราจรใหม่ ว่าด้วยเรื่อง "การรัดเข็มขัดนิรภัย" เริ่มใช้ในวันที่ 5 กันยายน 2565 เป็นต้นไป โดยเผยแพร่แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายจราจรทางบกฉบับใหม่ ว่าด้วยการรัดเข็มขัดนิรภัย คือ รถที่ติดตั้งเข็มขัดนิรภัยได้ ผู้ขับขี่และผู้โดยสารต้องรัดเข็มขัดนิรภัยทุกที่นั่ง เช่น รถยนต์นั่งส่วนบุคคล รถตู้ สำหรับรถกระบะ ผู้ขับขี่ และผู้โดยสารที่นั่งตอนหน้า ต้องรัดเข็มขัดนิรภัย กรณีเป็นรถกระบะสองตอน (4ประตู) ผู้โดยสารตอนหลัง ต้องรัดเข็มขัดนิรภัย ด้วย หากฝ่าฝืนไม่รัดเข็มขัด ตามกำหนดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท สำหรับการนั่งบริเวณแคป หรือนั่งท้ายกระบะ สำหรับเรื่องที่นั่งนิรภัยสำหรับเด็กอายุไม่เกิน 6 ปี หรือคาร์ซีท
หน่วยงาน	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
หน่วยงานรอง	String	หน่วยงานภายใต้กระทรวงที่รับผิดชอบโดยตรง	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
Status	String	สถานะงาน	Internally Closed
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน	1/10/2022 20:09:49
a_number	String(10)	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิดงาน	0654281351
พื้นที่	String	เห็นเป็น กรุงเทพฯ หรือ กลาง	-
Created_by_id	String	ID ผู้รับงาน	gcasr101

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
Created_by	String	ชื่อผู้รับงาน	นางสาวจินตนา สาระบัว
Skill	String	การให้ข้อมูลทั่วไป (info) หรือการรับเรื่องร้องเรียน (claim)	Info
Channel	ENUM	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา Phone, Facebook, Web Chat	Phone
ที่มาข้อมูล	ENUM	Joomla, Website, อื่นๆ	Joomla
Link ที่มาข้อมูล	String	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มาข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็น อื่นๆ	http://203.113.25.220/gnews2016/index.php/menu/2016-08-09-05-08-50/87899-2022-09-03-03-11-25
Owner_Id	String	ID พนักงานที่เปิดงาน	gcasr101
Owner	String	ชื่อ พนักงานที่เปิดงาน	นายขวัญ สุกุล
Last_updated_by_Id	String	ID พนักงานที่ปรับปรุง/ปิดงาน	gcasr101
Last_updated_by	String	ชื่อ พนักงานที่ปรับปรุง/ปิดงาน	นายขวัญ สุกุล
Contact_Name	String	ชื่อประชาชนที่มาสอบถาม	none
Gender	ENUM	เพศของประชาชน	ชาย
Remark	Text	หมายเหตุ	-



ตัวอย่างการจัดทำข้อมูล กระทรวงศึกษาธิการ

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงศึกษาธิการ
Date	Integer	ตัวเลขวันที่ (d) ENUM[1-31]	3
Opened	DateTime	วันเวลาเปิดงาน (Job)	3/10/2022 14:08:54
SR	String(11)	Job ID format YYMMDDnnnnn	65100300999
Type	ENUM	ชนิดของงาน (Job Type) เช่น 'Claim', 'Contact Info', 'Q&A'	Q&A
ประเภท	ENUM	ประเภทคำถาม เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ, การเมือง-การปกครอง, สังคมและ สวัสดิการ และอื่นๆ	การศึกษาและเทคโนโลยี
รอง	ENUM	กฎหมาย, การเงิน/การธนาคาร/ สินเชื่อ/ ดอกเบี้ย, การให้บริการของหน่วยงานราชการ, การพยากรณ์อากาศ, ข้อมูลเกี่ยวกับสลาก ประเภทต่างๆ, ภาษี	-
10-คำถาม	Text	หัวข้อคำถาม	การกู้ยืมเพื่อการศึกษา
Summary	Text	สรุปเรื่องสอบถาม โดยจะ ขึ้นต้นเป็น ติดต่อเพื่อ ตาม ด้วยช่องทาง ตามด้วย รายละเอียดคำถาม	สอบถาม การกู้ยืมเพื่อการศึกษา

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงศึกษาธิการ
Description	Text	สรุป การตอบกลับ และ คำตอบที่ตอบ เช่น Callback หาหน่วยงาน, เพิ่มเติมข้อมูล แจ้งแก้ไข ข้อมูล หรือ แนะนำ หรือ ประชาชนวางสายก่อนจบ การสนทนา	แนะนำ กรณีที่จะเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 แล้วต้องการกู้เงินเพื่อการศึกษาต้องสอบถาม กับโรงเรียนโดยตรงว่ามีโครงการหรืองบประมาณ หรือไม่
หน่วยงาน	String	กระทรวงที่รับผิดชอบ	กระทรวงศึกษาธิการ
หน่วยงาน รอง	String	หน่วยงานภายใต้กระทรวง ที่รับผิดชอบโดยตรง	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
Status	String	สถานะงาน	Internally Closed
Closed	DateTime	เวลาปิดงาน	3/10/2022 14:16:08
a_number	String(10)	เบอร์ต้นทาง ที่โทรมาเปิด งาน	0991713674
พื้นที่	String	เห็นเป็น กรุงเทพฯ หรือ กลาง	-
Created_by_id	String	ID ผู้รับงาน	gcasr580
Created_by	String	ชื่อผู้รับงาน	น.ส.เพ็ญพักตร์ บุญทะวัน
Skill	String	การให้ข้อมูลทั่วไป (info) หรือการรับเรื่องร้องเรียน (claim)	Info
Channel	ENUM	ช่องทางที่ติดต่อเข้ามา Phone, Facebook, Web Chat	Phone
ที่มาข้อมูล	ENUM	Joomla, Website, อื่นๆ	อื่นๆ

Columns	Datatype	Description	ตัวอย่างข้อมูล กระทรวงศึกษาธิการ
Link ที่มา ข้อมูล	String	ข้อมูลเพิ่มเติมของที่มา ข้อมูล จะเป็น URL หรือ ใส่ Agent หรือ Chief ตามด้วยชื่อกรณี ที่มาเป็น อื่นๆ	Agent เพ็ญพักตร์
Owner_Id	String	ID พนักงานที่เปิดงาน	gcasr580
Owner	String	ชื่อ พนักงานที่เปิดงาน	นายขวัญ สกุล
Last_upda ted_by_Id	String	ID พนักงานที่ปรับปรุง/ปิด งาน	gcasr580
Last_upda ted_by	String	ชื่อ พนักงานที่ปรับปรุง/ ปิดงาน	นายขวัญ สกุล
Contact_N ame	String	ชื่อประชาชนที่มาสอบถาม	none
Gender	ENUM	เพศของประชาชน	ชาย
Remark	Text	หมายเหตุ	-

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

ปัญหา อุปสรรค จากผลการดำเนินงานในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ พบว่าทีมงานมีการตรวจสอบและแก้ไขชุดข้อมูลเพื่อขจัดความไม่สมบูรณ์ ความไม่ถูกต้อง ความไม่สัมพันธ์กับข้อมูลอื่นๆ เนื่องจากข้อมูลมีปริมาณเป็นจำนวนมากและเป็นข้อมูลที่อยู่ในลักษณะที่แตกต่างกันตามแต่ละช่องทางที่โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center: GCC 1111) ทีมงานจึงต้องเตรียมพร้อมชุดข้อมูลที่จัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมในการจัดทำระบบนำร่องให้บริการบริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป ซึ่งเป็นหลักสำคัญในการวางแผนการทำงานและกระบวนการต่อยอดประสิทธิภาพในการนำชุดข้อมูลไปต่อยอดการใช้งานในอนาคต พร้อมทั้งทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งจัดเก็บข้อมูลของโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมและกำจัดข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องเพื่อลดภาระในการประมวลผลและให้ได้ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ จัดประชุมทีมงานเพื่อหารือและสรุปแนวทางการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานได้ทำการรวบรวมข้อมูลและประเมินข้อมูลจากแหล่งข้อมูลของโครงการที่จำเป็นในการเตรียมพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูล พร้อมทั้งมีการหารือเพื่อสรุปแนวทางในการดำเนินงานและวางแผนการจัดทำชุดข้อมูลในระยะถัดไปเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมในการจัดทำระบบนำร่องให้บริการบริการของ GCC 1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการให้บริการข้อมูลภาครัฐแก่ประชาชนต่อไป

ภาคผนวก



ประเภทคำถามที่ประชาชนสนใจมากที่สุด (ยี่สิบลำดับแรก)

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	ร้อยละของจำนวน เรื่องสอบถาม
๑	ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ	๖,๕๖๕	๖๘.๙๐
๒	โครงการเน็ตประชารัฐ	๑,๒๓๕	๑๒.๙๖
๓	พยากรณ์อากาศ	๖๐๑	๖.๓๑
๔	พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	๔๐๘	๔.๒๘
๕	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐	๑๗๙	๑.๘๘
๖	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง GCC 1111	๘๕	๐.๘๙
๗	การให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน ๑๑๑๑	๔๕	๐.๔๗
๘	วัน-เวลาทำการของหน่วยงานในสังกัด	๓๗	๐.๓๙
๙	การเตรียมประกาศผู้โชคดีทายแชมป์ฟุตบอลโลก ๒๐๒๒ ของไปรษณีย์ไทย	๓๔	๐.๓๖
๑๐	ชื่อเต็มและชื่อภาษาอังกฤษของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด	๓๒	๐.๓๔
๑๑	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ ผ่านช่องทาง Anti Fake News Center	๒๙	๐.๓๐
๑๒	กรณีพบข้อความ SMS และ โทรศัพท์ หลอกหลวง กู้เงินด่วน พนันออนไลน์ ลามกอนาจาร	๒๗	๐.๒๘
๑๓	การรับ - ส่งจดหมาย พัสดุ EMS และอัตราค่าบริการ	๒๕	๐.๒๖
๑๔	โครงการบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะสู่ชุมชน	๑๗	๐.๑๘
๑๕	รหัสไปรษณีย์พื้นที่ต่าง ๆ	๑๗	๐.๑๘
๑๖	ช่องทางรับแจ้งปัญหาแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของเครือข่ายมือถือ	๑๖	๐.๑๗
๑๗	พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐	๑๔	๐.๑๕
๑๘	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ชวนคนไทยเคาท์ดาว์รอบ ๘ ทีมสุดท้ายศึกเว็ลด์คัพ ๒๐๒๒	๑๒	๐.๑๓
๑๙	NT Mobile ร่วมกับ กสทช. เปิดให้ผู้ให้บริการ ตั้งค่าปฏิเสธการรับสายจากต่างประเทศได้	๑๐	๐.๑๐
๒๐	วิธีการหยุดข้อความ SMS กวนใจหรือไม่ตั้งใจสมัคร	๑๐	๐.๑๐
	คำถามอื่น ๆ	๑๓๑	๑.๓๗
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		๙,๕๒๙	๑๐๐.๐๐

