



CALL CENTER



ศูนย์บริการข้อมูล

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ให้บริการติดต่อสอบถามตลอด 24 ชั่วโมง

**CALL CENTER**



- เป็นระบบโทรศัพท์ระบบตอบรับอัตโนมัติ  
Automated Attendant
- ให้บริการข้อมูลเสียงทางโทรศัพท์อัตโนมัติ  
Audio Text
- ให้บริการรับฝากข้อความเสียง  
Voice Mail
- ให้บริการข้อมูลผ่านเครื่องโทรสารแบบอัตโนมัติ  
Fax-On-Demand



CALL CENTER

1 7 4 3



## ศูนย์บริการข้อมูลสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กต1

ข้อมูลอัตโนมัติเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- 1 แนะนำสำนักงาน ฯ
- 2 ทำเนียบผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 3 สถานที่ทำการของสำนักงาน ฯ
- 4 หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ

กต2

ข้อมูลอัตโนมัติเกี่ยวกับสภาผู้แทนราษฎร

- 1 โครงสร้างสภาผู้แทนราษฎร
- 2 รายชื่อประธาน รองประธานสภาผู้แทนราษฎรและผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร
- 3 สมัยประชุมสภาผู้แทนราษฎร
- 4 ความรู้เกี่ยวกับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร
- 5 อำนาจหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎร

กต3

ข้อมูลเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญฯ

- 1 โครงสร้างรัฐสภา
- 2 บทบาทรัฐสภา

กต4

รับฟังคำแนะนำเกี่ยวกับการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กต5

รับเอกสารทางโทรสาร

- 01 รายนามแต่งตั้งคณะกรรมการการสามัญ 35 คณะ
- 02 ความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย
- 03 กระบวนการตราพระราชบัญญัติ
- 04 กระบวนการตราพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
- 05 การแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ
- 06 การเข้าชื่อเสนอกฎหมาย
- 07 กระทั่งถาม
- 08 การเสนอญัตติ
- 09 การตั้งกรรมาธิการ
- 10 การเปิดอภิปรายทั่วไป
- 11 ตัวอย่างแบบฟอร์มการขออนุญาตเข้าเยี่ยมชมรัฐสภา
- 12 หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ

กต6

ร่วมแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาผู้แทนราษฎร

กต0

ติดต่อเจ้าหน้าที่





CALL CENTER



## ศูนย์บริการข้อมูลสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743)

ศูนย์บริการข้อมูลสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ( Call Center 1743 ) จำนวน 3 คู่สาย เป็นศูนย์บริการที่จัดตั้งตามนโยบายของรัฐบาล ที่กำหนดให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลอัตโนมัติ เพื่อให้บริการประชาชนในเชิงรุก เป็นการปรับเปลี่ยนบทบาทการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้โดยรวดเร็ว นับว่า การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรถือเป็นการปรับภาพลักษณ์การเป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ศูนย์บริการข้อมูลสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Call Center 1743) เป็นศูนย์บริการที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาผู้แทนราษฎร ความรู้เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ ซึ่งรูปแบบของการให้บริการ ประกอบด้วย ระบบตอบรับและโอนสายอัตโนมัติ (Automated Attendant), ระบบบริการข้อมูลทางเสียงอัตโนมัติ (Audiotext), ระบบบริการจัดส่งข้อมูลทางโทรสารอัตโนมัติ (Fax-on-Demand) รวมถึงการรับฝากข้อความเสียงด้วยระบบอัตโนมัติ (Voicemail) รับเรื่องเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น หรือรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนจากประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่รับสาย (Call Center) ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง เช่น เจ้าหน้าที่รับสายเพื่อให้บริการข้อมูล (Call Center) ในเวลาทำการ หรือรับฟังข้อมูลและเอกสารทางโทรสารจากรับอัตโนมัติ ทั้งในและนอกเวลาทำการ และมีระบบรับฝากข้อความเสียงหรือรับเรื่องร้องเรียน (Voicemail ) นอกเวลาทำการ เป็นต้น

### วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลอัตโนมัติ หมายเลข 1743

- การเป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่และพัฒนาประชาธิปไตยให้เข้าถึงประชาชนที่มีประสิทธิภาพ
- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550
- เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบซึ่งจะเอื้อประโยชน์ทั้งด้าน

ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ



CALL CENTER



## รูปแบบการให้บริการด้วยระบบอัตโนมัติ หมายเลข 1743 (24 ชั่วโมง)

### การให้บริการด้วยระบบเสียงที่มีความเหมาะสม

- ประชาชนสามารถโทรเข้ามารับฟังข้อมูลเกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 สภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนข่าวประชาสัมพันธ์กิจกรรมและโครงการ ที่ถูกต้อง และทันสมัยตลอด 24 ชั่วโมง
- ได้รับการบันทึกอย่างดี ไพเราะ สามารถฟังได้นาน
- เสียงที่อ่านจากฐานข้อมูล จะพูดได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
- ในรูปแบบไฟล์ที่เหมาะสมกับการรับฟังทางโทรศัพท์ 8 KHz., 16-Bit, Mono

### การให้บริการด้วยเอกสารแฟกซ์ที่มีความคมชัด

- ระบบให้บริการเอกสารทางแฟกซ์อัตโนมัติ โดยประชาชนสามารถโทรเข้ามารับเอกสารแฟกซ์ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรับเรื่องเสนอ แสดงความคิดเห็น หรือรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนจากประชาชนทั่วไป
- มีความคมชัด สามารถส่งได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ
- ในรูปแบบไฟล์ที่เหมาะสม เป็นชนิด TIF ขาวดำ มีภาพหลายหน้าในหนึ่งไฟล์

### การให้บริการรับฝากข้อความเสียง ตลอด 24 ชั่วโมง

- ระบบบริการรับฝากข้อความเสียงอัตโนมัติ (Voice Mail) เพื่อรับเรื่องเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นหรือรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชนทั่วไป ในกรณีที่ขณะนั้นไม่สะดวกรับสาย สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย หรือในช่วงเวลาว่างกลางคืน
- ไฟล์ข้อความเสียงจะถูกเก็บไว้ในรูปแบบ file .Wav
- สามารถเปิดฟังที่เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ Save As ได้ และส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบได้

### กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชน นักเรียน นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป  
สามารถติดต่อ ศูนย์บริการข้อมูลสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ทางโทรศัพท์หมายเลข 1743 ( 3 คู่สาย) ระบบอัตโนมัติ 24 ชั่วโมง  
และเจ้าหน้าที่รับสายในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น.