

สถานสัมพันธเครือข่ายภาครัฐ ประจำปี 2557



1111 ฟรี 24 ชม.



GCC1111

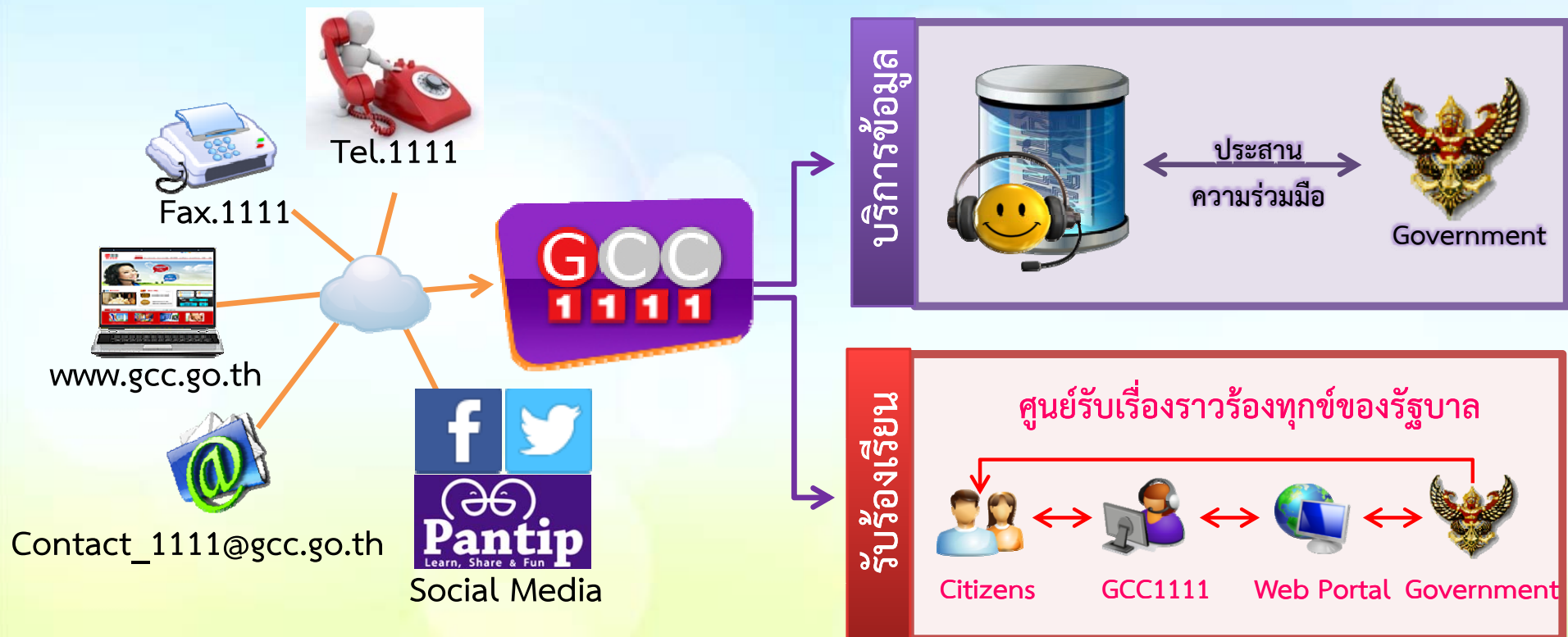


GCC_1111

ความเป็นมา

มติครม. 23 ธ.ค. 46

นโยบาย : ให้ GCC 1111 เป็นศูนย์กลางบริการร่วมด้านข้อมูลของภาครัฐทั้งหมด ทุกกระทรวง



วิสัยทัศน์

“เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด”
(The Official gateway)



ขอบเขตการให้บริการ

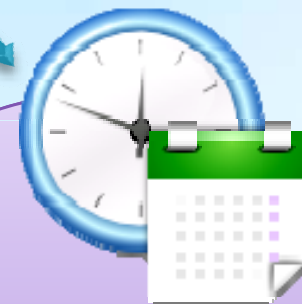


- บริการข้อมูล
- บริการรับเรื่องร้องเรียน

Government

Content

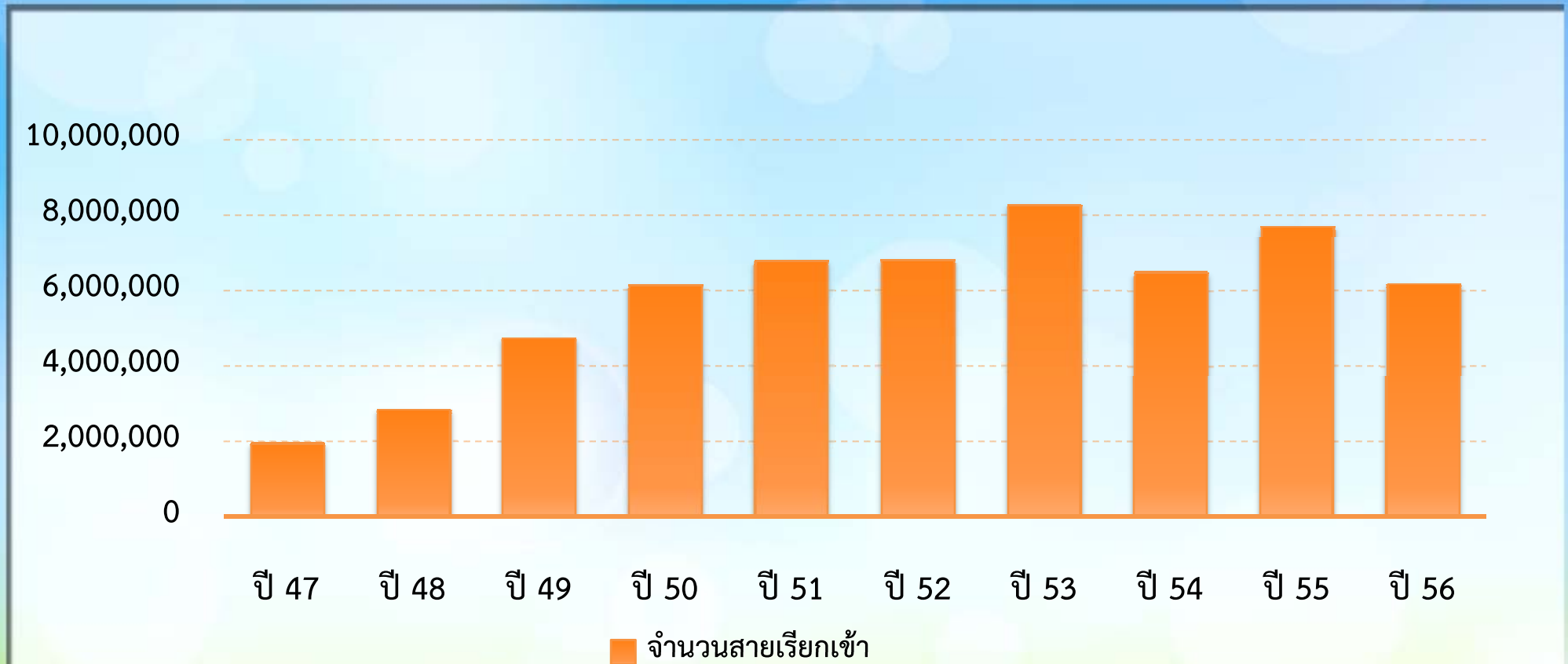
- บริการ 20 กระทรวง
13 ส่วนงานอิสระ



- บริการ 24 x 7 ทุกวัน

Continue

ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2547 – 2556

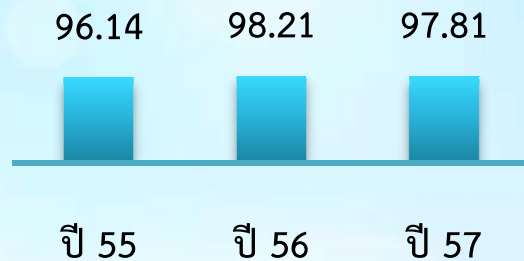


****ปีงบประมาณ 2557 ตั้งแต่เดือน ต.ค. 56 ถึง พ.ค. 57 มีสายเรียกเข้า จำนวน 4,148,333 สาย**

ประสิทธิภาพการให้บริการและ ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ



อัตราเรียกสำเร็จ (ร้อยละ)



ค่าเฉลี่ยในการรับสาย (วินาที)



ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ



** ปีงบประมาณ 2557 ตั้งแต่เดือน ต.ค. 56 ถึง พ.ค. 57

หน่วยงานที่ประชาชนสนใจสอบถามมากที่สุด ในปีงบประมาณ 2556



กระทรวงมหาดไทย



กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร



บัตรประชาชน



ทะเบียนราษฎร



ข้อมูลการติดต่อ



พยากรณ์อากาศ

หน่วยงานที่ประชาชนสนใจสอบถามมากที่สุด ในปีงบประมาณ 2556



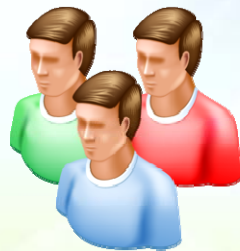
กระทรวงแรงงาน



กระทรวงการคลัง



ประกันสังคม



แรงงานต่างด้าว



ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

หน่วยงานที่ประชาชนสนใจสอบถามมากที่สุด ในปีงบประมาณ 2556



กระทรวงการต่างประเทศ



กระทรวงคมนาคม



หนังสือเดินทาง



การขอวีซ่า



การทำใบอนุญาต
ขับรถยนต์



การทำใบอนุญาตขับรถ
จักรยานยนต์

โครงการที่ประชาชนสนใจสอบถามมากที่สุด ในปีงบประมาณ 2556



กองทุนพัฒนา
บทบาทสตรี
Thai Women Empowerment Funds

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี



ลดภาษีรถยนต์คันแรก



การจัดการเรียนการสอน
โดยใช้คอมพิวเตอร์พกพา

โครงการที่ประชาชนสนใจสอบถามมากที่สุด ในปีงบประมาณ 2557



กองทุนพัฒนา
บทบาทสตรี
Thai Women Empowerment Funds

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี



ศูนย์ข้อมูลภัยพิบัติแห่งชาติ



เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

**ปีงบประมาณ 2557 ตั้งแต่เดือน ต.ค. 56 ถึง พ.ค. 57

ประเด็นอื่นๆ ที่ประชาชนสนใจสอบถาม ในปีงบประมาณ 2557

สถานการณ์การชุมนุมทางการเมือง



การเปิดให้บริการ
ของหน่วยงานราชการ



สถานการณ์การชุมนุม



คำสั่งและประกาศ
ของ คสช. ฉบับต่างๆ

****ปีงบประมาณ 2557 ตั้งแต่เดือน ต.ค. 56 ถึง พ.ค. 57**

ผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ ผ่าน Social Network ปีงบประมาณ 2556

<http://www.facebook.com/GCC1111>



จำนวนผู้ถูกใจแฟนเพจ GCC1111

- ปีงบประมาณ 2554-2556

จำนวน 8,495 คน

- ณ ปัจจุบัน (พ.ค.57)

จำนวน 9,227 คน

ผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ ผ่าน Social Network ปีงบประมาณ 2556

http://twitter.com/gcc_1111



จำนวนผู้ติดตาม

- ปีงบประมาณ 2554 - 2556

จำนวน 48,670 คน

- ณ ปัจจุบัน (พ.ค. 57)

จำนวน 61,640 คน

ผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ ผ่าน Social Network ปีงบประมาณ 2556

http://instagram.com/gcc_1111



จำนวนสมาชิกผู้ติดตาม

- ปีงบประมาณ 2556

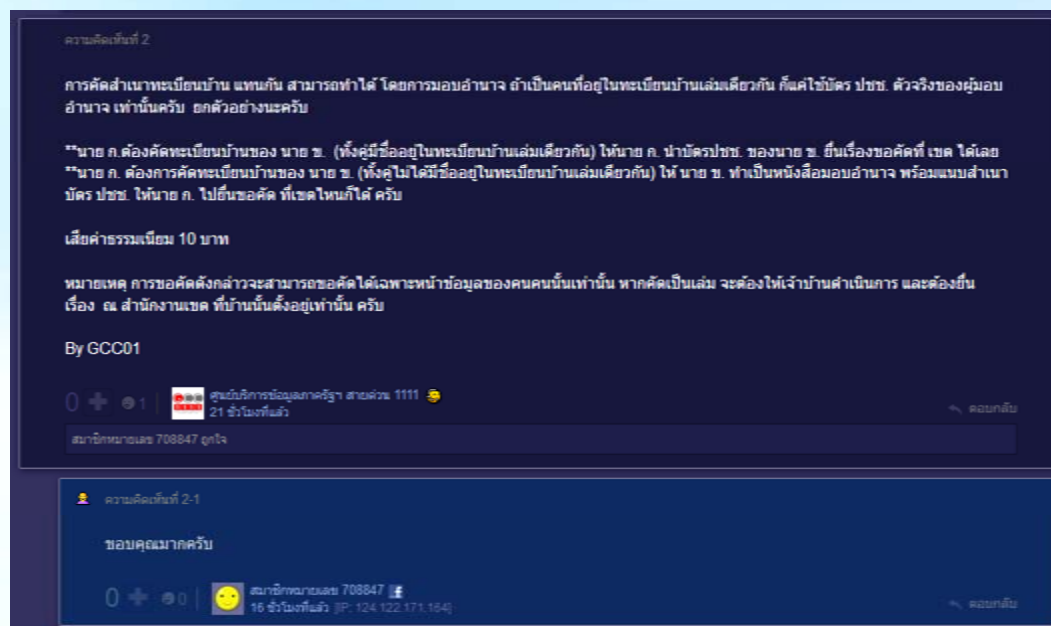
จำนวน 1,057 คน

- ณ ปัจจุบัน (พ.ค. 57)

จำนวน 1,286 คน

ผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ ผ่าน Social Network ปีงบประมาณ 2556

บัญชีผู้ใช้ : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111



จำนวนกระทู้ที่ตอบคำถาม

- ปีงบประมาณ 2556
- ณ ปัจจุบัน (พ.ค. 57)

จำนวน 255 กระทู้

จำนวน 497 กระทู้

ตัวอย่างภาพประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ผ่าน Social Network ในปีงบประมาณ 2556

แหล่งป้ายทะเบียนรถติดก๊วยงา!



ติดต่อขอรับแหล่งป้ายทะเบียนรถติดก๊วยงาได้ ฟรี!

สามารถรับป้ายทะเบียนรถติดก๊วยงาได้ภายใน 15 วันหลังจากยื่นคำร้อง
และหาป้ายทะเบียนรถที่ชำรุดมาส่งคืนหาป้ายทะเบียนใหม่ฟรีรับป้ายทะเบียน



ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐานได้ที่

- สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-5
- สำนักงานขนส่งจังหวัดและสำนักงานสาขา

** ที่รถจะอยู่ในความรับผิดชอบ **

ข้อมูลจากกรมการขนส่งทางบก
ภาพประกอบจากหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ



ถูกใจ 384 คน แชร์ 2,029 ครั้ง

รายชื่อประเทศที่คนไทยไม่ต้องขอวีซ่า!!

เนื่องจากทำความตกลงยกเว้นการตรวจลงตราหนังสือเดินทางธรรมดากับประเทศไทย
โดยสามารถพำนักได้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 30 และ 90 วัน

90 วัน

เกาหลีใต้ บราซิล อาร์เจนติน่า ชิลี เปรู เอกวาดอร์

30 วัน

ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฮ่องกง
มาเก๊า มองโกเลีย รัสเซีย มัลดีฟส์ ตุรกี แอฟริกาใต้
และ เซเชลล์

น้อยกว่า 30 วัน ญี่ปุ่น 15 วัน

กัมพูชา 14 วัน บาหลีเรน 15 วัน

ฟิลิปปินส์ 21 วัน บรูไน 14 วัน



สอบถามเพิ่มเติม โทร. 1111

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

ถูกใจ 121 คน แชร์ 128 ครั้ง

กิจกรรมบน Facebook ในปีงบประมาณ 2556



จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม : 3,650 คน



ภาพรวมกิจกรรมและภาพผู้ได้รับรางวัล

กิจกรรมอื่นๆ บน Facebook

กิจกรรมตอบคำถาม GCC ส่งความสุข

ลุ้นรับ Gift Voucher
ของ Tesco Lotus

วันละ 2 รางวัล
มูลค่ารางวัลละ 200 บาท
วันที่ 17 - 21 มิถุนายน 2556
เวลาตอบคำถาม 11.00 - 13.00 น.

<https://www.facebook.com/GCC1111>

จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม : 390 คน

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
เชิญชวนแฟนเพจร่วมกิจกรรม
“เขียน...ประโยชน์รักจากใจ ให้แม่”

โดยเขียนประโยชน์ครอบครัวและคำหิยามของ “แม่”
ใน Comment ภายใต้อาพนี้และกดแชร์ภาพ
ระหว่างวันที่ ๑ - 20 สิงหาคม 2556

ประโยชน์ครอบครัวแม่ที่โดนใจทีมงาน
จะได้รับบัตรของขวัญของเนสโก โกลด์ส
มูลค่า 300 บาท จำนวน 10 รางวัล

 ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร.1111

จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม : 222 คน

ตัวอย่างภาพประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ผ่าน Social Network ในปีงบประมาณ 2557



แจ้งเบาะแสเว็บไซต์และสื่อออนไลน์
ที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม



คืนความสุขให้คนไทย ผ่านสายด่วน 1111

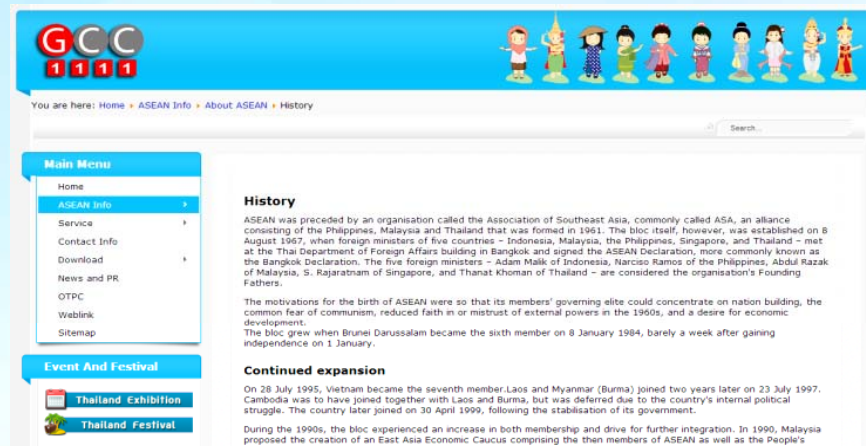
การเตรียมความพร้อมรองรับ AEC

ด้านบุคลากร



- เพิ่มทักษะทางด้านภาษา
- จัดเตรียมบุคลากร

ด้านข้อมูล



จัดทำข้อมูลภาคภาษาอังกฤษ

นโยบายด้านคุณภาพของ GCC1111

“บริการเป็นเลิศ พัฒนาต่อเนื่อง สู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ”



- ISO 9001:2008 ระบบจัดการด้านคุณภาพ - ข้อกำหนด (Quality Management System - Requirement)
- เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพและควมมีประสิทธิภาพ ของการดำเนินงานภายในองค์กร

ISO 9001:2008



มาตรฐานคุณภาพงานบริหารการฝึกอบรมและ
พัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ Call Center 1111



คุณภาพการบริหารจัดการงาน Call Center



ปี 2557 มุ่งสู่ “มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการงาน Call Center”

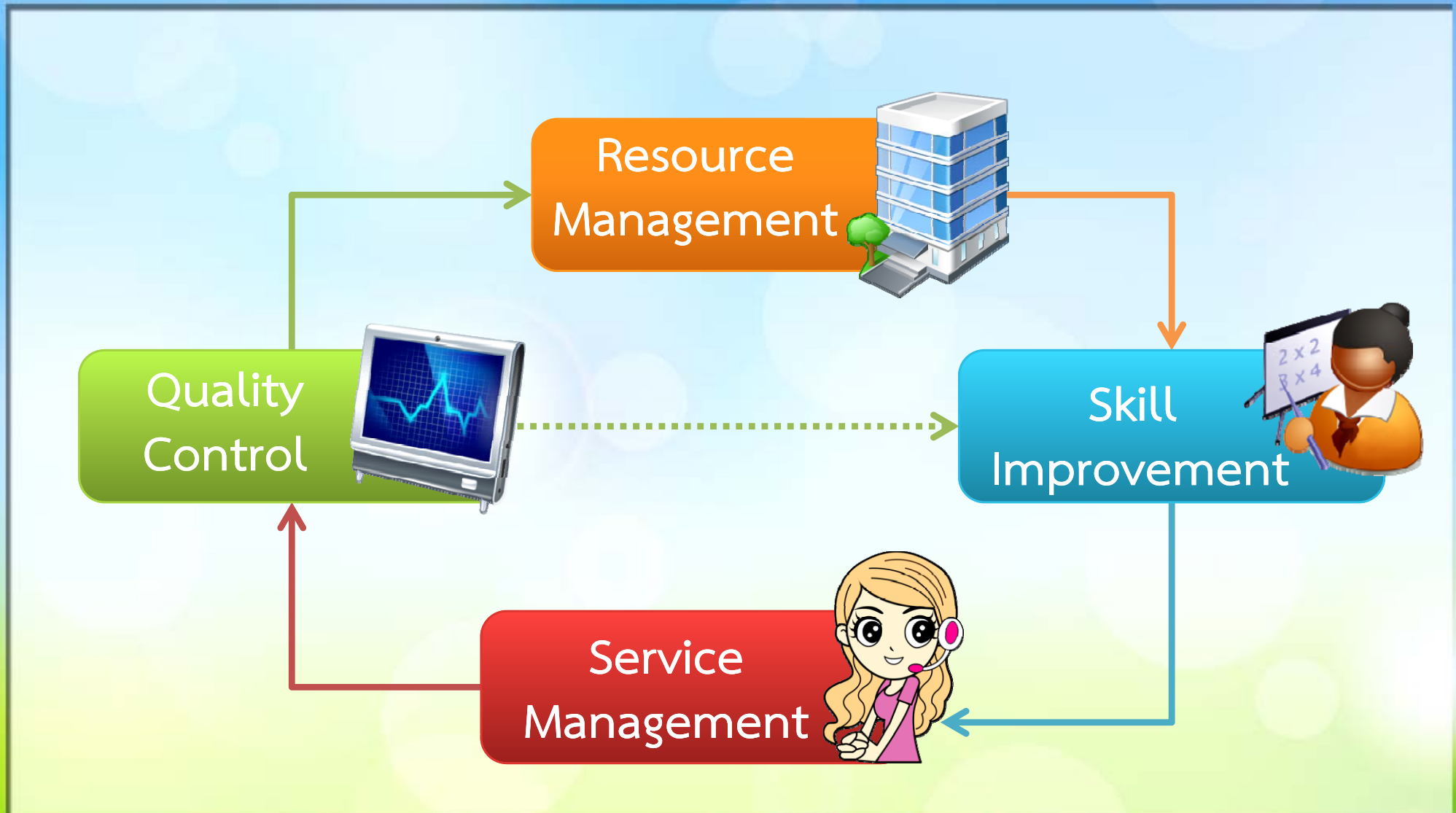


การอบรมองค์ความรู้ระบบบริหารคุณภาพ
และการประยุกต์ใช้กับงาน Call Center



การทำ Workshop เพื่อกำหนดรายละเอียด
ลักษณะงานของการบริหารจัดการงาน Call Center

คุณภาพการบริหารจัดการงาน Call Center



ประโยชน์ที่จะได้รับ

ภายใน



- มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบยิ่งขึ้น
- คุณภาพการให้บริการดีขึ้น
- เพิ่มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการทำงาน

ภายนอก



- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ GCC1111 ให้มีความน่าเชื่อถือ
- ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการให้บริการ
- เพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ GCC1111

Thank You



1111 ฟรี 24 ชม.



GCC1111



GCC_1111