



บันทึกข้อความ

ฝ่ายบริหารทั่วไป สบก.
รับที่ ๙๒
วันที่ ๑๔ ก.พ. ๒๕๖๒
ตรา

ส่วนราชการ กลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ สำนักบริหารกลาง โทร. ๑๒๖๖

ที่ กษ ๑๒๐๑.๑๐/ ๖๙๕

วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ส.ป.ก.

เรียน ผอ.สบก.

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ขอสรุปผลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ผ่านระบบสายด่วน Call Center ๑๗๖๔ ระบบโอเพอเรเตอร์ของ ส.ป.ก. และการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก. และเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจิตติมา ณะศักดิ์ศิริ)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการแทนผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

ทราบ.

๑๔ ก.พ. ๖๒

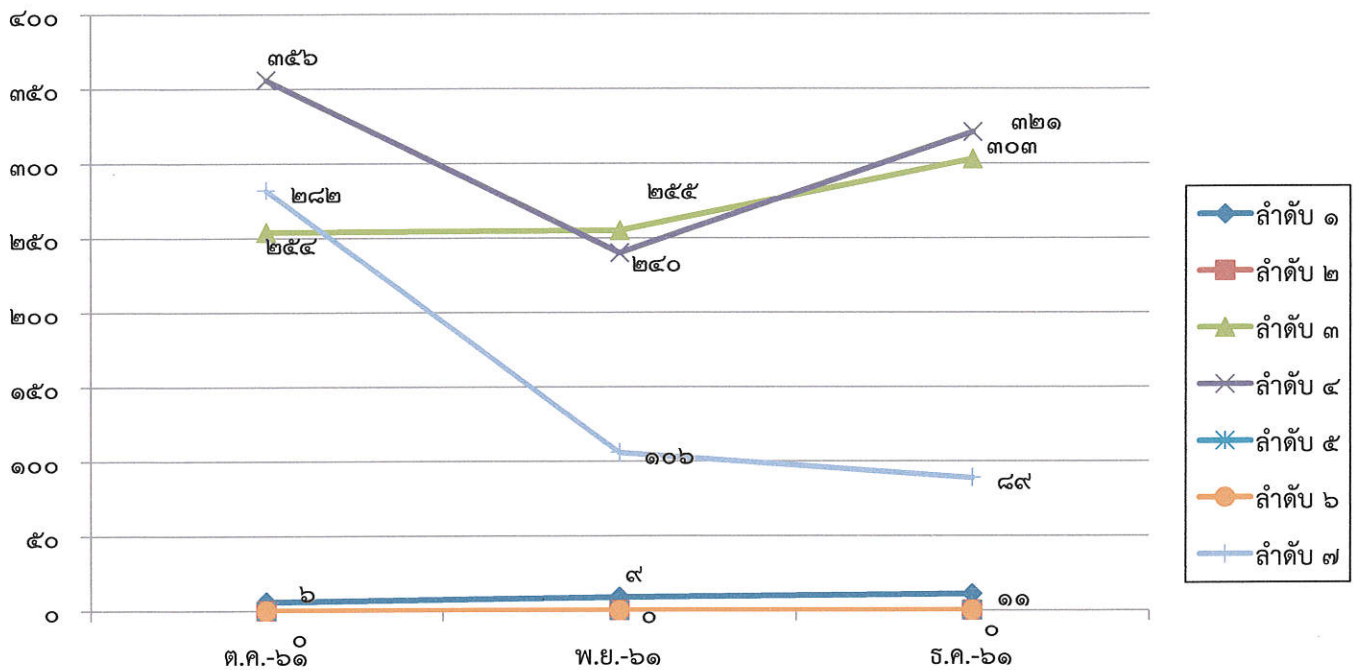
(นางศุภัทร เทววิธาน)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

รายงานสถิติผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒(ไตรมาส ๑)

ในเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. สถิติการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ



ลำดับ	ช่องทางการบริการ	ตุลาคม ๒๕๖๑		พฤศจิกายน ๒๕๖๑		ธันวาคม ๒๕๖๑	
		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
๑	ณ ห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ)	๖	๐.๖๗	๙	๑.๔๘	๑๑	๑.๕๒
๒	ไปรษณีย์/ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	-	-	-	-	-	-
๓	โทรศัพท์ (ส.ป.ก.)	๒๕๔	๒๘.๒๙	๒๕๕	๔๑.๘	๓๐๓	๔๑.๘๕
๔	สายด่วน(๑๗๖๔)	๓๕๖	๓๙.๖๔	๒๔๐	๓๙.๓๔	๓๒๑	๔๔.๓๔
๕	โทรสาร	-	-	-	-	-	-
๖	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	-	-	-	-	-	-
๗	เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร www.alro.go.th/alro_info	๒๘๒	๓๑.๔	๑๐๖	๑๗.๓๘	๘๙	๑๒.๒๙
รวม		๘๙๘	๑๐๐	๖๑๐	๑๐๐	๗๒๔	๑๐๐

๒. สถิติการให้บริการ จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับการสอบถามบ่อย ๕ อันดับแรก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

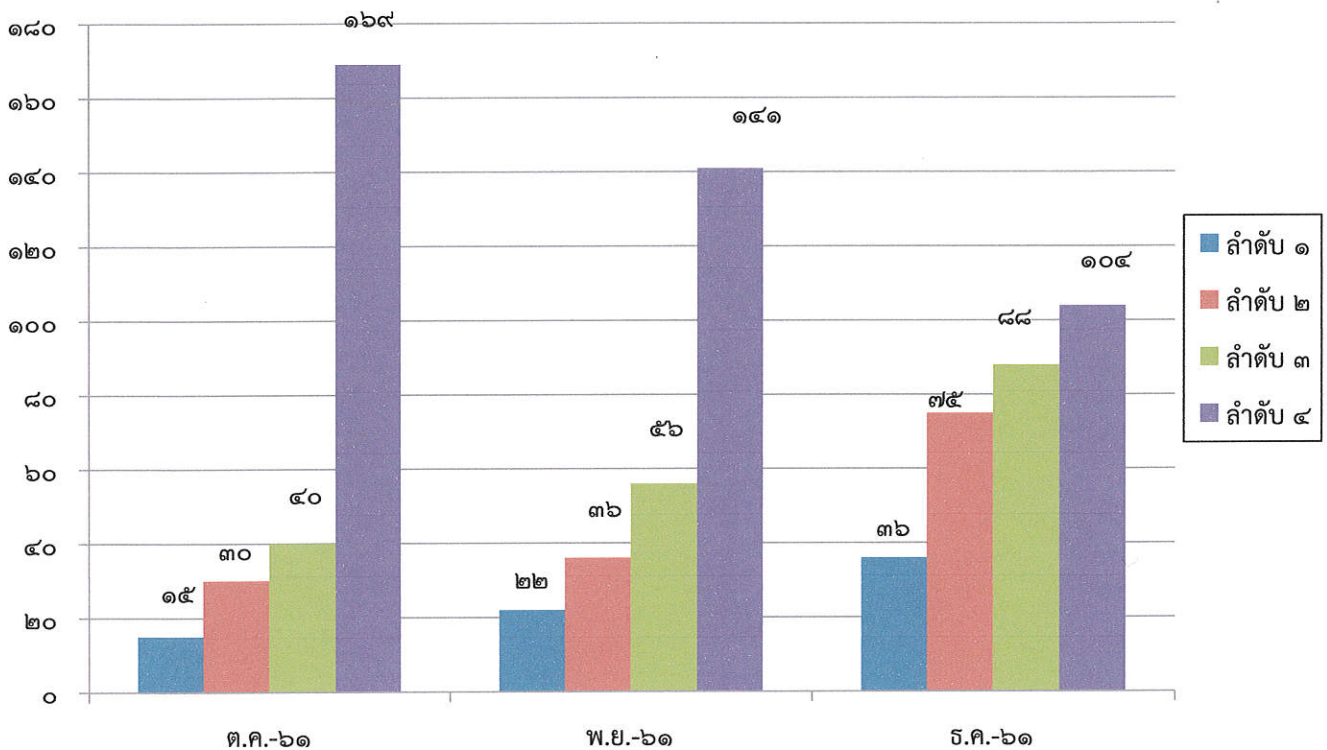
ลำดับ	การขอรับบริการ	การให้บริการ	กอง/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง	ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค
๑	เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงาน เช่น การสรรหา บรรจุ แต่งตั้งข้าราชการ เป็นต้น	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบได้เพื่อ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	ส่วนที่เกี่ยวข้อง	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๒	ปรึกษาปัญหาข้อพิพาท การขออนุญาตใช้ที่ดินการ ขออนุญาตสร้างวัด และ กฎหมาย ระเบียบที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิรูป ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบได้เพื่อ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สำนักกฎหมาย	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๓	สอบถามระเบียบ และ ขั้นตอนการโอนสิทธิ/ มรดก	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบได้เพื่อ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สำนักกฎหมาย	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๔	สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ การจัดที่ดินทำกินให้แก่ เกษตรกรผู้ไร้ที่ดินทำกินและ ขอขึ้นทะเบียนที่ดิน ทำกิน การตรวจสอบสิทธิการ เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูป ที่ดินสิทธิ	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบได้เพื่อ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สำนักจัดการปฏิรูป ที่ดิน	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใน การให้ข้อมูลเป็น อย่างดี

สรุปการให้บริการผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของ ส.ป.ก. (๐๒-๒๘๒๙๐๐๔)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาส ๑)

ในเดือน ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิรูปที่ดิน และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นต้นทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. สถิติการให้บริการผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของ ส.ป.ก.(๐๒-๒๘๒๙๐๐๔)ในเดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๑
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒



ลำดับ	เรื่องที่ขอรับบริการ	ตุลาคม ๒๕๖๑		พฤศจิกายน ๒๕๖๑		ธันวาคม ๒๕๖๑	
		จำนวน (ครั้ง)	%	จำนวน (ครั้ง)	%	จำนวน (ครั้ง)	%
๑	การขึ้นทะเบียนที่ดินทำกิน	๑๕	๕.๙๑	๒๒	๘.๖๓	๓๖	๑๑.๘๘
๒	การโอนสิทธิ/มรดกสิทธิ	๓๐	๑๑.๘๑	๓๖	๑๔.๑๒	๗๕	๒๔.๗๕
๓	กฎหมายอื่นเกี่ยวกับการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๔๐	๑๕.๗๕	๕๖	๒๑.๙๖	๘๘	๒๙.๐๕
๔	เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	๑๖๙	๖๖.๕๓	๑๔๑	๕๕.๒๙	๑๐๔	๓๔.๓๒
	รวม	๒๕๔	๑๐๐	๒๕๕	๑๐๐	๓๐๓	๑๐๐

๒. สถิติการให้บริการ จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับการสอบถามบ่อย ๓ อันดับแรก

ลำดับ	การขอรับบริการ	การให้บริการ	กอง/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง	ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค
๑	เรื่องอื่นๆ เช่น การ สรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ข้าราชการ	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อหน่วยงานที่ รับผิดชอบได้เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๒	สอบถามระเบียบ และ ขั้นตอนการโอนสิทธิ/ มรดก	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อหน่วยงานที่ รับผิดชอบได้เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สำนักกฎหมาย	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๓	ปรึกษาปัญหาข้อพิพาท การขออนุญาตใช้ที่ดิน การขออนุญาตสร้างวัด และกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิรูป ที่ดิน เพื่อ เกษตรกรรม	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อหน่วยงานที่ รับผิดชอบได้เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สำนักกฎหมาย	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๔	สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ การจัดที่ดินทำกินให้แก่ เกษตรกรผู้ไร้ที่ดินทำกิน และขอขึ้นทะเบียนที่ดิน ทำกิน การตรวจสอบสิทธิ การเข้าทำประโยชน์ในเขต ปฏิรูปที่ดินสิทธิ	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อหน่วยงานที่ รับผิดชอบได้เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สำนักจัดการปฏิรูปที่ดิน	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

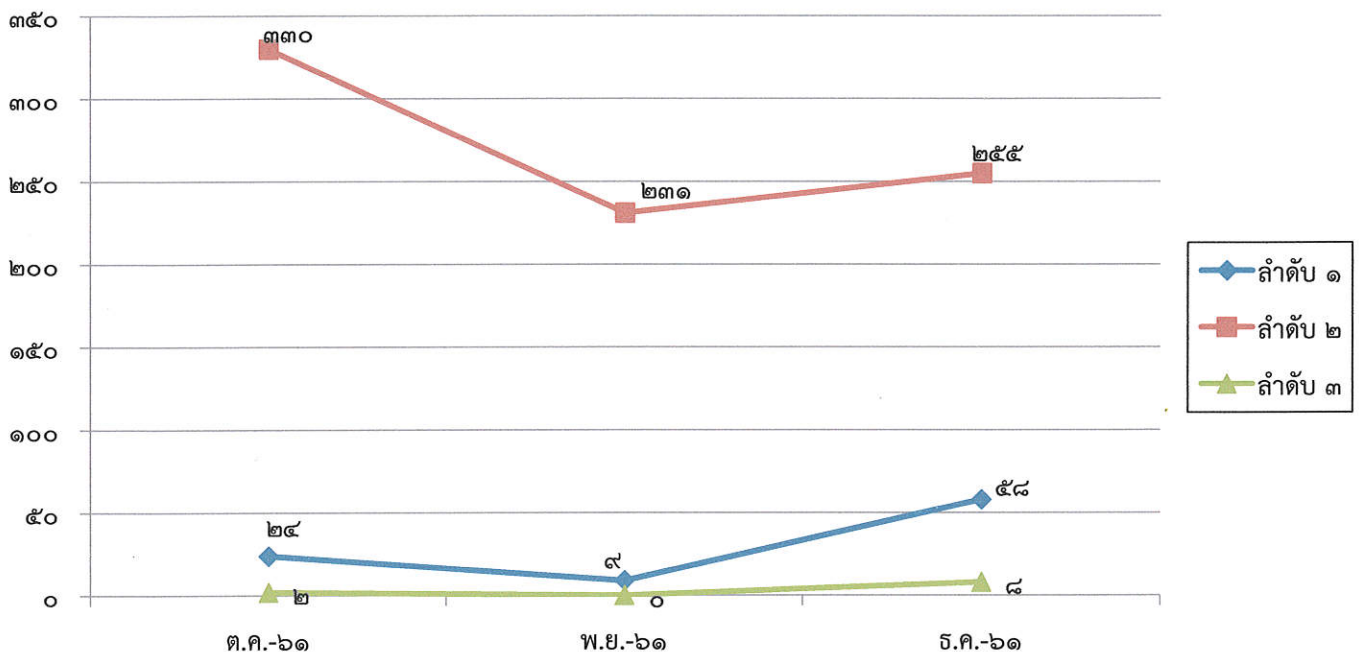
สรุปการให้บริการผ่านระบบ สายด่วน Call Center ๑๗๖๔

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาส ๑)

ในเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม Call Center ๑๗๖๔ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการปฏิรูปที่ดินผ่านทางช่องทางต่างๆ ทั้งการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่และการรับบริการผ่านระบบอัตโนมัติ อาทิ การรับฟังข้อมูลด้านการจัดหาที่ดินเพื่อนำมาปฏิรูปที่ดิน การติดต่อเจ้าหน้าที่ด้านต่างๆ ในหน่วยงานผ่านการโอนสายอัตโนมัติไปยังหน่วยงานโดยตรง และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์(โดยการรับฝากข้อความเสียงผ่านระบบอัตโนมัติ) เป็นต้นทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. สถิติการให้บริการจำแนกตามเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร สป.ก.

Call Center ๑๗๖๔ ในเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑



ลำดับ	ช่องทางการรับบริการ	ตุลาคม ๒๕๖๑		พฤศจิกายน ๒๕๖๑		ธันวาคม ๒๕๖๑	
		จำนวน (ครั้ง)	%	จำนวน (ครั้ง)	%	จำนวน (ครั้ง)	%
๑	รับบริการข้อมูลผ่านโอเพอร์เรเตอร์	๒๔	๖.๗๔	๙	๓.๗๕	๕๘	๑๘.๐๗
๒	รับบริการข้อมูลผ่านระบบอัตโนมัติ	๓๓๐	๙๒.๗๐	๒๓๑	๙๖.๒๕	๒๕๕	๗๙.๔๔
๓	รับบริการโดยการรับฝากข้อความเสียงอัตโนมัติ	๒	๐.๕๖	๐	๐.๐๐	๘	๒.๔๙
	รวม	๓๕๖	๑๐๐	๒๔๐	๑๐๐	๓๒๑	๑๐๐

๒. สถิติการให้บริการ จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับการสอบถามบ่อย ๓ อันดับแรก

ลำดับ	การขอรับบริการ	การให้บริการ	กอง/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง	ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค
๑	สอบถามระเบียบ และ ขั้นตอนการโอนสิทธิ/ มรดกสิทธิ	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อหน่วยงานที่ รับผิดชอบได้เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สำนักกฎหมาย	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๒	สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ การจัดที่ดินทำกินให้แก่ เกษตรกรผู้ไร้ที่ดินทำกิน และขอขึ้นทะเบียนที่ดิน ทำกิน	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อหน่วยงานที่ รับผิดชอบได้เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สำนักจัดการปฏิรูปที่ดิน	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๓	ปรึกษากฎหมายอื่น เกี่ยวกับการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกร	ให้ข้อมูลเบื้องต้น และติดต่อหน่วยงานที่ รับผิดชอบได้เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สำนักกฎหมาย	ได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

รายงานสถิติผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เดือน	สถิติผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ										ข้อมูลข่าวสารของราชการ				หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติ การร้องขอข้อมูลข่าวสาร ของราชการหรือไม่			หมายเหตุ
	ณ ศูนย์ข้อมูล ข่าวสารฯ	ไปรษณีย์	โทรศัพท์ (ส.ป.ก.)	สายด่วน (๑๗๖๔)	โทรสาร	e-mail	เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	มาตรา ๗	มาตรา ๙	มาตรา ๑๑	มี	จำนวนครั้ง	ไม่มี					
ต.ค.-๖๑	๖	-	๒๕๔	๓๕๖	-	-	๒๘๒	-	-	๘๙๘	-	-	✓					
พ.ย.-๖๑	๙	-	๒๕๕	๒๔๐	-	-	๑๐๖	๒	-	๖๐๘	-	-	✓					
ธ.ค.-๖๑	๑๑	-	๓๐๓	๓๒๑	-	-	๘๙	-	-	๗๒๔	-	-	✓					
ม.ค.-๖๒																		
ก.พ.-๖๒																		
มี.ค.-๖๒																		
เม.ย.-๖๒																		
พ.ค.-๖๒																		
มิ.ย.-๖๒																		
ก.ค.-๖๒																		
ส.ค.-๖๒																		
ก.ย.-๖๒																		
รวมสถิติทั้งหมด	๒๖	๐	๘๑๒	๙๑๗	-	-	๔๗๗	๒	-	๒,๒๓๐	-	-	-					

ตารางสรุปสถิติประชาชนผู้มาใช้บริการห้องข้อมูลข่าวสารในรอบ ๑ ปี (ตุลาคม 2561 - กันยายน 2562)

เดือน / วันที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	รวม	ค่าเฉลี่ยต่อวัน
ตุลาคม	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	7	0
พฤศจิกายน	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2	1	-	-	1		9	0
ธันวาคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	4	-	-		11	0
มกราคม																																-	-
กุมภาพันธ์																																-	-
มีนาคม																																-	-
เมษายน																																-	-
พฤษภาคม																																-	-
มิถุนายน																																-	-
กรกฎาคม																																-	-
สิงหาคม																																-	-
กันยายน																																-	-
																															รวมทั้งสิ้น	27	0

ค่าเฉลี่ยต่อเดือน

2

สถิติตั้งแต่ ต.ค. 61 - ก.ย. 62

27

ตารางสรุปสถิติการเข้ารับบริการทางโทรศัพท์ ประจำปีงบประมาณ 2561

เดือน / วันที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	รวม	ค่าเฉลี่ยต่อวัน
ตุลาคม	18	18	16	18	10	0	0	10	9	10	18	9	0	0	0	8	21	8	6	0	0	7	0	10	12	10	0	0	13	9	14	254	8
พฤศจิกายน	8	10	0	0	10	14	7	10	8	0	0	16	12	11	15	8	0	0	14	10	12	16	11	0	0	16	14	13	13	7		255	9
ธันวาคม	0	0	20	8	0	18	20	0	0	2	13	20	16	11	0	0	24	16	18	17	18	0	0	19	12	19	10	22	0	0	0	303	10
มกราคม																															-	-	
กุมภาพันธ์																																-	-
มีนาคม																																-	-
เมษายน																																-	-
พฤษภาคม																																-	-
มิถุนายน																																-	-
กรกฎาคม																																-	-
สิงหาคม																																-	-
กันยายน																																-	-
																														สถิติทั้งหมด	812	2	

ตารางสรุปสถิติการใช้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการของ ส.ป.ก.

ประจำปีงบประมาณ 2562

เดือน / วันที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	รวม	ค่าเฉลี่ยต่อวัน
ตุลาคม	10	7	9	5	5	2	1	8	10	9	8	17	2	3	2	6	11	9	10	8	10	5	7	22	38	33	3	1	7	6	8	282	9
พฤศจิกายน	5	10	4	0	13	4	2	6	4	1	0	6	6	3	3	5	3	1	2	2	6	2	1	1	1	5	5	2	2	1		106	4
ธันวาคม	1	0	3	2	0	1	2	1	2	1	1	1	6	5	2	2	3	2	6	5	4	3	3	6	5	4	6	2	2	2	2	89	3
มกราคม																															-	-	
กุมภาพันธ์																															-	-	
มีนาคม																															-	-	
เมษายน																															-	-	
พฤษภาคม																															-	-	
มิถุนายน																															-	-	
กรกฎาคม																															-	-	
สิงหาคม																															-	-	
กันยายน																															-	-	
รวม																														รวมทั้งสิ้น	477	1	

ค่าเฉลี่ยต่อเดือน

40 ราย

สถิติตั้งแต่ ต.ค. 61 -ก.ย.62

477 ราย

สถิติตั้งแต่ ม.ค. 62 -ก.ย.62

- ราย

สถิติตั้งแต่เริ่มดำเนินการ พ.ย.59

13,931 ราย