

## “ปลัด กษ” ระดมความคิด พัฒนา Call Center 1170 รองรับข้อมูลข่าวสารเกษตรในอนาคต

นายเฉลิมพร พิรุณสาร ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เปิดเผยภายหลังเป็นประธานในพิธีเปิดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center 1170 ณ ห้องกรุงเทพบอลรูม ชั้น ๒ โรงแรมรอยัลซิติ้ กรุงเทพฯ ว่า กระทรวงเกษตรฯ ได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center 1170 เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รวมทั้งได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ สามารถตอบสนองภารกิจด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

นายเฉลิมพร กล่าวต่อว่า สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยกองเกษตรสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center 1170 ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน โดยการรับฟังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน จึงได้จัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ขึ้น ทั้งนี้ได้เชิญผู้บริหารและวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากสายด่วนของรัฐบาล 1111 เป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ต้องให้บริการทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก รวมทั้งต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างกว้างขวาง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับ Call Center ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center 1170 ได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการอภิปรายระดมความคิดเห็นจากตัวแทนผู้เกี่ยวข้องด้านต่างๆ พร้อมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนากิจการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ต่อไป

นายเฉลิมพร กล่าวเพิ่มเติมว่า กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ให้บริการข้อมูลแก่เกษตรกรและประชาชนทั่วไป ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center 1170 มาตั้งแต่ปี 2547 โดยมีรายละเอียดการพัฒนากิจการดำเนินงานของศูนย์ฯ ดังนี้ **ด้านระบบ Call Center สำหรับให้บริการ** ประกอบด้วย ระบบจัดการ โทรศัพท์และระบบบริหารความสัมพันธ์ผู้รับบริการ ตลอดจนการดูแลซ่อมบำรุงและปรับปรุงระบบศูนย์ฯ **ด้านการบริหารจัดการข้อมูลในการให้บริการ** โดยจะต้องรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และครอบคลุม เพื่อนำมาจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลความรู้ด้านการเกษตรให้มีความทันสมัย **ด้านการพัฒนาบุคลากร** โดยจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศูนย์ฯ ดูแล แนะนำ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งประเมินผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมและเป็นรายบุคคล เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ **และด้านการให้บริการ** ตรวจสอบและสรุปการดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นประจำทุกเดือน โดยรวบรวมจำนวนการให้บริการทั้งหมดในแต่ละเดือน

“ในยุคของข้อมูลข่าวสารเช่นปัจจุบัน การเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ได้ นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากส่งผลต่อการตัดสินใจ การวางแผน และการดำเนินการให้เกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center 1170 เป็นภารกิจที่มีความสำคัญในการตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารของเกษตรกร ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center 1170 ให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการได้” นายเฉลิมพร กล่าว