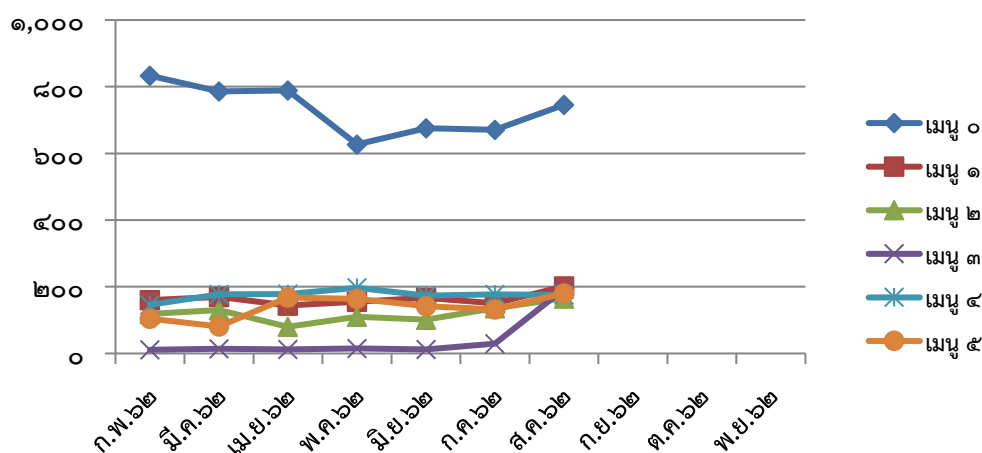


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนสิงหาคม)

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่และการรับบริการผ่านระบบอัตโนมัติ อาทิ การรับฟังข้อมูลด้านการเกษตร การติดต่อหน่วยงานในสังกัดผ่านการโอนสายอัตโนมัติไปยังหน่วยงานโดยตรง และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โดยเป็นช่องทางในการโอนสายผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติไปยังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อดำเนินการต่อไป) เป็นต้น ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒



เมนู	ช่องทางการรับบริการ	กรกฎาคม ๒๕๖๒		สิงหาคม ๒๕๖๒	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง	๖๗๑	-๐.๗๔	๗๔๖	๑๑.๑๘
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๑๕๐	-๑๐.๑๘	๒๐๑	๓๔.๐๐
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๓๖	๓๔.๖๕	๑๖๕	๒๑.๓๒
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๒๙	๑๔๑.๖๗	๑๙๓	๕๖๕.๕๒
๔	สายด่วนหมอข้าว (โอนสายอัตโนมัติไปยังกรมการข้าว)	๑๗๗	๒.๓๑	๑๗๕	-๑.๑๓
๕	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร)	๑๓๒	-๗.๐๔	๑๘๐	๓๖.๓๖
	รวม	๑,๒๙๕	๑.๘๙	๑,๖๖๐	๒๘.๑๙

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก
ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-
๒	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น วิธีปลูกแตงกวาญี่ปุ่น, มันสำปะหลัง, พื้นที่ปลูกข้าว กข๔๓, สถิติการปลูกต้นมันเบอร์รี่, สอบถามเมล็ดพันธุ์กาแฟ, สอบถามราคา सबปะรดและโกโก้, การปลูกต้นยางนา, สอบถามผลผลิตทุเรียนทางภาคตะวันออก, สอบถามการเปิดร้านค้าจัดจำหน่ายงานวันดินโลก, การตรวจสอบสารตกค้างที่อยู่ในดินเพื่อทำเกษตรอินทรีย์, สอบถามปัญหาศัตรูพืช, กำจัดหนอนกระทู้, สอบถามสถานการณ์ภัยแล้งภาคตะวันออก	- เกษตรอินทรีย์ - แผนผลิตข้าวครบวงจร - การตลาดเกษตร	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูกพืช สัตว์ ฯลฯ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมพัฒนาที่ดิน - สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กรมปศุสัตว์ - กรมชลประทาน - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม - สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	-
๓	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - กรมประมง	-
๔	คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	- การช่วยเหลือด้านหนี้สินสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมส่งเสริมการเกษตร	-
๕	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุอันตราย	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปุ๋ยสารเคมีและวัตถุอันตราย - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร	-

๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ๐) เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

ลำดับ	นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	จำนวน
๑	ตลาดสินค้าเกษตร	๐
๒	พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP	๐
๓	แผนผลิตข้าวครบวงจร	๑
๔	เกษตรอินทรีย์	๑
๕	การช่วยเหลือด้านหนี้สินสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	๒
๖	เกษตรแปลงใหญ่	๐
๗	ศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร	๐
๘	พัฒนาเกษตรกรสู่ Smart Farmer	๐
๙	การจัดระเบียบประมงให้เป็นตามมาตรฐาน	๐
๑๐	เกษตรทฤษฎีใหม่	๐
๑๑	การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ	๐
๑๒	Zoning by Agri-Map	๐
๑๓	พัฒนาสถาบันเกษตรกรรูปแบบประชารัฐ	๐
๑๔	ธนาคารสินค้าเกษตร	๐
๑๕	ส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าสินค้าและการใช้เครื่องจักรกลทางการเกษตรทดแทนแรงงาน	๐
๑๖	จัดที่ดินทำกิน	๐
๑๗	การยกระดับสินค้าเกษตร	๐
๑๘	การตลาดเกษตรกร	๒

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ และ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

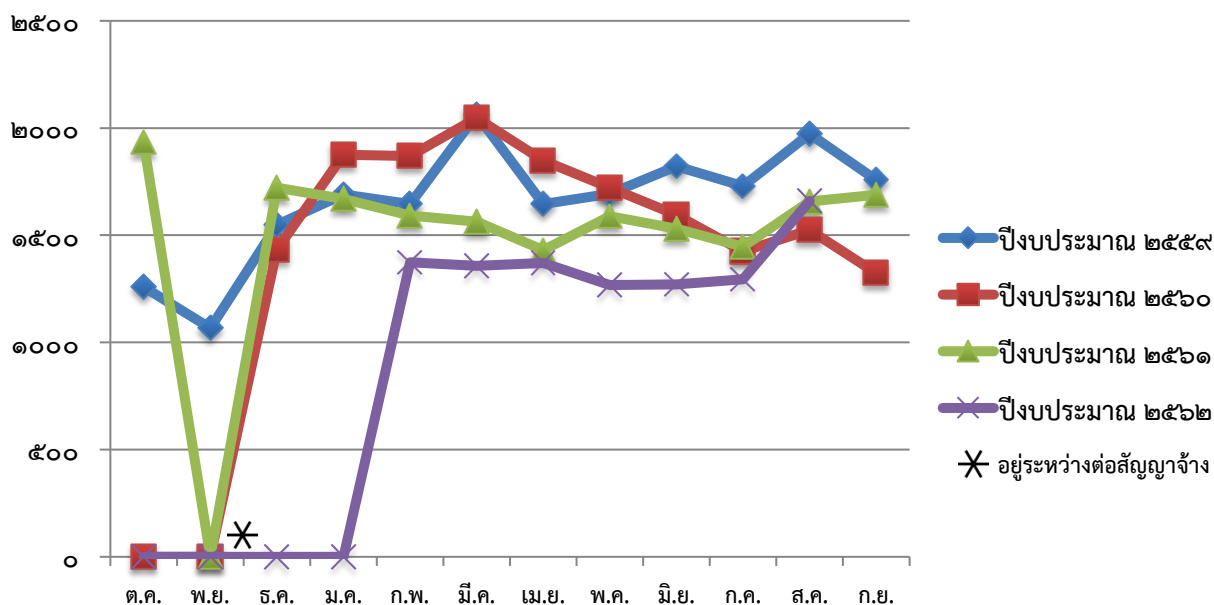
ลำดับ	กรกฎาคม ๒๕๖๒		สิงหาคม ๒๕๖๒	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑๑	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๒๓
๒	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๙	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๑๘
๓	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๗	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๙
๔	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและสารเคมี	๔	คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๗
๕	คำถามเกี่ยวกับโครงการและนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุดิบอันตราย	๕

๔. จำแนกตามจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ได้รับการโอนสายมากที่สุด ๕ อันดับแรก ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒



ลำดับ	หน่วยงาน	สิงหาคม ๒๕๖๒	
		ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔)	๑๗๕	๓๑.๔๒
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑)	๑๕๖	๒๘.๐๑
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓)	๑๙๓	๓๕.๖๕
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๑๑	๑.๙๗
๕	กรมประมง	๔	๐.๗๒
๖	กรมส่งเสริมการเกษตร	๒	๐.๓๖
๗	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๒	๐.๓๖
๘	กรมวิชาการเกษตร	๑๐	๑.๘๐
๙	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๑	๐.๑๘
๑๐	กรมพัฒนาที่ดิน	๑	๐.๑๘
๑๑	กรมปศุสัตว์	๑	๐.๑๘
๑๒	การยางแห่งประเทศไทย	๐	๐.๐๐
๑๓	กรมชลประทาน	๑	๐.๑๘
๑๔	กรมส่งเสริมสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๑๕	กรมหม่อนไหม	๐	๐.๐๐
๑๖	กรมฝนหลวงและการบินเกษตร	๐	๐.๐๐
๑๗	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๐	๐.๐๐
๑๘	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	๐	๐.๐๐
๑๙	องค์การสะพานปลา	๐	๐.๐๐
๒๐	องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย	๐	๐.๐๐
๒๑	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๐	๐.๐๐
รวม		๕๕๗	๑๐๐

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)



เดือน	ปีงบประมาณ							
	๒๕๕๙		๒๕๖๐		๒๕๖๑		๒๕๖๒	
	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)
ต.ค.	๑,๒๕๘	+๔.๘๓	-	-	๑,๙๓๓	+๕๖.๑๑	-	-
พ.ย.	๑,๐๖๗	-๑๕.๑๘	-	-	-	-	-	-
ธ.ค.	๑,๕๔๙	+๔๕.๑๗	๑,๔๓๔	-๑๘.๓๘	๑,๗๒๒	-๑๐.๙๒	-	-
ม.ค.	๑,๖๙๐	+๙.๑๐	๑,๘๗๖	+๓๐.๘๒	๑,๖๗๐	-๓.๐๒	-	-
ก.พ.	๑,๖๔๖	-๒.๖๐	๑,๘๗๐	-๐.๓๒	๑,๕๙๒	-๔.๖๗	๑,๓๗๓	-๑๘.๗๑
มี.ค.	๒,๐๖๒	+๒๕.๒๗	๒,๐๔๗	+๙.๔๗	๑,๕๖๔	-๑.๗๖	๑,๓๕๘	-๑.๐๙
เม.ย.	๑,๖๔๖	-๒๐.๑๗	๑,๘๔๘	-๙.๗๒	๑,๔๓๑	-๘.๕๐	๑,๓๗๑	+๐.๙๖
พ.ค.	๑,๖๙๓	+๒.๘๖	๑,๗๒๑	-๖.๘๗	๑,๕๘๙	+๑๑.๐๔	๑,๒๖๘	-๗.๕๑
มิ.ย.	๑,๘๒๑	+๗.๕๖	๑,๕๙๔	-๗.๓๘	๑,๕๓๐	-๓.๗๑	๑,๒๗๑	+๐.๒๔
ก.ค.	๑,๗๒๙	-๕.๐๕	๑,๔๒๕	-๑๐.๖๐	๑,๔๔๗	-๕.๔๒	๑,๒๙๕	+๑.๘๙
ส.ค.	๑,๙๗๓	+๑๔.๑๑	๑,๕๒๔	+๖.๙๕	๑,๖๕๗	+๑๔.๕๑	๑,๖๖๐	+๒๘.๑๙
ก.ย.	๑,๗๕๗	-๑๐.๙๕	๑,๓๒๓	-๑๓.๑๙	๑,๖๘๙	+๑.๙๓		