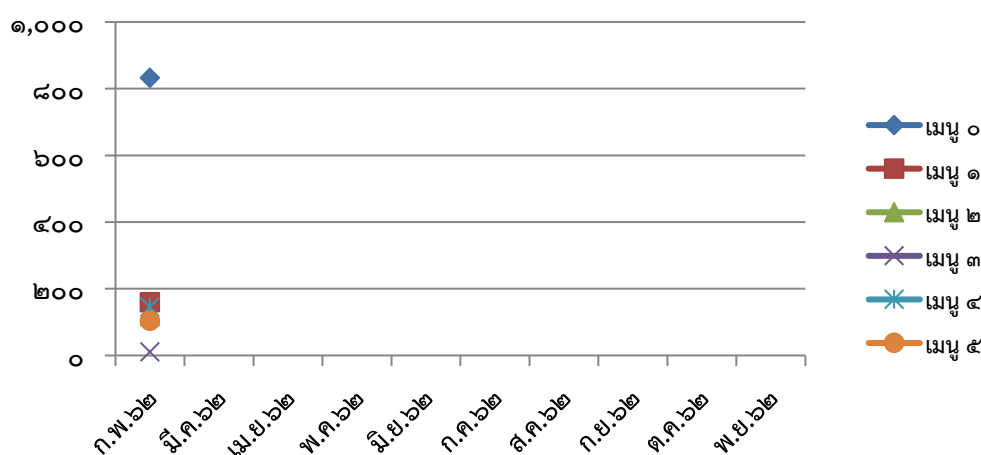


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนกุมภาพันธ์)

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่และการรับบริการผ่านระบบอัตโนมัติ อาทิ การรับฟังข้อมูลด้านการเกษตร การติดต่อหน่วยงานในสังกัดผ่านการไอเอสเอ็มเอสไปยังหน่วยงานโดยตรง และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โดยเป็นช่องทางในการไอเอสเอ็มเอสผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติไปยังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อดำเนินการต่อไป) เป็นต้น ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒



| เมนู | ช่องทางการรับบริการ | กันยายน ๒๕๖๑ | | กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ | |
|------|--|---------------|-------------|-----------------|---------------|
| | | จำนวน (ครั้ง) | % (+/-) | จำนวน (ครั้ง) | % (+/-) |
| ๐ | ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง | ๘๙๔ | ๗.๑๙ | ๘๓๓ | -๖.๘๒ |
| ๑ | รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ | ๒๐๒ | ๒๕.๔๗ | ๑๖๐ | -๒๐.๗๙ |
| ๒ | ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ | ๑๔๗ | ๒๐.๔๙ | ๑๑๙ | -๑๙.๐๕ |
| ๓ | สอบถามสถานการณ์น้ำ (ไอเอสเอ็มเอสไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) | ๑๕ | ๗.๑๔ | ๑๑ | -๒๖.๖๗ |
| ๔ | สายด่วนหมอข้าว (ไอเอสเอ็มเอสไปยังกรมการข้าว) | ๒๕๕ | -๒๕.๒๒ | ๑๔๖ | -๔๒.๗๕ |
| ๕ | รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร) | ๑๗๖ | -๔.๘๖ | ๑๐๔ | -๔๐.๙๑ |
| | รวม | ๑,๖๘๙ | ๑.๙๓ | ๑,๓๗๓ | -๑๘.๗๑ |

- หมายเหตุ ๑. ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เริ่มดำเนินโครงการจ้างดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ตามสัญญาเลขที่ ๑๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๒
๒. เปรียบเทียบช่องทางการรับบริการ ระหว่างเดือนกันยายน ๒๕๖๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กับเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก
ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

| ลำดับ | คำถาม | นโยบายสำคัญของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง | การดำเนินงาน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ปัญหา/ อุปสรรค |
|-------|---|---|--|--|-------------------|
| ๑ | คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น ปลูกมะม่วง ถั่วเขียว ปาล์มน้ำมัน กาแฟ แก้วมังกร ชিংอ่อน พันธุ์ข้าว กข๗๗, กข๔๗ การเพาะเห็ด ข้อมูลใช้สารกำจัดศัตรูพืช ข้อมูลหญ้าเนเปียร์ เพื่อเป็นอาหารสัตว์ ข้อมูลการปลดล็อกกัญชา การขอใบอนุญาตรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร ข้อมูลการค้าแพะ | <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP - แผนผลิตข้าวครบวงจร - พัฒนาเกษตรกรสู่ Smart Farmer - เกษตรทฤษฎีใหม่ - ตลาดสินค้าเกษตร | <ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูกพืช สัตว์ ฯลฯ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม | <ul style="list-style-type: none"> - กรมวิชาการเกษตร - กรมส่งเสริมการเกษตร - กรมพัฒนาที่ดิน - สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ - กรมปศุสัตว์ | - |
| ๒ | คำถามเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือเกษตรกร | <ul style="list-style-type: none"> - การช่วยเหลือด้านหนี้สินสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร | <ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการโครงการช่วยเหลือเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม | <ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมส่งเสริมการเกษตร | - |
| ๓ | คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร | <ul style="list-style-type: none"> - ตลาดสินค้าเกษตร | <ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม | <ul style="list-style-type: none"> - กรมวิชาการเกษตร - กรมประมง | - |
| ๔ | คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร | - | <ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม | <ul style="list-style-type: none"> - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด | - |
| ๕ | คำถามเกี่ยวกับวันพีชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ | - | <ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวันพีชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม | <ul style="list-style-type: none"> - สำนักงนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - สำนักพระราชวัง | - |

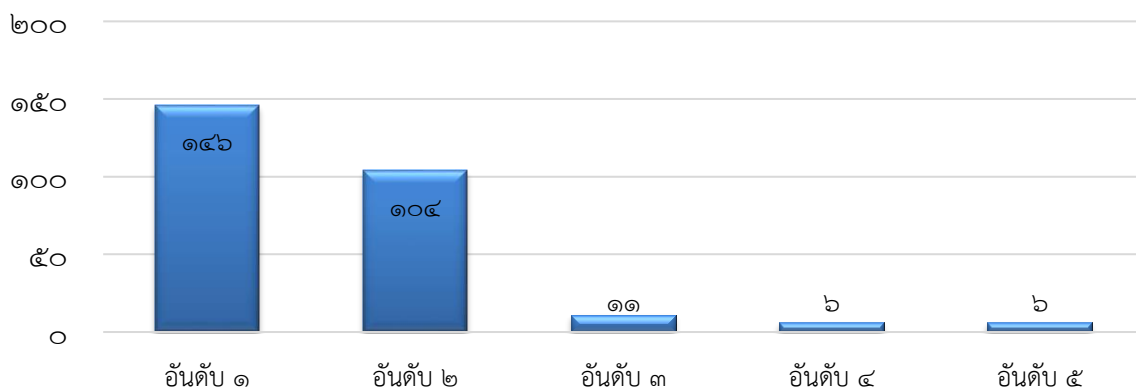
๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู กด ๐) เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

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

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู กด ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนกันยายน ๒๕๖๑ และ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

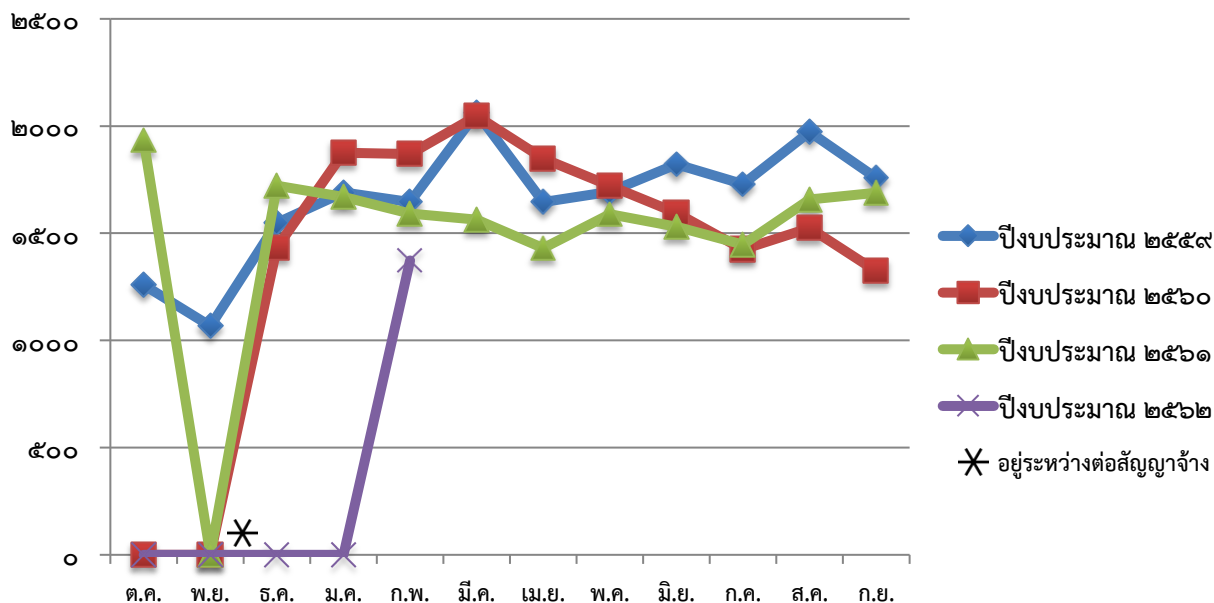
| ลำดับ | กันยายน ๒๕๖๑ | | กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ | |
|-------|--|-------|---|-------|
| | คำถาม | จำนวน | คำถาม | จำนวน |
| ๑ | คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ | ๒๐ | คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ | ๑๖ |
| ๒ | คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร | ๙ | คำถามเกี่ยวกับ โครงการช่วยเหลือเกษตรกร | ๖ |
| ๓ | คำถามเกี่ยวกับ โครงการช่วยเหลือเกษตรกร (เงินค่าเก็บเกี่ยวผลผลิต, เงินช่วยเหลือภัยพิบัติ) | ๗ | คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร | ๖ |
| ๔ | คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร | ๕ | คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร | ๕ |
| ๕ | คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ | ๒ | คำถามเกี่ยวกับวันพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ | ๕ |

๔. จำแนกตามจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ได้รับการโอนสายมากที่สุด ๕ อันดับแรก ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (เมนูที่ ๑-๔)



| ลำดับ | หน่วยงาน | กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ | |
|-------|---|-----------------|--------|
| | | ครั้ง | ร้อยละ |
| ๑ | กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔) | ๑๔๖ | ๕๑.๒๓ |
| ๒ | รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑) | ๑๐๔ | ๓๖.๔๙ |
| ๓ | สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓) | ๑๑ | ๓.๘๖ |
| ๔ | กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ | ๖ | ๒.๑๑ |
| ๕ | กรมประมง | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๖ | กรมส่งเสริมการเกษตร | ๖ | ๒.๑๑ |
| ๗ | สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร | ๔ | ๑.๔๐ |
| ๘ | กรมวิชาการเกษตร | ๕ | ๑.๗๕ |
| ๙ | สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ | ๑ | ๐.๓๕ |
| ๑๐ | กรมพัฒนาที่ดิน | ๑ | ๐.๓๕ |
| ๑๑ | กรมปศุสัตว์ | ๑ | ๐.๓๕ |
| ๑๒ | การยางแห่งประเทศไทย | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๑๓ | กรมชลประทาน | ๐ | ๐.๐๐ |
| 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 | | ๒๘๕ | ๑๐๐ |

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนกุมภาพันธ์ 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 | | |
| เม.ย. | ๑,๖๔๖ | -๒๐.๑๗ | ๑,๘๔๘ | -๙.๗๒ | ๑,๔๓๑ | -๘.๕๐ | | |
| พ.ค. | ๑,๖๙๓ | +๒.๘๖ | ๑,๗๒๑ | -๖.๘๗ | ๑,๕๘๙ | +๑๑.๐๔ | | |
| มิ.ย. | ๑,๘๒๑ | +๗.๕๖ | ๑,๕๙๔ | -๗.๓๘ | ๑,๕๓๐ | -๓.๗๑ | | |
| ก.ค. | ๑,๗๒๙ | -๕.๐๕ | ๑,๔๒๕ | -๑๐.๖๐ | ๑,๔๔๗ | -๕.๔๒ | | |
| ส.ค. | ๑,๙๗๓ | +๑๔.๑๑ | ๑,๕๒๔ | +๖.๙๕ | ๑,๖๕๗ | +๑๔.๕๑ | | |
| ก.ย. | ๑,๗๕๗ | -๑๐.๙๕ | ๑,๓๒๓ | -๑๓.๑๙ | ๑,๖๘๙ | +๑.๙๓ | | |