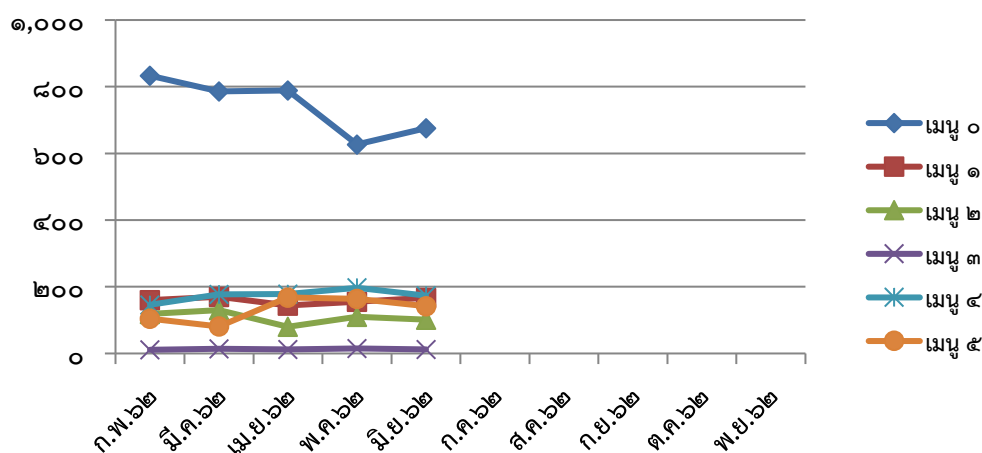


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนมิถุนายน)

ในเดือนมิถุนายน 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	พฤษภาคม ๒๕๖๒		มิถุนายน ๒๕๖๒	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง	๖๒๗	-๒๐.๕๓	๖๗๖	๗.๘๑
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๑๕๕	๗.๖๔	๑๖๗	๗.๗๔
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๑๐	๓๗.๕๐	๑๐๑	-๘.๑๘
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๑๕	๒๕.๐๐	๑๒	-๒๐.๐๐
๔	สายด่วนหมอข้าว (โอนสายอัตโนมัติไปยังกรมการข้าว)	๑๙๗	๑๐.๖๗	๑๗๓	-๑๒.๑๘
๕	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร)	๑๖๔	-๒.๓๘	๑๔๒	-๑๓.๔๑
	รวม	๑,๒๖๘	-๗.๕๑	๑,๒๗๑	๐.๒๔

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก
ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-
๒	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ(ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น สอบถามพื้นที่เพาะปลูกต้นไผ่, การปลูกผักไฮโดรโปนิกส์, สอบถามการแก้ไขใบเหลืองในทุเรียน, การบริหารจัดการน้ำในแปลงเกษตร สอบถามการเลี้ยงหมูอินทรีย์, ข้อมูลกำจัดลูกอ๊อด, สอบถามราคาการทำถนนยางพารา และสอบถามการเข้าร่วมโครงการ Young Smart Farmer	- เกษตรอินทรีย์ - พัฒนาเกษตรกรสู่ Smart Farmer - การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูก พืช สัตว์ ฯลฯ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมประมง - สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กรมปศุสัตว์ - กรมชลประทาน	-
๓	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว	- แผนผลิตข้าวครบวงจร	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมการข้าว	-
๔	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - กรมประมง	-
๕	คำถามเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือเกษตรกร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือเกษตรกรโดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	- สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-

๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

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

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ และ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒

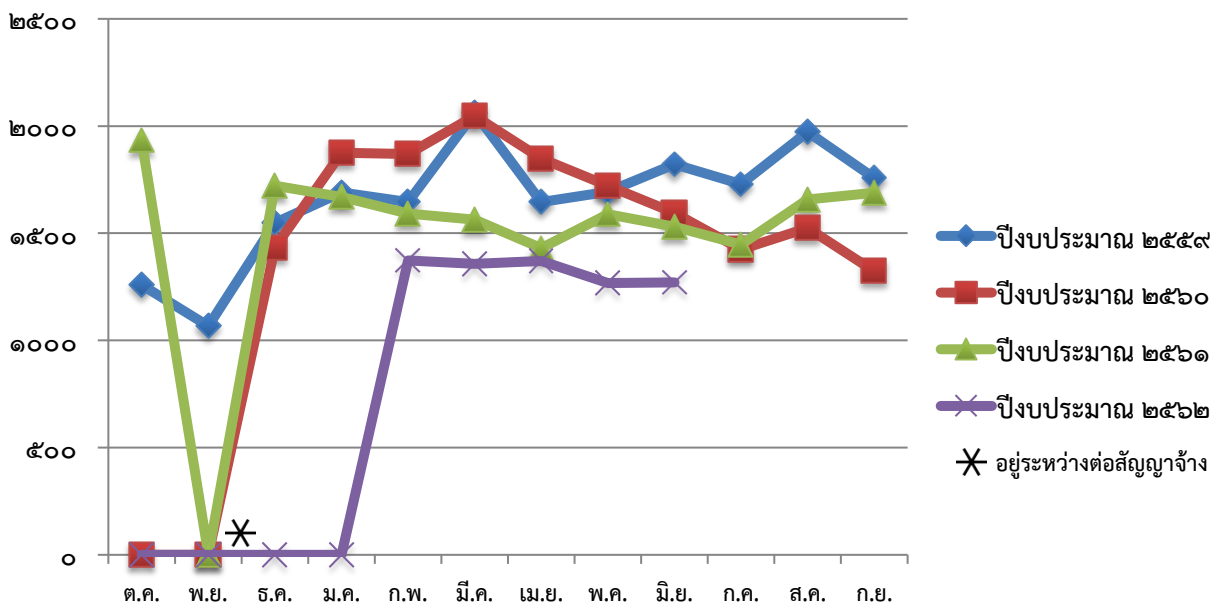
ลำดับ	พฤษภาคม ๒๕๖๒		มิถุนายน ๒๕๖๒	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๑๓	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑๖
๒	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๙
๓	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๖	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว	๗
๔	คำถามเกี่ยวกับวันพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ	๒	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๗
๕	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ย	๒	คำถามเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือเกษตรกร	๓

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



ลำดับ	หน่วยงาน	มิถุนายน ๒๕๖๒	
		ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔)	๑๗๓	๕๘.๖๔
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑)	๘๔	๒๘.๔๗
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓)	๑๒	๔.๐๗
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๖	๒.๐๓
๕	กรมประมง	๒	๐.๖๘
๖	กรมส่งเสริมการเกษตร	๓	๑.๐๒
๗	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๓	๑.๐๒
๘	กรมวิชาการเกษตร	๗	๒.๓๗
๙	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๐	๐.๐๐
๑๐	กรมพัฒนาที่ดิน	๒	๐.๖๘
๑๑	กรมปศุสัตว์	๒	๐.๖๘
๑๒	การยางแห่งประเทศไทย	๐	๐.๐๐
๑๓	กรมชลประทาน	๑	๐.๓๔
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		๒๙๕	๑๐๐

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนมิถุนายน 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		
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		