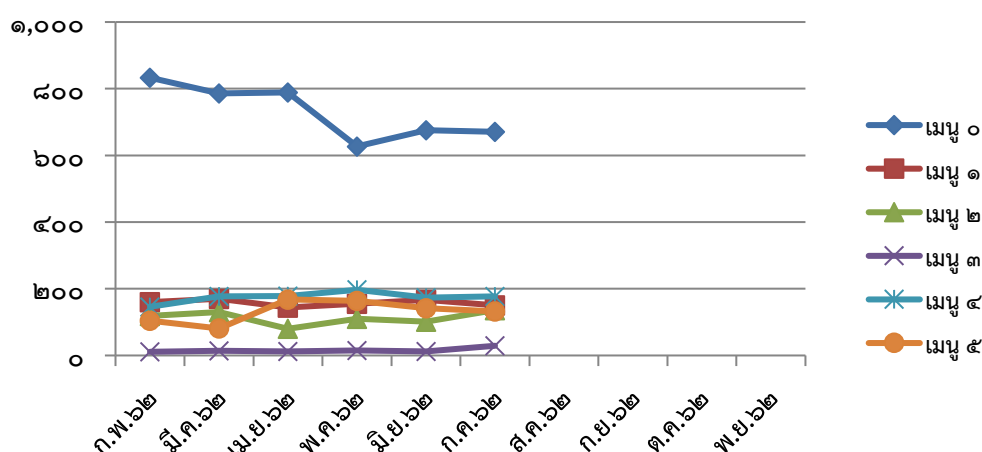


## สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนกรกฎาคม)

ในเดือนกรกฎาคม 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	มิถุนายน ๒๕๖๒		กรกฎาคม ๒๕๖๒	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าพนักงานที่โดยตรง	๖๗๖	๗.๘๑	๖๗๑	-๐.๗๔
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๑๖๗	๗.๗๔	๑๕๐	-๑๐.๑๘
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๐๑	-๘.๑๘	๑๓๖	๓๔.๖๕
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๑๒	-๒๐.๐๐	๒๙	๑๔๑.๖๗
๔	สายด่วนหมอข้าว (โอนสายอัตโนมัติไปยังกรมการข้าว)	๑๗๓	-๑๒.๑๘	๑๗๗	๒.๓๑
๕	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร)	๑๔๒	-๑๓.๔๑	๑๓๒	-๗.๐๔
	<b>รวม</b>	<b>๑,๒๗๑</b>	<b>๐.๒๔</b>	<b>๑,๒๙๕</b>	<b>๑.๘๙</b>

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก  
ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-
๒	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น ข้อมูลผู้ปลูกข้าวอินทรีย์ และ Smart Farmer มะลิ, มะพร้าว, ข้อมูลด้านพืช, น้ำ, ดิน สอบถามข้อมูลโครงการอบรมและจัดสรรที่ดินเพื่อทำการเกษตร, สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับเกษตรพันธสัญญา, รายละเอียดความคืบหน้าการกู้เงินผ่านกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน, สอบถามการขอใบรับรองบรรจุผลิตภัณฑ์สินค้าพืชผักอินทรีย์	- เกษตรอินทรีย์ - พัฒนาเกษตรกรสู่ Smart Farmer - จัดที่ดินทำกิน - การช่วยเหลือด้านหนี้สิน	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูกพืช สัตว์ ฯลฯ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมพัฒนาที่ดิน - สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กรมปศุสัตว์ - กรมชลประทาน - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	-
๓	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - กรมประมง	-
๔	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและสารเคมี	- เกษตรอินทรีย์	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปุ๋ยและสารเคมี - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-
๕	คำถามเกี่ยวกับโครงการและนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	- เกษตรทฤษฎีใหม่	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงการและนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	- สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-

๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ๐) เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

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

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ และ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

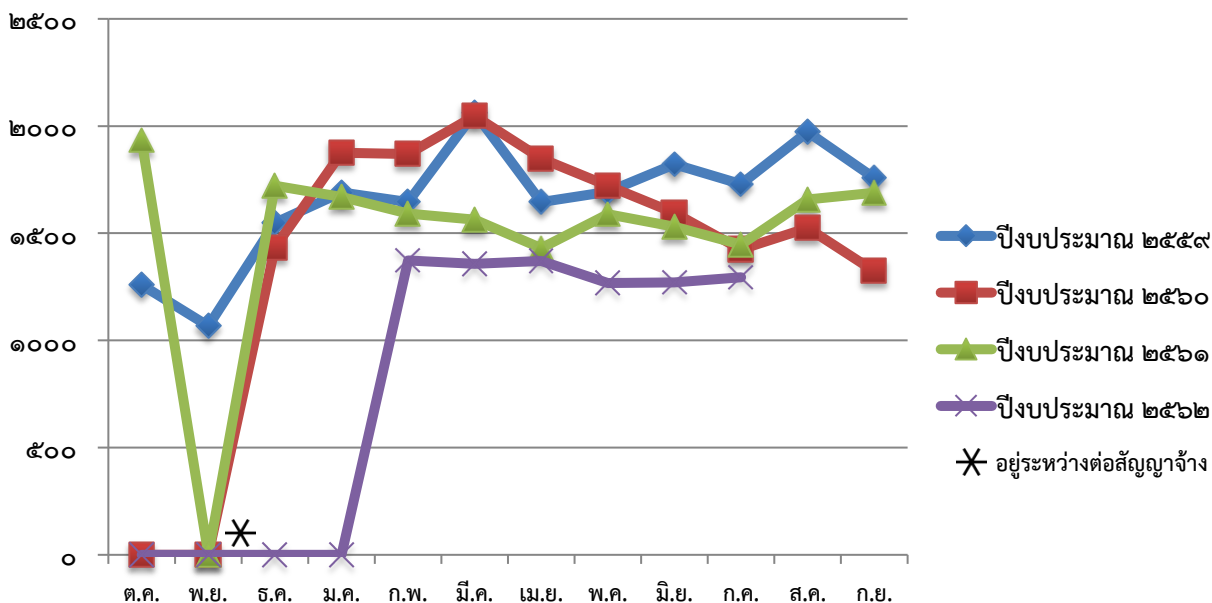
ลำดับ	มิถุนายน ๒๕๖๒		กรกฎาคม ๒๕๖๒	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑๖	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๑๑
๒	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๙	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๙
๓	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว	๗	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้า และส่งออกสินค้าเกษตร	๗
๔	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๗	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและสารเคมี	๔
๕	คำถามเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือเกษตรกร	๓	คำถามเกี่ยวกับโครงการและนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๒

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



ลำดับ	หน่วยงาน	กรกฎาคม ๒๕๖๒	
		ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔)	๑๗๗	๔๘.๒๓
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑)	๑๐๘	๒๙.๔๓
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓)	๒๙	๗.๙๐
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๑๘	๔.๙๐
๕	กรมประมง	๓	๐.๘๒
๖	กรมส่งเสริมการเกษตร	๘	๒.๑๘
๗	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๐	๐.๐๐
๘	กรมวิชาการเกษตร	๘	๒.๑๘
๙	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๒	๐.๕๔
๑๐	กรมพัฒนาที่ดิน	๐	๐.๐๐
๑๑	กรมปศุสัตว์	๙	๒.๔๕
๑๒	การยางแห่งประเทศไทย	๑	๐.๒๗
๑๓	กรมชลประทาน	๓	๐.๘๒
๑๔	กรมส่งเสริมสหกรณ์	๐	๐.๐๐
๑๕	กรมหม่อนไหม	๐	๐.๐๐
๑๖	กรมฝนหลวงและการบินเกษตร	๑	๐.๒๗
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		๓๖๗	๑๐๐

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนกรกฎาคม 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		
ก.ย.	๑,๗๕๗	-๑๐.๙๕	๑,๓๒๓	-๑๓.๑๙	๑,๖๘๙	+๑.๙๓		