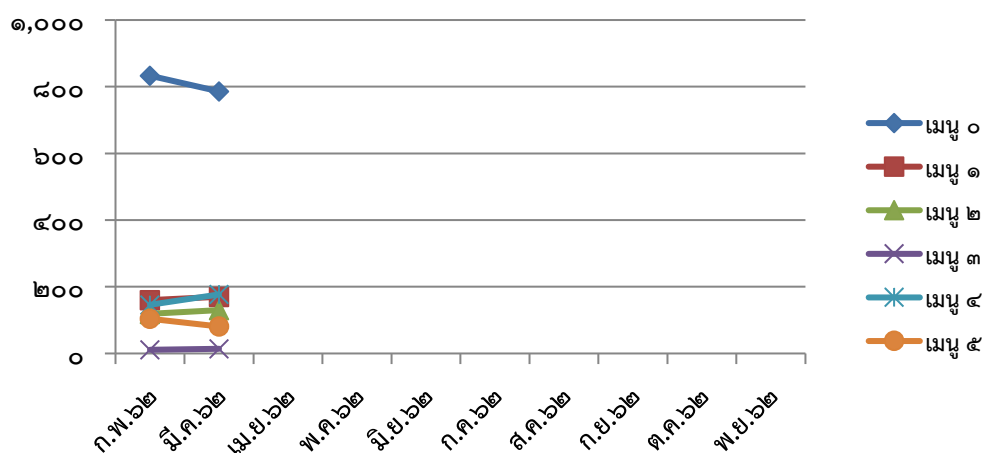


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนมีนาคม)

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่และการรับบริการผ่านระบบอัตโนมัติ อาทิ การรับฟังข้อมูลด้านการเกษตร การติดต่อหน่วยงานในสังกัดผ่านการไอเอสเอชไอเอ็มไปยังหน่วยงานโดยตรง และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โดยเป็นช่องทางในการไอเอสเอชไอเอ็มผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติไปยังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อดำเนินการต่อไป) เป็นต้น ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒



เมนู	ช่องทางการรับบริการ	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒		มีนาคม ๒๕๖๒	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง	๘๓๓	-๖.๘๒	๗๘๖	-๕.๖๔
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๑๖๐	-๒๐.๗๙	๑๗๐	๖.๒๕
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๑๙	-๑๙.๐๕	๑๓๐	๙.๒๔
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ไอเอสเอชไอเอ็มไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๑๑	-๒๖.๖๗	๑๔	๒๗.๒๗
๔	สายด่วนหมอข้าว (ไอเอสเอชไอเอ็มไปยังกรมการข้าว)	๑๔๖	-๔๒.๗๕	๑๗๗	๒๑.๒๓
๕	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร)	๑๐๔	-๔๐.๙๑	๘๑	-๒๒.๑๒
	รวม	๑,๓๗๓	-๑๘.๗๑	๑,๓๕๘	-๑.๐๙

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก
ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒

ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น ปลูกข้าว กข๔๓, กข๗๗ หน่อไม้ฝรั่ง ปลูกดอกบัวหลวง, ต้นโกโก้, ต้นแมล่อน ข้อมูลการปลูกพืชแบบผสมผสาน, ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการเกษตร ไทยแลนด์ ๔.๐, ข้อมูลคลินิกเกษตรเคลื่อนที่, ขอใบรับรองมาตรฐานสินค้า GAP ผลิตปุ๋ยอินทรีย์และกาแฟ	<ul style="list-style-type: none"> - แผนผลิตข้าวครบวงจร - พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP - เกษตรทฤษฎีใหม่ - ตลาดสินค้าเกษตร - เกษตรแปลงใหญ่ - โครงการศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร - เกษตรอินทรีย์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูกพืช สัตว์ ฯลฯ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมการข้าว - กรมวิชาการเกษตร - กรมส่งเสริมการเกษตร - กรมพัฒนาที่ดิน - สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ 	-
๒	คำถามเกี่ยวกับวันพีชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ	-	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวันพีชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - สำนักพระราชวัง 	-
๓	คำถามเกี่ยวกับ โครงการช่วยเหลือเกษตรกร (ค่าเก็บเกี่ยวนาข้าว, ปาล์มน้ำมัน)	- การช่วยเหลือด้านหนี้สินสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการโครงการช่วยเหลือเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด 	-
๔	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	-	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด 	-
๕	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	- ตลาดสินค้าเกษตร	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมวิชาการเกษตร - กรมประมง 	-

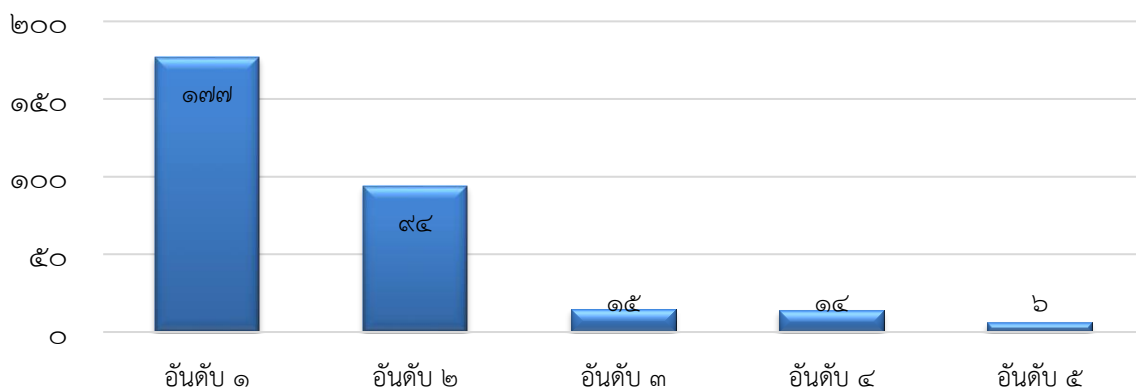
๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ด ๐) เดือนมีนาคม ๒๕๖๒

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

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ด ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ และ เดือนมีนาคม ๒๕๖๒

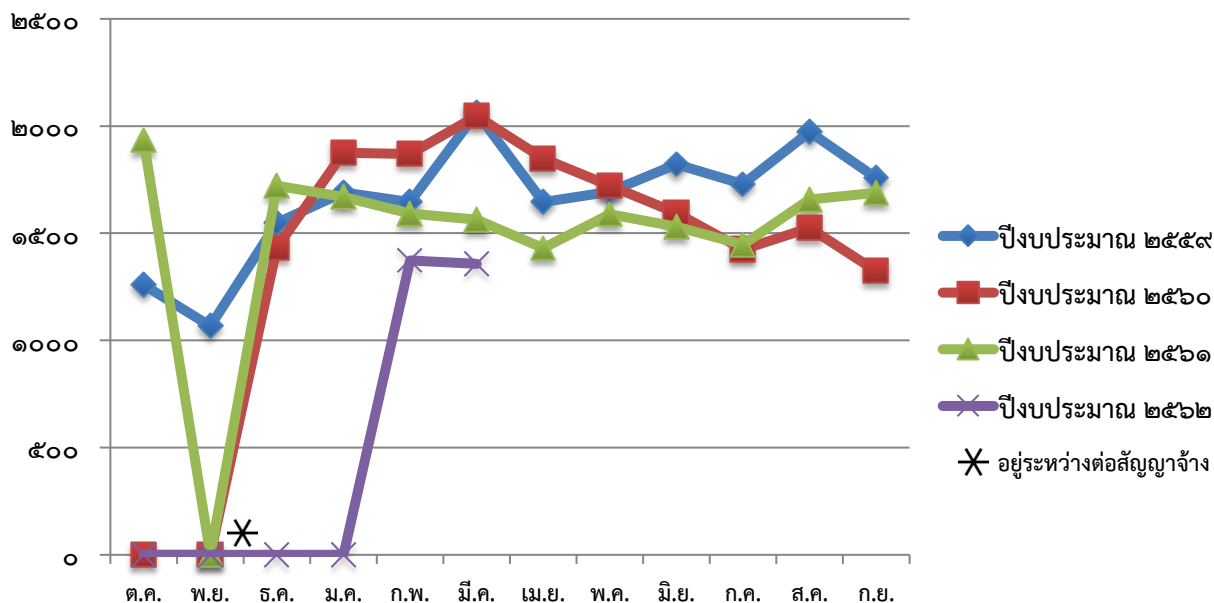
ลำดับ	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒		มีนาคม ๒๕๖๒	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๑๖	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๑๗
๒	คำถามเกี่ยวกับ โครงการช่วยเหลือเกษตรกร	๖	คำถามเกี่ยวกับวันพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ	๙
๓	คำถามเกี่ยวกับ ขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๖	คำถามเกี่ยวกับ โครงการช่วยเหลือเกษตรกร (ค่าเก็บเกี่ยวนาข้าว, ปาล์มน้ำมัน)	๖
๔	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๕	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓
๕	คำถามเกี่ยวกับวันพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ	๕	คำถามเกี่ยวกับ ขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๒

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



ลำดับ	หน่วยงาน	มีนาคม ๒๕๖๒	
		ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔)	๑๗๗	๕๕.๓๑
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑)	๙๔	๒๙.๓๘
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓)	๑๔	๔.๓๘
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๑๕	๔.๖๙
๕	กรมประมง	๓	๐.๙๔
๖	กรมส่งเสริมการเกษตร	๖	๑.๘๘
๗	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๑	๐.๓๑
๘	กรมวิชาการเกษตร	๓	๐.๙๔
๙	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๒	๐.๖๓
๑๐	กรมพัฒนาที่ดิน	๑	๐.๓๑
๑๑	กรมปศุสัตว์	๔	๑.๒๕
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		๓๒๐	๑๐๐

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนมีนาคม 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	+๕๕.๑๗	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		
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		