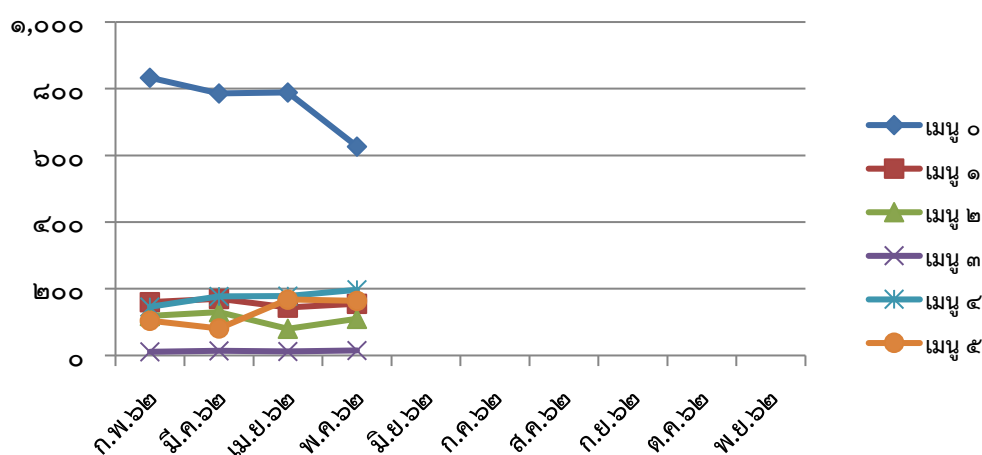


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนพฤษภาคม)

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่และการรับบริการผ่านระบบอัตโนมัติ อาทิ การรับฟังข้อมูลด้านการเกษตร การติดต่อหน่วยงานในสังกัดผ่านการโอนสายอัตโนมัติไปยังหน่วยงานโดยตรง และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โดยเป็นช่องทางในการโอนสายผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติไปยังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อดำเนินการต่อไป) เป็นต้น ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒



| เมนู | ช่องทางการรับบริการ | เมษายน ๒๕๖๒ | | พฤษภาคม ๒๕๖๒ | |
|------|---|---------------|---------|---------------|---------|
| | | จำนวน (ครั้ง) | % (+/-) | จำนวน (ครั้ง) | % (+/-) |
| ๐ | ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าพนักงานที่โดยตรง | ๗๘๙ | ๐.๓๘ | ๖๒๗ | -๒๐.๕๓ |
| ๑ | รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ | ๑๔๔ | -๑๕.๒๙ | ๑๕๕ | ๗.๖๔ |
| ๒ | ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ | ๘๐ | -๓๘.๔๖ | ๑๑๐ | ๓๗.๕๐ |
| ๓ | สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) | ๑๒ | -๑๔.๒๙ | ๑๕ | ๒๕.๐๐ |
| ๔ | สายด่วนหมอข้าว (โอนสายอัตโนมัติไปยังกรมการข้าว) | ๑๗๘ | ๐.๕๖ | ๑๙๗ | ๑๐.๖๗ |
| ๕ | รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร) | ๑๖๘ | ๑๐๗.๔๑ | ๑๖๔ | -๒.๓๘ |
| | รวม | ๑,๓๗๑ | ๐.๙๖ | ๑,๒๖๘ | -๗.๕๑ |

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก
ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

| ลำดับ | คำถาม | นโยบายสำคัญของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง | การดำเนินงาน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ปัญหา/ อุปสรรค |
|-------|---|---|--|---|-------------------|
| ๑ | คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น สอบถามแหล่งรับซื้อกะหล่ำปลี Green Cabbage, พันธุ์ข้าว กข๑๕, ข้าวหอมมะลิ๑๐๕, สอบถามเกี่ยวกับพื้นที่เพาะปลูกหญ้าเนเปียร์, ต้นโกโก้, ข้อมูลสาหร่ายน้ำ, การปลูกพืชที่ใช้น้ำน้อยทดแทนยางพารา, สอบถามการขึ้นทะเบียนพันธุ์พืชใหม่, การเลี้ยงปลา ดุกในบ่อปูน, การเลี้ยงกุ้งฝอย, ข้อมูลเกี่ยวกับเกษตรพันธะสัญญา, Smart farmer | - แผนผลิตข้าวครบวงจร - เกษตรทฤษฎีใหม่ - ตลาดสินค้าเกษตร - พัฒนาเกษตรกรสู่ Smart Farmer | - ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูกพืช สัตว์ ฯลฯ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม | - กรมการข้าว - กรมวิชาการเกษตร - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมประมง - สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กรมปศุสัตว์ | - |
| ๒ | คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร | - | - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม | - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด | - |
| ๓ | คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร | - ตลาดสินค้าเกษตร | - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม | - กรมวิชาการเกษตร - กรมประมง | - |
| ๔ | คำถามเกี่ยวกับวันพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ | - | - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวันพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม | - สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - สำนักพระราชวัง | - |
| ๕ | คำถามเกี่ยวกับปุ๋ย | - | - ให้ข้อมูลเบื้องต้น โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม | - สำนักควบคุมพืชและวัสดุการเกษตร กรมวิชาการเกษตร - กรมพัฒนาที่ดิน | - |

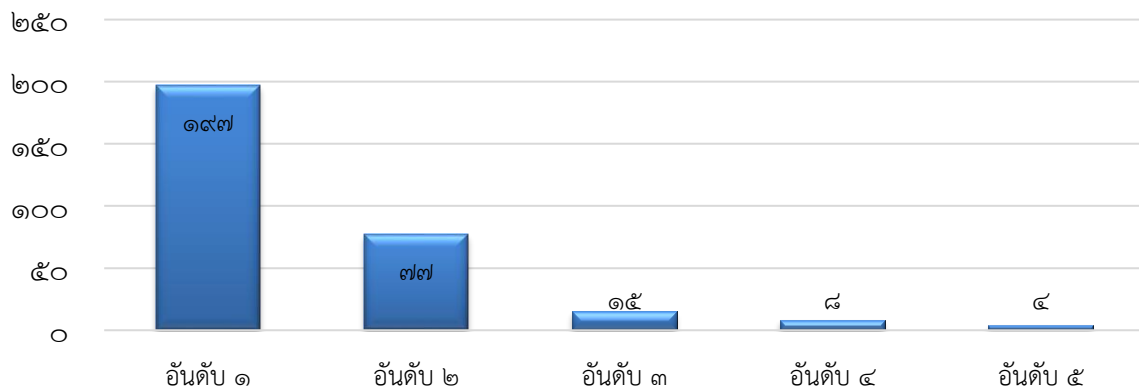
๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ด ๐) เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

| ลำดับ | นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง | จำนวน |
|-------|--|-------|
| ๑ | ตลาดสินค้าเกษตร | ๗ |
| ๒ | พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP | ๐ |
| ๓ | แผนผลิตข้าวครบวงจร | ๒ |
| ๔ | เกษตรอินทรีย์ | ๐ |
| ๕ | การช่วยเหลือด้านหนี้สินสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร | ๐ |
| 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 |

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ด ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๒ และ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

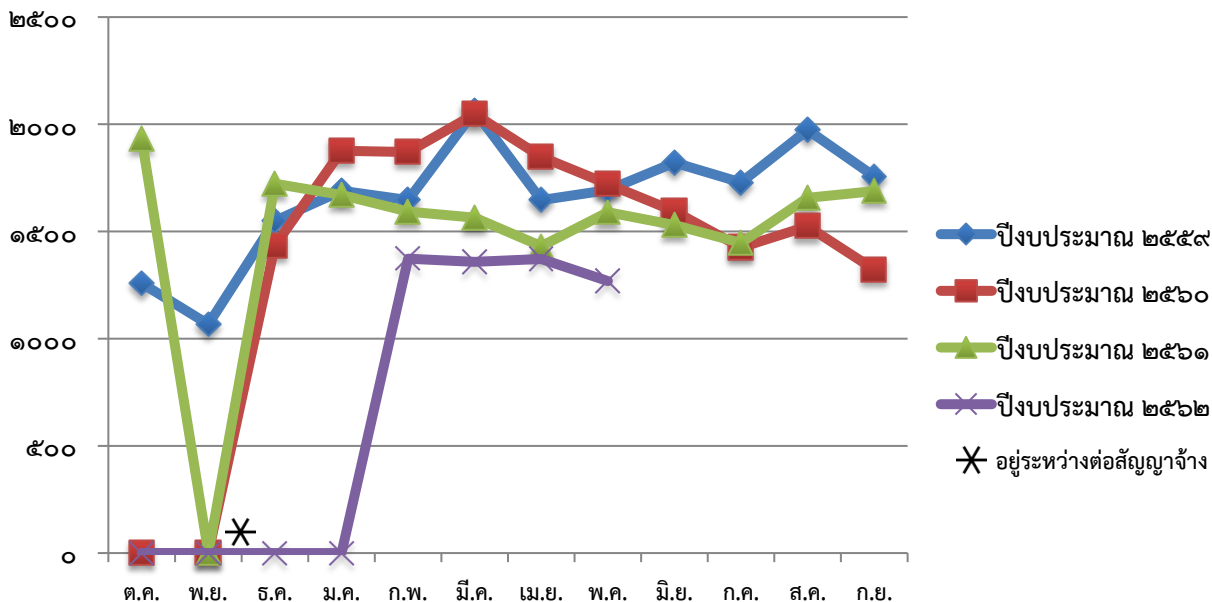
| ลำดับ | เมษายน ๒๕๖๒ | | พฤษภาคม ๒๕๖๒ | |
|-------|--|-------|--|-------|
| | คำถาม | จำนวน | คำถาม | จำนวน |
| ๑ | คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ | ๑๓ | คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ | ๑๓ |
| ๒ | คำถามเกี่ยวกับวันพีชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ | ๖ | คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร | ๑๑ |
| ๓ | คำถามเกี่ยวกับ โครงการช่วยเหลือเกษตรกร (ค่าเก็บเกี่ยวนาข้าว, ปาล์ม น้ำมัน) | ๓ | คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้า และส่งออกสินค้าเกษตร | ๖ |
| ๔ | คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร | ๒ | คำถามเกี่ยวกับวันพีชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ | ๒ |
| ๕ | คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร | ๑ | คำถามเกี่ยวกับปุ๋ย | ๒ |

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



| ลำดับ | หน่วยงาน | พฤษภาคม ๒๕๖๒ | |
|-------|---|--------------|--------|
| | | ครั้ง | ร้อยละ |
| ๑ | กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔) | ๑๙๗ | ๖๒.๓๔ |
| ๒ | รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑) | ๗๗ | ๒๔.๓๗ |
| ๓ | สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓) | ๑๕ | ๔.๗๕ |
| ๔ | กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ | ๒ | ๐.๖๓ |
| ๕ | กรมประมง | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๖ | กรมส่งเสริมการเกษตร | ๘ | ๒.๕๓ |
| ๗ | สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร | ๑ | ๐.๓๒ |
| ๘ | กรมวิชาการเกษตร | ๘ | ๒.๕๓ |
| ๙ | สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ | ๑ | ๐.๓๒ |
| ๑๐ | กรมพัฒนาที่ดิน | ๔ | ๑.๒๗ |
| ๑๑ | กรมปศุสัตว์ | ๒ | ๐.๖๓ |
| ๑๒ | การยางแห่งประเทศไทย | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๑๓ | กรมชลประทาน | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๑๔ | กรมส่งเสริมสหกรณ์ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๑๕ | กรมหม่อนไหม | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๑๖ | กรมฝนหลวงและการบินเกษตร | ๑ | ๐.๓๒ |
| 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 | | ๓๑๖ | ๑๐๐ |

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)



| เดือน | ปีงบประมาณ | | | | | | | |
|-------|------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|
| | ๒๕๕๙ | | ๒๕๖๐ | | ๒๕๖๑ | | ๒๕๖๒ | |
| | จำนวน | % (+/-) | จำนวน | % (+/-) | จำนวน | % (+/-) | จำนวน | % (+/-) |
| ก.พ. | 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 | | |
| 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 | | |