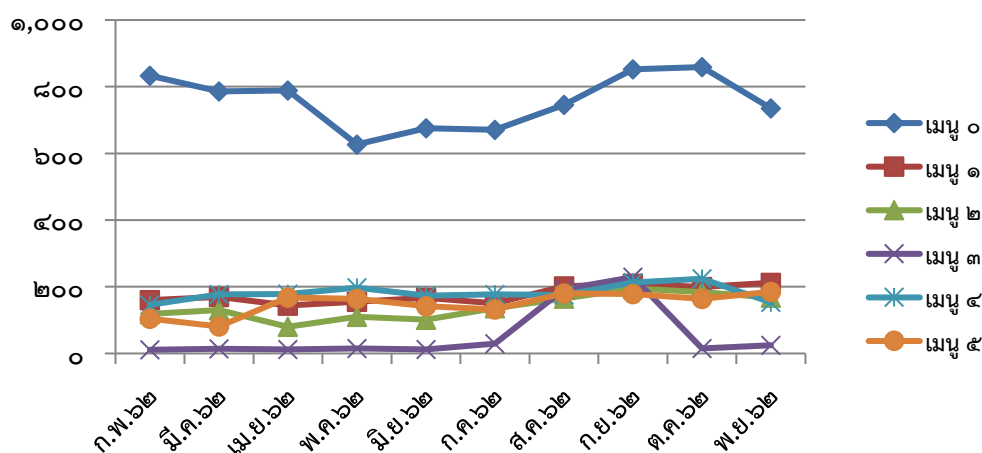


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒)

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่และการรับบริการผ่านระบบอัตโนมัติ อาทิ การรับฟังข้อมูลด้านการเกษตร การติดต่อหน่วยงานในสังกัดผ่านการโอนสายอัตโนมัติไปยังหน่วยงานโดยตรง และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โดยเป็นช่องทางในการโอนสายผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติไปยังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อดำเนินการต่อไป) เป็นต้น ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒



เมนู	ช่องทางการรับบริการ	ตุลาคม ๒๕๖๒		พฤศจิกายน ๒๕๖๒	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าเจ้าหน้าที่โดยตรง	๘๕๙	๐.๘๒	๗๓๕	-๑๔.๔๔
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๑๙๙	-๔.๗๘	๒๑๒	๖.๕๓
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๘๔	-๕.๖๔	๑๖๘	-๘.๓๐
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๑๔	-๙๓.๘๙	๒๕	๗๘.๕๗
๔	สายด่วนหมอข้าว (โอนสายอัตโนมัติไปยังกรมการข้าว)	๒๒๔	๕.๑๖	๑๕๓	-๓๑.๗๐
๕	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร)	๑๖๔	-๗.๘๗	๑๘๕	๑๒.๘๐
	รวม	๑,๖๔๔	-๑๒.๓๗	๑,๔๗๘	-๑๐.๑๐

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก  
ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - เงินประกันราคาข้าว, ปาล์ม, ยางพารา, มันสำปะหลัง - เงินช่วยเหลือภัยพิบัติ (ภัยแล้ง, อุทกภัย) - โครงการขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	- การช่วยเหลือด้านหนี้สินสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมส่งเสริมการเกษตร - กรมปศุสัตว์ - กรมประมง - กรมการข้าว	-
๒	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น สอบถามพื้นที่เพาะปลูกพันธุ์ข้าว, ชিং, กระเทียม, ต้นตะลิงปิง การปลูกต้นดาวเรืองแบบอินทรีย์, สอบถามการเช่าที่ดินเพื่อทำเกษตรกรรม, แหล่งซื้อพันธุ์ปลาและสอบถามเกี่ยวกับพันธุ์พืชอนุรักษ์	- ศูนย์เรียนรู้ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูกพืช สัตว์ ฯลฯ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมพัฒนาที่ดิน - สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กรมปศุสัตว์ - กรมการข้าว	-
๓	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-
๔	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุอันตราย	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปุ๋ย สารเคมีและวัตถุอันตราย - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร	-
๕	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - กรมประมง	-

๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ๐) เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

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

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ และ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

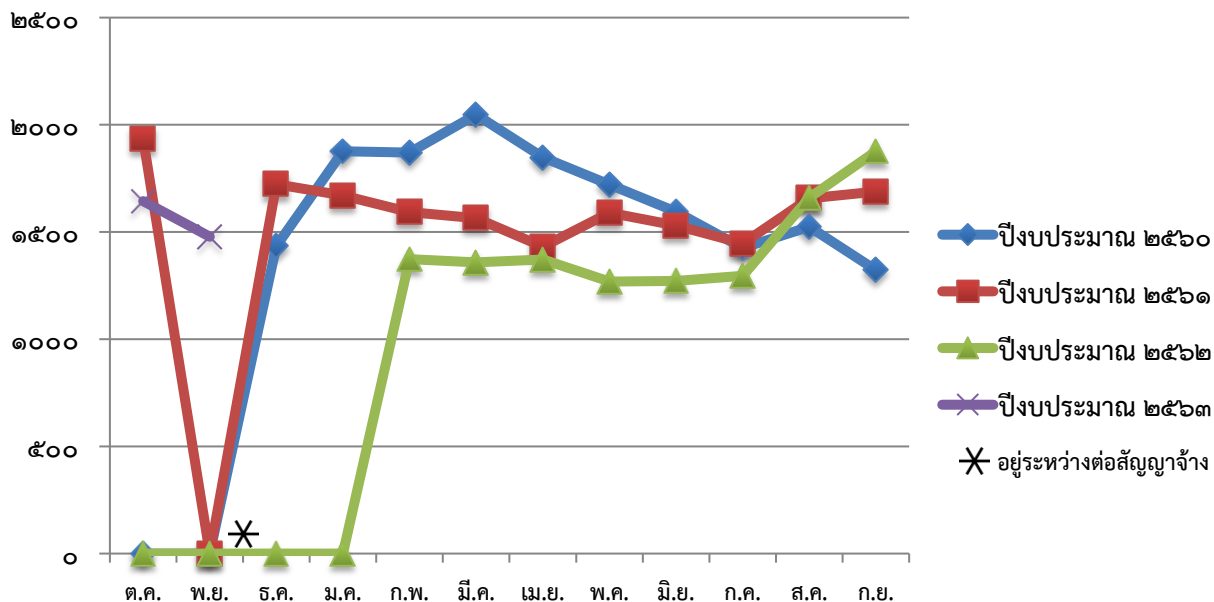
ลำดับ	ตุลาคม ๒๕๖๒		พฤศจิกายน ๒๕๖๒	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๙๕	คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๕
๒	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓๖	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๑๑
๓	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๒๒	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๘
๔	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุดิบอันตราย	๖	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุดิบอันตราย	๓
๕	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๔	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๓

๔. จำแนกตามจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ได้รับการโอนสายมากที่สุด ๕ อันดับแรก ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒



ลำดับ	หน่วยงาน	พฤศจิกายน ๒๕๖๒	
		ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔)	๑๕๓	๔๓.๙๗
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑)	๑๑๙	๓๔.๒๐
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓)	๒๕	๗.๑๘
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๘	๒.๓๐
๕	กรมประมง	๗	๒.๐๑
๖	กรมส่งเสริมการเกษตร	๑๒	๓.๔๕
๗	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๐	๐.๐๐
๘	กรมวิชาการเกษตร	๕	๑.๔๔
๙	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๑	๐.๒๙
๑๐	กรมพัฒนาที่ดิน	๓	๐.๘๖
๑๑	กรมปศุสัตว์	๘	๒.๓๐
๑๒	การยางแห่งประเทศไทย	๗	๒.๐๑
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		๓๔๘	๑๐๐

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยให้บริการข้อมูลด้านการเกษตรและสหกรณ์ ผ่านเมนูหลักตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)



เดือน	ปีงบประมาณ							
	๒๕๖๐		๒๕๖๑		๒๕๖๒		๒๕๖๓	
	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)
ต.ค.	-	-	๑,๙๓๓	+๔๖.๑๑	-	-	๑,๖๔๔	-๑๒.๓๗
พ.ย.	-	-	-	-	-	-	๑,๔๗๘	-๑๐.๑๐
ธ.ค.	๑,๔๓๔	-๑๘.๓๘	๑,๗๒๒	-๑๐.๙๒	-	-		
ม.ค.	๑,๘๗๖	+๓๐.๘๒	๑,๖๗๐	-๓.๐๒	-	-		
ก.พ.	๑,๘๗๐	-๐.๓๒	๑,๕๙๒	-๔.๖๗	๑,๓๗๓	-๑๘.๗๑		
มี.ค.	๒,๐๔๗	+๙.๔๗	๑,๕๖๔	-๑.๗๖	๑,๓๕๘	-๑.๐๙		
เม.ย.	๑,๘๔๘	-๙.๗๒	๑,๔๓๑	-๘.๕๐	๑,๓๗๑	+๐.๙๖		
พ.ค.	๑,๗๒๑	-๖.๘๗	๑,๕๘๙	+๑๑.๐๔	๑,๒๖๘	-๗.๕๑		
มิ.ย.	๑,๕๙๔	-๗.๓๘	๑,๕๓๐	-๓.๗๑	๑,๒๗๑	+๐.๒๔		
ก.ค.	๑,๔๒๕	-๑๐.๖๐	๑,๔๔๗	-๕.๔๒	๑,๒๙๕	+๑.๘๙		
ส.ค.	๑,๕๒๔	+๖.๙๕	๑,๖๕๗	+๑๔.๕๑	๑,๖๖๐	+๒๘.๑๙		
ก.ย.	๑,๓๒๓	-๑๓.๑๙	๑,๖๘๙	+๑.๙๓	๑,๘๗๖	+๑๓.๐๑		