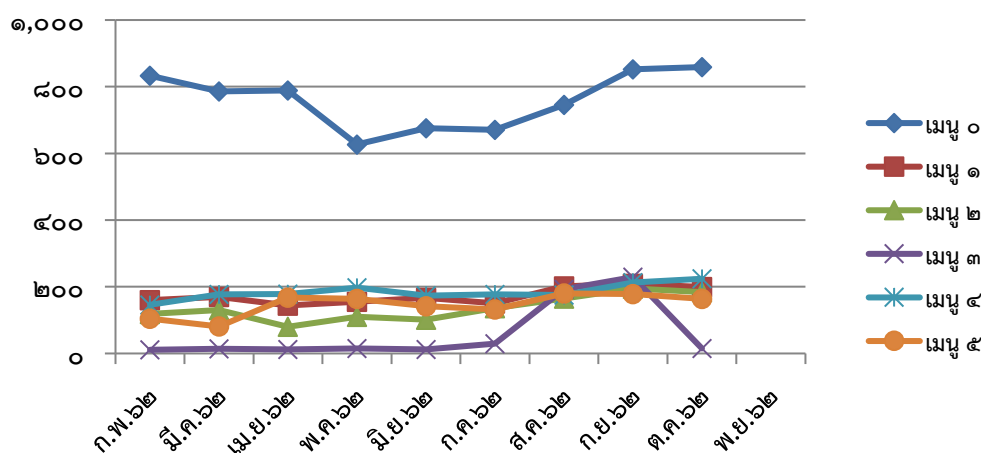


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒)

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

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๒



เมนู	ช่องทางการรับบริการ	กันยายน ๒๕๖๒		ตุลาคม ๒๕๖๒	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าเจ้าหน้าที่โดยตรง	๘๕๒	๑๔.๒๑	๘๕๙	๐.๘๒
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๒๐๙	๓.๙๘	๑๙๙	-๔.๗๘
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๙๕	๑๘.๑๘	๑๘๔	-๕.๖๔
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๒๒๙	๑๘.๖๕	๑๔	-๙๓.๘๙
๔	สายด่วนหมอข้าว (โอนสายอัตโนมัติไปยังกรมการข้าว)	๒๑๓	๒๑.๗๑	๒๒๔	๕.๑๖
๕	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร)	๑๗๘	-๑.๑๑	๑๖๔	-๗.๘๗
	รวม	๑,๘๗๖	๑๓.๐๑	๑,๖๔๔	-๑๒.๓๗

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก
ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๒

ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - เงินประกันราคาข้าว, ปาล์ม, ยางพารา - เงินช่วยเหลือภัยพิบัติ (ภัยแล้ง, อุทกภัย) - โครงการเกษตรอัจฉริยะ	- พัฒนาเกษตรกรสู่ Smart Farmer	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมส่งเสริมการเกษตร - กรมปศุสัตว์ - กรมประมง - กรมการข้าว	-
๒	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-
๓	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น การเพาะเห็ด, การปลูกทุเรียนแบบอินทรีย์ สอบถามแหล่งซื้อพันธุ์ กบ, พันธุ์ข้าว กข๒๒, แหล่งรับซื้อมะนาว สอบถามเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองพันธุ์พืช, การฝึกอบรมเกษตรกรอินทรีย์, สอบถามการปลูกพืชเริ่มต้นทำเกษตร และการขอใบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร	- ตลาดสินค้าเกษตร - พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP - เกษตรทฤษฎีใหม่	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูกพืชสัตว์ ฯลฯ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมพัฒนาที่ดิน - สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กรมปศุสัตว์ - กรมการข้าว	-
๔	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุอันตราย	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปุ๋ย สารเคมีและวัตถุอันตราย - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร	-
๕	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	-	- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- กรมวิชาการเกษตร - กรมประมง	-

๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู กด ๐) เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

ลำดับ	นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	จำนวน
๑	ตลาดสินค้าเกษตร	๑
๒	พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP	๑
๓	แผนผลิตข้าวครบวงจร	๐
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
๑๖	จัดที่ดินทำกิน	๐
๑๗	การยกระดับสินค้าเกษตร	๐
๑๘	การตลาดเกษตรกร	๐

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู กด ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนกันยายน ๒๕๖๒ และ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

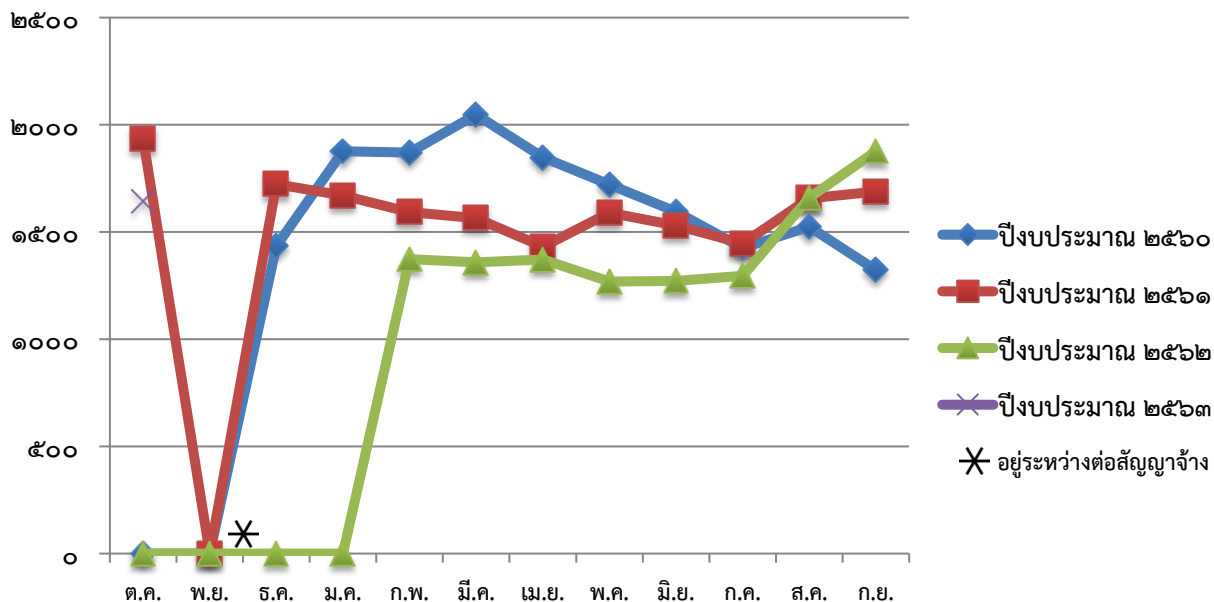
ลำดับ	กันยายน ๒๕๖๒		ตุลาคม ๒๕๖๒	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕๕	คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๙๕
๒	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๒๔	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓๖
๓	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๒๓	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๒๒
๔	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุดิบทราย	๙	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุดิบทราย	๖
๕	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๗	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๔

๔. จำแนกตามจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ได้รับการโอนสายมากที่สุด ๕ อันดับแรก ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๒



ลำดับ	หน่วยงาน	ตุลาคม ๒๕๖๒	
		ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔)	๒๒๔	๕๓.๕๙
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑)	๑๒๘	๓๐.๖๒
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓)	๑๔	๓.๓๕
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๑๑	๒.๖๓
๕	กรมประมง	๒	๐.๔๘
๖	กรมส่งเสริมการเกษตร	๒๐	๔.๗๘
๗	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๔	๐.๙๖
๘	กรมวิชาการเกษตร	๖	๑.๔๔
๙	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๓	๐.๗๒
๑๐	กรมพัฒนาที่ดิน	๓	๐.๗๒
๑๑	กรมปศุสัตว์	๑	๐.๒๔
๑๒	การยางแห่งประเทศไทย	๒	๐.๔๘
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		๔๑๘	๑๐๐

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยให้บริการข้อมูลด้านการเกษตรและสหกรณ์ ผ่านเมนูหลักตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในเดือนตุลาคม 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.	-	-	-	-	-	-	-	-
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	-	-