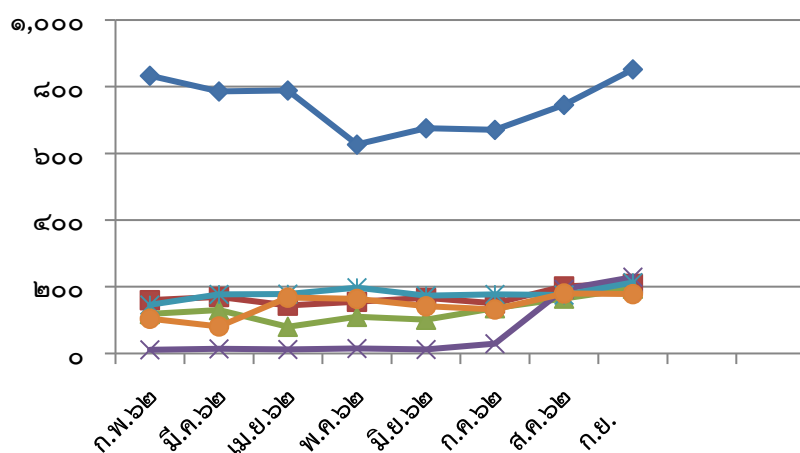


## สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนกันยายน)

ในเดือนกันยายน 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   | สิงหาคม ๒๕๖๒  |              | กันยายน ๒๕๖๒  |              |
|------|---|---------------|--------------|---------------|--------------|
|      |   | จำนวน (ครั้ง) | % (+/-)      | จำนวน (ครั้ง) | % (+/-)      |
| ๐    | ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง   | ๗๔๖           | ๑๑.๑๘        | ๘๕๒           | ๑๔.๒๑        |
| ๑    | รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ                                    | ๒๐๑           | ๓๔.๐๐        | ๒๐๙           | ๓.๙๘         |
| ๒    | ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ   | ๑๖๕           | ๒๑.๓๒        | ๑๙๕           | ๑๘.๑๘        |
| ๓    | สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) | ๑๙๓           | ๕๖๕.๕๒       | ๒๒๙           | ๑๘.๖๕        |
| ๔    | สายด่วนหมอข้าว (โอนสายอัตโนมัติไปยังกรมการข้าว)                                 | ๑๗๕           | -๑.๑๓        | ๒๑๓           | ๒๑.๗๑        |
| ๕    | รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร)                      | ๑๘๐           | ๓๖.๓๖        | ๑๗๘           | -๑.๑๑        |
|      | <b>รวม</b>  | <b>๑,๖๖๐</b>  | <b>๒๘.๑๙</b> | <b>๑,๘๗๖</b>  | <b>๑๓.๐๑</b> |

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก  
ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒

| ลำดับ | คำถาม  | นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง   | การดำเนินงาน  | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  | ปัญหา/อุปสรรค |
|-------|--|--|---|--|---------------|
| ๑     | คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  | - การช่วยเหลือด้านหนี้สินสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร   | - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม | - กรมวิชาการเกษตร<br>- สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด<br>- กรมส่งเสริมการเกษตร  | -             |
| ๒     | คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร  | -  | - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร<br>- ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม  | - กรมส่งเสริมการเกษตร<br>- สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด   | -             |
| ๓     | คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น การปลูกต้นเมล่อน, การปลูกมะพร้าว น้ำหอม, สอบถามการปลูกพันธุ์ไม้ขนาดใหญ่, ข้อมูลหนอนกระทู, สอบถามพันธุ์ข้าว กข๔๓, ข้อมูลพันธุ์ผึ้ง, สอบถามตราสัญลักษณ์กรมการข้าว, สอบถามการฝึกอบรมโครงการชิงหว่ามัน, โครงการปลูกถั่วเขียว, แหล่งซื้อเมล็ดพันธุ์และการนำเข้าน้ำมันเมล็ดพันธุ์, การขอใบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร GAP, มาตรฐาน RSPO ปาล์มน้ำมัน, สอบถามวันพืชมงคลฯปี ๒๕๖๓, งานเกษตรสร้างชาติ | - แผนผลิตข้าวครบวงจร<br>- เกษตรแปลงใหญ่<br>- ศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร<br>- พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP<br>- การยกระดับสินค้าเกษตร | - ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูกพืชสัตว์ ฯลฯ<br>- ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม   | - กรมวิชาการเกษตร<br>- กรมส่งเสริมการเกษตร<br>- สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด<br>- กรมพัฒนาที่ดิน<br>- สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์<br>- กรมปศุสัตว์<br>- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม<br>- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร<br>- กรมการข้าว | -             |
| ๔     | คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุอันตราย  | -  | - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปุ๋ยสารเคมีและวัตถุอันตราย<br>- ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม   | - กรมวิชาการเกษตร  | -             |
| ๕     | คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร  | -  | - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร<br>- ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม  | - กรมวิชาการเกษตร<br>- กรมประมง  | -             |

๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ๐) เดือนกันยายน ๒๕๖๒

| ลำดับ | นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง                           | จำนวน |
|-------|--|-------|
| ๑     | ตลาดสินค้าเกษตร  | ๐     |
| ๒     | พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP                                     | ๑     |
| ๓     | แผนผลิตข้าวครบวงจร   | ๑     |
| ๔     | เกษตรอินทรีย์  | ๐     |
| ๕     | การช่วยเหลือด้านหนี้สินสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร                         | ๓๘    |
| ๖     | เกษตรแปลงใหญ่  | ๑     |
| ๗     | ศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร                       | ๒     |
| 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  | ๒     |
| ๑๘    | การตลาดเกษตรกร   | ๐     |

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ และ เดือนกันยายน ๒๕๖๒

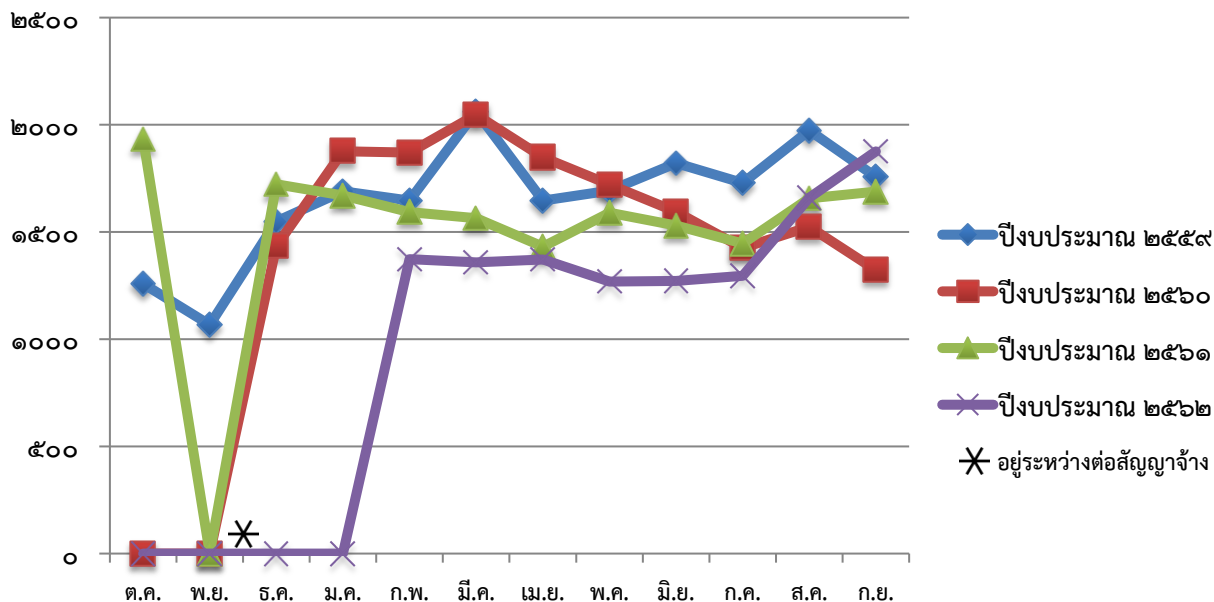
| ลำดับ | สิงหาคม ๒๕๖๒  |       | กันยายน ๒๕๖๒  |       |
|-------|---|-------|---|-------|
|       | คำถาม   | จำนวน | คำถาม   | จำนวน |
| ๑     | คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร   | ๒๓    | คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ๕๕    |
| ๒     | คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ  | ๑๘    | คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร   | ๒๔    |
| ๓     | คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร                         | ๙     | คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ  | ๒๓    |
| ๔     | คำถามเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือเกษตรกรและโครงการนโยบายขับเคลื่อนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ๗     | คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุดิบอันตราย  | ๙     |
| ๕     | คำถามเกี่ยวกับปุ๋ยและวัตถุดิบอันตราย  | ๕     | คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร                         | ๗     |

๔. จำแนกตามจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ได้รับการโอนสายมากที่สุด ๕ อันดับแรก ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒



| ลำดับ | หน่วยงาน  | กันยายน ๒๕๖๒ |        |
|-------|---|--------------|--------|
|       |   | ครั้ง        | ร้อยละ |
| ๑     | กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔)  | ๒๑๓          | ๓๓.๖๕  |
| ๒     | รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑) | ๑๓๕          | ๒๑.๓๓  |
| ๓     | สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓)                       | ๒๒๙          | ๓๖.๑๘  |
| ๔     | กรมตรวจบัญชีสหกรณ์  | ๑๔           | ๒.๒๑   |
| ๕     | กรมประมง  | ๘            | ๑.๒๖   |
| ๖     | กรมส่งเสริมการเกษตร   | ๑๐           | ๑.๕๘   |
| ๗     | สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร   | ๕            | ๐.๗๙   |
| ๘     | กรมวิชาการเกษตร   | ๕            | ๐.๗๙   |
| ๙     | สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ  | ๓            | ๐.๔๗   |
| ๑๐    | กรมพัฒนาที่ดิน  | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๑    | กรมปศุสัตว์   | ๒            | ๐.๓๒   |
| ๑๒    | การยางแห่งประเทศไทย   | ๖            | ๐.๙๕   |
| ๑๓    | กรมชลประทาน   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๔    | กรมส่งเสริมสหกรณ์   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๕    | กรมหม่อนไหม   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๖    | กรมฝนหลวงและการบินเกษตร   | ๑            | ๐.๑๖   |
| ๑๗    | สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๘    | สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร  | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๙    | องค์การสะพานปลา   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๒๐    | องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย  | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๒๑    | องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร   | ๒            | ๐.๓๒   |
| รวม   |   | ๖๓๓          | ๑๐๐    |

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยให้บริการข้อมูลด้านการเกษตรและสหกรณ์ ผ่านเมนูหลักตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๒)



| เดือน | ปีงบประมาณ |         |       |         |       |         |       |         |
|-------|------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|
|       | ๒๕๕๙       |         | ๒๕๖๐  |         | ๒๕๖๑  |         | ๒๕๖๒  |         |
|       | จำนวน      | % (+/-) | จำนวน | % (+/-) | จำนวน | % (+/-) | จำนวน | % (+/-) |
| ต.ค.  | ๑,๒๕๘      | +๔.๘๓   | -     | -       | ๑,๙๓๓ | +๔๖.๑๑  | -     | -       |
| 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  | ๑,๖๖๐ | +๒๘.๑๙  |
| ก.ย.  | ๑,๗๕๗      | -๑๐.๙๕  | ๑,๓๒๓ | -๑๓.๑๙  | ๑,๖๘๙ | +๑.๙๓   | ๑,๘๗๖ | +๑๓.๐๑  |