



บันทึกข้อความ

ส.ป.ก. ๑๖ก.
รับที่ ๘๔๒๑
วันที่ 16 มิ.ย. 2563
เวลา.....

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองเกษตรสารนิเทศ โทร. ๐-๒๒๘๑-๒๕๐๕, ๑๓๕
ที่ กษ ๐๒๐๕/ ๑๖๗๕ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอสั่งรายงานการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐

เสนอ กรม , รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ตามที่กองเกษตรสารนิเทศได้ดำเนินการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ เพื่อให้บริการแก่เกษตรกรและประชาชนทั่วไปให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ ได้ นั้น

กองเกษตรสารนิเทศได้จัดทำรายงานการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ เพื่อใช้สำหรับเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ www.moac.go.th โดยเลือกแถบเมนู Call Center ๑๑๗๐ บริเวณด้านล่างของหน้าเว็บไซต์ หรือสามารถดาวน์โหลดเอกสารทาง QR Code ที่แสดงด้านล่างนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอานนท์ นนท์ทริย์)

ผู้อำนวยการกองเกษตรสารนิเทศ

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐

ดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ QR Code



หรือ <https://bit.ly/๒XTf๑IZ>

กษ/๖.

๑๖/๖/๖๓

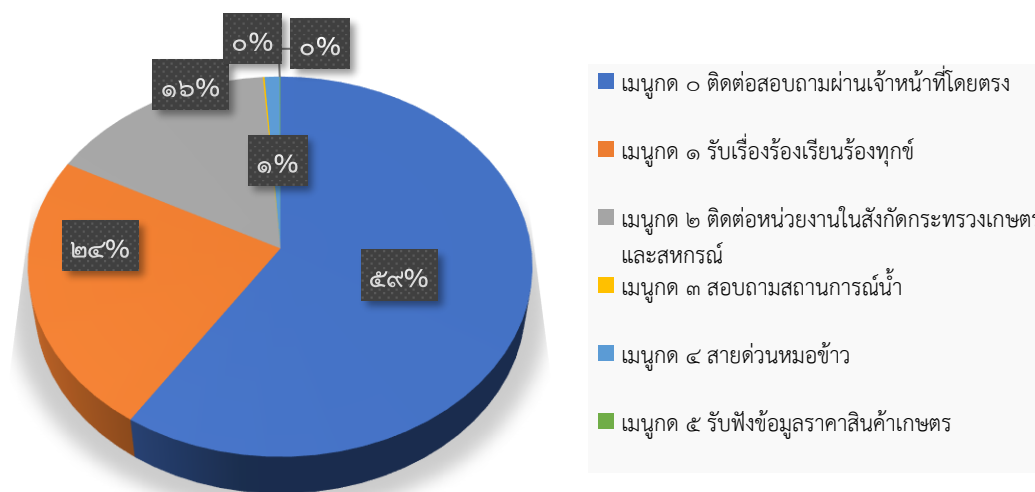
(นางสาวธัญพร แพมมงคล)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓)

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่และ การรับบริการผ่านระบบอัตโนมัติ อาทิ การรับฟังข้อมูลด้านการเกษตร การติดต่อหน่วยงานในสังกัดผ่านการโอนสายอัตโนมัติไปยังหน่วยงานโดยตรงและการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โดยเป็นช่องทางในการโอนสายผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติไปยังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อดำเนินการต่อไป) เป็นต้น ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

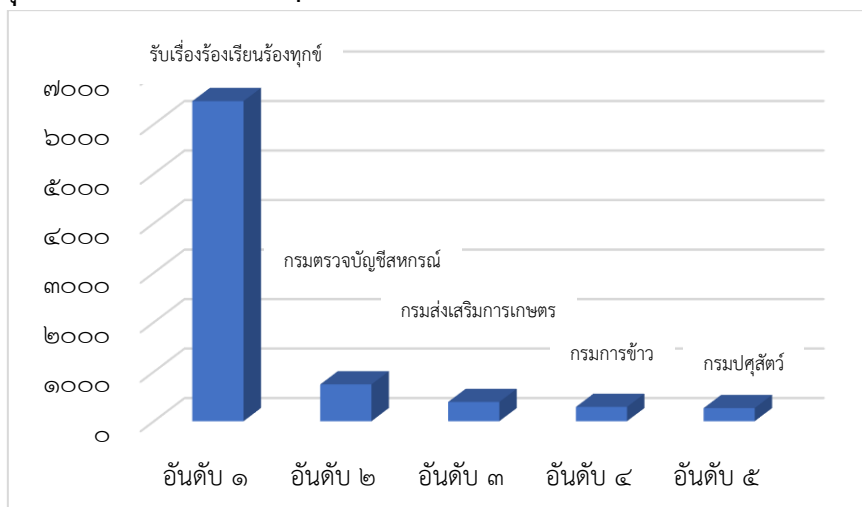


เมนู กต	ช่องทางการรับบริการ	พฤษภาคม ๒๕๖๓	
		จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง	๑๖,๒๙๖	๕๙
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โอนสายอัตโนมัติไปยังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องทุกข์)	๖,๔๖๖	๒๔
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔,๔๐๙	๑๖
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๓๓	๐
๔	สายด่วนหมอข้าว (โอนสายไปยังกรมการข้าว)	๒๘๙	๑
๕	รับฟังข้อมูลราคาสินค้าเกษตร	๑๕	๐
	รวม	๒๗,๕๐๘	๑๐๐

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐ มากที่สุด) ของเดือน
พฤษภาคม ๒๕๖๓

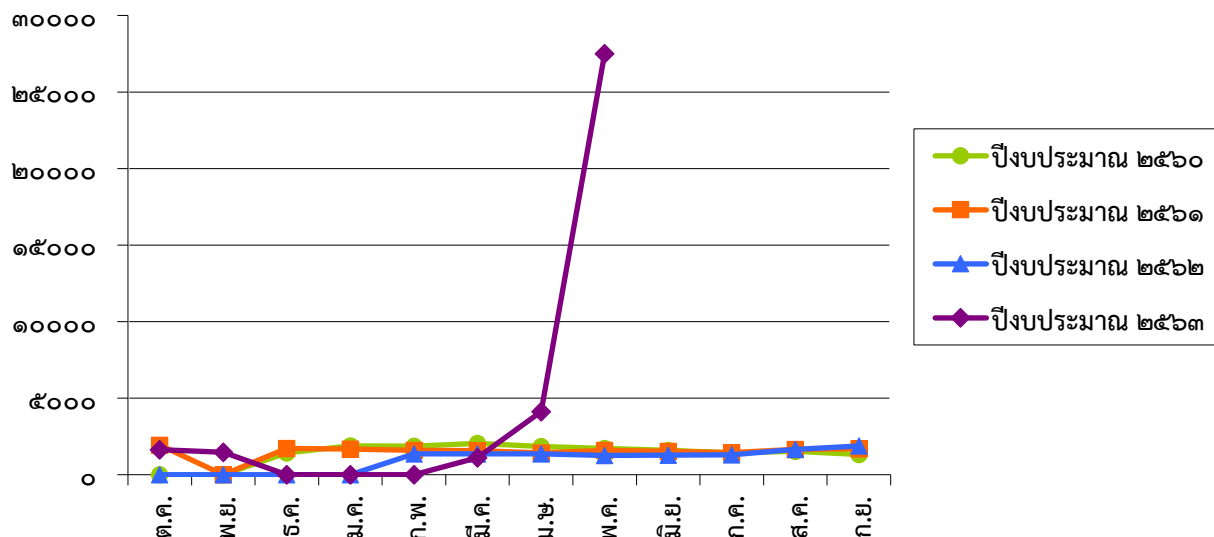
ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับสอบถามมาตรการช่วยเหลือของทางรัฐบาล, การลงทะเบียนเงินเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ Covid-๑๙ ๕,๐๐๐บาท มาตรการช่วยเหลือเกษตรกร, การขึ้นทะเบียนเกษตรกรรายใหม่ทั้งพืช ปศุสัตว์ ประมง, การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลทะเบียนเกษตรกรให้เป็นปีปัจจุบัน, การใช้งานแอปพลิเคชัน Farm Book, หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกษตรกรกลุ่มที่ ๑-๓, สอบถามสถานะเงินเยียวยาเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจาก Covid-๑๙ ผ่านทางเว็บไซต์เยียวยาเกษตรกร.com จำนวน (๔,๒๔๕ ราย)	-	- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ Covid-๑๙, มาตรการช่วยเหลือเกษตรกร, การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลทะเบียนเกษตรกร ฯลฯ, โดยตรวจสอบข้อมูลผ่านเว็บไซต์ www.moac.go.th หรือให้ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลได้โดยตรง - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- สำนักงานเกษตรอำเภอ/จังหวัด - สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ/จังหวัด - สำนักงานประมงอำเภอ/จังหวัด - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - กรมส่งเสริมการเกษตร - ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	-
๒	คำถามเกี่ยวกับช่องทาง, ขั้นตอนการยื่นอุทธรณ์รับเงินเยียวยาเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) และตรวจสอบสถานะการยื่นอุทธรณ์ จำนวน (๖๐๓ ราย)	-	- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นอุทธรณ์ให้ยื่นเรื่องติดต่อหน่วยงานที่สำนักงานเกษตรตำบล, อำเภอ และสำนักงานเกษตรจังหวัดในพื้นที่ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร - สำนักงานเกษตรอำเภอ/จังหวัด - สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ/จังหวัด - สำนักงานประมงอำเภอ/จังหวัด - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-

๓. จำแนกตามจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ได้รับการโอนสายมากที่สุด ๕ อันดับแรก เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓



ลำดับ	หน่วยงาน	พฤษภาคม ๒๕๖๓	
		จำนวน/ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กด ๔)	๒๘๙	๓.๓๕
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กด ๑)	๖,๔๖๖	๗๔.๘๙
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กด ๓)	๓๓	๐.๓๘
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๗๔๔	๘.๖๒
๕	กรมประมง	๗๖	๐.๘๘
๖	กรมส่งเสริมการเกษตร	๓๘๙	๔.๕๑
๗	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๔	๐.๐๕
๘	กรมวิชาการเกษตร	๘๒	๐.๙๕
๙	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๖	๐.๐๗
๑๐	กรมพัฒนาที่ดิน	๒๑	๐.๒๔
๑๑	กรมปศุสัตว์	๒๖๕	๓.๐๗
๑๒	การยางแห่งประเทศไทย	๑๐๑	๑.๑๗
๑๓	กรมชลประทาน	๘	๐.๐๙
๑๔	กรมส่งเสริมสหกรณ์	๒๒	๐.๒๕
๑๕	กรมหม่อนไหม	๔	๐.๐๕
๑๖	กรมฝนหลวงและการบินเกษตร	๓	๐.๐๓
๑๗	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๑	๐.๐๑
๑๘	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	๑๐๒	๑.๑๘
๑๙	องค์การสะพานปลา	๑๐	๐.๑๒
๒๐	องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑
๒๑	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๗	๐.๐๘
รวม		๘,๖๓๔	๑๐๐

๔. จำนวนสายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยให้บริการข้อมูลด้านการเกษตร และสหกรณ์ผ่านเมนูหลักตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ เดือนพฤษภาคม (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)



เดือน	ปีงบประมาณ			
	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓
	จำนวน(ครั้ง)	จำนวน(ครั้ง)	จำนวน(ครั้ง)	จำนวน(ครั้ง)
ต.ค.	-	๑,๙๓๓	-	๑,๖๔๔
พ.ย.	-	-	-	๑,๔๗๘
ธ.ค.	๑,๔๓๔	๑,๗๒๒	-	-
ม.ค.	๑,๘๗๖	๑,๖๗๐	-	-
ก.พ.	๑,๘๗๐	๑,๕๙๒	๑,๓๗๓	-
มี.ค.	๒,๐๔๗	๑,๕๖๔	๑,๓๕๘	๑,๑๐๔
เม.ย.	๑,๘๔๘	๑,๔๓๑	๑,๓๗๑	๔,๑๑๘
พ.ค.	๑,๗๒๑	๑,๕๘๙	๑,๒๖๘	๒๗,๕๐๘
มิ.ย.	๑,๕๙๔	๑,๕๓๐	๑,๒๗๑	
ก.ค.	๑,๔๒๕	๑,๔๔๗	๑,๒๙๕	
ส.ค.	๑,๕๒๔	๑,๖๕๗	๑,๖๖๐	
ก.ย.	๑,๓๒๓	๑,๖๘๙	๑,๘๗๖	