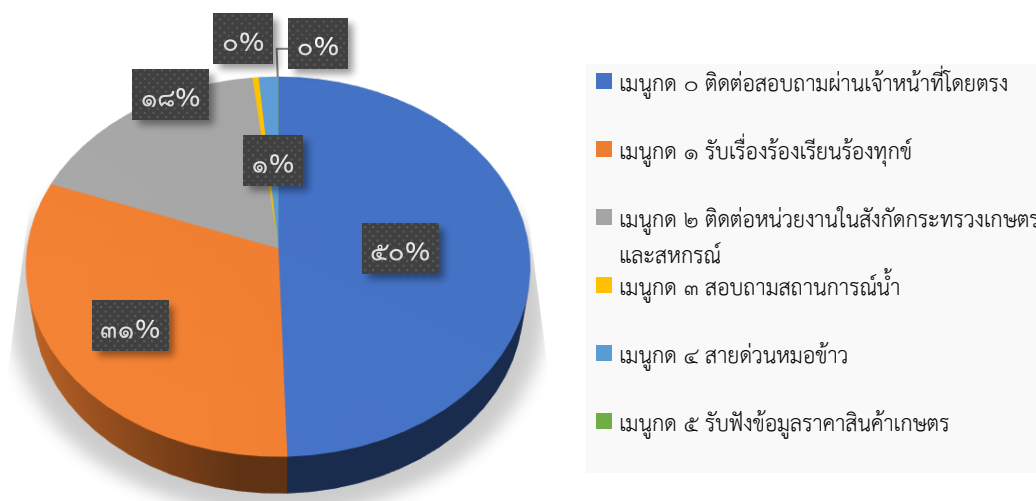


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓)

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

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

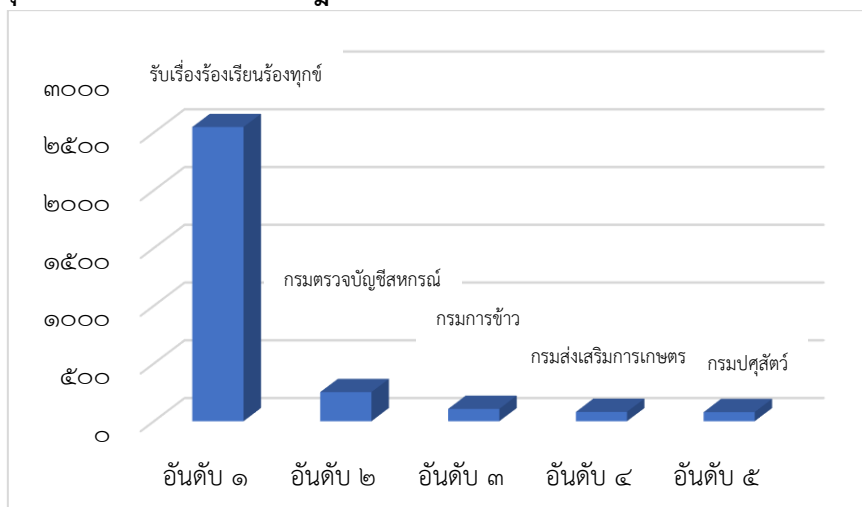


เมนู กต	ช่องทางการรับบริการ	กรกฎาคม ๒๕๖๓	
		จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง	๔,๐๓๒	๕๐
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โอนสายอัตโนมัติไปยังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องทุกข์)	๒,๕๔๗	๓๑
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑,๔๒๑	๑๘
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๓๕	๐
๔	สายด่วนหมอข้าว (โอนสายไปยังกรมการข้าว)	๑๐๗	๑
๕	รับฟังข้อมูลราคาสินค้าเกษตร	๕	๐
	รวม	๘,๑๔๗	๑๐๐

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐ มากที่สุด) ของเดือน
กรกฎาคม ๒๕๖๓

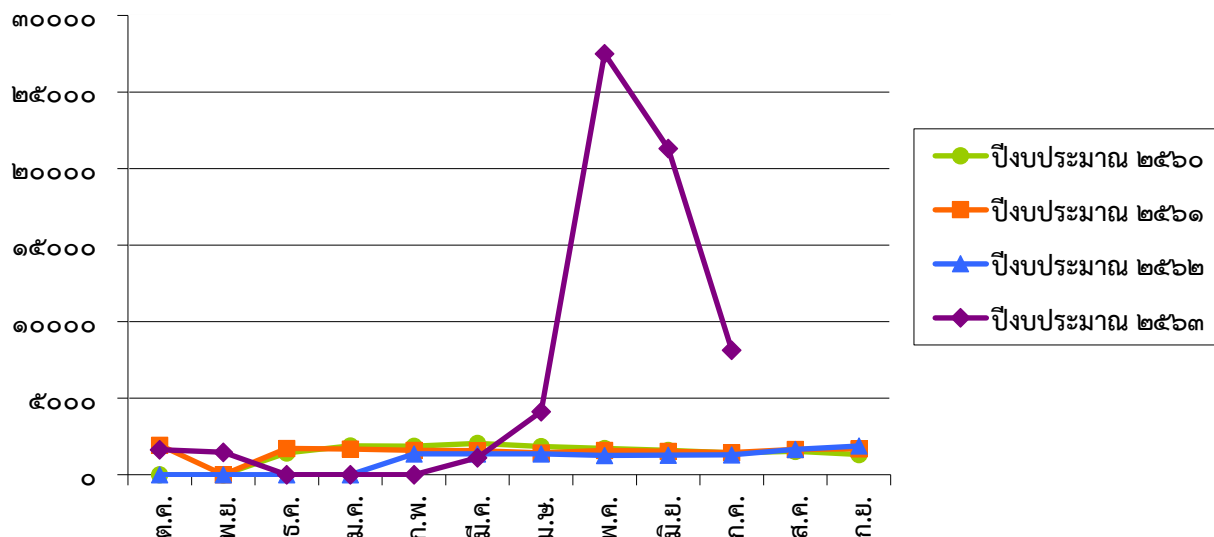
ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญ ของกระทรวง เกษตรและ สหกรณ์ที่ สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/ อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับสอบถามมาตรการช่วยเหลือของทางรัฐบาล, การลงทะเบียนเงินเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบ Covid-๑๙ ๕,๐๐๐บาท มาตรการช่วยเหลือเกษตรกร, การขึ้นทะเบียนเกษตรกรรายใหม่ทั้งพืช ปศุสัตว์ ประมง, การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลทะเบียนเกษตรกรให้เป็นปีปัจจุบัน, การใช้งานแอปพลิเคชัน Farm Book, สอบถามสถานะเงินเยียวยาเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจาก Covid-๑๙ ผ่านทางเว็บไซต์ เยียวยาเกษตรกร.com, การโอนเงินเกษตรกรกลุ่มที่ ๓, การเปลี่ยนแปลงชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเยียวยาให้เป็นปัจจุบัน, โครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลัง, ปาล์มน้ำมัน, ยางพารา จำนวน (๓,๓๕๗ 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, ขั้นตอนการยื่นอุทธรณ์-ยกเลิกยื่นเรื่องอุทธรณ์รับเงินเยียวยาเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) และตรวจสอบสถานะการยื่นอุทธรณ์ จำนวน (๕๗๐ ราย)	-	- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นอุทธรณ์ให้ยื่นเรื่องติดต่อหน่วยงานที่สำนักงานเกษตรตำบล, อำเภอ และสำนักงานเกษตรจังหวัดในพื้นที่ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม	- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร - สำนักงานเกษตรอำเภอ/จังหวัด - สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ/จังหวัด - สำนักงานประมงอำเภอ/จังหวัด - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-

๓. จำแนกตามจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ได้รับการโอนสายมากที่สุด ๕ อันดับแรก เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓



ลำดับ	หน่วยงาน	กรกฎาคม ๒๕๖๓	
		จำนวน/ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กด ๔)	๑๐๗	๓.๒๗
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กด ๑)	๒,๕๔๗	๗๗.๗๙
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กด ๓)	๓๕	๑.๐๗
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๒๕๒	๗.๗๐
๕	กรมประมง	๗๐	๒.๑๔
๖	กรมส่งเสริมการเกษตร	๘๑	๒.๔๗
๗	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๑๘	๐.๕๕
๘	กรมวิชาการเกษตร	๒๐	๐.๖๑
๙	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๓	๐.๐๙
๑๐	กรมพัฒนาที่ดิน	๓	๐.๐๙
๑๑	กรมปศุสัตว์	๗๙	๒.๔๑
๑๒	การยางแห่งประเทศไทย	๑๑	๐.๓๔
๑๓	กรมชลประทาน	๐	๐.๐๐
๑๔	กรมส่งเสริมสหกรณ์	๑๓	๐.๔๐
๑๕	กรมหม่อนไหม	๐	๐.๐๐
๑๖	กรมฝนหลวงและการบินเกษตร	๐	๐.๐๐
๑๗	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๔	๐.๑๒
๑๘	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	๒๓	๐.๗๐
๑๙	องค์การสะพานปลา	๑	๐.๐๓
๒๐	องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย	๓	๐.๐๙
๒๑	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๔	๐.๑๒
รวม		๓,๒๗๔	๑๐๐

๔. จำนวนสายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยให้บริการข้อมูลด้านการเกษตร และสหกรณ์ผ่านเมนูหลักตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ เดือนกรกฎาคม (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	๒๑,๓๐๙
ก.ค.	๑,๔๒๕	๑,๔๔๗	๑,๒๙๕	๘,๑๔๗
ส.ค.	๑,๕๒๔	๑,๖๕๗	๑,๖๖๐	
ก.ย.	๑,๓๒๓	๑,๖๘๙	๑,๘๗๖	