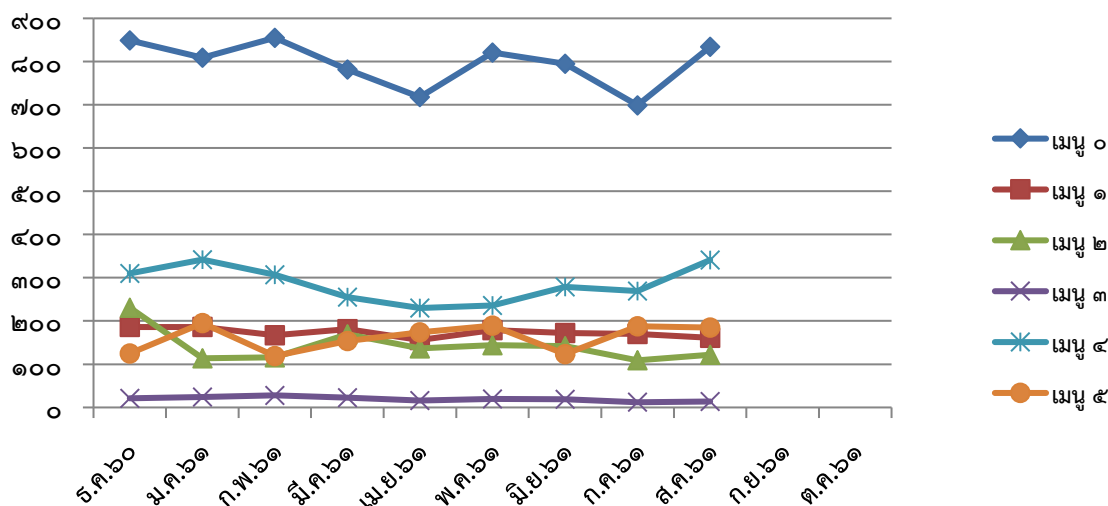


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑)

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่และการรับบริการผ่านระบบอัตโนมัติ อาทิ การรับฟังข้อมูลด้านการเกษตร การติดต่อหน่วยงานในสังกัดผ่านการโอนสายอัตโนมัติไปยังหน่วยงานโดยตรง และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โดยเป็นช่องทางในการโอนสายผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติไปยังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อดำเนินการต่อไป) เป็นต้น ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑



เมนู	ช่องทางการรับบริการ	กรกฎาคม ๒๕๖๑		สิงหาคม ๒๕๖๑	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าพนักงานที่โดยตรง	๖๙๙	-๑๒.๐๘	๘๓๔	๑๙.๓๑
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๑๗๐	-๑.๑๖	๑๖๑	-๕.๒๙
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๐๙	-๒๓.๒๔	๑๒๒	๑๑.๙๓
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๑๒	-๓๖.๘๔	๑๔	๑๖.๖๗
๔	สายด่วนหมอข้าว (โอนสายอัตโนมัติไปยังกรมการข้าว)	๒๖๙	-๓.๕๘	๓๔๑	๒๖.๗๗
๕	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร)	๑๘๘	๕๒.๘๕	๑๘๕	-๑.๖๐
	รวม	๑,๔๔๗	-๕.๔๒	๑,๖๕๗	๑๔.๕๑

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก
ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑

ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/ อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น พื้นที่ปลูกต้นกระชาย, มังคุด, เงาะ, ฝรั่ง, ต้นอินทผลัม, ข้อมูลวิธีการปลูกต้นแมล่อน, แคนตาลูป, กล้วยาพันธุ์โทโมอี, ติดต่อบริษัทเมล็ดพันธุ์ปอเทือง, ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์, สอบถามโรคเชื้อราจากต้นขมิ้นชัน, ข้อมูลประกวดพันธุ์ไม้ในงานสัสรพรรณไม้ ปี ๒๕๖๑, สอบถามตลาดรับซื้อข้าวโพดสดสำหรับอาหารสัตว์, สอบถามโครงการเกี่ยวกับเกษตรอินทรีย์และองค์ความรู้, ข้อมูล smart Farmer, โครงการ Young Smart Farmer, การผสมปุ๋ยชีวภาพ, สอบถามเกี่ยวกับวัตถุดิบควิน, สารวัตถุอันตราย การใช้สารเคมีหมดอายุ, ขอใบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร GAP, และการแก้กฎหมายเกี่ยวกับโรงนกกบ้าน	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP - เกษตรอินทรีย์ - ตลาดสินค้าเกษตร - พัฒนาเกษตรกรสู่ Smart Farmer 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูกพืช สัตว์ ฯลฯ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมวิชาการเกษตร - กรมส่งเสริมการเกษตร - กรมพัฒนาที่ดิน - สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด - สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ - กรมประมง - กรมปศุสัตว์ 	-
๒	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> - แผนผลิตข้าวครบวงจร - เกษตรแปลงใหญ่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กองเมล็ดพันธุ์ข้าว - ศูนย์วิจัยข้าวปทุมธานี 	-
๓	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	- ตลาดสินค้าเกษตร	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมวิชาการเกษตร - กรมประมง - กรมปศุสัตว์ 	-
๔	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	- เกษตรแปลงใหญ่	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด 	-
๕	คำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเกษตรพันธุ์สัญญา	-	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเกษตรพันธุ์สัญญา - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กองเกษตรพันธุ์สัญญา - สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 	-

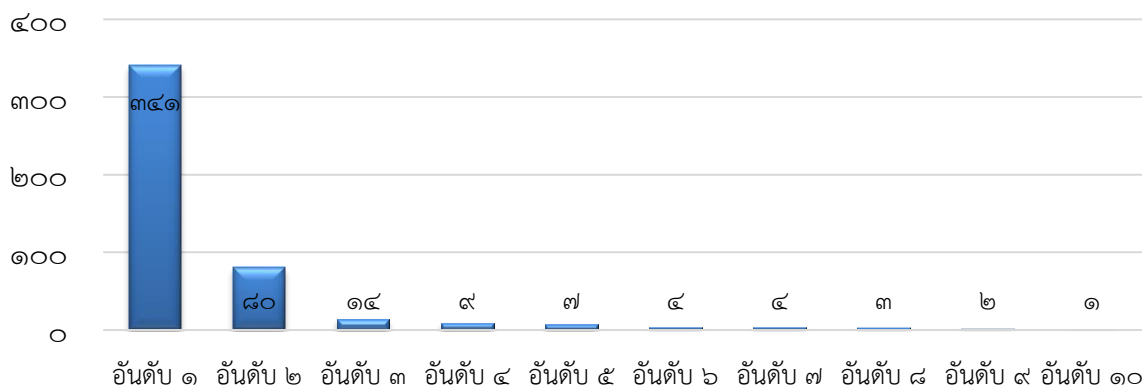
๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู กด ๐) เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑

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

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู กด ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑ - สิงหาคม ๒๕๖๑

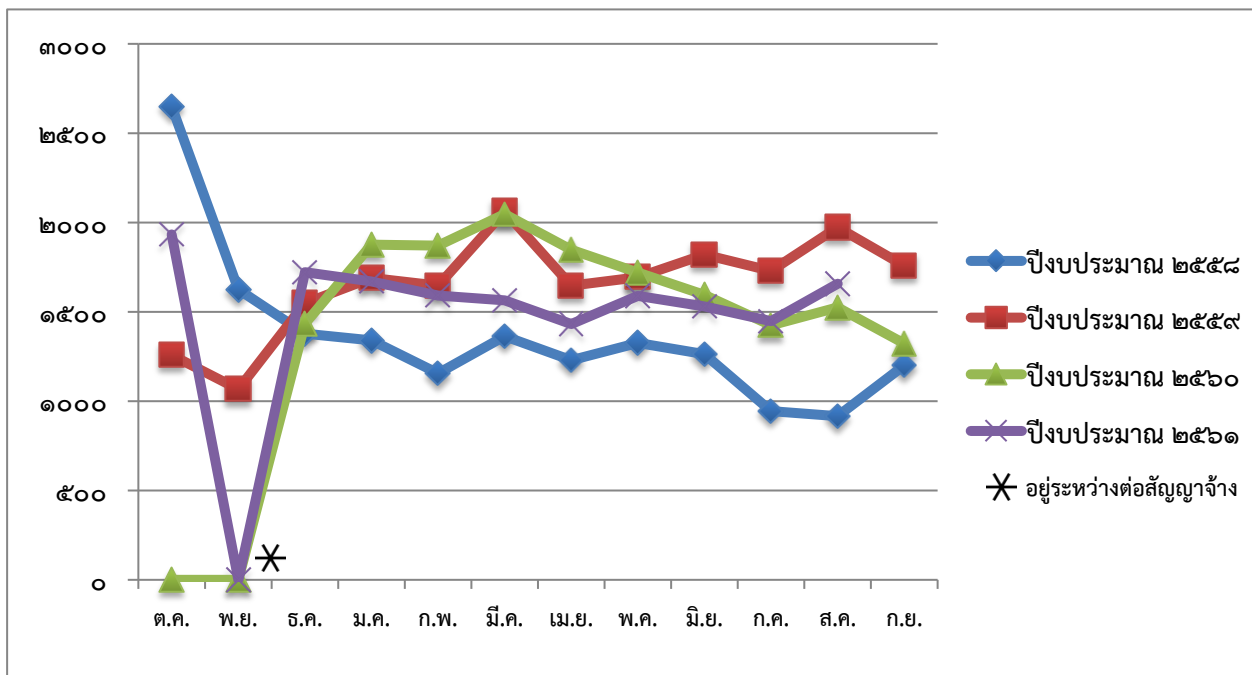
ลำดับ	กรกฎาคม ๒๕๖๑		สิงหาคม ๒๕๖๑	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๒๓	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๒๖
๒	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๙	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ	๑๒
๓	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ	๖	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๘
๔	คำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเกษตรพันธสัญญา	๕	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๕
๕	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓	คำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเกษตรพันธสัญญา	๒

๔. จำแนกตามจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ได้รับการโอนสายมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ (เมนูที่ ๑-๕)



ลำดับ	หน่วยงาน	สิงหาคม ๒๕๖๑	
		ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔)	๓๔๑	๗๓.๑๘
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑)	๘๐	๑๗.๑๗
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓)	๑๔	๓.๐๐
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๙	๑.๙๓
๕	กรมส่งเสริมการเกษตร	๗	๑.๕๐
๖	กรมปศุสัตว์	๔	๐.๘๖
๗	กรมวิชาการเกษตร	๔	๐.๘๖
๘	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๓	๐.๖๔
๙	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๒	๐.๔๓
๑๐	กรมประมง	๑	๐.๒๑
๑๑	การยางแห่งประเทศไทย	๑	๐.๒๑
๑๒	กรมชลประทาน	๐	๐.๐๐
๑๓	กรมพัฒนาที่ดิน	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		๔๖๖	๑๐๐

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)



เดือน	ปีงบประมาณ							
	๒๕๕๘		๒๕๕๙		๒๕๖๐		๒๕๖๑	
	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)
ต.ค.	๒,๖๕๐	+๔๗.๐๖	๑,๒๕๘	+๔.๘๓	-	-	๑,๙๓๓	+๔๖.๑๑
พ.ย.	๑,๖๒๕	-๓๘.๖๘	๑,๐๖๗	-๑๕.๑๘	-	-	-	-
ธ.ค.	๑,๓๗๗	-๑๕.๒๖	๑,๕๔๙	+๔๕.๑๗	๑,๔๓๔	-๑๘.๓๘	๑,๗๒๒	-๑๐.๙๒
ม.ค.	๑,๓๔๐	-๒.๖๙	๑,๖๙๐	+๙.๑๐	๑,๘๗๖	+๓๐.๘๒	๑,๖๗๐	-๓.๐๒
ก.พ.	๑,๑๕๕	-๑๓.๘๑	๑,๖๔๖	-๒.๖๐	๑,๘๗๐	-๐.๓๒	๑,๕๙๒	-๔.๖๗
มี.ค.	๑,๓๖๓	+๑๘.๐๑	๒,๐๖๒	+๒๕.๒๗	๒,๐๔๗	+๙.๔๗	๑,๕๖๔	-๑.๗๖
เม.ย.	๑,๒๓๐	-๙.๗๖	๑,๖๔๖	-๒๐.๑๗	๑,๘๔๘	-๙.๗๒	๑,๔๓๑	-๘.๕๐
พ.ค.	๑,๓๒๖	+๗.๘๐	๑,๖๙๓	+๒.๘๖	๑,๗๒๑	-๖.๘๗	๑,๕๘๙	+๑๑.๐๔
มิ.ย.	๑,๒๖๔	-๔.๖๘	๑,๘๒๑	+๗.๕๖	๑,๕๙๔	-๗.๓๘	๑,๕๓๐	-๓.๗๑
ก.ค.	๙๔๕	-๒๕.๒๔	๑,๗๒๙	-๕.๐๕	๑,๔๒๕	-๑๐.๖๐	๑,๔๔๗	-๕.๔๒
ส.ค.	๙๑๖	-๓.๐๗	๑,๙๗๓	+๑๔.๑๑	๑,๕๒๔	+๖.๙๕	๑,๖๕๗	+๑๔.๕๑
ก.ย.	๑,๒๐๐	+๓๑.๐๐	๑,๗๕๗	-๑๐.๙๕	๑,๓๒๓	-๑๓.๑๙		