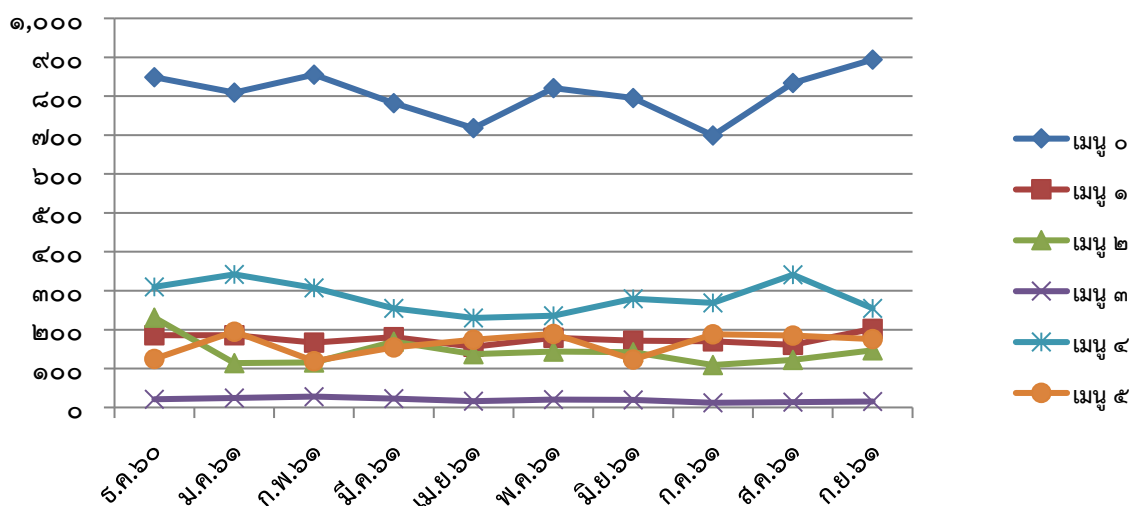


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนกันยายน ๒๕๖๑)

ในเดือนกันยายน 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	สิงหาคม ๒๕๖๑		กันยายน ๒๕๖๑	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง	๘๓๔	๑๙.๓๑	๘๙๔	๗.๑๙
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๑๖๑	-๕.๒๙	๒๐๒	๒๕.๔๗
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๒๒	๑๑.๙๓	๑๔๗	๒๐.๔๙
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๑๔	๑๖.๖๗	๑๕	๗.๑๔
๔	สายด่วนหม้อข้าว (โอนสายอัตโนมัติไปยังกรมการข้าว)	๓๔๑	๒๖.๗๗	๒๕๕	-๒๕.๒๒
๕	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร)	๑๘๕	-๑.๖๐	๑๗๖	-๔.๘๖
	รวม	๑,๖๕๗	๑๔.๕๑	๑,๖๘๙	๑.๙๓

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก
ในเดือนกันยายน ๒๕๖๑

ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/ อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น ต้นชา, ตะไคร้, มะม่วงพันธุ์แก้วขมิ้น, มะม่วงพันธุ์โชคอนันต์, สับปะรด, เลมอน, ต้นยางพารา, การตรวจสอบคุณภาพข้าวกล้อง, สอบถามวิธีการขนส่งพืชผักและผลไม้, สอบถามราคาพืชผักสวนครัว, สอบถามข้อมูลการขึ้นทะเบียนปุ๋ยอินทรีย์, การขอใบอนุญาตขายอาหารสัตว์และอุปกรณ์สัตว์, สอบถามการตรวจโรคพืช, สอบถามข้อมูลโครงการจัดฝึกอบรมการปลูกพืชและโครงการปลูกข้าวอินทรีย์, และข้อมูลหมายลิขสิทธิ์พันธุ์พืช	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP - เกษตรอินทรีย์ - ตลาดสินค้าเกษตร - พัฒนาเกษตรกรสู่ Smart Farmer - เกษตรแปลงใหญ่ 	<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	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	<ul style="list-style-type: none"> - ตลาดสินค้าเกษตร - พัฒนาเกษตรกรสู่ Smart Farmer 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมวิชาการเกษตร - กรมประมง - กรมปศุสัตว์ 	-
๓	คำถามเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือเกษตรกร (เงินค่าเก็บเกี่ยวผลผลิต, เงินช่วยเหลือภัยพิบัติ)	<ul style="list-style-type: none"> - การช่วยเหลือด้านหนี้สินสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการโครงการช่วยเหลือเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 		-
๔	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	-	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กรมส่งเสริมการเกษตร - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด 	-
๕	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ	- แผนผลิตข้าวครบวงจร	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	<ul style="list-style-type: none"> - กองเมล็ดพันธุ์ข้าว - กรมการข้าว - ศูนย์วิจัยข้าวปทุมธานี 	-

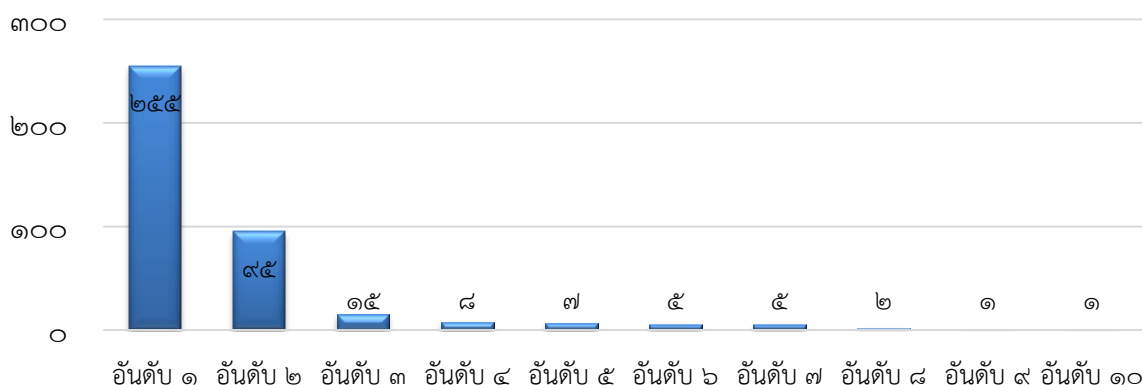
๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ๐) เดือนกันยายน ๒๕๖๑

ลำดับ	นโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	จำนวน
๑	ตลาดสินค้าเกษตร	๑๐
๒	พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP	๘
๓	แผนผลิตข้าวครบวงจร	๒
๔	เกษตรอินทรีย์	๒
๕	การช่วยเหลือด้านหนี้สินสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	๒
๖	ระบบส่งเสริมเกษตรแปลงใหญ่	๑
๗	ศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร	๑
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

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๑

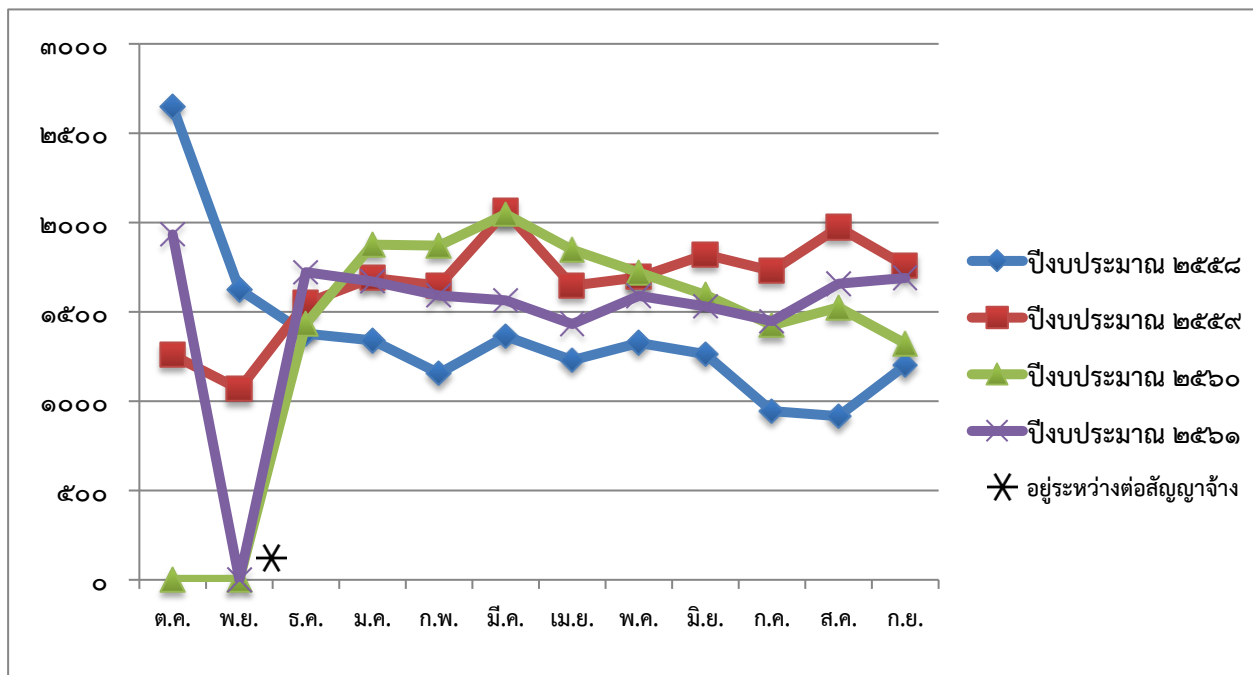
ลำดับ	สิงหาคม ๒๕๖๑		กันยายน ๒๕๖๑	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๒๖	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๒๐
๒	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ	๑๒	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๙
๓	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๘	คำถามเกี่ยวกับ โครงการช่วยเหลือเกษตรกร (เงินค่าเก็บเกี่ยวผลผลิต, เงินช่วยเหลือภัยพิบัติ)	๗
๔	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๕	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๕
๕	คำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเกษตรพันธุ์สัญญา	๒	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ	๒

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



ลำดับ	หน่วยงาน	กันยายน ๒๕๖๑	
		ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔)	๒๕๕	๖๔.๗๒
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑)	๙๕	๒๔.๑๑
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓)	๑๕	๓.๘๑
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๘	๒.๐๓
๕	กรมประมง	๗	๑.๗๘
๖	กรมส่งเสริมการเกษตร	๕	๑.๒๗
๗	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๕	๑.๒๗
๘	กรมวิชาการเกษตร	๒	๐.๕๑
๙	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๑	๐.๒๕
๑๐	กรมพัฒนาที่ดิน	๑	๐.๒๕
๑๑	กรมปศุสัตว์	๐	๐.๐๐
๑๒	การยางแห่งประเทศไทย	๐	๐.๐๐
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		๓๙๔	๑๐๐

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนกันยายน 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	๑,๖๘๙	+๑.๙๓