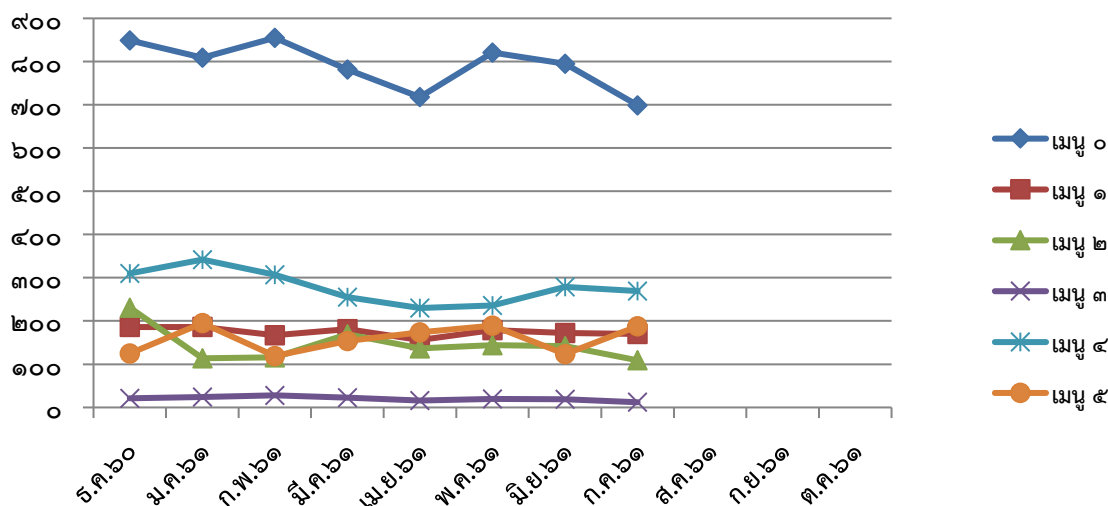


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑)

ในเดือนกรกฎาคม 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	มิถุนายน ๒๕๖๑		กรกฎาคม ๒๕๖๑	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๐	ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าพนักงานที่โดยตรง	๗๙๕	-๓.๑๗	๖๙๙	-๑๒.๐๘
๑	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๑๗๒	-๓.๙๑	๑๗๐	-๑.๑๖
๒	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๔๒	-๑.๓๙	๑๐๙	-๒๓.๒๔
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (โอนสายอัตโนมัติไปยังศูนย์วิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๑๙	-๕.๐๐	๑๒	-๓๖.๘๔
๔	สายด่วนหมอข้าว (โอนสายอัตโนมัติไปยังกรมการข้าว)	๒๗๙	๑๘.๒๒	๒๖๙	-๓.๕๘
๕	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ (ราคาสินค้าเกษตร, ข้อมูลทางการเกษตร)	๑๒๓	-๓๔.๙๒	๑๘๘	๕๒.๘๕
	รวม	๑,๕๓๐	-๓.๗๑	๑,๔๔๗	-๕.๔๒

๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนูกด ๐) ๕ อันดับแรก
ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑

ลำดับ	คำถาม	นโยบายสำคัญของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ที่สอดคล้อง	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ปัญหา/ อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น การเลี้ยงโคขุน ปลูกต้นปอเทือง ขอข้อมูลพื้นที่ทำเกษตรอินทรีย์ และองค์ความรู้ในการเพาะปลูกพืช เช่น ข้าว, ข้าวโพด, อ้อย, มันสำปะหลัง, ทุเรียน ขอข้อมูลการปลูกกระเทียม เพื่อนำไปใช้ในการทำวิจัย ขอใบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร GAP การกำจัด หอยเชอรี่ สอบถามจำนวนผู้เลี้ยง และคำแนะนำในการใช้ ยาฆ่าแมลง	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรสู่มาตรฐาน GAP - แผนผลิตข้าวครบวงจร - เกษตรอินทรีย์ - ศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร - ตลาดสินค้าเกษตร - เกษตรทฤษฎีใหม่ - การจัดระเบียบประมงให้เป็นตามมาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นพื้นที่เพาะปลูก พืช สัตว์ ฯลฯ - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	กรมวิชาการเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร กรมพัฒนาที่ดิน สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ กรมประมง กรมปศุสัตว์	-
๒	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	<ul style="list-style-type: none"> - ตลาดสินค้าเกษตร - ศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	กรมวิชาการเกษตร กรมประมง กรมปศุสัตว์	-
๓	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓	<ul style="list-style-type: none"> - แผนผลิตข้าวครบวงจร 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ ข้อมูล เบื้องต้น เกี่ยวกับพันธุ์ข้าว - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	กองเมล็ดพันธุ์ข้าวกรมการข้าว ศูนย์วิจัยข้าวปทุมธานี	-
๔	คำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเกษตรพันธสัญญา	<ul style="list-style-type: none"> - เกษตรแปลงใหญ่ - ตลาดสินค้าเกษตร 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ ข้อมูล เบื้องต้น เกี่ยวกับพระราชบัญญัติเกษตรพันธสัญญา - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	กองเกษตรพันธสัญญา สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	-
๕	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	<ul style="list-style-type: none"> - เกษตรแปลงใหญ่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ ข้อมูล เบื้องต้น เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร - ให้เบอร์ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกรณีต้องการสอบถามเพิ่มเติม 	กรมส่งเสริมการเกษตร สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-

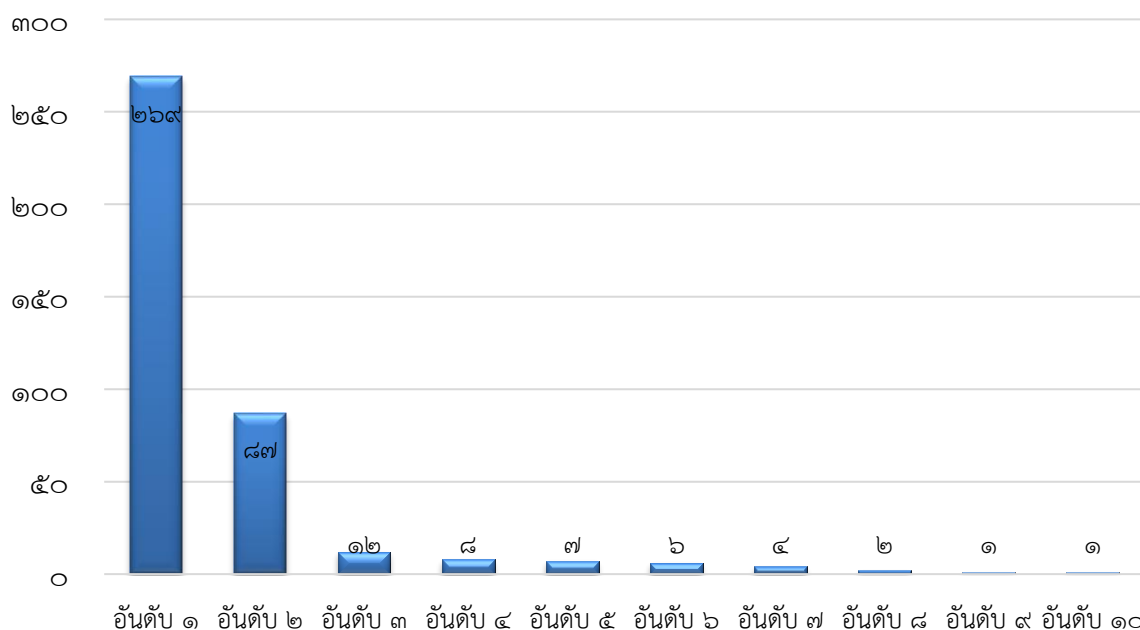
๓. สรุปจำแนกนโยบายสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ด ๐) เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑

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

ตารางเปรียบเทียบคำถามที่ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง (เมนู ก ด ๐) ๕ อันดับแรก ระหว่างเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑ - กรกฎาคม ๒๕๖๑

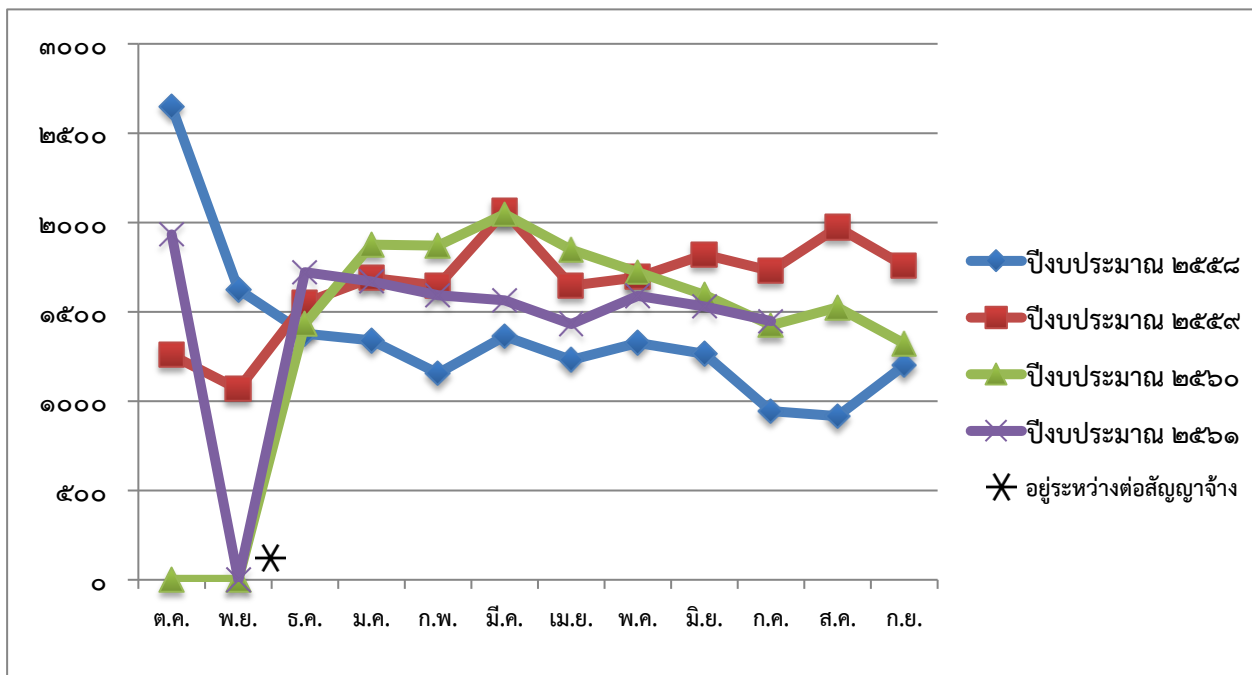
ลำดับ	มิถุนายน ๒๕๖๑		กรกฎาคม ๒๕๖๑	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๑๕	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๒๓
๒	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๗	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๙
๓	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ	๔	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ	๖
๔	คำถามเกี่ยวกับกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน	๓	คำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเกษตรพันธสัญญา	๕
๕	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ย	๑	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓

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



อันดับ	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กต ๔)	๒๖๙	๖๗.๗๖
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน)	๘๗	๒๑.๙๑
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๑๒	๓.๐๒
๔	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๘	๒.๐๒
๕	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๗	๑.๗๖
๖	กรมประมง	๖	๑.๕๑
๗	กรมส่งเสริมการเกษตร	๔	๑.๐๑
๘	กรมวิชาการเกษตร	๒	๐.๕๐
๙	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๑	๐.๒๕
๑๐	กรมปศุสัตว์	๑	๐.๒๕
	รวม	๓๙๗	๑๐๐

๕ จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนกรกฎาคม 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		
ก.ย.	๑,๒๐๐	+๓๑.๐๐	๑,๗๕๗	-๑๐.๙๕	๑,๓๒๓	-๑๓.๑๙		