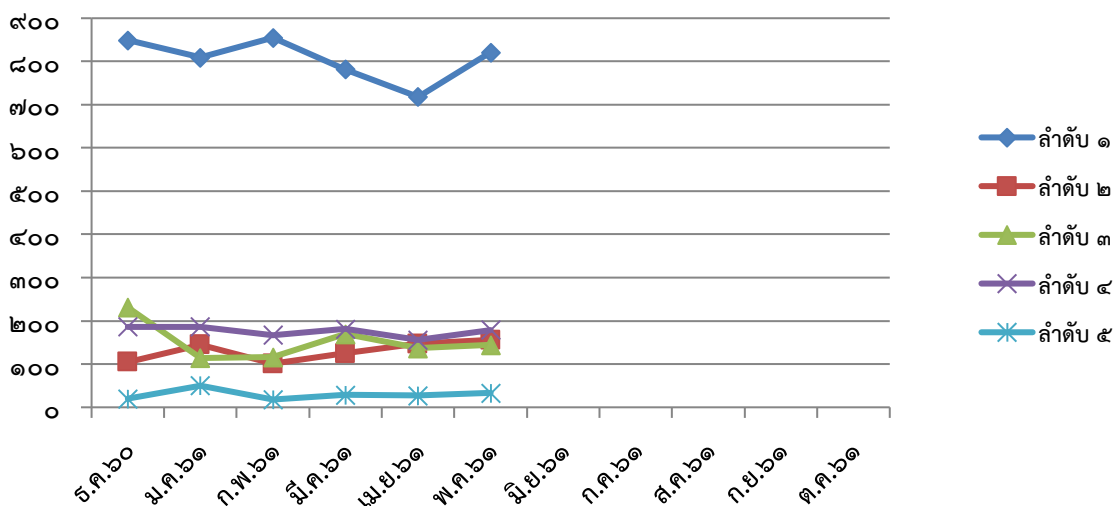


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑)

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

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑



ลำดับ	ช่องทางการรับบริการ	เมษายน ๒๕๖๑		พฤษภาคม ๒๕๖๑	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๑	รับบริการข้อมูลผ่านเจ้าหน้าที่	๗๑๘	-๘.๑๘	๘๒๑	๑๔.๓๕
๒	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ	๑๔๗	๑๗.๖๐	๑๕๖	๖.๑๒
๓	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๓๗	-๑๘.๙๓	๑๔๔	๕.๑๑
๔	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๑๕๖	-๑๓.๘๑	๑๗๙	๑๔.๗๔
๕	รับฟังราคาสินค้าเกษตรผ่านระบบอัตโนมัติ	๒๗	-๖.๙๐	๓๓	๒๒.๒๒
	รวม	๑,๑๘๕	-๗.๘๕	๑,๓๓๓	๑๒.๔๙

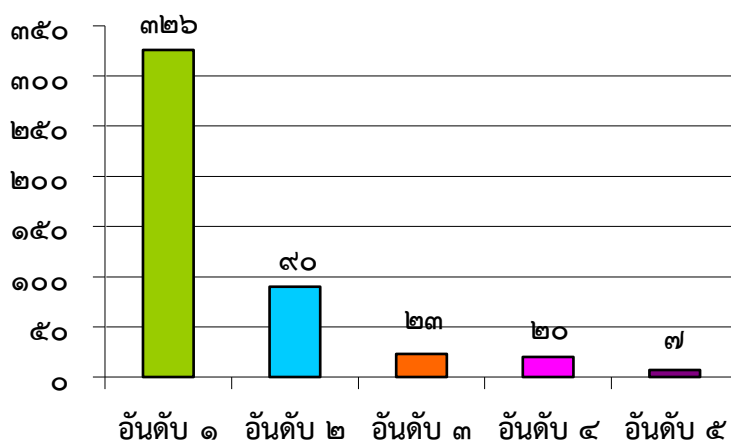
๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับการสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการ เมฆกุด ๐  
๕ อันดับแรกในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑

ลำดับ	คำถาม	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่น ๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น การปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์, หนุ่ยอาร์แพร์, ผักหวาน, การเพาะเห็ดฟาง, สอบถามราคาน้ำมันดิบ, ราคาราคาสตอเบอร์รี่ ข้อมูลเกี่ยวกับจุลินทรีย์สังเคราะห์แสง, ข้อมูลพันธุ์ข้าวและข้อมูลปลูกข้าวครบวงจร การขอใบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรเพื่อการจำหน่ายและส่งออกสินค้าเกษตร, การต่อใบอนุญาติ GMP และโครงการปลูกข้าว กข๔๓	ให้ข้อมูลเบื้องต้น โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	กรมวิชาการเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร กรมพัฒนาที่ดิน สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ กรมการข้าว กรมประมง องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย	ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๒	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว	ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพันธุ์ข้าวต่างๆ โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	กองเมล็ดพันธุ์ข้าว กรมการข้าว	ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๓	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	ให้ข้อมูลการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตรเบื้องต้น โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรง เพื่อดำเนินการต่อไป	กรมวิชาการเกษตร กรมประมง กรมศุลกากร	ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๔	คำถามเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือเกษตรกร	ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงการฯ ช่วยเหลือเกษตรกร โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรง เพื่อดำเนินการต่อไป	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กรมพัฒนาที่ดิน สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด การยางแห่งประเทศไทย	ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๕	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	กรมส่งเสริมการเกษตร สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

ตารางแสดงคำถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เมนู ก ๐  
๕ อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างเดือนเมษายน ๒๕๖๑ - พฤษภาคม ๒๕๖๑

ลำดับ	เมษายน ๒๕๖๑		พฤษภาคม ๒๕๖๑	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๑๘	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๒๖
๒	คำถามเกี่ยวกับพระราชพิธีพืชมงคลจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ	๕	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว	๑๐
๓	คำถามเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเกษตรพันธะสัญญา	๔	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๗
๔	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๔	คำถามเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือเกษตรกร	๕
๕	คำถามเกี่ยวกับรายชื่อเกษตรกรดีเด่นประจำปี ๒๕๖๑	๓	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓

๓. จำแนกตามจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ได้รับการโอนสายมากที่สุด ๕ อันดับแรก ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑

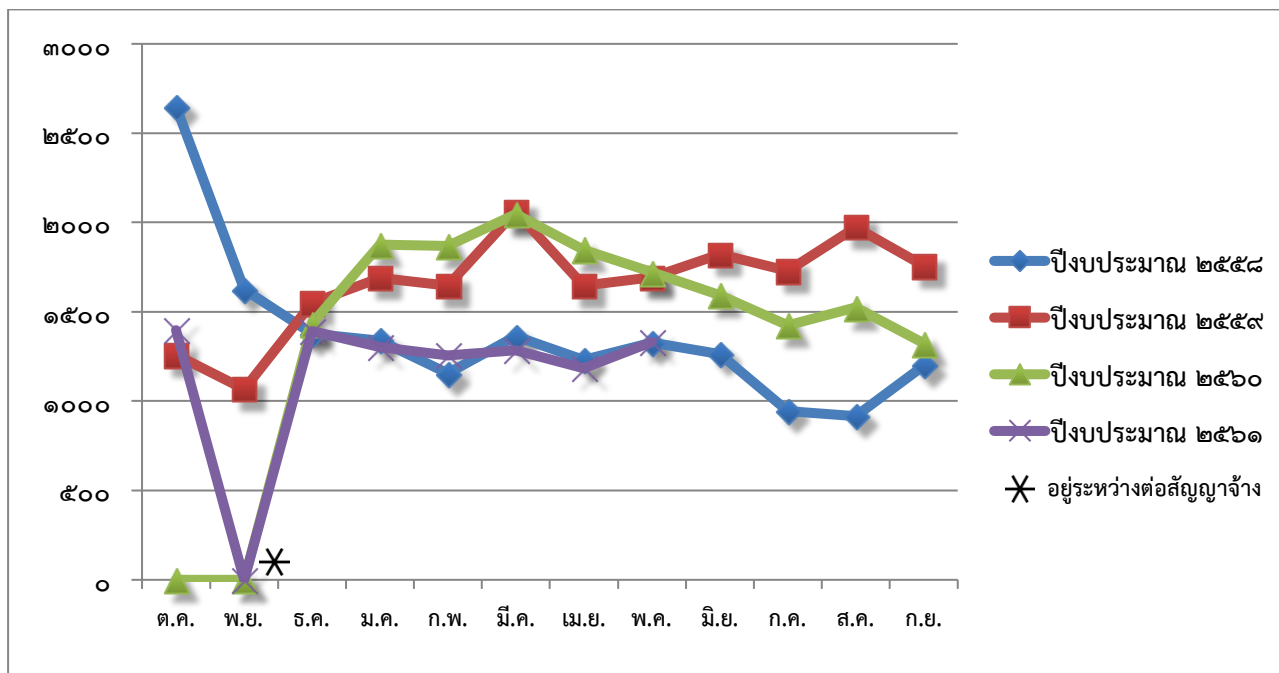


อันดับ	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน (ครั้ง)
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กด ๔)	๓๒๖
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน)	๙๐
๓	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๒๓
๔	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๒๐
๕	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๗

สรุปจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ  
ของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐  
ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑

ลำดับ	หน่วยงาน	เมษายน ๒๕๖๑		พฤษภาคม ๒๕๖๑	
		ครั้ง	ร้อยละ	ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหอมข้าว กต ๔)	๒๓๐	๖๗.๐๖	๓๒๖	๖๗.๙๒
๒	กรมชลประทาน	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๖	๑.๗๕	๗	๑.๔๖
๔	กรมประมง	๒	๐.๕๘	๔	๐.๘๓
๕	กรมปศุสัตว์	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๖	กรมพัฒนาที่ดิน	๒	๐.๕๘	๐	๐.๐๐
๗	กรมวิชาการเกษตร	๖	๑.๗๕	๖	๑.๒๕
๘	กรมส่งเสริมการเกษตร	๓	๐.๘๗	๑	๐.๒๑
๙	กรมส่งเสริมสหกรณ์	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๐	กรมหม่อนไหม	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๑	กรมฝนหลวงและการบินเกษตร	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๒	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๓	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๑	๐.๒๙	๒	๐.๔๒
๑๔	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๙	๒.๖๒	๒๓	๔.๗๙
๑๖	องค์การสะพานปลา	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๗	องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๘	การยางแห่งประเทศไทย	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๙	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร	๑	๐.๒๙	๑	๐.๒๑
๒๐	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน) (กต ๑)	๖๗	๑๙.๕๓	๙๐	๑๘.๗๕
๒๑	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กต ๓)	๑๖	๔.๖๖	๒๐	๔.๑๗
<b>รวม</b>		<b>๓๔๓</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๔๘๐</b>	<b>๑๐๐</b>

๔. จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)



เดือน	ปีงบประมาณ							
	๒๕๕๘		๒๕๕๙		๒๕๖๐		๒๕๖๑	
	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)	จำนวน	% (+/-)
ก.พ.	๒,๖๕๐	+๔๗.๐๖	๑,๒๕๘	+๔.๘๓	-	-	๑,๓๙๗	+๕.๕๙
พ.ย.	๑,๖๒๕	-๓๘.๖๘	๑,๐๖๗	-๑๕.๑๘	-	-	-	-
ธ.ค.	๑,๓๗๗	-๑๕.๒๖	๑,๕๔๙	+๔๕.๑๗	๑,๔๓๔	-๑๘.๓๘	๑,๓๙๑	+๑๕.๐๓
ม.ค.	๑,๓๔๐	-๒.๖๙	๑,๖๙๐	+๙.๑๐	๑,๘๗๖	+๓๐.๘๒	๑,๓๐๔	-๖.๒๕
ก.พ.	๑,๑๕๕	-๑๓.๘๑	๑,๖๔๖	-๒.๖๐	๑,๘๗๐	-๐.๓๒	๑,๒๕๗	-๓.๖๐
มี.ค.	๑,๓๖๓	+๑๘.๐๑	๒,๐๖๒	+๒๕.๒๗	๒,๐๔๗	+๙.๔๗	๑,๒๘๖	+๒.๓๑
เม.ย.	๑,๒๓๐	-๙.๗๖	๑,๖๔๖	-๒๐.๑๗	๑,๘๔๘	-๙.๗๒	๑,๑๘๕	-๗.๘๕
พ.ค.	๑,๓๒๖	+๗.๘๐	๑,๖๙๓	+๒.๘๖	๑,๗๒๑	-๖.๘๗	๑,๓๓๓	+๑๒.๔๙
มิ.ย.	๑,๒๖๔	-๔.๖๘	๑,๘๒๑	+๗.๕๖	๑,๕๙๔	-๗.๓๘		
ก.ค.	๙๔๕	-๒๕.๒๔	๑,๗๒๙	-๕.๐๕	๑,๔๒๕	-๑๐.๖๐		
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		