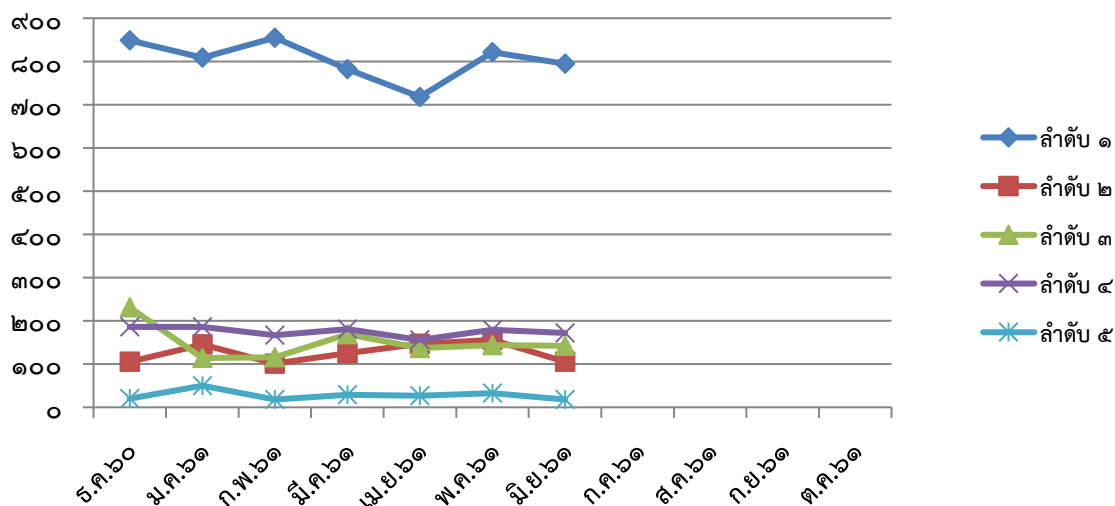


สรุปการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนมิถุนายน ๒๕๖๑)

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่และการรับบริการผ่านระบบอัตโนมัติ อาทิ การรับฟังข้อมูลด้านการเกษตร การติดต่อหน่วยงานในสังกัดผ่านการไอเอสเอ็มเอสไปยังหน่วยงานโดยตรง และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (โดยเป็นช่องทางในการไอเอสเอ็มเอสผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติไปยังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อดำเนินการต่อไป) เป็นต้น ทั้งนี้สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการดำเนินงานได้ดังนี้

๑. จำแนกตามเมนูหลักระบบตอบรับอัตโนมัติของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑



ลำดับ	ช่องทางการรับบริการ	พฤษภาคม ๒๕๖๑		มิถุนายน ๒๕๖๑	
		จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)	จำนวน (ครั้ง)	% (+/-)
๑	รับบริการข้อมูลผ่านเจ้าหน้าที่	๘๒๑	๑๔.๓๕	๗๙๕	-๓.๑๗
๒	รับฟังข้อมูลอัตโนมัติ	๑๕๖	๖.๑๒	๑๐๕	-๓๒.๖๙
๓	ติดต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรฯ	๑๔๔	๕.๑๑	๑๔๒	-๑.๓๙
๔	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบอัตโนมัติ	๑๗๙	๑๔.๗๔	๑๗๒	-๓.๙๑
๕	รับฟังราคาสินค้าเกษตรผ่านระบบอัตโนมัติ	๓๓	๒๒.๒๒	๑๘	-๔๕.๔๕
	รวม	๑,๓๓๓	๑๒.๔๙	๑,๒๓๒	-๗.๕๘

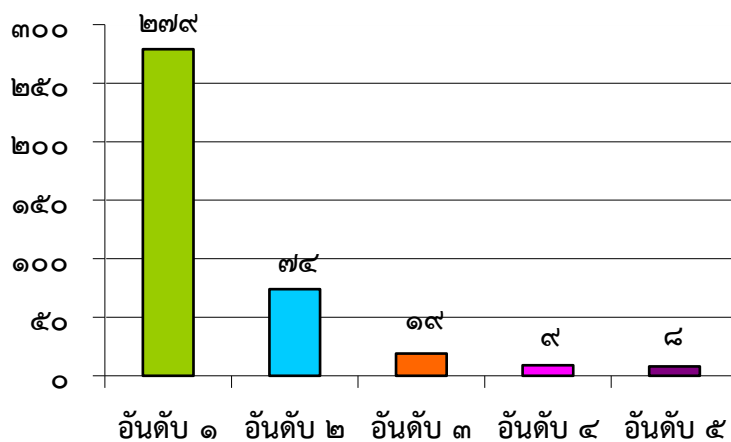
๒. จำแนกตามประเภทเรื่องที่ได้รับการสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการ เมฆुकด ๐
๕ อันดับแรกในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑

ลำดับ	คำถาม	การดำเนินงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่น ๆ (ข้อมูลพื้นที่เพาะปลูกพืช) เช่น การปลูกแตงโม ปลูกมะม่วง น้ำดอกไม้ ปลูกมันสำปะหลัง การเพาะเลี้ยงสาหร่ายแดง การเลี้ยงกุ้งก้ามกราม สอบถามเกี่ยวกับโครงการฯ แจกที่ดิน ส.ป.ก. โครงการพระราชดำริหน่วยปุ๋ยเคมี เกษตร การกำจัดศัตรูพืช การขอใบรับรองมาตรฐาน GAP ,เครื่องหมายรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหาร Q	ให้ข้อมูลเบื้องต้น โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	กรมวิชาการเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร กรมพัฒนาที่ดิน สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ กรมประมง	ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๒	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	ให้ข้อมูลการนำเข้าส่งออกสินค้าเกษตรเบื้องต้น โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรง เพื่อดำเนินการต่อไป	กรมวิชาการเกษตร กรมประมง กรมปศุสัตว์	ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๓	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ	ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และพันธุ์ต่างๆ โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	กองเมล็ดพันธุ์ข้าว กรมการข้าว ศูนย์วิจัยข้าวปทุมธานี	ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๔	คำถามเกี่ยวกับกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน	ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรง เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องทุกข์	ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี
๕	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ย	ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปุ๋ย โดยสามารถติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรง เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	กรมพัฒนาที่ดิน	ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

ตารางแสดงคำถามเจ้าหน้าที่ให้บริการ เมนู ก ๐
๕ อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑ - มิถุนายน ๒๕๖๑

ลำดับ	พฤษภาคม ๒๕๖๑		มิถุนายน ๒๕๖๑	
	คำถาม	จำนวน	คำถาม	จำนวน
๑	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๒๖	คำถามเกี่ยวกับพืช สัตว์ และอื่นๆ	๑๕
๒	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว	๑๐	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๗
๓	คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตร	๗	คำถามเกี่ยวกับพันธุ์ข้าว กข๔๓ และข้าวพันธุ์อื่นๆ	๔
๔	คำถามเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือเกษตรกร	๕	คำถามเกี่ยวกับกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน	๓
๕	คำถามเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเกษตรกร	๓	คำถามเกี่ยวกับปุ๋ย	๑

๓. จำแนกตามจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติที่ได้รับการโอนสายมากที่สุด ๕ อันดับแรก ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑

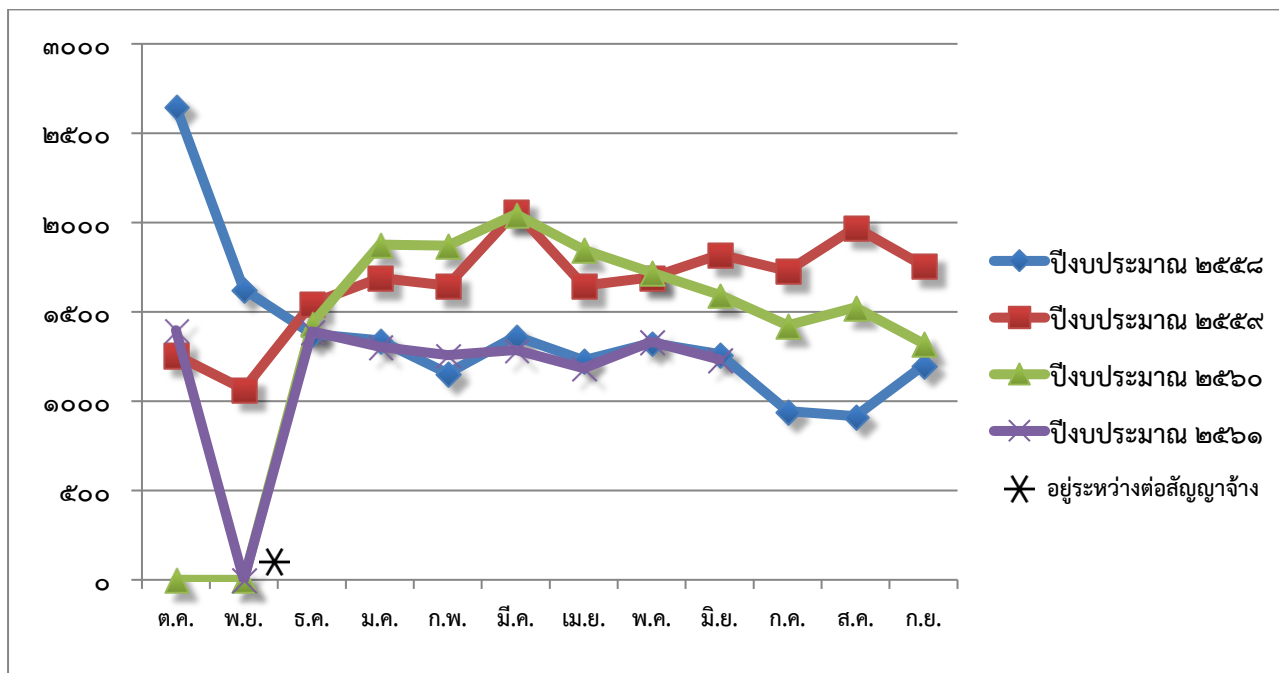


อันดับ	ช่องทางการรับบริการ	จำนวน (ครั้ง)
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กด ๔)	๒๗๙
๒	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน)	๗๔
๓	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน)	๑๙
๔	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๙
๕	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๘

สรุปจำนวนการโอนสายไปยังหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ
ของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑

ลำดับ	หน่วยงาน	พฤษภาคม ๒๕๖๑		มิถุนายน ๒๕๖๑	
		ครั้ง	ร้อยละ	ครั้ง	ร้อยละ
๑	กรมการข้าว (สายด่วนหมอข้าว กค ๔)	๓๒๖	๖๗.๙๒	๒๗๙	๖๙.๒๓
๒	กรมชลประทาน	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๗	๑.๔๖	๙	๒.๒๓
๔	กรมประมง	๔	๐.๘๓	๒	๐.๕๐
๕	กรมปศุสัตว์	๐	๐.๐๐	๑	๐.๒๕
๖	กรมพัฒนาที่ดิน	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗	กรมวิชาการเกษตร	๖	๑.๒๕	๔	๐.๙๙
๘	กรมส่งเสริมการเกษตร	๑	๐.๒๑	๔	๐.๙๙
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	๒	๐.๔๒	๓	๐.๗๔
๑๔	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๕	สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร	๒๓	๔.๗๙	๘	๑.๙๙
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	๐.๒๑	๐	๐.๐๐
๒๐	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน) (กค ๑)	๙๐	๑๘.๗๕	๓๔	๑๘.๓๖
๒๑	สอบถามสถานการณ์น้ำ (ศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ กรมชลประทาน) (กค ๓)	๒๐	๔.๑๗	๑๙	๔.๗๑
รวม		๔๘๐	๑๐๐	๔๐๓	๑๐๐

๔. จำนวนสายทั้งหมดที่ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผ่านเมนูหลักของระบบตอบรับอัตโนมัติในเดือนมิถุนายน 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	๑,๕๕๙	+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	๑,๒๓๒	-๗.๕๘
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		