



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สน.บพ. (สสท. กง.ปชบ.) โทร. ๐-๒๗๙๑-๗๑๔๑-๒

ที่ มท ๐๓๐๙.๔/๑๐๑๘

วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘)

เรียน อปค.

สน.บพ. (สสท. กง.ปชบ.) ขอสรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘) ในการตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตรฯ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. ข้อมูลการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ข้อมูลการให้บริการ	ทางโทรศัพท์	ทาง MAIL	ทาง WEB SITE	ทาง IVR	ทาง LINE	รวมทุกช่องทาง
๑.๑ งานทะเบียนราษฎร	๑,๑๐๑	๙	๑๐๔	๑,๖๕๒	-	๒,๘๖๖
๑.๒ งานทะเบียนทั่วไป	๔๖๘	๗	๕๐	๓๐๘	-	๘๓๓
๑.๓ งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๕๕	-	๓	๕๓๙	-	๖๙๗
๑.๔ งานสัญชาติ	๑๐	-	๔๙	-	-	๕๙
๑.๕ เรื่องอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
๑.๕.๑ การสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงาน						
เบอร์โทรศัพท์ การติดต่อ ฯลฯ ในส่วนของ มท.	๑๒๑	๒	๕๘	-	-	๑๘๑
๑.๕.๒ ข้อมูลอื่น ๆ	๑๕๖	๑	๙	-	-	๑๖๖
๑.๕.๓ การเลือกตั้ง	-	-	-	-	-	-
รวม	๒,๐๑๑	๑๙	๒๗๓	๒,๔๙๙	-	๔,๘๐๒
						(เอกสาร ๑)

๒. ปัญหาที่สอบถามมากที่สุดประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๘ ใน ๑๐ อันดับแรกในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ การแจ้งย้ายเข้า - ออก	จำนวน ๙๑๔ ราย
๒.๒ การแจ้งย้ายปลายทาง	จำนวน ๔๗๔ ราย
๒.๓ การจดทะเบียนสมรส/หย่า	จำนวน ๒๘๐ ราย
๒.๔ การขอทำบัตรฯหมดอายุ	จำนวน ๒๓๗ ราย
๒.๕ การขอเพิ่มชื่อ	จำนวน ๒๒๖ ราย
๒.๖ การดำเนินการเกี่ยวกับ ท.ร.๑๔	จำนวน ๑๙๙ ราย
๒.๗ การขอทำบัตรฯสูญหาย/ชำรุด	จำนวน ๑๘๕ ราย
๒.๘ การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ มท.	จำนวน ๑๘๑ ราย
๒.๙ การคัด ท.ร.๑๔/สูติบัตร/มรณบัตร	จำนวน ๑๗๙ ราย
๒.๑๐ การตรวจสอบข้อมูลบุคคล	จำนวน ๑๗๗ ราย (เอกสาร ๒)

/๓. สรุปสถิติ