



# บันทึกข้อความ

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

ที่ มท ๐๓๐๙.๔/๗๖๕๖

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางานทะเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘)

เรียน อปค.

สน.บพ. (สสท. กง.ปชบ.) ขอสรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางานทะเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘) ในการตอบปัญหาทางานทะเบียนและบัตรฯ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ดังนี้

## ๑. ข้อมูลการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ข้อมูลการให้บริการ	ทางโทรศัพท์	ทาง MAIL	ทาง WEB SITE	ทาง IVR	ทาง LINE	รวมทุกช่องทาง
๑.๑ งานทะเบียนราษฎร	๑,๐๑๖	๘	๑๒๐	๑,๙๕๑	-	๓,๐๙๕
๑.๒ งานทะเบียนทั่วไป	๔๕๔	๑๒	๗๘	๓๘๒	-	๙๒๖
๑.๓ งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๖๘	๒	๑๖	๕๕๗	-	๗๔๓
๑.๔ งานสัญชาติ	๒	-	๗๔	-	-	๗๖
๑.๕ เรื่องอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
๑.๕.๑ การสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงาน						
เบอร์โทรศัพท์ การติดต่อ ฯลฯ ในส่วนของ มท.	๔๐	๒	๓๙	-	-	๘๑
๑.๕.๒ ข้อมูลอื่น ๆ	๑๔๒	๑	๖	-	-	๑๔๙
๑.๕.๓ การเลือกตั้ง	-	-	-	-	-	-
รวม	๑,๘๒๒	๒๕	๓๓๓	๒,๘๙๐	-	๕,๐๗๐
						(เอกสาร ๑)

## ๒. ปัญหาที่สอบถามมากที่สุดประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ใน ๑๐ อันดับแรก ในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ การแจ้งย้ายเข้า - ออก	จำนวน ๙๓๕	ราย
๒.๒ การแจ้งย้ายปลายทาง	จำนวน ๕๘๐	ราย
๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับ ท.ร.๑๔	จำนวน ๓๓๘	ราย
๒.๔ การจดทะเบียนสมรส/หย่า	จำนวน ๒๘๔	ราย
๒.๕ การขอทำบัตรฯ สูญหาย/ชำรุด	จำนวน ๒๖๔	ราย
๒.๖ การขอเพิ่มชื่อ	จำนวน ๒๑๘	ราย
๒.๗ แก้ไขรายการในท.ร.๑๔/สูติบัตร/มรณบัตร	จำนวน ๒๑๕	ราย
๒.๘ การตรวจสอบข้อมูลบุคคล	จำนวน ๑๙๘	ราย
๒.๙ ชื่อตัว - ชื่อสกุล	จำนวน ๑๙๗	ราย
๒.๑๐ การคัด ท.ร.๑๔/สูติบัตร/มรณบัตร	จำนวน ๑๘๔	ราย (เอกสาร ๒)

/๓. สรุปสถิติ