



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สน.บ.ท. (สสท. กง.ปชบ.) โทร. ๐-๒๗๘๑-๗๐๔๑-๒

ที่ นท ๐๓๐๙.๔/๖๗๓

วันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๙)

เรียน อปค.

สน.บ.ท. (สสท. กง.ปชบ.) ขอสรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๙) ในการตอบปัญหางานทะเบียนและบัตรฯ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๘ ดังนี้

### ๑. ข้อมูลการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ	ทางโทรศัพท์	ทาง MAIL	ทาง WEB SITE	ทาง IVR	ทาง LINE	รวมทุกช่องทาง
๑.๑ งานทะเบียนราษฎร์	๖๖๗	๘	๘๗	๑,๗๓๕	-	๒,๕๐๗
๑.๒ งานทะเบียนทั่วไป	๓๕๖	๔	๔๕	๓๑๔	-	๗๒๐
๑.๓ งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๕๐	-	๑๓	๔๕๑	-	๖๑๔
๑.๔ งานสัญชาติ	๑	-	๕๑	-	-	๕๑
๑.๕ เรื่องอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
๑.๕.๑ การสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงานเบอร์โทรศัพท์ การติดต่อ ฯลฯ ในส่วนของ มท.	๗๗๓	๒	๓๙	-	-	๑๑๓
๑.๕.๒ ข้อมูลอื่น ๆ	๔๒	-	๑	-	-	๔๓
๑.๕.๓ การเลือกตั้ง	-	-	-	-	-	-
รวม	๑,๓๙๙	๑๕	๒๔๕	๒,๕๐๐	-	๔,๐๙๙
						(เอกสาร ๑)

### ๒. ปัญหาที่สอบถามมากที่สุดประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๘ ใน ๑๐ อันดับแรก ในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ การแจ้งย้ายเข้า - ออก	จำนวน ๗๗๙ ราย
๒.๒ การแจ้งย้ายปลายทาง	จำนวน ๔๒๐ ราย
๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับ ท.ร.๑๔	จำนวน ๒๙๖ ราย
๒.๔ การจดทะเบียนสมรส/หย่า	จำนวน ๒๕๔ ราย
๒.๕ การขอเพิ่มชื่อ	จำนวน ๒๐๗ ราย
๒.๖ การขอทำบัตรฯ หมดอายุ	จำนวน ๒๐๑ ราย
๒.๗ การขอทำบัตรฯ สูญหาย/ชำรุด	จำนวน ๑๔๙ ราย
๒.๘ แก้ไขรายการใน ท.ร.๑๔/สูติบัตร/มรณบัตร	จำนวน ๑๗๒ ราย
๒.๙ การแจ้งเกิด	จำนวน ๑๕๗ ราย
๒.๑๐ การตรวจสอบข้อมูลบุคคล	จำนวน ๑๔๙ ราย (เอกสาร ๒) /๓. สรุปสถิติ