



# บันทึกข้อความ

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

ที่ มท ๐๓๐๙.๔/๑๘๑๕

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘)

เรียน อปค.

สน.บท. (สสท. กง.ปชบ.) ขอสรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘) ในการตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตรฯ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ดังนี้

## ๑. ข้อมูลการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ข้อมูลการให้บริการ	ทางโทรศัพท์	ทาง MAIL	ทาง WEB SITE	ทาง IVR	ทาง LINE	รวมทุกช่องทาง
๑.๑ งานทะเบียนราษฎร	๑,๐๕๗	๒๐	๑๓๕	๑,๘๕๕	-	๓,๐๖๗
๑.๒ งานทะเบียนทั่วไป	๕๐๓	๑๔	๘๗	๕๐๐	-	๑,๐๐๔
๑.๓ งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๖๐	๒	-	๕๑๐	-	๖๗๒
๑.๔ งานสัญชาติ	๙	-	๕๙	-	-	๖๘
๑.๕ เรื่องอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
๑.๕.๑ การสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงาน						
เบอร์โทรศัพท์ การติดต่อ ฯลฯ ในส่วนของ มท.	๑๑๗	๔	๗๒	-	-	๑๙๓
๑.๕.๒ ข้อมูลอื่น ๆ	๒๐๙	-	๔	-	-	๒๑๓
๑.๕.๓ การเลือกตั้ง	-	-	-	-	-	-
รวม	๒,๐๕๕	๔๐	๓๕๗	๒,๗๖๕	-	๕,๒๑๗
						(เอกสาร ๑)

## ๒. ปัญหาที่สอบถามมากที่สุดประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ใน ๑๐ อันดับแรก ในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- |                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| ๒.๑ การแจ้งย้ายเข้า - ออก        | จำนวน ๙๕๘ ราย            |
| ๒.๒ การแจ้งย้ายปลายทาง           | จำนวน ๖๐๑ ราย            |
| ๒.๓ การจดทะเบียนสมรส/หย่า        | จำนวน ๓๗๖ ราย            |
| ๒.๔ การดำเนินการเกี่ยวกับ ท.ร.๑๔ | จำนวน ๓๐๘ ราย            |
| ๒.๕ การขอเพิ่มชื่อ               | จำนวน ๒๔๓ ราย            |
| ๒.๖ ข้อมูลอื่น ๆ                 | จำนวน ๒๑๓ ราย            |
| ๒.๗ การตรวจสอบข้อมูลบุคคล        | จำนวน ๒๐๓ ราย            |
| ๒.๘ การขอทำบัตรฯ สูญหาย/ชำรุด    | จำนวน ๒๐๑ ราย            |
| ๒.๙ การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ มท. | จำนวน ๑๙๓ ราย            |
| ๒.๑๐ การขอทำบัตรฯ หมดอายุ        | จำนวน ๑๘๕ ราย (เอกสาร ๒) |

/๓. สรุปสถิติ