



บันทึกข้อความ

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

ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ ๓ ๑๕๗

วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปลผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘)

เรียน อปค.

สน.บพ. (สสท. กง.ปชบ.) ขอสรุปลผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘) ในการตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตรฯ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. ข้อมูลการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ข้อมูลการให้บริการ	ทางโทรศัพท์	ทาง MAIL	ทาง WEB SITE	ทาง IVR	ทาง LINE	รวมทุกช่องทาง
๑.๑ งานทะเบียนราษฎร	๙๙๕	๑๒	๑๔๖	๑,๗๙๘	-	๒,๙๕๑ /
๑.๒ งานทะเบียนทั่วไป	๔๔๒	๒๐	๘๕	๓๕๓	-	๙๐๐
๑.๓ งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๕๓	-	๒๓	๕๒๐	-	๖๙๖
๑.๔ งานสัญชาติ	๔	-	๓๙	-	-	๔๓
๑.๕ เรื่องอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
๑.๕.๑ การสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงาน						
เบอร์โทรศัพท์ การติดต่อ ฯลฯ ในส่วนของ มท.	๗๘	๓	๗๗	-	-	๑๕๘
๑.๕.๒ ข้อมูลอื่น ๆ	๑๕๒	-	๙	-	-	๑๖๑
๑.๕.๓ การเลือกตั้ง	-	-	-	-	-	-
รวม	๑,๘๒๔ /	๓๕ /	๓๗๙ /	๒,๖๗๑ /	-	๔,๙๐๙ /
						(เอกสาร ๑)

๒. ปัญหาที่สอบถามมากที่สุดประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๙ ใน ๑๐ อันดับแรก ในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ การแจ้งย้ายเข้า - ออก	จำนวน ๘๓๒ ราย
๒.๒ การแจ้งย้ายปลายทาง	จำนวน ๕๒๕ ราย
๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับ ท.ร.๑๔	จำนวน ๓๓๒ ราย
๒.๔ การจดทะเบียนสมรส/หย่า	จำนวน ๒๙๖ ราย
๒.๕ การตรวจสอบข้อมูลบุคคล	จำนวน ๒๓๗ ราย
๒.๖ การขอเพิ่มชื่อ	จำนวน ๒๒๕ ราย
๒.๗ การขอทำบัตรฯ สูญหาย/ชำรุด	จำนวน ๒๑๓ ราย
๒.๘ แก้ไขรายการใน ท.ร.๑๔/สูติบัตร/มรณบัตร	จำนวน ๒๑๐ ราย
๒.๙ การคัด ท.ร.๑๔/สูติบัตร/มรณบัตร	จำนวน ๑๘๘ ราย
๒.๑๐ การขอทำบัตรฯหมดอายุ	จำนวน ๑๘๖ ราย (เอกสาร ๒)

/๓. สรุปลสถิติ