



บันทึกข้อความ

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

ที่ มท ๐๓๐๙.๔/๓๔๗๐

วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘)

เรียน อปค.

สน.บพ. (สสท. กง.ปชบ.) ขอสรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘) ในการตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตรฯ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ ดังนี้

๑. ข้อมูลการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ข้อมูลการให้บริการ	ทางโทรศัพท์	ทาง MAIL	ทาง WEB SITE	ทาง IVR	ทาง LINE	รวมทุกช่องทาง
๑.๑ งานทะเบียนราษฎร	๑,๑๑๗	๑๕	๒๒๓	๒,๐๗๐	-	๓,๔๒๕
๑.๒ งานทะเบียนทั่วไป	๔๖๕	๑๙	๑๑๒	๓๓๑	-	๙๒๗
๑.๓ งานบัตรประจำตัวประชาชน	๑๗๐	-	๔๙	๖๐๓	-	๘๒๒
๑.๔ งานสัญชาติ	-	๑	๗๗	-	-	๗๘
๑.๕ เรื่องอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
๑.๕.๑ การสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงาน						
เบอร์โทรศัพท์ การติดต่อ ฯลฯ ในส่วนของ มท.	๔๘	-	๖๘	-	-	๑๑๖
๑.๕.๒ ข้อมูลอื่น ๆ	๑๔๗	-	๕	-	-	๑๕๒
๑.๕.๓ การเลือกตั้ง	-	-	-	-	-	-
รวม	๑,๙๔๗	๓๕	๕๓๔	๓,๐๐๔	-	๕,๕๒๐
						(เอกสาร ๑)

๒. ปัญหาที่สอบถามมากที่สุดประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ ใน ๑๐ อันดับแรก ในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ การแจ้งย้ายเข้า - ออก	จำนวน ๑,๐๔๖ ราย
๒.๒ การแจ้งย้ายปลายทาง	จำนวน ๗๑๐ ราย
๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับ ท.ร.๑๔	จำนวน ๓๘๔ ราย
๒.๔ การจดทะเบียนสมรส/หย่า	จำนวน ๓๐๖ ราย
๒.๕ การขอทำบัตรฯ สูญหาย/ชำรุด	จำนวน ๒๖๒ ราย
๒.๖ การขอเพิ่มชื่อ	จำนวน ๒๒๐ ราย
๒.๗ การตรวจสอบข้อมูลบุคคล	จำนวน ๒๑๙ ราย
๒.๘ ชื่อตัว - ชื่อสกุล	จำนวน ๒๐๙ ราย
๒.๙ แก้ไขรายการใน ท.ร.๑๔/สูติบัตร/มรณบัตร	จำนวน ๒๐๒ ราย
๒.๑๐ การขอทำบัตรฯ หมุดอายุ	จำนวน ๒๐๒ ราย (เอกสาร ๒)

/ก. สรุปสถิติ