



# บันทึกข้อความ

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

ที่ มท ๐๓๐๙.๔/๗/๓๑๓

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ตอบปัญหาทางานทะเบียนและบัตร (Call Center ๑๕๔๘)

เรียน อปค.

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

## ๑. ข้อมูลการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

| ข้อมูลการให้บริการ                        | ทางโทรศัพท์ | ทาง MAIL | ทาง WEB SITE | ทาง IVR | ทาง LINE | รวมทุกช่องทาง |
|-------------------------------------------|-------------|----------|--------------|---------|----------|---------------|
| ๑.๑ งานทะเบียนราษฎร                       | ๑,๑๙๑       | ๒๒       | ๑๑๔          | ๒,๐๘๕   | -        | ๓,๔๑๒         |
| ๑.๒ งานทะเบียนทั่วไป                      | ๕๒๗         | ๒๐       | ๘๓           | ๓๔๙     | -        | ๙๗๙           |
| ๑.๓ งานบัตรประจำตัวประชาชน                | ๑๔๕         | -        | ๑๐           | ๕๐๘     | -        | ๖๖๓           |
| ๑.๔ งานสัญชาติ                            | ๕           | ๑        | ๔๖           | -       | -        | ๕๒            |
| ๑.๕ เรื่องอื่น ๆ                          | -           | -        | -            | -       | -        | -             |
| ๑.๕.๑ การสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงาน          |             |          |              |         |          |               |
| เบอร์โทรศัพท์ การติดต่อ ฯลฯ ในส่วนของ มท. | ๕๖          | ๗        | ๔๑           | -       | -        | ๑๐๔           |
| ๑.๕.๒ ข้อมูลอื่น ๆ                        | ๑๕๒         | -        | ๑            | -       | -        | ๑๕๓           |
| ๑.๕.๓ การเลือกตั้ง                        | -           | -        | -            | -       | -        | -             |
| รวม                                       | ๒,๐๗๖       | ๕๐       | ๒๙๕          | ๒,๙๔๒   | -        | ๕,๓๖๓         |
|                                           |             |          |              |         |          | (เอกสาร ๑)    |

## ๒. ปัญหาที่สอบถามมากที่สุดประจำเดือนกันยายน ๒๕๕๙ ใน ๑๐ อันดับแรกในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

|                                          |                          |
|------------------------------------------|--------------------------|
| ๒.๑ การแจ้งย้ายเข้า - ออก                | จำนวน ๑,๐๘๗ ราย          |
| ๒.๒ การแจ้งย้ายปลายทาง                   | จำนวน ๖๙๘ ราย            |
| ๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับ ท.ร.๑๔         | จำนวน ๓๕๐ ราย            |
| ๒.๔ การจดทะเบียนสมรส/หย่า                | จำนวน ๓๐๙ ราย            |
| ๒.๕ การขอทำบัตรฯ สูญหาย/ชำรุด            | จำนวน ๒๔๗ ราย            |
| ๒.๖ การตรวจสอบข้อมูลบุคคล                | จำนวน ๒๑๕ ราย            |
| ๒.๗ การขอเพิ่มชื่อ                       | จำนวน ๒๐๙ ราย            |
| ๒.๘ ชื่อตัว - ชื่อสกุล                   | จำนวน ๒๐๓ ราย            |
| ๒.๙ แก้ไขรายการในท.ร.๑๔/สูติบัตร/มรณบัตร | จำนวน ๒๐๓ ราย            |
| ๒.๑๐ การคัด ท.ร.๑๔/สูติบัตร/มรณบัตร      | จำนวน ๒๐๑ ราย (เอกสาร ๒) |

/๓. สรุปสถิติ