



สำนักทะเบียนท้องถิ่นจังหวัดชลบุรี
เลขที่รับ ๓๖
วันที่ ๘ ส.ค. ๒๕๖๖
เวลา ๑๐.๐๐ น.

ที่ พท ๐๐๑๘/๑๖๙๙

ศาลากลางจังหวัดชลบุรี
ถนนราชมศวร์ พท ๙๓๐๐๐

๕ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการให้บริการของศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘

เรียน นายทะเบียนอำเภอ ทุกอำเภอ และนายทะเบียนท้องถิ่น ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว ๒๑๒๓๘

ลงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดชลบุรีได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า ได้มีการจัดตั้งศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร ทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๔๘ ขึ้นเมื่อปี พ.ศ.๒๕๖๓ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการติดต่องานทะเบียนและบัตรโดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่องาน การจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาในการดำเนินงาน ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ต่อมาได้ปรับปรุงเป็นระบบ Call Center โดยติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความทันสมัยและรวดเร็วขึ้น ปัจจุบันสามารถสอบถามปัญหางานทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ ได้ ๓ ช่องทาง ได้แก่

๑. ช่องทางเว็บไซต์ Call Center ๑๕๔๘

๒. ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ webmail.bora.dopa.go.th

๓. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๔๘ ซึ่งจะมีระบบตอบรับอัตโนมัติในการตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร โดยประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถเลือกกดหมายเลขตอบรับอัตโนมัติเพื่อรับฟังข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรได้ จำนวน ๔ หมายเลข ดังนี้

๓.๑ หมายเลข ๑ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

๓.๒ หมายเลข ๒ เป็นการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลทะเบียนทั่วไป

๓.๓ หมายเลข ๓ เป็นการให้บริการข้อมูลงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

๓.๔ หมายเลข ๔ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขอคัดสำเนาข้อมูลรายการทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ หากประชาชนผู้ขอรับบริการต้องการจะติดต่อสนทนากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้กดที่หมายเลข ๐ โดยในแต่ละหมายเลข เมื่อผู้ขอรับบริการกดหมายเลขที่ต้องการจะรับฟังข้อมูลรายละเอียด จะมีการแจ้งประเภทของงานทะเบียนต่าง ๆ ไว้ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับบริการทางระบบอัตโนมัติ หรือหากผู้ขอรับบริการทางระบบอัตโนมัติต้องการกดเข้าไปฟังในข้อมูลรายละเอียดของหมายเลข ๑ - ๔ ผู้รับบริการต้องการจะสนทนากับเจ้าหน้าที่ให้เลือกกดหมายเลข ๐ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาด้านการทะเบียน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ ถึง ๑๖.๓๐ นาฬิกา ทุกวันเวลาราชการโดยไม่หยุดพักกลางวัน และตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๑ ถึง ๐๗.๕๙ นาฬิกา นอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการ จะมีบริการระบบตอบรับอัตโนมัติที่เป็นข้อมูลพื้นฐานคอยให้บริการ

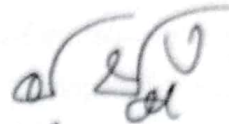
/เพื่อให้...

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงขอให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ให้ประชาชน ในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

นายกองเลข



(อตุลย์ ชูทอง)

ปลัดจังหวัดพัทลุง ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดพัทลุง

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง (ฝ่ายทะเบียนและบัตร)

โทร ๐-๗๕๖๑-๓๐๓๕



ที่ทำการปกครองกรุงเทพมหานคร
เลขที่รับ ๗๔๑๐
วันที่ ๓๑.๑๒.๒๕๖๖
เวลา

ที่ มท ๐๓๐๔.๔/ว ๒๑๒๓๘

กรมการปกครอง

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการให้บริการของศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด และปลัดกรุงเทพมหานคร

ด้วย กรมการปกครองได้มีการจัดตั้งศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๑๕๔๘ ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๗ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการติดต่อกับงานทะเบียนและบัตรโดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อกับงาน การจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาในการดำเนินงาน ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ต่อมาได้ปรับปรุงเป็นระบบ Call Center โดยติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความทันสมัย และรวดเร็วขึ้น ปัจจุบันสามารถสอบถามปัญหางานทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ ได้ ๓ ช่องทาง ได้แก่

๑. ช่องทางเว็บไซต์ Call Center ๑๕๔๘
๒. ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ webmail.bora.dopa.go.th
๓. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๔๘ ซึ่งจะมีระบบตอบรับอัตโนมัติในการตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร โดยประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถเลือกกดหมายเลขตอบรับอัตโนมัติเพื่อรับฟังข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรได้ จำนวน ๔ หมายเลข ดังนี้

๓.๑ หมายเลข ๑ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

๓.๒ หมายเลข ๒ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนทั่วไป

๓.๓ หมายเลข ๓ เป็นการให้บริการข้อมูลงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

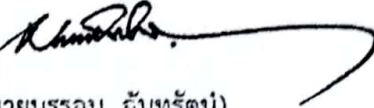
๓.๔ หมายเลข ๔ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขอคัดสำเนาข้อมูลรายการทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ หากประชาชนผู้ขอรับบริการต้องการจะติดต่อสนทนากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้กดที่หมายเลข ๐ โดยในแต่ละหมายเลข เมื่อผู้ขอรับบริการกดหมายเลขที่ต้องการจะรับฟังข้อมูลรายละเอียด จะมีการจำแนกประเภทของงานทะเบียนต่าง ๆ ไว้ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับบริการทางระบบอัตโนมัติ หรือหากผู้ขอรับบริการทางระบบอัตโนมัติไม่ต้องการกดเข้าไปฟังในข้อมูลรายละเอียดของหมายเลข ๑ - ๔ ผู้รับบริการต้องการจะสนทนากับเจ้าหน้าที่ให้เลือกกดหมายเลข ๐ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาด้านการทะเบียน ตั้งแต่วันที่ ๐๘.๐๐ ถึง ๑๖.๓๐ นาฬิกา ทุกวันเวลาราชการโดยไม่หยุดพักกลางวัน และตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๑ ถึง ๐๗.๕๙ นาฬิกา นอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการ จะมีบริการระบบตอบรับอัตโนมัติที่เป็นข้อมูลพื้นฐานคอยให้บริการ

/เพื่อให้...

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงขอให้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นทราบ เพื่อประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายบรรจบ จันทน์)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักบริหารการทะเบียน
ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร
โทร. ๐ ๒๗๔๑ ๗๐๔๖
โทรสาร ๐ ๒๔๐๖ ๔๓๖๔