

ส่วนราชการ สส.ป. (ส)
รับที่ กททศ 1438
วันที่ - ๕ ส.ค. ๒๕๖๖
เวลา 10.30

สำนักงานปลัดกระทรวงและทะเบียน
รับที่ 1471
วันที่ - ๕ ส.ค. ๒๕๖๖
10.30
กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร
25561
วันที่ 4 ส.ค. 2566
16.12 น. ๖.๓๐
กรมการปกครอง
ถนนอัษฎางค์ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐
รับที่ ๕๐๕
วันที่ - ๕ ส.ค. ๒๕๖๖
เวลา.....น.

ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว ๒๑๒๓๘

๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการให้บริการของศูนย์ตอบปัญหาทางานทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด และปลัดกรุงเทพมหานคร

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

๑. ช่องทางเว็บไซต์ Call Center ๑๕๔๘
๒. ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ webmail.bora.dopa.go.th
๓. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๔๘ ซึ่งจะมีระบบตอบรับอัตโนมัติในการตอบปัญหา

ทางทะเบียนและบัตร โดยประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถเลือกจดหมายเลขตอบรับอัตโนมัติเพื่อรับฟังข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรได้ จำนวน ๔ หมายเลข ดังนี้

- ๓.๑ หมายเลข ๑ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
- ๓.๒ หมายเลข ๒ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนทั่วไป
- ๓.๓ หมายเลข ๓ เป็นการให้บริการข้อมูลงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
- ๓.๔ หมายเลข ๔ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขอคัดสำเนาข้อมูลรายการทางทะเบียน

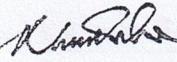
และบัตรประจำตัวประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ หากประชาชนผู้ขอรับบริการต้องการจะติดต่อสนทนากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้กดที่หมายเลข ๐ โดยในแต่ละหมายเลข เมื่อผู้ขอรับบริการกดหมายเลขที่ต้องการจะรับฟังข้อมูลรายละเอียด จะมีการจำแนกประเภทของงานทะเบียนต่าง ๆ ไว้ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับบริการทางระบบอัตโนมัติ หรือหากผู้ขอรับบริการทางระบบอัตโนมัติไม่ต้องการกดเข้าไปฟังในข้อมูลรายละเอียดของหมายเลข 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...

เพื่อให้การดำเนินงานของคุณย์ตอับปัญหาทางทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงขอให้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นทราบ เพื่อประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายบรรจบ จันทร์รัตน์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมการปกครอง

เรียน ผอ. สปท.

พิจารณาดำเนินการ โดยประสาน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



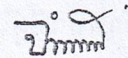
(นายขจิต ชัชวานิชย์)

ปลัดกรุงเทพมหานคร

๑๑๑๑ ๒๒๒๒

เรียน ผู้อำนวยการส่วนบริหารการทะเบียน

- เพื่อทราบ
- เพื่อทราบและดำเนินการ
- ดำเนินการ
- พิจารณาดำเนินการ



(นางสาวจិនกัก เกตุเนตร)

ผู้อำนวยการส่วนบริหารการทะเบียน

รักษาการในตำแหน่งผู้ช่วยการสำนักงานปกครองและทะเบียน

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

- ๗ สี.ค. ๒๕๖๖

สำนักบริหารการทะเบียน

ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร

โทร. ๐ ๒๗๔๑ ๗๐๔๖

โทรสาร ๐ ๒๗๐๖ ๙๓๖๔