

ทพ  
11km  
N.800



สำนักทะเบียนอำเภอ  
๑๕๖  
17.5.๑.๖๖  
อ.ก.ก.

ที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี  
รับเลขที่ 2678  
วันที่ ๑๑ ส.ค. ๒๕๖๖  
เรื่อง

ที่ ขบ ๐๐๑๘/ว ๕๕๔

ศาลากลางจังหวัดชลบุรี

ถนนมนต์เสวี ขบ ๒๐๐๐๐

๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการให้บริการของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘

เรียน นายทะเบียนอำเภอ ทุกอำเภอ นายทะเบียนท้องถิ่นเมืองพัทยา และนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนคร  
ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว ๒๑๒๓๘  
ลงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดชลบุรี ได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า ได้มีการจัดตั้งศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร ทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๔๘ ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๗ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการติดต่องานทะเบียนและบัตรโดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่องาน การจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาในการดำเนินงาน ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ต่อมาได้ปรับปรุงเป็นระบบ Call Center โดยติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความทันสมัยและรวดเร็วขึ้น ปัจจุบันสามารถสอบถามปัญหาทางทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ ได้ ๓ ช่องทาง รายละเอียดปรากฏตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว ๒๑๒๓๘ ลงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ที่ส่งมาพร้อมนี้

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงขอให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น ทุกแห่ง ประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง สำหรับสำนักทะเบียนอำเภอให้แจ้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทราบและดำเนินการด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัยพร แพภิรมย์รัตน์)

ปลัดจังหวัดชลบุรี ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี

สำนักทะเบียนจังหวัดชลบุรี

โทร. ๐-๓๘๒๘-๒๕๘๕ ต่อ ๑๓



|                |               |
|----------------|---------------|
| ที่ทำการปกครอง | 1991          |
| เลขรับที่..... |               |
| วันที่.....    | 2-7-ก.ก. 2566 |
| เลขที่.....    | 00            |
| ถนน.....       |               |
| ถนน.....       |               |

ที่ มท ๐๓๐๔.๔/๒๑๒๓๘

๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการให้บริการของศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด และปลัดกรุงเทพมหานคร

ด้วย กรมการปกครองได้มีการจัดตั้งศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๑๕๔๘ ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๗ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการติดต่องานทะเบียนและบัตรโดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่องาน 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 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...

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงขอให้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นทราบ เพื่อประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายบรรจบ จันทน์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักบริหารการทะเบียน  
ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร  
โทร. ๐ ๒๗๕๑ ๗๐๔๖  
โทรสาร ๐ ๒๗๐๖ ๔๓๖๔