

ทพ
110mm
A.800



ที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี
รับเลขที่ 2679
วันที่ ๑๑ ส.ค. ๒๕๖๖

ที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี
รับเลขที่ 2679
วันที่ ๑๑ ส.ค. ๒๕๖๖

ที่ ขบ ๐๐๑๘/ว ๕๕๖๔

ศาลากลางจังหวัดชลบุรี
ถนนมนตเสวี ขบ ๒๐๐๐๐

๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการให้บริการของศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร 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 ได้มีการจัดตั้งศูนย์ตอบปัญห
งานทะเบียนและบัตร ทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๔๘ ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๗ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการ
ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการติดต่องานทะเบียนและบัตรโดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับ
ขั้นตอนการติดต่องาน การจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาในการดำเนินงาน ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ต่อมา
ได้ปรับปรุงเป็นระบบ Call Center โดยติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การ
บริการเป็นไปด้วยความทันสมัยและรวดเร็วขึ้น ปัจจุบันสามารถสอบถามปัญหางานทะเบียนและบัตร
Call Center ๑๕๔๘ ได้ ๓ ช่องทาง รายละเอียดปรากฏตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว ๒๑๒๓๘
ลงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ที่ส่งมาพร้อมนี้

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ตอบปัญหางานทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
จึงขอให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น ทุกแห่ง ประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ให้
ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง สำหรับสำนักทะเบียนอำเภอให้แจ้ง
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทราบและดำเนินการด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัยพร แพภิรมย์รัตน์)
ปลัดจังหวัดชลบุรี ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี

สำนักทะเบียนจังหวัดชลบุรี
โทร. ๐-๓๘๒๘-๒๕๕๕ ต่อ ๑๓

1991



ที่ทำการปกครอง	1991
เลขรับที่.....	
วันที่.....	27 ก.ค. 2566
การปกครอง.....	00
ถนนอยุ่ราชตัดใหม่ ๑๐๒๐๐	

ที่ มท ๐๓๐๔๔.๔/ ๒๗๒๓๘

๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการให้บริการของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด และปลัดกรุงเทพมหานคร

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

๑. ช่องทางเว็บไซต์ Call Center ๑๕๔๘

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

๓. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๔๘ ซึ่งจะมีระบบตอบรับอัตโนมัติในการตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร โดยประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถเลือกกดหมายเลขตอบรับอัตโนมัติเพื่อรับฟังข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับงานทะเลเบียนและบัตรได้ จำนวน ๔ หมายเลข ดังนี้

๓.๑ หมายเลข ๑ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

๓.๒ หมายเลข ๒ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนทั่วไป

๓.๓ หมายเลข ๓ เป็นการให้บริการข้อมูลงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

๓.๔ หมายเลข ๔ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขอคัดสำเนาข้อมูลรายการทางทะเลเบียน

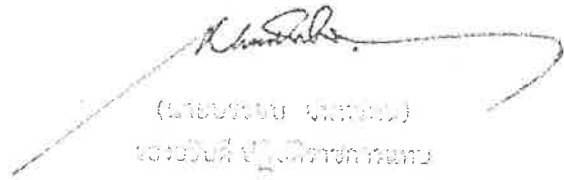
และบัตรประจำตัวประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ หากประชาชนผู้ขอรับบริการต้องการจะติดต่อสนทนากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้กดที่หมายเลข ๐ โดยในแต่ละหมายเลข เมื่อผู้ขอรับบริการกดหมายเลขที่ต้องการจะรับฟังข้อมูลรายละเอียด จะมีการจำแนกประเภทของงานทะเลเบียนต่าง ๆ ไว้ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับบริการทางระบบอัตโนมัติ หรือหากผู้ขอรับบริการทางระบบอัตโนมัติไม่ต้องการกดเข้าไปฟังในข้อมูลรายละเอียดของหมายเลข ๑ - ๔ ผู้รับบริการต้องการจะสนทนากับเจ้าหน้าที่ให้เลือกกดหมายเลข ๐ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาด้านงานทะเบียน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ ถึง ๑๖.๓๐ นาฬิกา ทุกวันเวลาราชการโดยไม่หยุดพักกลางวัน และตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๑ ถึง ๐๗.๕๙ นาฬิกา นอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการ จะมีบริการระบบตอบรับอัตโนมัติที่เป็นข้อมูลพื้นฐานคอยให้บริการ

/เพื่อให้

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ตอบข้อคำถามทะเลเบียนและบัตร Call Center ๑๕๕๔ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ จึงขอให้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นทราบ เพื่อประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายทรงยศ นงนพรัตน์)
เลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหาร
จังหวัดชายแดนภาคใต้

สำนักบริหารการทะเบียน
ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร
โทร. ๐ ๒๙๙๑ ๙๐๕๖
โทรสาร ๐ ๒๙๐๖ ๙๓๖๕