



ที่ ลพ ๐๐๑๘.๑/ว ๑๒๐๒๗

ศาลากลางจังหวัดลำพูน  
ถนนซูเปอร์ไฮเวย์ ลพ ๕๑๐๐๐

๗) สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แนวทางการให้บริการของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ และนายกเทศมนตรีเมืองลำพูน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว ๒๑๒๓๘ ลงวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖  
จำนวน ๑ ชุด

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

๑. ช่องทางเว็บไซต์ Call Center ๑๕๔๘

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

๓. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๔๘ ซึ่งจะมีระบบตอบรับอัตโนมัติในการตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร 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 หากประชาชนผู้ขอรับบริการต้องการจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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 ...

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ตอบปัญหาทางานทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จังหวัดลำพูนจึงขอประชาสัมพันธ์ให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นทราบ เพื่อประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย สำหรับสำนักทะเบียนอำเภอ ขอให้แจ้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

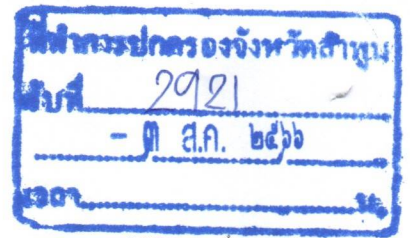


(นายโยธิน ประสงค์ความดี)  
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน

ที่ทำการปกครองจังหวัด  
กลุ่มงานปกครอง  
โทร. ๐-๕๓๕๑-๑๐๑๗



ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว 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 ซึ่งจะมีระบบตอบรับอัตโนมัติในการตอบปัญหา

ทางทะเบียนและบัตร โดยประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถเลือกกดหมายเลขตอบรับอัตโนมัติเพื่อรับฟังข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรได้ จำนวน ๔ หมายเลข ดังนี้

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

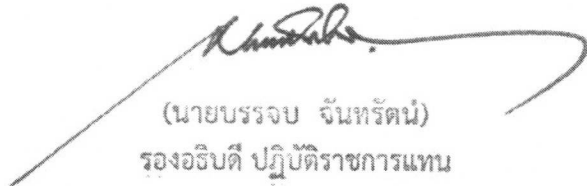
และบัตรประจำตัวประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ หากประชาชนผู้ขอรับบริการต้องการจะติดต่อสนทนากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้กดที่หมายเลข ๐ โดยในแต่ละหมายเลข เมื่อผู้ขอรับบริการกดหมายเลขที่ต้องการจะรับฟังข้อมูลรายละเอียด จะมีการจำแนกประเภทของงานทะเบียนต่าง ๆ ไว้ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับบริการทางระบบอัตโนมัติ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

เพื่อให้การดำเนินงานของคุณย์ตบปัญหาทางทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงขอให้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นทราบ เพื่อประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายบรรจบ จันทรัตน์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักบริหารการทะเบียน  
ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร  
โทร. ๐ ๒๗๕๑ ๗๐๔๖  
โทรสาร ๐ ๒๕๐๖ ๕๓๖๔