

เลขที่.....199...../...

วันที่ 21 ธ.ค. ๖๖...../.....

เวลา 14.47...../.....



เทศบาลเมืองดอนสัก
เลขที่..... 2999.....
วันที่..... 21. ส.ค. 2566.....
เวลา..... 10.00.....

ศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ถนนดอนนก อ.เมือง ส.ม. ๕๐๐๐

สำนักงานปลัดเทศบาล

เลขที่..... 1199.....

วันที่..... 21 ส.ค. 2566.....

เวลา..... 14.47.....

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

- สำนักปลัดเทศบาล
- กองช่าง
- กองคลัง
- กองสาธารณสุข
- กองสวัสดิการสังคม
- กองการศึกษา

จ.เป็ยง

เรื่อง แนวทางการให้บริการของศูนย์ตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘

นายอำเภอ ทุกอำเภอ และนายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี นายกเทศมนตรีนครและสมุย

นายกเทศมนตรีเมืองท่าข้าม นายกเทศมนตรีเมืองนาสาร และนายกเทศมนตรีเมืองดอนสัก

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

เลขที่.....
วันที่ 22 ส.ค. 2566
๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดได้รับแจ้งจากกรมการปกครองว่า ได้จัดตั้งศูนย์ตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร

ทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๔๘ ขึ้นเมื่อปี พ.ศ.๒๕๓๗ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการติดต่องานทะเลเบียนและบัตรโดยให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่องาน การจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาในการดำเนินงาน ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ต่อมาได้ปรับปรุงเป็นระบบ Call Center โดยติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความทันสมัยและรวดเร็วขึ้น ปัจจุบันสามารถสอบถามปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ ได้ ๓ ช่องทาง ได้แก่

๑. ช่องทางเว็บไซต์ Call Center ๑๕๔๘
๒. ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ webmail.lora.dopa.go.th
๓. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๔๘ ซึ่งจะมีระบบตอบรับอัตโนมัติในการตอบปัญหาทางทะเลเบียนและบัตร โดยประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถเลือกกดหมายเลขตอบรับอัตโนมัติเพื่อรับฟังข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับงานทะเลเบียนได้ จำนวน ๔ หมายเลข ดังนี้

- ๓.๑ หมายเลข ๑ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเลเบียนราษฎร
- ๓.๒ หมายเลข ๒ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเลเบียนทั่วไป
- ๓.๓ หมายเลข ๓ เป็นการให้บริการข้อมูลงานทะเลเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
- ๓.๔ หมายเลข ๔ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขอคัดสำเนาข้อมูลรายการทางทะเลเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ หากประชาชนผู้ขอรับบริการต้องการจะติดต่อสนทนากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้กดที่หมายเลข ๐ โดยในแต่ละหมายเลข เมื่อผู้ขอรับบริการกดหมายเลขที่ต้องการจะรับฟังข้อมูลรายละเอียด จะมีการจำแนกประเภทของงานทะเลเบียนต่าง ๆ ไว้ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับบริการทางระบบอัตโนมัติ หรือหากผู้ขอรับบริการต้องการจะสนทนากับเจ้าหน้าที่ให้เลือกกดหมายเลข ๐ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาด้านการทะเลเบียน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ ถึง ๑๖.๓๐ นาฬิกา ทุกวันเวลาราชการโดยไม่หยุดพัก

กลางวัน และตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๑ ถึง ๐๗.๕๕ นาฬิกา นอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการ จะมีบริการระบบตอบรับอัตโนมัติที่เป็นข้อมูลพื้นฐานคอยให้บริการ

เพื่อให้...

เพื่อให้การดำเนินงานของคุณย่ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงขอให้สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ สำหรับอำเภอให้แจ้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลในพื้นที่ทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ว่าที่ร้อยโท

(สมชาย เรืองจันทร์)

ปลัดจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒๕/๑/๖

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง (งานทะเบียนและบัตรฯ)

โทร./โทรสาร ๐-๗๗๒๗-๒๕๘๖, ๐-๗๗๒๗-๒๕๘๘

วิวัฒน์

(นายประภาส แสงอรุณ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองคอนสีก

๑๘ ต.ค. ๖๕

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
กรมราชทัณฑ์
ผู้รับผิดชอบ... ๑๖-๓๓
๒๗/ก.ค. ๒๕๖๖

ที่ทำการปกครองจังหวัดสุราษฎร์ธานี
เลขที่รับ... 3871
วันที่... ๒๗ ก.ค. ๒๕๖๖



ที่ มท ๐๓๐๙.๔/ว ๒๗๒๓๘

กรมการปกครอง
ถนนอิษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

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 ซึ่งจะมีระบบตอบรับอัตโนมัติในการตอบปัญหาทางานทะเบียนและบัตร โดยประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถเลือกกดหมายเลขตอบรับอัตโนมัติเพื่อรับฟังข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรได้ จำนวน ๔ หมายเลข ดังนี้

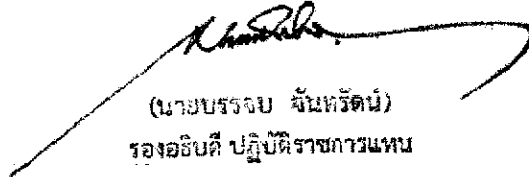
- ๓.๑ หมายเลข ๑ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
- ๓.๒ หมายเลข ๒ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนทั่วไป
- ๓.๓ หมายเลข ๓ เป็นการให้บริการข้อมูลงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน
- ๓.๔ หมายเลข ๔ เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการขอคัดสำเนาข้อมูลรายการทางานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเป็นภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ หากประชาชนผู้ขอรับบริการต้องการจะติดต่อสนทนากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้กดที่หมายเลข ๐ โดยในแต่ละหมายเลข เมื่อผู้ขอรับบริการกดหมายเลขที่ต้องการจะรับฟังข้อมูลรายละเอียด จะมีการจำแนกประเภทของงานทะเบียนต่าง ๆ ไว้ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้รับบริการทางระบบอัตโนมัติ หรือหากผู้ขอรับบริการทางระบบอัตโนมัติไม่ต้องการกดเข้าไปฟังในข้อมูลรายละเอียดของหมายเลข ๑ - ๔ ผู้รับบริการต้องการจะสนทนากับเจ้าหน้าที่ให้เลือกกดหมายเลข ๐ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทางานทะเบียน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ ถึง ๑๖.๓๐ นาฬิกา ทุกวันเวลาราชการโดยไม่หยุดพักกลางวัน และตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๑ ถึง ๐๗.๕๙ นาฬิกา นอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการ จะมีบริการระบบตอบรับอัตโนมัติที่เป็นข้อมูลพื้นฐานคอยให้บริการ

/เพื่อให้...

เพื่อให้การดำเนินงานของคุณ์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร Call Center ๑๕๔๘ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ จึงขอให้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นทราบ เพื่อประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ให้ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายบรรจบ จันทร์รัตน์)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักบริหารการทะเบียน
ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร
โทร. ๐ ๒๗๙๑ ๓๐๕๖
โทรสาร ๐ ๒๙๐๖ ๔๓๖๔