ผชท. เลขที่รับ 569 วันที่ 9 ตี กี 2564 เวลา **3.42 %**

หน่วยงาน ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) โทร. ๘๒๖๓-๔

ที่ มท ๕๕๐๒๐/๔๔

วันที่ 🖟 มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชื่อมโยงระบบการแจ้งเตือนการให้บริการด้วยข้อความสั้น (SMS)

เรียน ผชท.

เรื่องเดิม

๑. กปภ. ได้จัดทำโครงการเช่าบริการเครือข่ายเสมือนและระบบแจ้งเตือนข้อความสั้น (SMS) เพื่อรองรับระบบสารสนเทศสำหรับผู้ใช้น้ำ กปภ. กับกิจการร่วมค้าล็อกซเล่ย์-ล็อกไวร์ โดยโครงการดังกล่าว มีบริการระบบ SMS จำนวน ๑๕,๐๐๐,๐๐๐ ข้อความ/สัญญา (๑๒ เดือน) ข้อความละ ๐.๓๐ บาท ซึ่งมีสถิติการ ใช้งานจำนวน ๓,๘๑๗,๔๒๙ ข้อความ (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๓)

๒. บันทึก ผชล. ที่ มท ๕๕๐๒๐/๑๓ ลว. ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ เรื่อง สำรวจความต้องการใช้งาน ระบบการแจ้งเตือนการให้บริการด้วยข้อความสั้น (SMS) รายเดือนของ กปภ.สาขา เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับ จัดซื้อบริการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้เพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ลูกค้าตามหลักเกณฑ์การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ดังเอกสารแนบ ๑ ข้อเท็จจริง

จากการสำรวจข้อมูลความต้องการใช้งานระบ[ั]บการแจ้งเตือนการให้บริการด้วยระบบ SMS รายเดือน ของ กปภ.สาขา สามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

- ๑. การใช้งานระบบ SMS กปภ.สาขา มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งเตือนก่อนการงดจ่ายน้ำ สอดคล้อง กับแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเร่งรัดติดตามหนี้ค่าน้ำประปาท้ายคำสั่ง กปภ. ที่ ๔๖๓/๒๕๖๑ สว. ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๑ ดังเอกสารแนบ ๒ รวมทั้งใช้ในการแจ้งธุรกรรมต่าง ๆ เช่น แจ้งให้มาชำระค่าติดตั้งประปา แจ้งช่อมท่อหยุดจ่ายน้ำ แจ้งสถานะการซ่อมท่อแล้วเสร็จ และแจ้งข้อมูลการให้บริการอื่น ๆ เป็นต้น
- ๒. ปัจจุบัน กปภ.สาขา ๑๑๓ แห่ง มีการใช้งานระบบ SMS และ กปภ.สาขา ๑๒๑ แห่ง ไม่มีการ ใช้งานระบบ SMS แต่ใช้วิธีการแจ้งเตือนผ่านช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ จดหมาย กลุ่มไลน์ "มั่นใจคุณภาพ" กลุ่มไลน์อื่น ๆ ของ กปภ.สาขา และ Line Official Account @pwathailand
- ๓. กปภ.สาขา ๑๙๐ แห่ง แจ้งความประสงค์ใช้งานระบบ SMS รวมจำนวนทั้งสิ้น ๘๘๔,๗๘๗ ข้อความ/เดือน และมี กปภ.สาขา ๔๔ แห่ง ไม่ประสงค์ใช้งานระบบ SMS โดยมีข้อเสนอแนะ ตลอดจนปัญหา/ อุปสรรคในการใช้งานระบบ SMS <u>ดังเอกสารแนบ ๓</u>

ข้อพิจารณา

- ๑. ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กปภ. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ช่องทางการ สื่อสารประชาสัมพันธ์ของ กปภ. มีความสะดวก รวดเร็ว แต่ยังไม่ทั่วถึง โดย ผชล. ได้นำข้อเสนอแนะของ ที่ปรึกษาฯ ไปจัดทำแผนงานการเพิ่มจำนวนและการสุร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกกลุ่ม Line Official Account @pwathailand ซึ่งมีระบบ SMS สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ลูกค้า
- ๒. ลูกค้าของ กปภ. บางกลุ่มไม่มีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน ทำให้ไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางออนไลน์ของ กปภ. รวมถึงช่องทาง Line Official Account @pwathailand

๒/ ๓. กปภ.สาขา...

เรียง นักริงการสอบๆ(คิราพร)

P

(นายถวิลศักดิ์ แก้วมณีชัย)
หัวหน้างานพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์บริการ

86\$10.2564

๓. กปภ.สาขา แจ้งประเด็นที่ไม่ต้องการใช้งานระบบ SMS เนื่องจากระบบการส่ง SMS ที่มีหลาย ขั้นตอน ซึ่งพนักงานต้องเป็นผู้พิมพ์ข้อความ SMS ในการส่งแต่ละครั้งทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้งาน

๔. กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.ข.๕ ได้จัดทำระบบติดตามหนี้ค่าน้ำค้างชำระเชื่อมต่อกับ ระบบ SMS ของ กปภ. โดย กปภ.สาขา สามารถกำหนดการค้นหารายชื่อผู้ใช้น้ำที่แจ้งความประสงค์ขอรับ SMS เพื่อแจ้งค่าน้ำและมีหนี้ค่าน้ำตามเงื่อนไขที่กำหนด และส่งรายชื่อดังกล่าวไปยังระบบ SMS ของ กปภ. เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลติดตามหนี้ค่าน้ำให้แก่ลูกค้าได้ครั้งละหลายรายตามข้อมูลที่กำหนด และจะปรับเปลี่ยน ไปตามข้อมูลหนี้ค้างของผู้ใช้น้ำแต่ละราย

ข้อเสนอ

เพื่อให้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของ กปภ. สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างครอบคลุม ตรงตาม ความต้องการของลูกค้า และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเร่งรัดติดตามหนี้ค่าน้ำประปา ตลอดจนสามารถรองรับ หลักเกณฑ์การขอรับรองมาตรฐาน GECC ในการนี้ ผชล. จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ ผชท. ดำเนินการ ร่วมกับกองเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.ข.๕ ปรับปรุงพัฒนาต่อยอดระบบติดตามหนี้ค่าน้ำค้างชำระในส่วนของ ผู้ใช้น้ำที่ประสงค์รับ SMS เพื่อให้ กปภ.สาขาใช้งานทั่วประเทศต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นายสุทัศน์ นุชปาน) ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

13eu. 20,2712.	
กับ พระสบ พรล. / เมาะ กระพาธิ เมาะเสริม ทีกขุนทศ) ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ)	เรียน หัวหน้างาน ☐ งานพัฒนาสารแต่ ☐ งานพัฒนาสารแต่ เพื่อทราบ ☐ เพื่อดำเนินการ
เรียน ผอ.กคค. ผอ.กพส. ผอ.กพบ.	11 มี. 9 6. (นางกัญจน์รัศม์ สวัสติโกศล) ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบสารสนเทศบริการ

1 0 3 0 2564