



กพป.
เลขที่รับ 193
วันที่ 11 ส.ค. 2564
เวลา 09.26 น.

บันทึกข้อความ

เลขที่รับ 569
วันที่ 9 ส.ค. 2564
เวลา 06.00 น.

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
เลขที่รับ 700
วันที่ 9 ส.ค. 2564
เวลา 11.06 น.

หน่วยงาน ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) โทร. ๘๒๖๓-๔

ที่ มท ๕๕๐๒๐/๔๕ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เชื่อมโยงระบบการแจ้งเตือนการให้บริการด้วยข้อความสั้น (SMS)

เรียน ผชท.

เรื่องเดิม

๑. กพป. ได้จัดทำโครงการเช่าบริการเครือข่ายเสมือนและระบบแจ้งเตือนข้อความสั้น (SMS) เพื่อรองรับระบบสารสนเทศสำหรับผู้ใช้ น้ำ กพป. กับกิจการร่วมค้าสื่อมวลชน-สื่อทีวี โดยโครงการดังกล่าว มีบริการระบบ SMS จำนวน ๑๕,๐๐๐,๐๐๐ ข้อความ/สัญญา (๑๒ เดือน) ข้อความละ ๐.๓๐ บาท ซึ่งมีสถิติการใช้งานจำนวน ๓,๘๑๗,๔๒๙ ข้อความ (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๓)

๒. บันทึก ผชท. ที่ มท ๕๕๐๒๐/๑๓ ลว. ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ เรื่อง สำนักรวบรวมความต้องการใช้งานระบบการแจ้งเตือนการให้บริการด้วยข้อความสั้น (SMS) รายเดือนของ กพป.สาขา เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับจัดซื้อบริการส่งข้อความสั้น (SMS) ให้เพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าตามหลักเกณฑ์การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ดังเอกสารแนบ ๑

ข้อเท็จจริง

จากการสำรวจข้อมูลความต้องการใช้งานระบบการแจ้งเตือนการให้บริการด้วยระบบ SMS รายเดือนของ กพป.สาขา สามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

๑. การใช้งานระบบ SMS กพป.สาขา มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งเตือนก่อนการงดจ่ายน้ำ สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเร่งรัดติดตามหนี้ค่าน้ำประปาท้ายคำสั่ง กพป. ที่ ๔๖๓/๒๕๖๑ ลว. ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๑ ดังเอกสารแนบ ๒ รวมทั้งใช้ในการแจ้งธุรกรรมต่าง ๆ เช่น แจ้งให้มาชำระค่าติดตั้งประปา แจ้งซ่อมท่อหยุดจ่ายน้ำ แจ้งสถานะการซ่อมท่อแล้วเสร็จ และแจ้งข้อมูลการให้บริการอื่น ๆ เป็นต้น

๒. ปัจจุบัน กพป.สาขา ๑๑๓ แห่ง มีการใช้งานระบบ SMS และ กพป.สาขา ๑๒๑ แห่ง ไม่มีการใช้งานระบบ SMS แต่ใช้วิธีการแจ้งเตือนผ่านช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ จดหมาย กลุ่มไลน์ “มั่นใจคุณภาพ” กลุ่มไลน์อื่น ๆ ของ กพป.สาขา และ Line Official Account @pwathailand

๓. กพป.สาขา ๑๙๐ แห่ง แจ้งความประสงค์ใช้งานระบบ SMS รวมจำนวนทั้งสิ้น ๘๘๔,๗๘๗ ข้อความ/เดือน และมี กพป.สาขา ๔๔ แห่ง ไม่ประสงค์ใช้งานระบบ SMS โดยมีข้อเสนอแนะ ตลอดจนปัญหา/อุปสรรคในการใช้งานระบบ SMS ดังเอกสารแนบ ๓

ข้อพิจารณา

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กพป. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ พบว่า ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของ กพป. มีความสะดวก รวดเร็ว แต่ยังไม่ทั่วถึง โดย ผชท. ได้นำข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาฯ ไปจัดทำแผนงานการเพิ่มจำนวนและการสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกกลุ่ม Line Official Account @pwathailand ซึ่งมีระบบ SMS สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ลูกค้า

๒. ลูกค้าของ กพป. บางกลุ่มไม่มีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน ทำให้ไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ของ กพป. รวมถึงช่องทาง Line Official Account @pwathailand

๒/ ๓. กพป.สาขา...

เรียน น.ท.วิเชษฐสมญา(จิราพร)
โพออำนาจนคร.

ค.ว

(นายถวิลศักดิ์ แก้วมณีชัย)
หัวหน้างานพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์บริการ

๕๖๙,๑,๖๖๔

ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบสารสนเทศบริการ