

การเชื่อมโยงข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect plus)

นิศานารถ ก่องลาภกิจกุล
นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ

การเชื่อมโยงข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นโครงการพัฒนาระบบดิจิทัลการให้บริการเชื่อมโยงและบริหารจัดการข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการและช่วยในการตัดสินใจ สามารถเชื่อมโยงและวิเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และจากสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจุบันมีการเชื่อมโยงข้อมูลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลการร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อมูลการเตือนภัย องค์กรความรู้ ข้อมูลข่าวสารกับ 28 หน่วยงาน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะนำไปสู่การให้บริการประชาชนด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ประชุมหารือ (Site Visit) กับกรมขนส่งทางราง ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงาน เห็นว่า หากมีการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ร่วมกันจะช่วยทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะ และนำข้อมูลร้องทุกข์/ร้องเรียน ภาพของมาวิเคราะห์แนวโน้มเพื่อแก้ไขปัญหาได้อีกด้วย และมีการเน้นย้ำในเรื่องความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลที่จะเชื่อมโยง โดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค จะได้นำข้อสรุปดังกล่าวไปจัดทำสรุปข้อมูลเป็นภาพรวมการเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนาบริการภาครัฐให้กับประชาชน และนำไปเป็น Big Data การวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางของปัญหาการร้องทุกข์ในมิติต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว สำหรับใช้ในการวางแผน กำกับ ติดตามการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect plus) สามารถหาข้อมูลได้จาก www.ocpb.go.th หรือสอบถามได้ที่ สายด่วน ๑๑๖๖

.....