แบบฟอร์มรายงานผลการพัฒนานวัตกรรมของหน่วยงาน กรณีที่ 1 สรุปผลการประเมินด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและพัฒนานวัตกรรม ของศูนย์ปฏิบัติการวิเคราะห์มลพิษและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ชื่อเรื่อง การเพิ่มคุณภาพการให้บริการด้านการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.หลักการ เหตุผล และความจำเป็น

การรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการทั้งที่เป็นมิตรและไม่เป็นมิตรของหน่วยงานที่เข้าร่วมการ จัดซื้อจัดจ้างฯ เป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับ คพ. ในการติดตามผลกระทบการจัดซื้อจัดจ้างฯทางด้าน เศรษฐศาสตร์ (ปริมาณและมูลค่าการจัดซื้อ) และผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม (ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ สามารถลดได้) ที่กำหนดในแผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม

ศวส.ขอความร่วมมือหน่วยงานที่เข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างฯ รายงานผลการจัดซื้อสินค้าและจัดจ้างบริการ ทั้งที่เป็นมิตรและไม่เป็นมิตร ผ่านทางฐานข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง gp.pcd.go.th เป็นประจำทุกปังบประมาณ โดย มีการอบรมการใช้งาน ผ่านเวทีการสัมมนาการจัดซื้อจัดจ้างฯ แต่ทั้งนี้ยังพบปัญหาการใช้งานอย่างต่อเนื่อง และ ปริมาณมาก เช่นปัญหาการใช้งานระบบการรายงานผล การเปลี่ยนผู้รายงานผล วิธีการรายงานผล การค้นหา สินค้าและบริการ ตลอดจนการกรอกบันทึกรายงานผล เป็นต้น

กลุ่มผู้ใช้บริการฐานข้อมูลการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างฯ หลัก คือ เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหาช่องทางที่มีการสอบถามมาก ได้แก่ทาง โทรศัพท์ และ email ซึ่งจากสถานการณ์ COVID ที่ยังมีผลกระทบต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทำให้การสัมมนารู้ แบบเดิมทำได้ยาก ศวส.จึงได้ยกระดับการแก้ไขปัญหาเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้การบริการด้านการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพมาก ยิ่งขึ้น

2.วัตถุประสงค์

ยกระดับการให้บริการ และผู้ใช้บริการสามารถได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. ขั้นตอนการดำเนินการ

- 3.1 ศึกษา รวบรวม และคัดเลือกปัญหาที่ต้องการยกระดับการให้บริการ
- 3.2 กำหนดเนื้อหา รูปแบบ และช่องทางของสื่อ ให้สอดคล้องกับปัญหาที่ต้องการยกระดับการให้บริการ
- 3.3 ออกแบบ และจัดทำสื่อ
- 3.4 เผยแพร่สื่อตามช่องทางต่างๆ

4. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ผู้ใช้บริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ แก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็ว

5. ผลการดำเนินงาน

ศวส.ได้ทำการศึกษาข้อมูล และคัดเลือกปัญหาที่ต้องการยกระดับการให้บริการอย่างเร่งด่วน ในเรื่องการ รายงานผลการจัดซื้อสินค้าและจัดจ้างบริการทั้งที่เป็นมิตรและไม่เป็นมิตร ผ่านฐานข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้า และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม gp.pcd.go.th พบว่าช่องทางการสื่อสาร ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ในการติดต่อ สอบถามปัญหา คือ ช่องทางโทรศัพท์ และ Email โดยการสอบถามผ่าน Email มีแนวโน้มที่สูงขึ้น ปัญหาที่มีการ สอบถามบ่อย ได้แก่ การขอทราบขั้นตอนและวิธีการรายงาน การขอรับรหัสเข้าใช้งาน Activate code หรือแจ้ง ปัญหาการเข้าระบบเนื่องจาก ลืมรหัสผ่าน หรือรหัสผ่านไม่สามารถใช้งานได้

ศวส.จึงได้ยกระดับการให้บริการ เพิ่มช่องทางการสื่อสาร line chat มาเพื่อใช้ตอบปัญหาข้อสงสัย ให้ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกอ่าน ขั้นตอนการรายงานผล และวิธีการแก้ไขปัญหา การลืมรหัสผ่าน ได้ด้วยตนเอง ตาม เอกสารใน link และสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ คพ.แบบ real time ได้โดยตรงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการขอ รหัสผ่านเข้าใช้งาน (Activate code) และปัญหาการเข้าใช้งานอื่นๆ

จากการนำ line chat @ thaigp มาใช้งานระหว่าง 1 สิงหาคม 2565 – 5 กันยายน 2565 พบว่า ได้ ให้บริการตอบคำถามผู้ใช้บริการไปแล้ว 638 user (1,628 ข้อความ) พบว่า สามารถลดขั้นตอน และระยะเวลาการ ติดต่อสื่อสาร สามารถส่งไฟล์เอกสาร หรือรหัสการใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว รายละเอียด ครบถ้วน ถูกต้อง มากขึ้น

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

5.1 เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับผู้ใช้บริการมากขึ้น

5.2 ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและศึกษาการใช้งานได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน และสามารถแก้ไขปัญหาด้วย ตนเองได้



แผนงานการพัฒนานวัตกรรม

ศูนย์ปฏิบัติการวิเคราะห์มลพิษและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2565

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดกิจกรรม		พ.ศ. 2565								
		ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	ນີ.ຍ.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. ศึกษา รวบรวม และคัดเลือกปัญหาที่ต้องการยกระดับการให้บริการอย่างเร่งด่วน										
1.1 รวบรวมปัญหาการรายงานผลการจัดซื้อทางช่องทางต่างๆ เช่น Email โทรศัพท์ เป็นต้น										
1.2 จัดลำดับปัญหาที่พบ เพื่อศึกษาปัญหา และกำหนดกรอบวิธีการแก้ไข										
: รายงานผลการดำเนินงานรอบแรก ต่อผู้บริหาร และ กพร.										
2. ดำเนินการแก้ไขปัญหา										
2.1 กำหนดเนื้อหา รูปแบบ และช่องทางของสื่อ ให้สอดคล้องกับปัญหาที่ต้องการ										
ยกระดับการให้บริการ										
2.2 ออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นสำหรับผู้ใช้บริการใน										
การแก้ไขปัญหา										
2.3 เผยแพร่สื่อตามช่องทางต่างๆ										
3. สรุปผลการพัฒนาการให้บริการ										
: รายงานผลการดำเนินงานรอบสอง ต่อผู้บริหาร และ กพร.										

ฐานข้อมูลสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ฐานข้อมูลสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หรือ http://gp.pcd.go.th ประกอบด้วย ฐานข้อมูลย่อย จำนวน 3 ส่วน ได้แก่

 ฐานข้อมูลสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (หน้าหลัก) จะแสดงบัญชีรายการสินค้าและ บริการที่ผ่านเกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (แสดงรายการพัสดุที่รัฐต้องการ ส่งเสริมหรือสนับสนุน ตามกฎกระทรวง กำหนดพัสดุและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือ สนับสนุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563 หมวดที่ 7/2 พัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคสามารถสืบค้น ประเภท บริษัทผู้ผลิต/ให้บริการ ยี่ห้อ และรุ่น ของสินค้าและบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือ ใช้บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้



2. ฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียนสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (อยู่ในระหว่างการพัฒนา ระบบ ยังไม่ได้เปิดใช้งาน) เป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้ผลิต ที่มีความประสงค์จะยื่นขอขึ้นทะเบียนสินค้าและ บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถส่งคำร้องและเอกสารประกอบการพิจารณา ผ่านระบบออนไลน์

3. ฐานข้อมูลการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตร เป็นฐานข้อมูลสำหรับ ผู้บริโภค ที่เลือกซื้อสินค้าและบริการที่ผ่านเกณฑ์ข้อกำหนดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรของหน่วยงานในแต่ละรอบปีงบประมาณ มายังกรม ควบคุมมลพิษ เพื่อนำผลไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาต่อไป

สราวันอาสาร กรายอากุร - 5 ในที่เรื่องรู้อาร์	rumannskada 1 Doc-38059 4 reservende ner Sashe (8	ใดรังสัทธ์"หละบริการที่เป็นมีตรกับสังหาลลัดม การแอสาร สร้างออสาร การกินราชสร้างสัตว์แหล่งสารการกอสว่า 	Sagerarns : Administrator L Safithallernarnana : Buran	evel ani 2064	i.		สถานแลกสาร : (<u>สารการการกระพ</u>) รลายนายมสิก (<u>พระมาพการ</u> โร		•			
าสม	sisteme	รายอะเมือด	•	194794	101110	10000	หล่ายงานต่อย : (คยางการค่ายากรอบการ	โรสิทธิกราคม	134 Y	1		
8	dhalan	ensersethensumweren 1 alter + 10 + 12 aller veinelt samelt		12	in.	340.00	ชวงรับส์ [2822-01-01	61	2012-03-	u	D	dense.
									larsea (insta	0 100	Daniel	ursierte Marca
							a site managementations	100.00	itu tanite lan dan	dution	Taidudes	Mec.
							ประวัติสมารณ์พราวเลี้ยงการเสราย	la 3	175	0 197 925 00	0.00	761
							a selection of the sele			0 0.00	100 404 84	

ฐานข้อมูลรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตร ผู้เข้าใช้งานจำเป็นจะต้อง ลงทะเบียนก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง

มประก สัมสำนภะประร เครงหรับการเมล	ordanidas orritarius Diskonderda		1			· ①
() Login		าะแนดงานะเป็นประโย้งาน	1. dounds	2. ສາວາສ່ວນາທີ່ສາກວິດການ	3. ซึ่งถูกปรีน้ำาน). errenndmängvel
	frankunda III Orender: Derektere (menderekt) Reference (menderekter)		Annatti	ostanostensitos Jotanos	enti :	

กรมควบคุมมลพิษ ได้ขับเคลื่อนการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมไปสู่ หน่วยงานเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หน่วยงานอิสระ สถาบันอุดมศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น จำนวน 3,115 หน่วยงาน โดยถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และขอเชิญหน่วยงานเป้าหมาย เข้าร่วมจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการฯ และรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้า และบริการฯ ผ่านระบบฐานข้อมูลของกรมควบคุมมลพิษ และได้ร่วมบูรณาการกับกรมส่งเสริมคุณภาพ สิ่งแวดล้อม โดยรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างที่รายงานผ่านระบบฐานข้อมูลของกรมควบคุมมลพิษ สามารถใช้ เป็นหลักฐานในการแสดงผลการจัดซื้อจัดจ้าง ในการตรวจประเมิน Green office ได้อีกด้วย

ศึกษา รวบรวม และคัดเลือกปัญหาที่ต้องการยกระดับการให้บริการอย่างเร่งด่วน

ศึกษา รวบรวมข้อมูลผู้เข้าใช้งานระบบฐานข้อมูลรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561-2565

สถิติการเข้าใช้งานระบบฐานข้อมูลรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561-2565

ปึงบประมาณ	จำนวนผู้เข้าใช้งาน (user)
2561	4,162
2562	17,598
2563	3966
2564	2070
2565	674

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ที่เริ่มเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2563 ส่งผลให้ทุกหน่วยงานต้องกำหนดมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังกรณีการติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโค โรนา 2019 (COVID -19) เพื่อเฝ้าระวังและควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อโรค โดยปรับใช้รูปแบบการ ปฏิบัติงาน ณ ที่พัก (Work From Home) ส่งผลให้ปริมาณการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการขององค์กร ลดลง อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้จำนวนผู้เข้าใช้งานระบบเพื่อรายงานผลลดลง การสอบถาม-แจ้งปัญหาการเข้าใช้ งานระบบการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการฯ จึงถูกส่งมาทางช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

ผลการศึกษา รวบรวมข้อมูลการสอบถาม-แจ้งปัญหาการเข้าใช้งานระบบการรายงานผลการจัดซื้อจัด จ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในระหว่างปีการศึกษา 2563-2564

พบการสอบถามและแจ้งปัญหา รวมทั้งสิ้นจำนวน 270 รายการ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 022982102 จำนวน 32 รายการ และทาง Email : gpp.plan@gmail.com จำนวน 238 รายการ โดย รายการที่พบ ได้แก่

รายการ	จำนวน (รายการ)		
	ช่องทาง E mail	ช่องทางโทรศัพท์	
ขั้นตอนการรายงานผล	2		
รหัสเข้าใช้งาน (Activate Code)	230	32	
รหัสผ่าน (Password) มีปัญหา/ลืมรหัสผ่าน	6		
รวท	<u>238</u>	<u>32</u>	

3. คัดเลือกปัญหาที่ต้องการยกระดับการให้บริการ

ปีงบประมาณ 2560

จากการรวบรวมข้อมูล พบว่ามีรายการที่จำเป็นต้องยกระดับการให้บริการอย่างเร่งด่วน จำนวน 3 รายการ ได้แก่ การขอรหัสเข้าใช้งาน (Activate Code) รหัสผ่าน (Password) มีปัญหา/ลืมรหัสผ่าน และ ขั้นตอนการรายงานผล

<u>ปัญหาการขอรหัสเข้าใช้งาน (Activate Code)</u>

Activate code เป็นรหัสที่ผู้รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างฯทุกท่านจะต้องมี ใช้ในขั้นตอนการสมัครเข้า ใช้งานครั้ง (สมัครสมาชิกใหม่) ประกอบด้วยตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์เล็กใหญ่และตัวเลข

Activate code เป็นรหัสประจำหน่วยงาน และบุคคล ที่ คพ. ผูกไว้ กับระบบฐานข้อมูล เพื่อใช้แสดงตัวตนของบุคคลและหน่วยงาน โดย ศวส. ได้จัดพิมพ์เป็นกระดาษ จัดส่งให้ทุกหน่วยงานเป้าหมาย (2,998 หน่วยงาน) พร้อมจดหมายขอความร่วมมือรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างฯ ใน

ทั้งนี้การเพิ่มจำนวนผู้รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างฯใหม่ จำเป็นต้องได้รับการยืนยันจาก ศวส. ก่อน โดย โทรศัพท์แจ้งความจำนงค์ หรือ Email แจ้ง จำนวนรหัสที่ต้องการ

เจ้าหน้าที่ ศวส. ที่รับผิดชอบฐานข้อมูลฯ จะดำเนินการแจ้งรหัสให้ผู้ใช้งานทราบ

4. กำหนดเนื้อหา รูปแบบ และช่องทางของสื่อ ให้สอดคล้องกับปัญหาที่ต้องการยกระดับการให้บริการ

ปัจจุบันช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ ศวส.กับผู้ใช้บริการ มี 5 ช่องทาง ได้แก่ แผ่นพับ โทรศัพท์ Email Facebook และ Website GPP

เพื่อยกระดับการให้บริการ ศวส. ให้มีความหลากหลาย สอดรับกับพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการ และปรับรูปแบบการสื่อสาร ประเด็นคำถามที่มีการสอบถามจำนวนมาก จึงเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับ ผู้ใช้บริการ อีก 1 ช่องทาง ได้แก่ Line

ช่องทางการสื่อสาร	รูปแบบการสื่อสาร				
	One-way	Two-way			
1. แผ่นพับ	/				
2. โทรศัพท์		/			
3. Email		/			
4. Facebook GPP		/			
5. Website GPP	/				
6. Line* /Line chat*		/			

*ช่องทางใหม่ที่จะยกระดับการให้บริการ

นิยกมูลการรัดซึ่งก็ดังเพิ่มต้นและบริการที่เป็นมิตรกับพิณวดอัณ ทดีแบวด์อัณและทัดปฏิบัติการ กระครบรูณะคริษ อะเภทจะใบชิ้น แรวสถามหมั่น เขตหญาไก กรุงการ 10400 โดรศักด์ 0 2399 2302
เทศบาลตำบลบ้านสาง
835R5SJ3

5. การยกระดับการให้บริการตอบคำถามการเข้าใช้งานระบบการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและ บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผ่าน Application Line 💿

เป็นโปรแกรมสื่อสารที่สามารถใช้งานได้จากโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการไอโอเอส, แอน ดรอยด์, วินโดวส์โฟน ล่าสุดสามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และแมคโอเอสได้แล้ว ด้วยความที่มี ลูกเล่นมากมาย สามารถคุย ส่งรูป ส่งไอคอน ส่งสติกเกอร์ ตั้งค่าคุยกันเป็นกลุ่ม ฯลฯ ทำให้มีผู้ใช้งานโปรแกรม นี้เป็นจำนวนมาก LINE ประเทศไทย แจ้งสถิติการให้บริการ Application Line ปี 2565 พบว่ามียอดผู้ใช้งาน 50 ล้านคน หรือมากกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนประชากร

ศวส. จึงเลือกใช้ Line ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว ในการตอบ ข้อซักถาม ปัญหาต่างๆ ลดข้อผิดพลาด และลดการใช้ทรัพยากร โดยได้ดำเนินการ

- ยกระดับ รหัสทางการ (Account Official) จากเดิมชื่อ @xxu7132v เป็น
 ThaiGP เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่าง เจ้าหน้าที่ ศวส. กับ ผู้ใช้บริการในการตอบปัญหาการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็น Thaigp มิตรกับสิ่งแวดล้อม เสริมสร้างความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน โดยผู้ใช้บริการสามารถเพิ่มเพื่อน และ ติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (กำหนดทีม Admin เป็นเจ้าหน้าที่ ศวส. ตอบข้อ ซักถามผ่าน application จำนวน 4 ท่าน)
- ออกแบบและสร้างเมนูโต้ตอบบนแชท (Rich menu) ขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางลัดในการเข้าถึงข้อมูล ต่างๆ ของผู้ใช้บริการ ผ่านโทรศัพท์มือถือ



Rich menu เป็นเมนู popup ที่จะ แสดงเมนูลัด เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกคลิกดู รายละเอียดในหัวข้อที่สนใจ หรือพิมพ์ ถามเจ้าหน้าที่ได้

5.1 ช่องทางการเผยแพร่ Line ThaiGP

1) เผยแพร่ผ่านการแจ้งในหนังสือราชการ

ศวส. ได้จัดทำหนังสือ ที่ ทส 0308/ว17013 ลงวันที่ 22 กรกฎาคม 2565 ขอความอนุเคราะห์ ข้อมูลรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และหนังสือที่ ทส 0308/ว17014 ลงวันที่ 22 กรกฎาคม 2565 ขอเชิญเข้าร่วมการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม และรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่งหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ สถาบันอุดมศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,550 ฉบับ โดยภายในหนังสือฉบับดังกล่าว ระบุตอนท้ายว่า " สามารถเพิ่มเพื่อนใน แอปพลิเคชั่นไลน์ @thaigp เพื่อศึกษาขั้นตอนวิธีการใช้งาน การขอรหัสการใช้งาน สอบถามข้อมูล เพิ่มเติม "



2) เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ฐานข้อมูลสินค้าและบริการที่เป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม

ประชาสัมพันธ์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ ฐานข้อมูลสินค้าและ บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม http://gp.pcd.go.th เพื่อเชิญชวน ให้ผู้ใช้บริการที่มีข้อสงสัย สามารถสอบถามผ่านทาง Line ThaiGP



3) เผยแพร่ผ่านโทรศัพท์ เชิญชวนให้ผู้ใช้บริการที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามเรื่องการรายงานผลการ จัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สามารถเพิ่มเพื่อน และสอบถามผ่านทาง Line ThaiGP

5.2 วิธีการใช้งาน Line ThaiGP สำหรับผู้ใช้บริการ

1) เปิด Application Line จากโทรศัพท์มือถือ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์



เลือกไอคอน เพิ่มเพื่อน (Add friends) > ค้นหา (Search)



3) ค้นหาเพื่อน (Friend search)> ค้นหาด้วย ID > พิมพ์ค้นหาคำว่า @thaigp > เลือกเพิ่ม (Add) หรือ เริ่มต้นการสนทนา (chat)



4) **การแสดงผล**เมื่อเข้าระบบผ่านโทรศัพท์มือถือจะแสดงเมนูต่างๆ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการ ได้ดังนี้



5.3 วิธีการใช้งาน สำหรับ Admin ผู้ได้รับสิทธิ์ในการตอบคำถาม

สามารถตอบคำถามได้ผ่านทาง application โทรศัพท์มือถือ และคอมพิวเตอร์

1) การแสดงผลจากหน้าจอคอมพิวเตอร์



2)การแสดงผลผ่านหน้าจอมือถือ

Application :	เมนูหลัก	กระดานสนทนา (chat)	การตอบระหว่าง
Line official account			ผู้ใช้บริการ
	ଅଅ .ml ବି. 🕷 🚳 11:29	11:30 (영) (원) (11:30	ଅଅଅ .al ବି. 🔞 🔞 11:30
	≡ Home	≡ All - ⊡ \$	< PANG 15® V
	Thai gp >	Search	เหตบาลเมืองหนองคาย
	Target reach 674 > Free messages 0 / 1,000 >	Vou sent a file.	างk รหัส Activate code สำหรับลงทะเบียนการ Read รายงานผลต่ะ JBXB1EE5
LINE Official Account	Send broadcast	Piangfa un.e 1129 #estremendus.busise	ท่านสามารถนำ Activate code ที่ได้รับ ลง ทะเบียนผู้ใช้งาน ตั้งรหัสผู้ใช้งาน และรหัส ผ่านของตนเอง
	Next: Gather more friends, more efficiently!	11:23 ס-ae וויזאינלאט איז	ได้ที่ <u>http://gp.pcd.go.th/register</u> ฐานข้อมูลสินคำและบริการทีเป็น Copyright © 2020 by Pollution
	Broadcast Greeting Auto-re- message goonse Massages	(() () () () () () () () () () () () ()	Read 11.28 Yok
	Coupons Reward Gain friends Profile	Thitima.Taew	File format: pdf File format: pdf Size: 221.45 KB Valid til: 9/6/2023,11:28
	cards	SU Rai Da 🕊 11:10 You sent a file.	Coverland Tok Read 1129
	▲ ¢ ⁹ ш Ω*	а 🌮 ш 斗	+ 3 Aa

5.4 รูปแบบคำถาม-คำตอบที่ใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถามของ Admin

คำถามจากผู้ใช้บริการ	คำตอบ
สอบถามเจ้าหน้าที่	ค่ะ สอบถามประเด็นไหนคะ
ฐานข้อมูลใช้งานได้แล้วหรือ ยัง	ขณะนี้ฐานข้อมูลสามารถใช้งานได้แล้ว ขออภัยในความไม่สะดวก ค่ะ
ลงทะเบียนใหม่	ขอทราบชื่อหน่วยงานเพื่อออก activate code ค่ะ
	ท่านสามารถนำ Activate code ที่ได้รับ ลงทะเบียนผู้ใช้งาน ตั้งรหัส
	ผู้ใช้งาน และรหัสผ่านของตนเองได้ที่ http://gp.pcd.go.th/register
	(แนบไฟล์ ขั้นตอน และ ไฟล์ 39 รายการที่ต้องรายงาน)
ลงทะเบียน มีรหัสเข้าใช้งาน	สามารถไปที่เมนูด้านบนขวา > บริการสมาชิก> ลืม
แล้ว แต่ลืมรทัสผ่าน	รหัสผ่าน > กรอก email ที่เคยสมัครค่ะ > รหัสผ่านใหม่ จะส่งไปที่ กล่องข้อความ(inbox) หรืออาจอยู่ที่ ถังขยะ (junk)
Activate code ขอมากกว่า	ได้ค่ะ กรุณาระบุจำนวนที่ต้องการ เพื่อกรมควบคุมลพิษ จะได้ดำเนินการ
1 ได้ไหม	ออกรหัส Activate code
รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง	ในเบื้องต้นกรมควบคุมมลพิษขอความอนุเคราะห์ข้อมูลรายงานผลการจัดซื้อ
สินค้าและบริการฯต้องทำ	จัดจ้างสินค้าและบริการของหน่วยงานท่าน 39 ประเภทรายการ โดยรายงาน
ยังไง	ผ่านฐานข้อมูลสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
	http://gp.pcd.go.th
	(แนบไฟล์ 39 รายการที่ต้องรายงาน)

5.5 ผลที่ได้จากการนำไปใช้งาน

การตอบปัญหาการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผ่าน Line ThaiGP เป็นการสื่อสาร 2 ทาง แบบ real-time สามารถลดระยะเวลาการสื่อสารกับผู้ใช้บริการในประเด็นที่ เป็นข้อสงสัย สามารถส่งไฟล์เอกสาร หรือรหัสการใช้งานได้สะดวก รายละเอียดถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน มากกว่า การสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ หรืออีเมล์แบบเดิม

จากการเก็บข้อมูลสถิติการใช้งาน (1 สิงหาคม 2565 – 5 กันยายน 2565) พบว่า ภายหลังจากที่มีการ เผยแพร่ช่องทางการติดต่อสอบถาม (8 สิงหาคม 2565) มีผู้ใช้บริการเพิ่มเป็นเพื่อนมากขึ้นจำนวน 432 user รวมมีเพื่อนในช่องทางไลน์จำนวน 829 user และมีผู้ส่งข้อความสอบถามรวมทั้งสิ้นจำนวน 638 user (1,628 ข้อความ)



กราฟแสดงจำนวนผู้ใช้บริการ @thaigp และผู้ส่งข้อความ ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2565 – 5 กันยายน 2565

หัวข้อคำถามที่มีผู้สอบถาม เหมือนกับการติดต่อผ่านทางอีเมล์ และโทรศัพท์ คือ ต้องการทราบ รายละเอียดขั้นตอนการรายงานผล การขอรหัสผ่านหน่วยงาน (Activate code) การลืมรหัสผ่าน จะต้อง ดำเนินการอย่างไร และแจ้งปัญหาการเข้าใช้งานในระบบ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถส่งภาพถ่าย ประเด็นปัญหา ต่างๆที่พบ จัดส่งเจ้าหน้าที่ เพื่อสอบถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว