

# โครงการพัฒนาช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

---

## ๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบัน ประชาชนสามารถติดต่อขออนุมัติ อนุญาตจากส่วนราชการต่าง ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ต่างมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน โดยไม่ได้บูรณาการช่องทางดังกล่าวให้อยู่บนแพลตฟอร์มเดียวกัน และไม่มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการพิมพ์และส่งคำขออนุมัติอนุญาตให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย โดยเฉพาะกระบวนการที่เป็นภารกิจของทุกหน่วยงานและมีกระบวนการเหมือนกัน คือ การบริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่ร้องขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งสามารถพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานต่าง ๆ กำหนดไว้

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงจัดทำโครงการพัฒนาช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นศูนย์รวมช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รองรับการยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตามอำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และปลอดภัย และเกิดการบูรณาการในงานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อลดภาระและต้นทุนของประชาชนในการติดต่อขอข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับรับคำขอข้อมูลข่าวสารของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

๒.๒ ลดภาระ ต้นทุน และความยุ่งยากของประชาชนในการยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### ๓. ระยะเวลาของโครงการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗

### ๔. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๔.๑ ออกแบบแอปพลิเคชัน รองรับการจัดต่อขอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประหยัด และมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้

๔.๒ เขียนอัลกอริทึม (algorithm) และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (HTML/CSS/JavaScript) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันเป็นศูนย์รวมช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีหุ่นยนต์ของศูนย์บริการร่วม (SLC-bot) ทำหน้าที่

- ๑) ส่งข้อความทักทายผู้ใช้บริการ ณ จุดแรกรับบริการ
- ๒) แนะนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๓) แจ้งเงื่อนไขของบริการ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล
- ๔) ช่วยพิมพ์แบบฟอร์มคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการ กรอกที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานในสังกัด ทส. รวมถึงแนะนำแบบคำขอกรณีผู้ใช้บริการต้องการพิมพ์คำขอด้วยตนเอง
- ๕) ส่งคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ
- ๖) เผยแพร่นโยบาย “No Gift Policy ทส. โปร่งใสและเป็นธรรม” ให้ผู้ใช้บริการทุกรายได้รับทราบ
- ๗) แนะนำการชำระค่าธรรมเนียมผ่าน mobile-banking
- ๘) รับผิดชอบวันรับข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๙) แจ้งความคืบหน้าการพิจารณาคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบเฉพาะราย
- ๑๐) รับแจ้งและบันทึกปัญหาการใช้งาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
- ๑๑) แนะนำช่องทางติดต่อและสนทนากับเจ้าหน้าที่ทั้งแบบ onsite และ online
- ๑๒) รับเรื่องร้องเรียน โดยเชื่อมโยงกับระบบ e-petition ของกองตรวจราชการ
- ๑๓) แนะนำบริการอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ของ ทส.
- ๑๔) แนะนำเรื่องราวต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการผ่านการสนทนาแบบออนไลน์
- ๑๕) เชื่อมโยงกับระบบ Line OA ของศูนย์ราชการสะดวก สป.ทส. เท่าที่จำเป็น เนื่องจากไลน์มีข้อจำกัดที่สำคัญหลายประการ อาทิ ประชาชนต้องมีบัญชีไลน์เท่านั้นจึงจะใช้บริการได้ ข้อความที่สนทนาถูกเก็บในศูนย์ข้อมูลของบริษัทไลน์ ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของหน่วยงานในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ไม่สามารถออกแบบหน้าแสดงผล (User Interface) ตามความประสงค์ของหน่วยงาน ไม่สามารถยกเลิกข้อความที่ส่งคลาดเคลื่อน และควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลในข้อความสนทนาออนไลน์ได้ยาก
- ๑๖) เรียนรู้คำถาม-คำตอบจากฐานข้อมูล FAQ ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๔.๓ ทดสอบการทำงานของโปรแกรม

๔.๔ ซักซ้อมแนวทางการรับคำขอข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้แก่หน่วยงานในสังกัดกระทรวง  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๔.๕ เปิดให้บริการ บริหารจัดการ และดูแลระบบให้ใช้งานได้ปกติทุกวัน

#### ๕. แผนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๗											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. ออกแบบโปรแกรม	X	X										
๒. เขียนโปรแกรม			X									
๓. ทดสอบระบบ				X								
๔. จัดประชุม					X							
๕. แจกแนวทางปฏิบัติ						X						
๖. เปิดให้บริการ							X	X	X	X	X	X

หมายเหตุ : ระยะเวลาสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

#### ๖. วงเงินงบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ เนื่องจากไม่มีการว่าจ้างที่ปรึกษาหรือจัดซื้อพัสดุเพิ่มเติมแต่อย่างใด

#### ๗. หน่วยงานที่ดำเนินการ

กองกลาง สำนักงานกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

#### ๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(นายประจักษ์ชัย อาจคงหาญ)  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
ผู้จัดทำโครงการ

(นายมนตรี เกียรติเผ่าพันธ์)  
ผู้อำนวยการส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม  
ผู้เสนอโครงการ

ความเห็นของผู้ดำเนินการ

.....  
.....

☐ อนุมัติ  
☐ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....

(นายวิวัฒน์ ศรีธนบุตร)  
ผู้อำนวยการกองกลาง  
ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายเถลิงศักดิ์ เพ็ชรสุวรรณ)  
รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ผู้อนุมัติโครงการ