**โครงการพัฒนาช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

**---------------------------------------------------------------------------**

**1. หลักการและเหตุผล**

ปัจจุบัน ประชาชนสามารถติดต่อขออนุมัติ อนุญาตจากส่วนราชการต่าง ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 อย่างไรก็ตาม หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ต่างมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน โดยไม่ได้บูรณาการช่องทางดังกล่าวให้อยู่บนแพลตฟอร์มเดียวกัน และไม่มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการพิมพ์และส่งคำขออนุมัติอนุญาตให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย โดยเฉพาะกระบวนงานที่เป็นภารกิจของทุกหน่วยงานและมีกระบวนงานเหมือนกัน คือ การบริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่ร้องขอข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งสามารถพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานต่าง ๆ กำหนดไว้

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

**2. วัตถุประสงค์**

2.1 เพื่อพัฒนาช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับรับคำขอข้อมูลข่าวสารของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

2.๒ ลดภาระ ต้นทุน และความยุ่งยากของประชาชนในการยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. ระยะเวลา...

**3. ระยะเวลาของโครงการ**

ตั้งแต่เดือนตุลาคม 256๖ - กันยายน 256๗

**4. ขั้นตอนการดำเนินงาน**

4.1 ออกแบบแอพลิเคชัน รองรับการติดต่อขอข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประหยัด และมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้

4.2 เขียนอัลกอลิทึม (algorithm) และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (HTML/CSS/JavaScript) เพื่อพัฒนา  
แอพลิเคชันเป็นศูนย์รวมช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีหุ่นยนต์ของศูนย์บริการร่วม (SLC-bot) ทำหน้าที่

1. ส่งข้อความทักทายผู้ใช้บริการ ณ จุดแรกรับบริการ
2. แนะนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
3. แจ้งเงื่อนไขของบริการ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล
4. ช่วยพิมพ์แบบฟอร์มคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการ กรอกที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานในสังกัด ทส. รวมถึงแนะนำแบบคำขอกรณีผู้ใช้บริการต้องการพิมพ์คำขอด้วยตนเอง
5. ส่งคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ
6. เผยแพร่นโยบาย “No Gift Policy ทส. โปร่งใสและเป็นธรรม” ให้ผู้ใช้บริการทุกรายได้รับทราบ
7. แนะนำการชำระค่าธรรมเนียมผ่าน mobile-banking
8. รับนัดหมายวันรับข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
9. แจ้งความคืบหน้าการพิจารณาคำขอข้อมูลข่าวสาร แบบเฉพาะราย
10. รับแจ้งและบันทึกปัญหาการใช้งาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
11. แนะนำช่องทางติดต่อและสนทนากับเจ้าหน้าที่ทั้งแบบ onsite และ online
12. รับเรื่องร้องเรียน โดยเชื่อมโยงกับระบบ e-petition ของกองตรวจราชการ
13. แนะนำบริการอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ของ ทส.
14. แนะนำเรื่องราวต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการผ่านการสนทนาแบบออนไลน์
15. เชื่อมโยงกับระบบ Line OA ของศูนย์ราชการสะดวก สป.ทส. เท่าที่จำเป็น เนื่องจากไลน์  
    มีข้อจำกัดที่สำคัญหลายประการ อาทิ ประชาชนต้องมีบัญชีไลน์เท่านั้นจึงจะใช้บริการได้ ข้อความที่สนทนาถูกเก็บในศูนย์ข้อมูลของบริษัทไลน์ ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของหน่วยงานในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ไม่สามารถออกแบบหน้าแสดงผล (User Interface)   
    ตามความประสงค์ของหน่วยงาน ไม่สามารถยกเลิกข้อความที่ส่งคลาดเคลื่อน และควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลในข้อความสนทนาออนไลน์ได้ยาก
16. เรียนรู้คำถาม-คำตอบจากฐานข้อมูล FAQ ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.3 ทดสอบการทำงานของโปรแกรม

4.4 ซักซ้อมแนวทางการรับคำขอข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้แก่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.5 เปิดให้บริการ บริหารจัดการ และดูแลระบบให้ใช้งานได้ปกติทุกวัน

**5. แผนการดำเนินโครงการ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **กิจกรรม** | **ปี พ.ศ. 2566 - 2567** | | | | | | | | | | | |
| **ต.ค.** | **พ.ย.** | **ธ.ค.** | **ม.ค.** | **ก.พ.** | **มี.ค.** | **เม.ย.** | **พ.ค.** | **มิ.ย.** | **ก.ค.** | **ส.ค.** | **ก.ย.** |
| 1. ออกแบบโปรแกรม | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. เขียนโปรแกรม |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. ทดสอบระบบ |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. จัดประชุม |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. แจ้งแนวทางปฏิบัติ |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| 6. เปิดให้บริการ |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X | X | X |
| **หมายเหตุ :** ระยะเวลาสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 | | | | | | | | | | | | |

**6. วงเงินงบประมาณ**

ไม่ใช้งบประมาณ เนื่องจากไม่มีการว่าจ้างที่ปรึกษาหรือจัดซื้อพัสดุเพิ่มเติมแต่อย่างใด

**7. หน่วยงานที่ดำเนินการ**

กองกลาง สำนักงานกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

**8. ผู้รับผิดชอบโครงการ**

ส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(นายประจักษ์ชัย อาจคงหาญ) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

**ผู้จัดทำโครงการ**

**ความเห็นของผู้อำนวยการ**

..................................................................................................................................................................................

(นายวิวัฒน์ ศรีธนบุตร)

ผู้อำนวยการกองกลาง **ผู้เห็นชอบโครงการ**

(นายมนตรี เกียรติเผ่าพันธ์) ผู้อำนวยการส่วนข้อมูลข่าวสารและบริการร่วม

**ผู้เสนอโครงการ**

* + - อนุมัติ
    - ไม่อนุมัติ เนื่องจาก..........................................

(นายเถลิงศักดิ์ เพ็ชรสุวรรณ)

รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

**ผู้อนุมัติโครงการ**