



กระทรวงดิจิทัล
เพื่อเศรษฐกิจและสังคม



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Procedure: WP)

เรื่อง ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)



1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)
- 1.2 เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงาน สพออ. ที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบและเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)

2. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เอกสารอ้างอิง

- 2.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560
- 2.3 พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- 2.4 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- 2.5 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562
- 2.6 พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. 2565

3. แผนผังกระบวนการทำงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน Work Procedure (WP) ฉบับนี้ ได้กำหนดให้มีกระบวนการการทำงานที่สำคัญ ทั้งสิ้นจำนวน 7 ขั้นตอนการทำงานประกอบด้วย

- 1) ขั้นตอนรับข้อมูล การแจ้งเบาะแส/ ร้องเรียน/ ขอคำปรึกษาผ่านช่องทางให้บริการ
- 2) ขั้นตอนคัดแยกประเภทเรื่องที่ติดต่อ/ ตรวจสอบเอกสารประกอบการร้องเรียน
- 3) ขั้นตอนบันทึกข้อมูลเข้าระบบตามประเภทของเรื่องที่ติดต่อและลักษณะปัญหา
- 4) ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน
- 5) ขั้นตอนส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่กำกับดูแลโดยตรง
- 6) ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน
- 7) ขั้นตอนการแจ้งผลดำเนินการ

