



ระบบการสื่อสารแบบรวมศูนย์ (workD Platform) ประเด็นคำถามที่เป็นที่สนใจและถามบ่อย (FREQUENCY ASK QUESTIONS : FAQs)

แนวทางการให้บริการ workD

Q : การให้บริการ workD ในปีงบประมาณ 2568 เป็นอย่างไร

A : ระบบ workD ประกอบไปด้วยบริการ workD Mail, workD Chat, workD Meet และ OneDrive โดยท่านสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เอกสารข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการระบบการสื่อสารแบบรวมศูนย์ (Terms & Condition) ที่ <https://workd.go.th/files/terms-and-conditions.pdf>

Q : หากผู้ใช้งานปัจจุบันประสงค์ใช้บริการ workD Mail, workD Chat, workD Meet หรือ OneDrive ต้องดำเนินการอย่างไร

A : สพร. ได้จัดสรรจำนวนโควตาการใช้ workD โดยพิจารณาจากบัญชีที่มีการใช้งานจริงและสอดคล้องตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฯ ซึ่งหน่วยงานสามารถขอขยายสิทธิ์การใช้งานเพิ่มได้โดยแจ้งความประสงค์ผ่าน DGA Contact Center 02-612-6060 หรือ contact@dga.or.th

Q : กรณีหน่วยงานใหม่ประสงค์ขอรับการจัดสรรบัญชีผู้ใช้งานต้องดำเนินการอย่างไร

A : กรุณาติดต่อ DGA Contact Center

Q : กรณีผู้ใช้งานได้รับการแจ้งเตือนว่าบัญชีที่ไม่มีมีการเคลื่อนไหว ต้องดำเนินการอย่างไร

A : ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฯ ผู้ใช้งานต้องใช้งานระบบต่อเนื่องติดต่อกันอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 30 วัน หากตรวจสอบแล้วพบว่าบัญชีผู้ใช้งานไม่มีมีการเคลื่อนไหวเกิน 30 วัน และ 60 วัน จะมีการแจ้งเตือนให้รับทราบ ทั้งนี้ ขอให้ผู้ใช้งานตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ โดยขอให้เข้าใช้งานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอทุกวัน เพื่อป้องกันการระงับบัญชีชั่วคราวและลดจำนวนโควตาการใช้บริการถาวร

Q : ภายหลังจากวันที่ระบบ workD ปิดให้บริการในส่วน SharePoint, MS-Word on web, MS-Excel on web, MS-Power Point on web และบริการอื่นตาม Package OE1 บน Microsoft 365 แล้วแต่ผู้ใช้งานไม่ได้ดำเนินการสำรองข้อมูลออกมาภายในกำหนด สามารถร้องขอ สพร. ดำเนินการสำรองข้อมูลเป็นรายกรณีได้หรือไม่

A : สพร. ไม่สามารถดำเนินการสำรองข้อมูลภายหลังจากที่ระบบปิดบริการได้ ขอให้ท่านสำรองข้อมูลด้วยตนเองภายในวันที่กำหนด ทั้งนี้ สพร. ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายของข้อมูลใดทั้งสิ้น

Q : จะทราบอย่างไรว่าบัญชีที่ถูกตัดสิทธิ์การเข้าถึงบริการต่าง ๆ เป็นบัญชีใดบ้าง

A : ผู้ใช้งานจะไม่พบเมนู workD Chat, workD Meet, OneDrive ที่หน้า Web Portal เมื่อ Log in เข้าสู่ระบบ หรือไม่สามารถเข้าถึงบริการนั้น ๆ ได้

Q : ผู้ใช้งานจะทราบจำนวนโควตาใหม่ของหน่วยงานได้อย่างไร

A : สพร. จัดสรรจำนวนโควตาการใช้งานใหม่และนำเข้าสู่ระบบในปีงบประมาณ 2568 และแจ้งจำนวนบัญชีผู้ใช้งานใหม่ให้แก่ผู้ดูแลระบบของหน่วยงานทราบผ่านทางอีเมล

การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าและการเข้าใช้งานระบบ workD

Q : มีการเปลี่ยนแปลง Username และ Password สำหรับการเข้าสู่ระบบ workD หรือไม่

A : ท่านสามารถเข้าใช้งานด้วย Username และ Password เดิม ทั้งนี้ ขอความร่วมมือผู้ใช้งานทุกท่านกรอกอีเมลสำรอง เพื่อใช้สำหรับกู้คืนรหัสผ่านด้วยตนเอง

Q : การเข้าใช้งาน workD Mail, workD Meet จำเป็นต้องตั้งค่าเพิ่มเติมหรือไม่

A : สามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าอื่นใด

Q : ผู้ใช้งานเข้าใช้งาน workD Mail ผ่านโปรแกรม Outlook ในเครื่องได้หรือไม่

A : สามารถเข้าใช้งานได้

Q : ผู้ใช้งานเข้าใช้งาน workD Meet (Microsoft Teams) ผ่านโปรแกรมในเครื่อง หรือผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้หรือไม่

A : สามารถเข้าใช้งานได้ทั้งบนโปรแกรมที่ติดตั้งบนเครื่อง และผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้ ด้วย Username และ Password เดิมที่เข้าสู่ระบบ

Q : ผู้ใช้งาน OneDrive ยังสามารถเข้าใช้งานได้หรือไม่

A : สามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติ ด้วย Username และ Password เดิมที่เข้าสู่ระบบ

Q : หากเข้าใช้งาน workD Mail แล้วพบว่าเมลสูญหายหรือไม่ครบถ้วนต้องทำอย่างไร

A : แจ้งปัญหาพร้อมรายละเอียดผ่าน DGA Contact Center

นโยบายการให้บริการระบบการสื่อสารแบบรวมศูนย์ WORKD

Q : สพร. ได้แจ้งนโยบายการใช้งานระบบให้กับผู้ใช้งานทราบหรือไม่

A : สพร. ได้ส่งหนังสือเวียนไปยังทุกหน่วยงาน ตามหนังสือเลขที่ สพร 2567/ว2141 วันที่ 8 พฤศจิกายน 2567 เรื่อง ขอแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการของระบบการสื่อสารแบบรวมศูนย์(workD Platform) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และได้ประกาศผ่านหน้าเว็บไซต์ <https://workd.go.th/files/terms-and-conditions.pdf>

Q : ระบบ workD คืออะไร

A : ระบบรวมสื่อสารแบบรวมศูนย์ ที่รวมรวมการสื่อสารทางด้านดิจิทัลพื้นฐานในระบบเดียว อันประกอบด้วยระบบอีเมล ระบบแชท ระบบประชุมออนไลน์บนแพลตฟอร์มที่ปลอดภัย มีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน พร้อมสนับสนุนการให้บริการในลักษณะ 24x7

Q : สามารถศึกษาข้อมูลระบบ workD ได้ที่ใด

A : สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.workd.go.th> และ <https://workd.go.th/files/terms-and-conditions.pdf>

Q : กรณีหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ใหม่ต้องการสร้างบัญชี ต้องทำอย่างไร

A : ขอให้ท่านจัดสรรบัญชีจากจำนวนสิทธิ์ที่ได้รับ โดยขอให้พิจารณาบัญชีที่ไม่มีการใช้งานก่อนแล้วจึงดำเนินการสร้างบัญชีใหม่ที่ต้องการ

Q : กรณีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ลาออก โยกย้าย เกษียณอายุ ต้องทำอย่างไร

A : สามารถดำเนินการได้ตามนโยบายทางด้านสารสนเทศของหน่วยงานของท่าน โดย สพร. เสนอแนะให้สำรองข้อมูลบัญชีเมลของเจ้าหน้าที่ท่านนั้นใน Hard disk หรือพื้นที่จัดเก็บข้อมูลใด ๆ ก่อน แล้วจึงดำเนินการลบบัญชีผู้ใช้งาน

Q : ระบบเมลติดตั้งอยู่ภายในประเทศ หรือต่างประเทศ

A : เมลทั้งหมดติดตั้งอยู่ภายในประเทศ

Q : ระบบ workD มีความปลอดภัยต่อกภัยคุกคามทาง Cyber หรือไม่

A : ระบบ workD ติดตั้งอยู่บนโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับความมั่นคงปลอดภัยและได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO มี Spam Filtering, DDoS Protection, SSL Certificate ในระดับมาตรฐานความปลอดภัยแบบเดียวกับ Microsoft 365 (MS Defender O365)

Q : ช่องทางหลักในการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ workD

A : <https://workd.go.th/> และ Line official account @workd

Q : ถ้าหน่วยงานมีการ Register ผลิตภัณฑ์หรือบริการจาก Microsoft อยู่แล้ว หากต้องโอนย้าย Tenant มาอยู่ภายใต้ workD จะมีผลกระทบต่อการใช้งานหรือไม่

A : สิทธิการใช้งานและ Privillage จาก Tenant เดิมจะถูกยกเลิกและต้องใช้งาน Privillage ในลักษณะเดียวกับที่ workD ให้บริการ

การจัดการที่เกี่ยวข้องกับบัญชีผู้ใช้งาน

Q : พื้นที่จัดเก็บข้อมูลต่อบัญชี

A : มาตรฐานการจัดเก็บข้อมูล workD Mail และข้อมูลประกอบการประชุมออนไลน์รวมไม่เกิน 10GB/บัญชี โดยไม่รวมถึงพื้นที่ Storage อื่นที่ให้บริการ

Q : กรณีต้องการจัดสรรสิทธิ์เข้าใช้งาน workD Meet หรือ OneDrive แอดมินหน่วยงานสามารถจัดการผ่านระบบ User Management ได้หรือไม่

A : ไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากการขอสิทธิ์เข้าใช้งาน workD Meet หรือ OneDrive ต้องระบุความประสงค์ผ่านแบบคำขอใช้บริการระบบการสื่อสารแบบรวมศูนย์ (workD Platform) และส่งมาที่ DGA Contact Center เพื่อให้ สพร. พิจารณาตามเงื่อนไขการใช้งานต่อไป

การเข้าใช้งานระบบ

Q : เข้าสู่ workD ด้วย URL อะไร

A : ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานผ่าน <https://www.workd.go.th>

Q : การตั้งค่าการใช้งานเมลบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) ทำอย่างไร

A : ศึกษาจากคู่มือการตั้งค่าระบบสำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้ที่คู่มือการตั้งค่า Exchange ActiveSync บนโทรศัพท์มือถือ <https://workd.go.th/#faq>

Q : มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบ workD หรือไม่

A : ท่านสามารถศึกษาการใช้งานระบบได้ผ่านคู่มือการใช้งานและวิดีโอสอนการใช้งานระบบได้ที่ <https://workd.go.th/#faq> หรือสามารถขอรับการอบรมการใช้งานระบบโดยแจ้งความประสงค์ ผ่าน DGA Contact Center 02-612-6060 หรือ contact@dga.or.th

Q : ไม่สามารถเข้าใช้งาน workd.go.th ได้ หรือช้าอย่างผิดปกติ ต้องทำอย่างไร

A : ดำเนินการแจ้งปัญหาหรือมรรยาละเอียดย ผ่าน DGA Contact Center

Q : ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน (Domain Admin) ต้องทำอย่างไร

A : สามารถติดต่อผ่าน DGA Contact Center 02-612-6060 หรือ contact@dga.or.th