

ขอบเขตของงาน

การดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ความเป็นมาของโครงการ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ อนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบันได้มีการควบรวมกิจการกับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นนิติบุคคลใหม่ คือ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔) ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในปัจจุบัน) เสนอ และให้ดำเนินการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์บริการประชาชนส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ให้แล้วเสร็จพร้อมให้บริการประชาชน ซึ่งได้เปิดบริการอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เป็นต้นมา

๒. วัตถุประสงค์ของโครงการ

๒.๑ เพื่อสนองต่อนโยบาย e - Government ของรัฐบาล

๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐ รวมถึงแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ได้สะดวก รวดเร็ว

๒.๓ เพื่อให้บริการในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง สามารถรับสายเรียกเข้า และการโทรออก รวมทั้งสามารถโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีพนักงานรับสายให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวัน

๒.๔ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทางมาติดต่อกับส่วนราชการโดยตรง

๒.๕ เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านการลงทุนที่ซ้ำซ้อนของภาครัฐ

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) เพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องข้อมูลข่าวสารและบริการของภาครัฐ รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยประชาชนสามารถติดต่อใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ช่องทางโทรศัพท์ซึ่งยังเป็นช่องทางที่มีความสะดวกรวดเร็วและสามารถเข้าถึงได้ง่ายสำหรับผู้ใช้บริการในทุกกลุ่มและทุกโอกาส เว็บไซต์ (Website) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) รวมถึงช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter เป็นต้น โดยสามารถผสมผสานการติดต่อของประชาชนที่ใช้บริการทุกช่องทางเข้าด้วยกัน ให้เป็น Omni Channel Contact Center เพื่อทำให้เห็นข้อมูลของประชาชนเป็นภาพเดียวและการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะติดต่อผ่านช่องทางใดก็ตามโดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ด้านระบบและอุปกรณ์ สำหรับการให้บริการ

๓.๑.๑ ให้บริการ GCC 1111 เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า ๘๕ จุดให้บริการ (position) ต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา โดยให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) ซึ่งสามารถรับสายเรียกเข้า (Inbound) และการโทรเรียกออก (Outbound)

Handwritten signatures and initials: "naw", "nr", "ent", "22"

๓.๑.๒ ให้บริการ GCC 1111 แบบ Omni Channel Contact Center โดยบริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๑) โทรศัพท์ : หมายเลข ๑๑๑๑

๒) เว็บไซต์ (Website) : www.gcc.go.th

๓) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : contact_1111@gcc.go.th

๔) Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) (<https://www.facebook.com/GCC1111>)

๕) Twitter : GCC_1111 : (https://twitter.com/GCC_1111)

๖) Pantip : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สายด่วน ๑๑๑๑

๗) เว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ในรูปแบบ

Responsive Website

๘) ช่องทาง Facebook Messenger ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการแชทผ่าน Facebook : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC1111 (<https://www.facebook.com/GCC1111>)

๓.๑.๓ ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน

๓.๑.๔ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และมีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ GCC 1111 และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบสำรองไฟเมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าดับได้ไม่น้อยกว่า ๔ ชั่วโมง และจะต้องมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO /IEC 27001

๓.๑.๕ ใช้เทคโนโลยีที่เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) ให้สามารถแสดงข้อมูลของผู้ใช้บริการ GCC 1111 บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นพร้อมกับการรับโทรศัพท์ได้ในเวลาเดียวกัน

๓.๑.๖ จัดทำระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) ซึ่งสามารถขยายและรองรับการบริการในอนาคตได้อีกตามความจำเป็นในการใช้งาน

๓.๑.๗ ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดอายุสัญญา โดยในการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด และผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องแสดงรายละเอียดกระบวนการจัดเก็บให้ผู้ว่าจ้างได้ทราบ

๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับให้บริการ

๓.๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และต้องมีรายละเอียดข้อมูลตามข้อ ๓.๑ และ ๓.๓

๓.๒.๒ ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ในแต่ละกระทรวง

MS

ST

nmw

๑๗
๒๐

กรม ตามความจำเป็นที่แต่ละกระทรวง กรม กำหนด เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้นๆ และรายงาน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

๓.๒.๓ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน ตลอดอายุสัญญา

๓.๒.๔ ผู้รับจ้างเป็นผู้ให้บริการข้อมูล ประกอบด้วย

(๑) ระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) ได้แก่ ผังและขั้นตอนการให้บริการ (Menu Structure & Call flow) การบันทึกเสียง (Audio Text) โดยจัดให้มีเสียงเพลงรอสายเพื่อเป็นการผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการ

(๒) คำถาม - คำตอบที่ให้บริการบ่อยๆ (Frequently Asked Question : FAQ) ได้แก่ คำถาม - คำตอบ (Question and Answer : Q&A) ประเภทของคำถาม - คำตอบ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๓) แบบฟอร์มและเอกสารต่างๆ (Literature, Brochures, Catalogs)

(๔) ข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Government Contact Information) ได้แก่ ข้อมูลที่ตั้งหน่วยงาน ชื่อเว็บไซต์ หน่วยงานในสังกัด และหมายเลขติดต่อ เป็นต้น

๓.๒.๕ รวบรวมข้อมูลคำถาม - คำตอบ ที่ให้บริการแก่ประชาชน และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือนรวมทั้งรวบรวมข้อมูลและส่งข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาระบบต่อไป ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

๓.๒.๖ ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน โดยจะจัดทำบันทึกข้อมูล การโทรเข้า การโทรออก ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องร้องเรียน และสถิติการสอบถามข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามงาน ประเมินผล และเพื่อพัฒนาระบบ GCC 1111 และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน

๓.๒.๗ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

๓.๒.๘ ข้อมูลใดๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญานี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๓.๒.๙ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันท่วงทีต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดการข้อมูลจากผู้ว่าจ้าง และผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ได้รวบรวมจากส่วนงานทุกระดับ ซึ่งได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัย และส่งมอบมาเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ประกอบกับสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เข้าในระบบเพื่อใช้ในการให้บริการ

๓.๒.๑๐ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ

๓.๓ ด้านบุคลากร

๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสายสำหรับขั้นต่ำ ๘๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ในแต่ละวัน ดังนี้

๑) พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๔๐ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

ช่วงเวลาหลัก	๐๘.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น.	จำนวน ๘๕ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๑๖.๐๐ น. - ๐๐.๐๐ น.	จำนวน ๑๕ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๐๐.๐๐ น. - ๐๘.๐๐ น.	จำนวน ๑๕ จุดให้บริการ

Handwritten signature

๘๕

Handwritten signature

๑๓๒

๒๐

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

๒) พนักงานรับสายสำหรับกรณีสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๒ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

ช่วงเวลาหลัก	๐๘.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น.	จำนวน ๔ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๑๖.๐๐ น. - ๐๐.๐๐ น.	จำนวน ๔ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๐๐.๐๐ น. - ๐๘.๐๐ น.	จำนวน ๒ จุดให้บริการ

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

๓) หัวหน้างานควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยมีหน้าที่บริหารจัดการตอบข้อซักถามข้อมูลในเชิงลึก ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๒ ปี จำนวน ๑๘ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

ช่วงเวลาหลัก	๐๘.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น.	จำนวน ๖ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๑๖.๐๐ น. - ๐๐.๐๐ น.	จำนวน ๖ จุดให้บริการ
ช่วงเวลา	๐๐.๐๐ น. - ๐๘.๐๐ น.	จำนวน ๓ จุดให้บริการ

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

๔) พนักงานสนับสนุนด้านการบริหารจัดการข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาบุคลากร การประสานงานข้อมูล และการประสานงานโครงการ เพื่อให้ระบบ Call Center มีข้อมูลที่ทันสมัยเป็นประจำทุกวัน และตอบสนองต่อข้อซักถามของประชาชนได้มีประสิทธิภาพ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๘ คน ซึ่งปฏิบัติงาน ดังนี้

ช่วงเวลาหลัก	๐๖.๐๐ น. - ๑๔.๐๐ น.	จำนวน ๘ จุดสนับสนุน
ช่วงเวลา	๑๔.๐๐ น. - ๒๒.๐๐ น.	จำนวน ๗ จุดสนับสนุน

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดสนับสนุน ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

๕) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานตามข้อ ๓.๓.๑ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน ตลอดอายุสัญญา

๓.๓.๒ จัดให้มีผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๒ คน เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน เกี่ยวกับข้อมูล กับผู้ว่าจ้างและผู้ประสานงานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยให้ปฏิบัติงานประจำ ณ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประสานงานร่วมกัน

๓.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากประชาชนได้ โดยมีค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จเฉลี่ย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

๓.๓.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๓.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือการประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์ และรายงานให้ผู้ว่าจ้างทราบเป็นประจำทุกเดือนตลอดอายุสัญญา

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ

๓.๔ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111)

จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) โดยเน้นการปฏิบัติงานร่วมกัน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนา ประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ รวมถึงผู้เกี่ยวข้อง เข้าร่วมการประชุมสัมมนา ไม่ต่ำกว่า ๖๐ คน จำนวน ๑ ครั้ง ทั้งนี้ ให้จัดทำแผนการจัดประชุมสัมมนาฯ เสนอให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

๓.๕ ด้านอื่นๆ

๓.๕.๑ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง

๓.๕.๒ ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ตลอดจนข้อมูลข่าวสารของภาครัฐที่สำคัญผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

๓.๕.๓ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ

๓.๕.๔ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓.๕.๕ ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้เป็นปัจจุบัน

๓.๖ การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

๓.๖.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

๓.๖.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางหน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ตลอดอายุสัญญา

๓.๖.๓ ปรับปรุง Intent & Response รวมถึงเพิ่มการเรียนรู้ (Training Phase) Intent ที่ไม่เป็นทางการ สำหรับรองรับภาษาพูดและภาษาเขียนของประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบ Voicebot และ Chatbot เพื่อเป็นการต่อยอดความสามารถของระบบ โดยการให้เรียนรู้/วิเคราะห์ข้อมูล คำถาม - คำตอบ คำที่มีผู้สอบถามบ่อย คำหลักที่มีความสำคัญ และคำที่มี

08/11/22
MS NB nkt 22

ความหมาย รวมทั้งคำที่เป็นกระแสนิยม ไม่น้อยกว่าระบบละ ๑,๐๐๐ คำต่อเดือน หรือรวมจำนวน ไม่น้อยกว่าระบบละ ๑๒,๐๐๐ คำต่อปี และต้องเชื่อมโยงกับคำตอบที่สัมพันธ์กัน พร้อมส่งมอบรายงาน สรุปผลการดำเนินงาน และแผนผังสถาปัตยกรรม ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นประจำทุกเดือน และ รวบรวมผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งให้ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้าย

๓.๖.๔ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติ การรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุง แก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน

๓.๖.๕ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน ข้อมูลการดำเนินการ ฐานข้อมูล ตามข้อ ๓.๖.๑ - ๓.๖.๓ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต

๓.๖.๖ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

๔. กำหนดส่งมอบงาน

๔.๑ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

๔.๒ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานผลการดำเนินงานประจำงวดเดือน ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป โดยมีรายละเอียดและเงื่อนไข ดังนี้

๔.๒.๑ การดำเนินการของผู้รับจ้างในการให้บริการ ๙๕ จุดให้บริการ (position) ต่อเดือนตลอดอายุสัญญา หรือตามความจำเป็นของการใช้บริการจริง ในสภาวะการณ์ปกติ ทั้งนี้ ต้องไม่ต่ำกว่าจำนวน ๙๕ (เก้าสิบห้า) จุดให้บริการต่อเดือนตลอดอายุสัญญา

๔.๒.๒ การดำเนินการตามข้อ ๔.๒.๑ กรณีที่เกิดการขัดข้องในการให้บริการ ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ผู้รับจ้างต้องลดค่าจ้างรายเดือนลง ตามจำนวนวันที่ไม่สามารถให้บริการได้ ในอัตรา วันละเท่ากับค่าจ้างรายเดือนหารด้วย ๓๐ (สามสิบ) การไม่สามารถให้บริการในวันใดวันหนึ่งได้เกินกว่า ๑๒ (สิบสอง) ชั่วโมงให้คิดลดค่าจ้างลงในอัตรา ๑ วัน เว้นแต่เหตุสุดวิสัย รวมถึงเหตุการณ์ความไม่สงบ ในประเทศที่คาดว่าจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นภัยอันตรายต่อชีวิตและร่างกาย ทั้งนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบ จากผู้ว่าจ้างก่อน

๔.๓ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบสรุปรายละเอียดการดำเนินการ ผังการเชื่อมต่อข้อมูล ฐานข้อมูล การดำเนินการทั้งหมดตามข้อ ๓.๑ - ๓.๖ แก่ผู้รับจ้างในงานงวดสุดท้ายของสัญญา ข้อมูล ลักษณะที่เป็นฐานข้อมูล ให้จัดส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

๕. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

เป็นนิติบุคคล

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๗. งบประมาณ

ภายในวงเงิน ๙๙,๒๙๗,๐๐๐ บาท (เก้าสิบล้านสองแสนเก้าหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน)

Handwritten signatures and initials: *Wu*, *not*, *not*, *not*, *not*

๘. การเบิกจ่ายเงินล่วงหน้า

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะจ่ายเงินล่วงหน้าร้อยละ ๕๐ ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากที่ได้ลงนามในสัญญาจ้าง

๙. การชำระเงิน

การเบิกจ่ายเงินแบ่งจ่ายเป็น ๑๒ งวด โดยจะชำระเงินเมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานเป็นรายเดือน โดยในแต่ละงวดงาน ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานผลการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓.๑ - ๓.๖ พร้อมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และผ่านการตรวจรับงานจากผู้รับจ้างจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุงานจ้างเรียบร้อยแล้ว

๑๐. ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ทันตามเวลาที่กำหนด และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาว่าจ้าง นับถัดจากวันที่กำหนดส่งมอบพัสดุตามสัญญา

๑๑. ข้อสงวนสิทธิ์

๑๑.๑ บรรดาสิทธิทรัพย์สินทางปัญญาต่างๆ อันเกิดจากงานที่ทำขึ้นนี้ รวมทั้งลิขสิทธิ์ในการสร้างสรรค์ที่ได้ทำขึ้น หรือดัดแปลงจากงานอันมีลิขสิทธิ์เดิม ให้เป็นสิทธิ์ของผู้ว่าจ้างแต่ผู้เดียว

๑๑.๒ การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้จะลงนามผูกพันในสัญญาได้ต่อเมื่อสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้รับจัดสรรเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากสำนักงบประมาณแล้ว สำหรับกรณีที่ไม่ได้รับการจัดสรรเพื่อการจัดทำในครั้งดังกล่าว ส่วนราชการสามารถยกเลิกการจัดทำได้

๑๑.๓ ในกรณีที่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ไม่สามารถดำเนินการจัดจ้างตามเงินงบประมาณที่กำหนดไว้ในราคากลางได้ เนื่องจากการปรับลดของงบประมาณที่ได้รับ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะดำเนินการคำนวณค่าใช้จ่ายลดลงตามจำนวนงานที่จะสามารถจ้างได้จริงจากราคาที่เสนอราคาไว้

๑๒. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๒.๑ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

๑๒.๒ มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของภาครัฐ ซึ่งสามารถนำผลมาวิเคราะห์ และรัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้

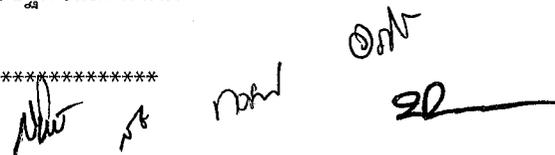
๑๒.๓. หน่วยงานภาครัฐสามารถลดภาระในการจัดหาสถานที่และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนได้

๑๓. เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก

พิจารณาจากคุณภาพและราคา

๑๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



 ๑๓/๕