



ขอบเขตของงาน  
(Terms of Reference: TOR)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน  
(Government Contact Center: GCC 1111)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

โดย  
กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ศศิวิมล

ภัทรา ล้ำเลิศพล

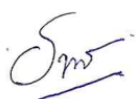
**ขอบเขตของงานการดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government  
Contact Center: GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ ที่อนุมัติให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มอบหมายให้ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารจัดการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้กับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนพร้อมทั้งรับเรื่องราวร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๔๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐทั้งหมด ปัจจุบันข้อมูลที่ดำเนินการให้บริการประกอบด้วยข้อมูลของ ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ ทั้งนี้ นอกจากการเป็นศูนย์กลางบริการด้านข้อมูลแล้ว ในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายให้ประสานงาน และดำเนินการร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ให้เป็นช่องทางหนึ่งของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้ว ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ยังได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ อาทิ การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ภัยพิบัติ การให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกของทางราชการ โครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (โครงการเน็ตประชารัฐ) และในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้รับมอบหมายภารกิจเพิ่มเติมจากศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ให้สำนักนายกรัฐมนตรี และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รับผิดชอบการดำเนินการด้านการชี้แจง และการรับเรื่องราวร้องเรียน โดยให้ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูล COVID-19 นอกจากนี้ GCC 1111 ยังเป็นช่องทางในการติดต่อของศูนย์ประสานงานและแก้ไขปัญหาข่าวปลอม (Anti Fake News Center) และเป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลและรับแจ้งเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) อีกด้วย



ศศิธร






โทรคมนาคม

## ๒. วัตถุประสงค์ของโครงการ

๒.๑ เพื่อสนองตอบนโยบาย Digital government ของรัฐบาล

๒.๒ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐ รวมถึงแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง และให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

๒.๓ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทางมาติดต่อกับส่วนราชการ โดยตรง

๒.๔ เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านการลงทุนที่ซ้ำซ้อนของภาครัฐ

## ๓. ขอบเขตของการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยต้องดำเนินกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจอย่างมีมาตรฐานคุณภาพ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย

### ๓.๑ ด้านรูปแบบการให้บริการ

พัฒนาช่องทางการให้บริการ GCC 1111 เป็นแบบศูนย์รวมช่องทางการสื่อสาร (Omni Channel Contact Center) โดยจัดให้มีการบริการที่หลากหลาย และเชื่อมโยงกันแก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งสามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ โดยให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อยดังนี้

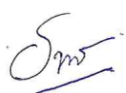
๓.๑.๑ โทรศัพท์ผ่านหมายเลข 1111

- ให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) ซึ่งสามารถรับสายเรียกเข้า (Inbound) และการโทรเรียกออก (Outbound)

- ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR ) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) รองรับผู้รอสายได้ ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย พร้อมกันในเวลาเดียวกัน และมีรายละเอียดอย่างน้อยได้แก่ ผังและขั้นตอนการให้บริการ (Menu Structure & Call flow) การบันทึกเสียง (Audio Text) และจัดให้มีเสียงเพลงรอสายเพื่อเป็นการผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการ

- ใช้เทคโนโลยีที่เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI) ให้สามารถแสดงข้อมูลของผู้ใช้บริการ GCC 1111 บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นพร้อมกับการรับโทรศัพท์ได้ในเวลาเดียวกัน และจัดทำระบบวงจรการเรียกเข้า (Trunk Support) ซึ่งสามารถขยายและรองรับการบริการในอนาคตได้อีกตามความจำเป็นในการใช้งาน

๓.๑.๒ เว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) โดยบริหารจัดการและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ จะต้องให้บริการสนทนาออนไลน์ผ่าน Web Chat ที่หน้าเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) โดยจะต้องรองรับการแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Website) และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น



ศิริวรรณ






วิภาดา

๓.๑.๓ สื่อสังคมออนไลน์ (อย่างน้อยได้แก่ ๑. Facebook ๒. X และ ๓. Instagram) โดยให้บริการข้อมูลในรูปแบบการสนทนาออนไลน์ผ่าน Direct message ของแต่ละแพลตฟอร์ม รวมทั้งจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และให้มีเทคนิคการเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการเชื่อมต่อโดย APIs หรือเทคนิคอื่น

๓.๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) contact\_1111@gcc.go.th

๓.๑.๕ เว็บไซต์ www.pantip.com ในชื่อ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน 1111

### ๓.๒. ด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

๓.๒.๑ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน อย่างน้อยดังนี้ คำถาม – คำตอบที่ให้บริการบ่อย ๆ (Frequently Asked Question : FAQ) แนวคำถาม - คำตอบ (Question and Answer : Q&A) แบบฟอร์มและเอกสารต่าง ๆ รวมทั้ง ข้อมูลการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ข้อมูลที่ตั้งหน่วยงาน ชื่อเว็บไซต์ หน่วยงานในสังกัด และหมายเลขติดต่อ เป็นต้น รวมถึงดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่น่าเชื่อถือ

๓.๒.๒ รวบรวมและบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน อย่างน้อยดังนี้ ข้อมูลคำถาม - คำตอบ ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องร้องเรียน และสถิติการใช้บริการ เพื่อใช้ในการติดตามงาน ประเมินผล และพัฒนาระบบ GCC 1111

๓.๒.๓ ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับแจ้งไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ในแต่ละกระทรวง กรม ตามความจำเป็นที่แต่ละกระทรวง กรม กำหนด เพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้นๆ

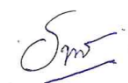
๓.๒.๔ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้แจ้งจัดเตรียมให้ในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ และความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล

๓.๒.๕ ข้อมูลใดๆ ที่ผู้รับแจ้งจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับแจ้งไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่นนอกเหนือจากการแจ้งตามสัญญาณนี้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้แจ้ง

### ๓.๓. ด้านบุคลากร

๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ขั้นต่ำ ๙๕ จุดให้บริการ ตลอดอายุสัญญา เพื่อรองรับการปฏิบัติงานทุกวัน ตลอดเวลา (๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง) โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ในแต่ละวัน ดังนี้

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



ศิริมา






1 กคก ล้งว่ล้ง

|              |                     |                       |
|--------------|---------------------|-----------------------|
| 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 |

การจัดเจ้าหน้าที่ลงเวลาประจำการในแต่ละจุดให้บริการ ให้เป็นหน้าที่การบริหารจัดการของผู้รับจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่าจุดให้บริการที่กำหนด และอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงานหรือที่เกี่ยวข้อง

(๒) พนักงานรับสายสำหรับกรณี สอบถามข้อมูลทั่วไปที่เป็นภาษาไทย 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 ๓.๓.๓ ให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกวัน ตลอดอายุสัญญา



ศศิธร






นายกฯ ลือฉาง

๓.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๓.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยต้องจัดให้มีการติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชน หรือ การประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ เป็นประจำทุกสัปดาห์

๓.๓.๔ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๔ คน ปฏิบัติงานในวันและเวลาทำการราชการ ณ สถานที่ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ตลอดระยะเวลาตามสัญญา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ประสานงานโครงการ GCC 1111 และสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ จัดเตรียมและประสานงานการจัดประชุม และการจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาภายในโครงการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย

๓.๓.๕ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องลงนามในแบบฟอร์มบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non Disclosure Agreement : NDA) และหนังสือยอมรับเงื่อนไขนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ

#### ๓.๔. ด้านการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 อัจฉริยะ

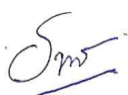
๓.๔.๑ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Voicebot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชนในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center ตลอดอายุสัญญา

๓.๔.๒ ให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot โดยเป็นการให้บริการข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) ตลอดอายุสัญญา

๓.๔.๓ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการระบบ Voicebot และ Chatbot เป็นประจำทุกเดือน โดยนำคำถามที่ bot ไม่สามารถให้บริการได้มาวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำไปจัดทำ Training phrase ในการต่อยอดประสิทธิภาพของระบบและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเป็นการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ) ให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

๓.๔.๔ ให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) โดยกำหนดกรอบเวลาของแผนเป็นระยะ ๓ ปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพัฒนาระบบบริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์
- รายละเอียดและคำอธิบายขอบเขตการพัฒนาระบบฯ
- ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา ทรัพยากรที่ใช้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง และข้อเสนอการบริหารจัดการความเสี่ยง
- วิธีการสื่อสารแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย



ศศิธร






โกศล ล้ำเลิศพล

๓.๔.๕ ขยายขีดความสามารถของระบบสำหรับการให้บริการ GCC1111 แบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เพื่อวิเคราะห์แสดงผล โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) จากสถิติการสอบถามข้อมูลภาครัฐ หรือข้อร้องทุกข์จาก call center ไม่น้อยกว่า ๑๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๗ หน่วยงานนำร่อง (ในปี ๒๕๖๖) และ ๘ หน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุดในลำดับถัดมา พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ดียิ่งขึ้น และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(๑) ระบบจะต้องสามารถรวบรวมเนื้อหา วิเคราะห์ถักถ้อนกรอง จัดหมวดหมู่ และจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่มีความพร้อมในลำดับถัดมา

(๒) ระบบจะต้องสามารถบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

(๓) ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบคำถามได้

(๔) ระบบจะต้องสามารถแสดงผลเนื้อหา ข้อมูล และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบแดชบอร์ด (Dashboard) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนเนื้อหาต่าง ๆ ในการแสดงผลได้ตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ

(๕) ระบบจะต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อป้องกันการรั่วไหล โดยมีเอกสารรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ ISO/IEC 27001 หรือ Certificate อื่น ที่มีมาตรฐานเทียบเท่า

(๖) ระบบจะต้องมีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy) หรือเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๗) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบ Chatbot และ Voicebot ได้

### ๓.๕. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)

๓.๕.๑ ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการประสานงานข้อมูลและการสนับสนุนการตอบข้อมูลเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๕.๒ จัดให้มีกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ GCC 1111 ประจำปี” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) จำนวน ๑ ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน จัดในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด กลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ทั้งนี้ ให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้เข้าร่วมสังเกตการณ์ฯ อย่างน้อย ๑๐ คน โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

(๑) จัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการให้บริการภาครัฐ อย่างน้อย ๑ คน

(๒) จัดเตรียมสถานที่เอกชนที่ใช้สำหรับการจัดสัมมนา



ศิริมา





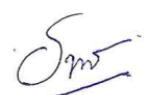

ไพฑูริย์ ลืออิมภัก

- (๓) ประสานงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย
  - (๔) ดำเนินการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์
  - (๕) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน สำหรับวิทยากร ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในสถานที่จัดกิจกรรมหลักและเจ้าหน้าที่
  - (๖) จัดเตรียมวัสดุ เครื่องเขียน และอุปกรณ์ พร้อมเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมใน สถานที่จัดกิจกรรมหลัก
  - (๗) จัดเตรียมพิธีเปิดการจัดกิจกรรมในสถานที่จัดกิจกรรมหลัก หรือ ในรูปแบบออนไลน์ รวมถึง จัดให้มีผู้ดำเนินรายการตลอดการจัดกิจกรรม
  - (๘) จัดทำแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม และทำสรุปผลการประเมินการจัดกิจกรรม
  - (๙) รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางและที่พักของวิทยากร และผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ของ ผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย อย่างน้อย ๑๐ คน ตามระเบียบของทางราชการ สำหรับการจัดกิจกรรม ในส่วนภูมิภาค (เดินทางล่วงหน้า ๑ วัน เพื่อไปเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรม) โดยจัดรถตู้พร้อม น้ำมันเชื้อเพลิงและพนักงานขับรถอย่างน้อย ๒ คัน และค่าโดยสารเครื่องบินให้เป็นชั้นประหยัด (ถ้ามี) เป็นอย่างน้อย
- ทั้งนี้ จะต้องเสนอรายละเอียดการจัดสัมมนาให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน ดำเนินการ

### ๓.๖ ด้านการพัฒนา รูปแบบ คุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

- ๓.๖.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 และรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ รวมถึงแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ (หากมี) แก่ผู้ว่าจ้าง
- ๓.๖.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการ GCC 1111 อย่างมีมาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อ ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากประชาชนได้ โดยมีค่าเฉลี่ยในการรอสาย ไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
- ๓.๖.๓ มีการเปิดบริการใหม่เชิงรุก (New proactive services) เพื่อเพิ่มจำนวนผู้รับบริการอีก ร้อยละ ๓๐ จากปี ๒๕๖๖ โดยให้มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบัน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำมากำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย รวมทั้ง ดำเนินการประสานความร่วมมือเพื่อสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ (ภายใต้ความตกลง ร่วมกัน) โดยการเป็นช่องทางรองรับการให้บริการด้านข้อมูล หรือโครงการภาครัฐที่อยู่ในความสนใจของ ประชาชน ทั้งนี้ ให้ผู้ว่าจ้างให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- เดือนที่ ๑ จัดทำแผนการดำเนินงาน
- เดือนที่ ๑ - ๒ จัดเก็บและวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชนในปัจจุบัน ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย



ศศิธร





 1 ก.ค. ๖๖

- เดือนที่ ๓ กำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลาย และเริ่มให้บริการร่วมกับหน่วยงานความร่วมมือ และจัดส่งผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการของประชาชน

- เดือนที่ ๓ - ๖ พัฒนาการเปิดบริการใหม่เชิงรุกร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เดือนที่ ๗ เริ่มทดลองให้บริการใหม่เชิงรุก

- เดือนที่ ๘ ติดตามประเมินผลการทดลองให้บริการใหม่เชิงรุก และจัดทำข้อเสนอปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ

๓.๖.๔ พัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitalize Data) เผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก/สาธารณะ โดยเป็นข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Data) ที่สามารถเผยแพร่ได้ในศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) โดยข้อมูลที่เผยแพร่อยู่ในรูปแบบไฟล์ที่สามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (Preview) การแสดงข้อมูลด้วยภาพ และ/หรือ เอพีไอ (API) แบบอัตโนมัติให้กับชุดข้อมูลที่เผยแพร่ได้ รวมทั้งการจัดทำเมทาดาตาของข้อมูล ทั้งนี้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๗

๓.๖.๕ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และมีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ GCC 1111 และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีระบบสำรองไฟ และผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ ISO/IEC 27001

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

๓.๖.๗ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ GCC1111 กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

### ๓.๗. ด้านการประชาสัมพันธ์

๓.๗.๑ จัดให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเป็นที่น่าสนใจของประชาชน เพื่อสร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันเวลา โดยการนำข้อมูลการให้บริการของ GCC 1111 ที่ได้จัดเก็บและประมวลผลมาผลิตเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่หลากหลายและทันสมัย และนำเสนอผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อยดังนี้

- ทาง Website: [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)

- ทาง Facebook: GCC1111

- ทาง X: GCC\_1111

- ทาง Instagram: GCC\_1111

- ทาง TikTok



ศศิธร






พิกุล ลีวงศ์

นอกจากนี้ บัญชีสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดที่ให้บริการโดย GCC1111 จะต้องมีความหมายยืนยันตัวตนที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

๓.๗.๒ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) โดยออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีตราสัญลักษณ์หรือภาพหรือลวดลาย ที่เป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 รวมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ

### ๓.๘. ด้านอื่นๆ

๓.๘.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และต้องมีรายละเอียดข้อมูลตามข้อ ๓.๑ ถึง ๓.๘

๓.๘.๒ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 และจัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือนและรายไตรมาส โดยประกอบด้วย ๑) รายงานภาพรวมการให้บริการในรูปแบบของบทสรุปผู้บริหาร และ ๒) รายงานสำหรับการตรวจรับงานซึ่งมีรายละเอียดตามข้อ ๓.๑ - ๓.๘

๓.๘.๓ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผังการดำเนินงาน แผนผังสถาปัตยกรรม ข้อมูลการดำเนินการฐานข้อมูล ตามข้อ ๓.๑ - ๓.๘ ให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือนและเมื่อสิ้นสุดสัญญาในงานงวดสุดท้ายเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเองของผู้ว่าจ้างในอนาคต หรือกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างในอนาคต

### ๔. กำหนดส่งมอบงาน

๔.๑ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งให้เริ่มปฏิบัติงาน

๔.๒ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานผลการดำเนินงานประจำงวดเดือน ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป โดยมีรายละเอียดและเงื่อนไข ดังนี้

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

๔.๒.๒ การดำเนินการตามข้อ ๔.๒.๑ กรณีที่เกิดการขัดข้องในการให้บริการ ไม่ว่าด้วยเหตุใด ผู้รับจ้างต้องลดค่าจ้างรายเดือนลง ตามจำนวนวันที่ไม่สามารถให้บริการได้ ในอัตราวันละเท่ากับค่าจ้างรายเดือนหารด้วย ๓๐ (สามสิบ) การไม่สามารถให้บริการในวันใดวันหนึ่งได้เกินกว่า ๑๒ (สิบสอง) ชั่วโมง ให้คิดลดค่าจ้างลงในอัตรา ๑ วัน เว้นแต่เหตุสุดวิสัย รวมถึงเหตุการณ์ความไม่สงบ ในประเทศที่คาดว่าจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นอันตรายต่อชีวิตและร่างกาย ทั้งนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อน

 ศศิวิมล

## ๕. การเสนอราคา

ผู้เสนอราคาจะต้องจัดส่งแคตตาล็อก และ/หรือ รูปแบบรายการรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์/โปรแกรม และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่จะนำมาให้บริการ เพื่อประกอบการพิจารณา โดยผู้เสนอราคาต้องทำเครื่องหมายของอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้ในแคตตาล็อก พร้อมระบุข้อที่สอดคล้องเหมาะสมกับคุณลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์/โปรแกรม และข้อกำหนดต่าง ๆ โดยผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำตารางเปรียบเทียบ โดยใช้ตัวอย่างแบบฟอร์มตารางการเปรียบเทียบ ดังนี้

| หัวข้อ                               | ข้อกำหนดเฉพาะที่กระทรวงฯ ต้องการ         | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา                           | เอกสารอ้างอิง/เลขที่หน้า                       | เป็นไปตามข้อกำหนด/สูงกว่าข้อกำหนด | ผ่าน/ไม่ผ่าน (สำหรับกระทรวงฯ) | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|----------|
| ระบุหัวข้อให้ตรงกับที่กระทรวงฯ กำหนด | ให้คัดลอกคุณลักษณะเฉพาะที่กระทรวงฯ กำหนด | ให้ระบุรายละเอียดข้อเสนอและข้อเสนอพิเศษ (ถ้ามี) | ให้ระบุหรืออ้างอิงเอกสารในข้อเสนอที่เกี่ยวข้อง |                                   |                               |          |

## ๖. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

เป็นนิติบุคคล

## ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗

## ๘. งบประมาณ

ภายในวงเงิน จำนวนเงิน ๖๖,๖๐๓,๒๐๐ บาท (หกสิบล้านหกแสนสามพันสองร้อยบาทถ้วน)

## ๙. การเบิกจ่ายเงินล่วงหน้า

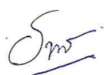
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะจ่ายเงินล่วงหน้าร้อยละ ๔๐ ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากที่ได้ลงนามในสัญญาจ้าง

## ๑๐. การชำระเงิน

การเบิกจ่ายเงินแบ่งจ่ายเป็น ๘ งวด โดยจะชำระเงินเมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานเป็นรายเดือน โดยในแต่ละงวดงาน ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานผลการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามขอบเขตของงาน ข้อ ๓ พร้อมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และผ่านการตรวจรับงานจ้างจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุงานจ้างเรียบร้อยแล้ว

## ๑๑. ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ทันตามเวลาที่กำหนด และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาว่าจ้าง นับถัดจากวันที่กำหนดส่งมอบพัสดุตามสัญญา



ศิริมล






1 กคก ล้างเงิน

## ๑๒. ข้อเสนอแนะ

๑๒.๑ บรรดาสิทธิทรัพย์สินทางปัญญาต่างๆ อันเกิดจากงานที่ทำขึ้นนี้ รวมทั้งลิขสิทธิ์ในการสร้างสรรค์ที่ได้ทำขึ้น หรือดัดแปลงจากงานอันมีลิขสิทธิ์เดิม รวมถึงข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นหรือจัดเก็บในระบบให้เป็นสิทธิของผู้ว่าจ้างแต่ผู้เดียว

๑๒.๒ การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้จะลงนามผูกพันในสัญญาได้ต่อเมื่อสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้รับจัดสรรเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากสำนักงบประมาณแล้ว สำหรับกรณีที่ไม่ได้รับการจัดสรรเพื่อการจัดหาในครั้งดังกล่าว ส่วนราชการสามารถยกเลิกการจัดหาได้

๑๒.๓ ในกรณีที่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ไม่สามารถดำเนินการจัดจ้างได้ทันภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะลดระยะเวลาการจ้างลง และคำนวณค่าจ้างลดลงตามระยะเวลาที่สามารถจ้างได้จริงจากราคาที่ผู้เสนอราคาได้เสนอราคาไว้

## ๑๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๓.๑ นโยบาย Digital government ของรัฐบาลได้รับการขับเคลื่อนทำให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑๓.๒ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐ รวมถึงสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว หลากหลายช่องทาง ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

๑๓.๓ ประชาชนได้รับความสะดวกสบายและประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับส่วนราชการ

๑๓.๔ ภาครัฐสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านการลงทุนที่ซ้ำซ้อนสำหรับบริการ Contact center

## ๑๔. เกณฑ์พิจารณาคัดเลือก

พิจารณาจากเกณฑ์ราคา

## ๑๕. หน่วยงานรับผิดชอบ

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



ศศิธร



ส




พ.ศ. ๒๕๖๗