

ขอบเขตของงาน

การดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๓)

๑. ความเป็นมาของโครงการ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ อนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เดิม) เสนอ และให้ดำเนินการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์บริการประชาชนส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ให้แล้วเสร็จพร้อมให้บริการประชาชน ซึ่งได้เปิดบริการอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เป็นต้นมา

๒. วัตถุประสงค์ของโครงการ

๒.๑ เพื่อสนองต่อนโยบาย e - Government ของรัฐบาล

๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐ รวมถึงแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ได้สะดวก รวดเร็ว

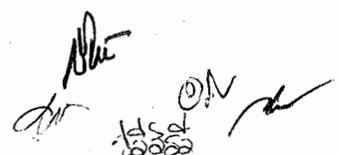
๒.๓ เพื่อให้บริการในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง สามารถรับสายเรียกเข้าและการโทรออก รวมทั้งสามารถโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีพนักงานรับสายให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวัน

๒.๔ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทางมาติดต่อกับส่วนราชการโดยตรง

๒.๕ เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านการลงทุนที่ซ้ำซ้อนของภาครัฐ

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

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


๒๕๖๓

๓.๑ ด้านระบบและอุปกรณ์ สำหรับการให้บริการ

๓.๑.๑ ให้บริการ GCC 1111 เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการ (position) ต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา โดยให้บริการในลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (two way communication) ซึ่งสามารถรับสายเรียกเข้า (Inbound) และการโทรเรียกออก (Outbound)

๓.๑.๒ ให้บริการ GCC 1111 แบบ Omni Channel Contact Center โดยบริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ (Website) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Facebook Twitter www.pantip.com เว็บแชท (Web Chat) ที่หน้าเว็บไซต์ www.gcc.go.th ในรูปแบบ Responsive Website และช่องทาง Facebook Messenger ซึ่งเป็นการให้บริการข้อมูลในรูปแบบการแชทผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook: ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC1111)

๓.๑.๓ ให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) โดยการจัดทำรูปแบบข้อมูลและระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR)

๓.๑.๔ จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GCC 1111 โดยมีการใช้ระบบเพื่อป้องกันผู้บุกรุกข้อมูล (Firewall) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และมีระบบสำรอง Redundancy เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่เกิดเหตุขัดข้องจากระบบ GCC 1111 และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐได้สะดวกรวดเร็ว

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

๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับให้บริการ

๓.๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ระหว่างเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๓)

๓.๒.๒ ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนผ่านพนักงานรับสาย (Agent) ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่อาจดำเนินการให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องจัดให้มีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ ในแต่ละกระทรวง กรม ตามความจำเป็นที่แต่ละกระทรวง กรม กำหนดเพื่อให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเรื่องนั้นๆ

๓.๒.๓ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน

Signature
Signature
 ๒๕๖๓

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) ข้อมูลการติดต่อบุคคลของภาครัฐ (Contact Person Information) ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขติดต่อผู้เชี่ยวชาญ และให้จัดทำรายงานเป็นรายเดือนแจ้งผลการให้บริการต่อผู้ว่าจ้าง

๓.๒.๕ ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน โดยจะจัดทำบันทึกข้อมูล การโทรเข้า การโทรออก ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องร้องเรียน และสถิติการสอบถามข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามงาน ประเมินผล และเพื่อพัฒนาระบบ GCC 1111

๓.๒.๖ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ในฐานะข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

๓.๒.๗ ข้อมูลใดๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานะข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๓.๒.๘ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานะข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดการข้อมูลจากผู้ว่าจ้าง และผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ได้รวบรวมจากส่วนงานทุกระดับ ซึ่งได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัย และส่งมอบมาเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ประกอบกับสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เข้าในระบบเพื่อใช้ในการให้บริการ

๓.๒.๙ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ

๓.๓ ด้านบุคลากร

๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสายไม่น้อยกว่า ๙๕ จุดให้บริการต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา

๓.๓.๒ จัดให้มีผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 เพื่อทำหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับข้อมูล กับผู้ว่าจ้างและผู้ประสานงานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๓ ดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ที่มีมาตรฐานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ดังนี้

(๑) ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าไม่เกิน ๓๐ วินาที

(๒) ร้อยละการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๓.๔ ติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นระยะ เช่น ประชุมพนักงานรับสายก่อนให้บริการ

๓.๔ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111)

จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) โดยเน้นการปฏิบัติงานร่วมกัน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ อย่างน้อย 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 ๒๕๖๓

๓.๖ ยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ)

๓.๖.๑ การใช้เทคโนโลยี Voice bot มาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) อย่างน้อย Virtual Agent Call Center ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓.๖.๒ ให้บริการ Chatbot พร้อมให้บริการข้อมูลทุกกระทรวง และให้นำเทคโนโลยี Voice bot มาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) อย่างน้อย Virtual Agent Call Center ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓.๖.๓ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน

๔. กำหนดส่งมอบงาน

๔.๑ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๓) ภายในวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๖๓

๔.๒ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานผลการดำเนินงานประจำงวดเดือน ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป โดยมีรายละเอียดและเงื่อนไข ดังนี้

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

๔.๒.๒ การดำเนินการตามข้อ ๔.๒.๑ กรณีที่เกิดการขัดข้องในการให้บริการไม่ว่าด้วยเหตุใด ผู้รับจ้างต้องลดค่าจ้างรายเดือนลง ตามจำนวนวันที่ไม่สามารถให้บริการได้ ในอัตราวันละเท่ากับค่าจ้างรายเดือนหารด้วย ๓๐ (สามสิบ) การไม่สามารถให้บริการในวันใดวันหนึ่งได้เกินกว่า ๑๒ (สิบสอง) ชั่วโมงให้คิดลดค่าจ้างลงในอัตรา ๑ วัน เว้นแต่เหตุสุดวิสัย รวมถึงเหตุการณ์ความไม่สงบในประเทศที่คาดว่าจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นอันตรายต่อชีวิตและร่างกาย ทั้งนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อน

๕. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มตั้งแต่ ๑ เมษายน ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๗. งบประมาณ

ภายในวงเงิน ๕๔,๒๖๖,๓๐๐ บาท (ห้าสิบล้านสองแสนหกหมื่นหกพันสามร้อยบาทถ้วน)

๘. การชำระเงิน

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แบ่งการเบิกจ่ายเงินเป็น ๖ งวด โดยจะชำระเมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบเอกสารรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน และใบแจ้งค่าใช้จ่ายพร้อมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องครบถ้วน และผ่านการตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว

๙. ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ทันตามเวลาที่กำหนด และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาว่าจ้าง นับถัดจากวันที่กำหนดส่งมอบพัสดุตามสัญญา

๑๐. ข้อสงวนสิทธิ์

บรรดาสีทธิทรัพย์สินทางปัญญาต่างๆ อันเกิดจากงานที่ทำขึ้นนี้ รวมทั้งลิขสิทธิ์ในการสร้างสรรค์ที่ได้ทำขึ้น หรือดัดแปลงจากงานอันมีลิขสิทธิ์เดิม ให้เป็นสิทธิ์ของผู้ว่าจ้างแต่ผู้เดียว

๑๑. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๑.๑ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

๑๑.๒ มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของภาครัฐ ซึ่งสามารถนำผลมาวิเคราะห์ และรัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้

๑๑.๓. หน่วยงานภาครัฐสามารถลดภาระในการจัดหาสถานที่และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนได้

(Handwritten signatures and initials)

๑๒. เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก

พิจารณาจากคุณภาพและราคา

๑๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

[Handwritten signatures and initials]