

**ขอบเขตของงาน**  
**การดำเนินการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน**  
**(Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

\*\*\*\*\*

**๑. ความเป็นมาของโครงการ**

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ อนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เดิม) เสนอ และให้ดำเนินการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์บริการประชาชนส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ให้แล้วเสร็จพร้อมให้บริการประชาชน ซึ่งได้เปิดบริการอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๗ เป็นต้นมา

**๒. วัตถุประสงค์ของโครงการ**

๒.๑ เพื่อสนองตอบนโยบาย 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 ช่องทางโทรสาร เว็บไซต์ (Website) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) รวมถึงช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter เป็นต้น โดยสามารถผสมผสานการติดต่อของประชาชนที่ใช้บริการทุกช่องทางเข้าด้วยกัน ให้เป็น Omni Channel Contact Center เพื่อให้เห็นข้อมูลของประชาชนเป็นภาพเดียวและการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะติดต่อผ่านช่องทางใดก็ตามโดยมีรายละเอียดการดำเนินการ 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)



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 ดูแลและบำรุงรักษาระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลาโดยในกรณีการดูแลบำรุงรักษานั้น ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด

## ๓.๒ ด้านข้อมูลสำหรับให้บริการ

๓.๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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

๓.๒.๓ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการ GCC 1111 ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน

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 ทำการตรวจสอบพร้อมบันทึกข้อมูลการใช้บริการของประชาชน โดยจะจัดทำบันทึกข้อมูล การโทรเข้า การโทรออก ประเภทเรื่องที่สอบถาม ประเภทเรื่องร้องเรียน และสถิติการสอบถามข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามงาน ประเมินผล และเพื่อพัฒนาระบบ GCC 1111



๓.๒.๖ การใส่หรือบรรจุข้อมูลนอกเหนือจากที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมไว้ในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องตรวจสอบดูแลมิให้ข้อมูลดังกล่าวมีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมายหรือขัดต่อ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ

๓.๒.๗ ข้อมูลใดๆ ที่ผู้รับจ้างจัดใส่ หรือบรรจุในฐานข้อมูล ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิ นำไปใช้ประโยชน์อื่น นอกเหนือจากการจ้างตามสัญญา เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๓.๒.๘ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อ สถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดการข้อมูลจากผู้ว่าจ้าง และผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 ได้รวบรวม จากส่วนงานทุกระดับ ซึ่งได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัย และส่งมอบมาเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ประกอบกับสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เข้าในระบบเพื่อใช้ในการให้บริการ

๓.๒.๙ ดำเนินการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ

### ๓.๓ ด้านบุคลากร

๓.๓.๑ จัดให้มีพนักงานรับสายไม่น้อยกว่า ๔๕ จุดให้บริการต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา

๓.๓.๒ จัดให้มีผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน เกี่ยวกับข้อมูล กับผู้ว่าจ้างและผู้ประสานงานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๓ ดำเนินการปรับปรุงรายชื่อผู้ประสานงานโครงการศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้เป็นปัจจุบัน

๓.๓.๔ ดำเนินการให้บริการ GCC 1111 ที่มีมาตรฐานการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร เพื่อตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ดังนี้

(๑) ค่าเฉลี่ยเวลาในการรับสายเรียกเข้าไม่เกิน ๓๐ วินาที

(๒) ร้อยละการให้บริการสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓.๓.๕ จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่พนักงาน รับสาย อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๓.๓.๖ ติดตามทบทวนการให้บริการแก่ประชาชนเป็นระยะ เช่น ประชุม พนักงานรับสายก่อนให้บริการ

๓.๔ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111)

จัดให้มีการประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันระหว่าง หน่วยงานภาครัฐ และศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) โดยเน้นการปฏิบัติงานร่วมกัน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ อย่างน้อย ๑ ครั้ง ทั้งนี้ ให้จัดทำแผนการจัด ประชุมสัมมนาฯ เสนอให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ

### ๓.๕ ด้านอื่นๆ

๓.๕.๑ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ GCC 1111 พร้อมส่งมอบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้าง

๓.๕.๒ ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC 1111) ตลอดจนข้อมูลข่าวสารของภาครัฐที่สำคัญผ่านช่องทางต่างๆ อย่างต่อเนื่อง



๓.๕.๓ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ GCC 1111 เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บริการของชาวต่างชาติ

๓.๕.๔ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) รายไตรมาสของปีงบประมาณ ๒๕๖๔

### ๓.๖ ยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111 อัจฉริยะ)

๓.๖.๑ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Voicebot ในการต่อยอดความสามารถในการเรียนรู้ พร้อมทั้งสามารถให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ในการตอบคำถามผ่านทาง Call Center

๓.๖.๒ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการระบบ Chatbot พร้อมทั้งให้บริการข้อมูลทุกกระทรวงเพื่อยกระดับการให้บริการระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) ในการตอบคำถามผ่านทางเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th)

๓.๖.๓ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ [www.gcc.go.th](http://www.gcc.go.th) โดยจัดให้มีระบบการค้นหาข้อมูล (Search Engine) สำหรับงานบริการประชาชน โดยเรียงลำดับผลการค้นหาที่ใกล้เคียงคำสำคัญ (Keyword) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

๓.๖.๔ จัดทำรายงานการประเมินผลการทดสอบการยกระดับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111 อัจฉริยะ) จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายไตรมาส

๓.๖.๕ รายงานสรุปผลการให้บริการ GCC1111 อัจฉริยะ ในเรื่องสถิติการรับสาย สถิติการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข จัดส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายเดือน

### ๔. กำหนดส่งมอบงาน

๔.๑ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ภายในวันที่ ๑๕ ตุลาคม 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 กรณีที่เกิดการขัดข้องในการให้บริการ ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ผู้รับจ้างต้องลดค่าจ้างรายเดือนลง ตามจำนวนวันที่ไม่สามารถให้บริการได้ ในอัตราวันละเท่ากับค่าจ้างรายเดือนหารด้วย ๓๐ (สามสิบ) การไม่สามารถให้บริการในวันใดวันหนึ่งได้เกินกว่า ๑๒ (สิบสอง) ชั่วโมงให้คิดลดค่าจ้างลงในอัตรา ๑ วัน เว้นแต่เหตุสุดวิสัย รวมถึงเหตุการณ์ความไม่สงบในประเทศที่คาดว่าจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นภัยอันตรายต่อชีวิตและร่างกาย ทั้งนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อน

### ๕. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล

### ๖. ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

  
ปวีร์ธ  ๑๗

**๗. งบประมาณ**

ภายในวงเงิน ๑๐๘,๗๕๔,๘๐๐ บาท (หนึ่งร้อยแปดล้านเจ็ดแสนห้าหมื่นสี่พันแปดร้อยบาทถ้วน)

**๘. การเบิกจ่ายเงินล่วงหน้า**

สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะจ่ายเงินล่วงหน้าร้อยละ ๕๐ ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากที่ได้ลงนามในสัญญาจ้าง

**๙. การชำระเงิน**

การเบิกจ่ายเงินแบ่งจ่ายเป็น ๑๒ งวด หลังจากหักเงินล่วงหน้าแล้ว โดยจะชำระเมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบเอกสารรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน และใบแจ้งค่าใช้จ่าย พร้อมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องครบถ้วน และผ่านการตรวจรับงานจ้างจากคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างเรียบร้อยแล้ว

**๑๐. ค่าปรับ**

หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบพัสดุได้ทันตามเวลาที่กำหนด และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาว่าจ้างนับถัดจากวันที่กำหนดส่งมอบพัสดุตามสัญญา

**๑๑. ข้อสงวนสิทธิ์**

๘.๑ บรรดาสิทธิทรัพย์สินทางปัญญาต่างๆ อันเกิดจากงานที่ทำขึ้นนี้ รวมทั้งลิขสิทธิ์ในการสร้างสรรค์ที่ได้ทำขึ้น หรือดัดแปลงจากงานอันมีลิขสิทธิ์เดิม ให้เป็นสิทธิ์ของผู้ว่าจ้างแต่ผู้เดียว

๘.๒ การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้จะลงนามผูกพันในสัญญาได้ต่อเมื่อสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้รับจัดสรรเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากสำนักงบประมาณแล้ว สำหรับกรณีที่ไม่ได้รับการจัดสรรเพื่อการจัดหาในครั้งดังกล่าว ส่วนราชการสามารถยกเลิกการจัดหาได้

๘.๓ ในกรณีที่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ไม่สามารถดำเนินการจัดจ้างตามเงินงบประมาณที่กำหนดไว้ในราคากลางได้ เนื่องจากการปรับลดของงบประมาณที่ได้รับ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะดำเนินการคำนวณค่าใช้จ่ายลดลงตามจำนวนงานที่จะสามารถจ้างได้จริงจากราคาที่เสนอราคาไว้

**๑๒. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

๑๒.๑ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

๑๒.๒ มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของภาครัฐ ซึ่งสามารถนำผลมาวิเคราะห์ และรัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้

๑๒.๓. หน่วยงานภาครัฐสามารถลดภาระในการจัดหาสถานที่และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนได้

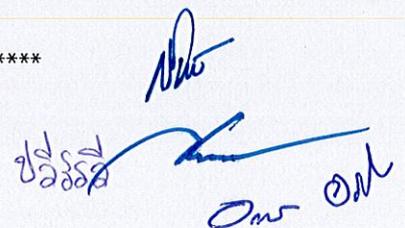
**๑๓. เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก**

พิจารณาจากคุณภาพและราคา

**๑๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

\*\*\*\*\*


  
 ๒๕๖๕
   
 ๐๗ ๐๗