



คู่มือการใช้งาน ระบบ Live Chat สำหรับผู้ใช้งาน

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้าง
และการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง
กุมภาพันธ์ 2564

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
วัตถุประสงค์	1
การถาม – ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบ Live Chat	2
1. ถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง โดยบันทึกการให้ผู้ใช้และรหัสผ่าน	2
2. ถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างโดยผ่านหน้าเว็บไซต์ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	6

บทนำ (Introduction)

กรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-Government Procurement : e-GP) เพื่อรองรับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้งานระบบ e-GP ทั้งสิ้น 538,113 ราย ประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ 238,016 ราย และผู้ค้ากับภาครัฐ จำนวน 300,097 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563) เมื่อมีการใช้งานระบบ e-GP เป็นจำนวนมาก จึงทำให้มีการติดต่อกับกรมบัญชีกลางเป็นจำนวนมากเพื่อสอบถามข้อมูลรวมถึงแจ้งปัญหาในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางระบบ e-GP โดยติดต่อทางโทรศัพท์, Facebook, e-mail หรือติดต่อที่กรมบัญชีกลางโดยตรง ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ทันเวลา ก่อให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อหารือต่าง ๆ ดังนั้น กรมบัญชีกลางจึงพิจารณาหาวิธีการที่จะสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานและตอบข้อหารือต่าง ๆ ได้รวดเร็วและทันเวลา โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการให้บริการแก่หน่วยงานของรัฐและผู้ค้ากับภาครัฐให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การสอบถามข้อมูล การรับแจ้งปัญหาและการแก้ปัญหา และตอบข้อหารือเกี่ยวกับระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง ฯ ผ่านระบบ e-GP เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานของรัฐและผู้ค้ากับภาครัฐ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารในการบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์(e-GP) กับทางหน่วยงานของรัฐและผู้ค้ากับภาครัฐให้เพียงพอ ถูกต้อง และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้ผู้แจ้งปัญหาสามารถดำเนินการจัดทำแบบแจ้งปัญหาการใช้งานติดตามความคืบหน้า และผลการแก้ไขปัญหาได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อให้กรมบัญชีกลางมีรายงานแสดงสถิติในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสอบถามและการแจ้งปัญหาการใช้งานในระบบ e-GP และกำหนดแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ
4. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลางในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและผู้ค้ากับภาครัฐ

ขั้นตอนการถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบ Live Chat

เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารในการบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์(e-GP) กับหน่วยงานของรัฐ และผู้ค้ากับภาครัฐให้เพียงพอ ถูกต้อง และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น กรมบัญชีกลางจึงได้จัดทำระบบ Live Chat สำหรับถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ และผู้ค้ากับภาครัฐได้ใช้งาน โดยสามารถดำเนินการได้ 2 กรณี ดังนี้

1. ถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง โดยบันทึกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน
2. ถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างโดยผ่านหน้าเว็บไซต์ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

1. ถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง โดยบันทึกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

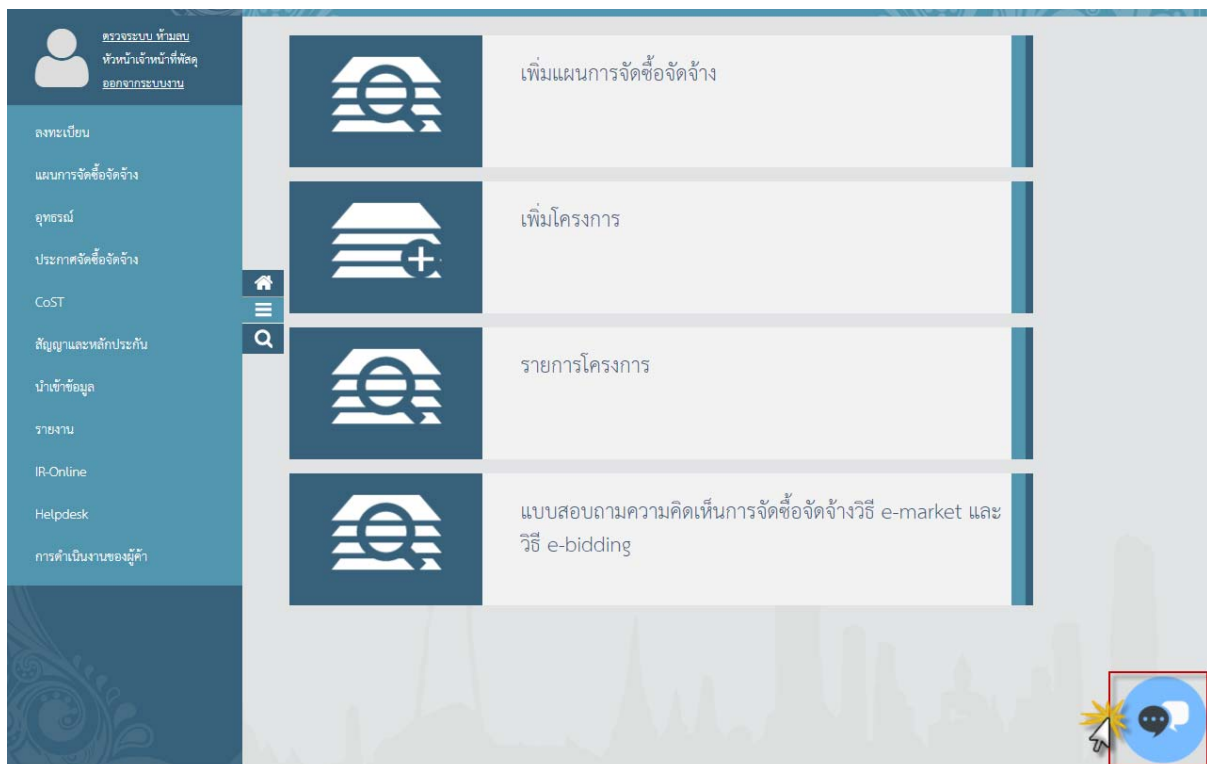
1. เข้าสู่เว็บไซต์ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (www.gprocurement.go.th) บันทึกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน แล้วคลิกปุ่ม **เข้าสู่ระบบ** ดังรูปที่ 1

รูปที่ 1 หน้าจอ “ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ”

2. หากผู้ใช้งานต้องการสอบถามข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง สามารถคลิกที่ไอคอน

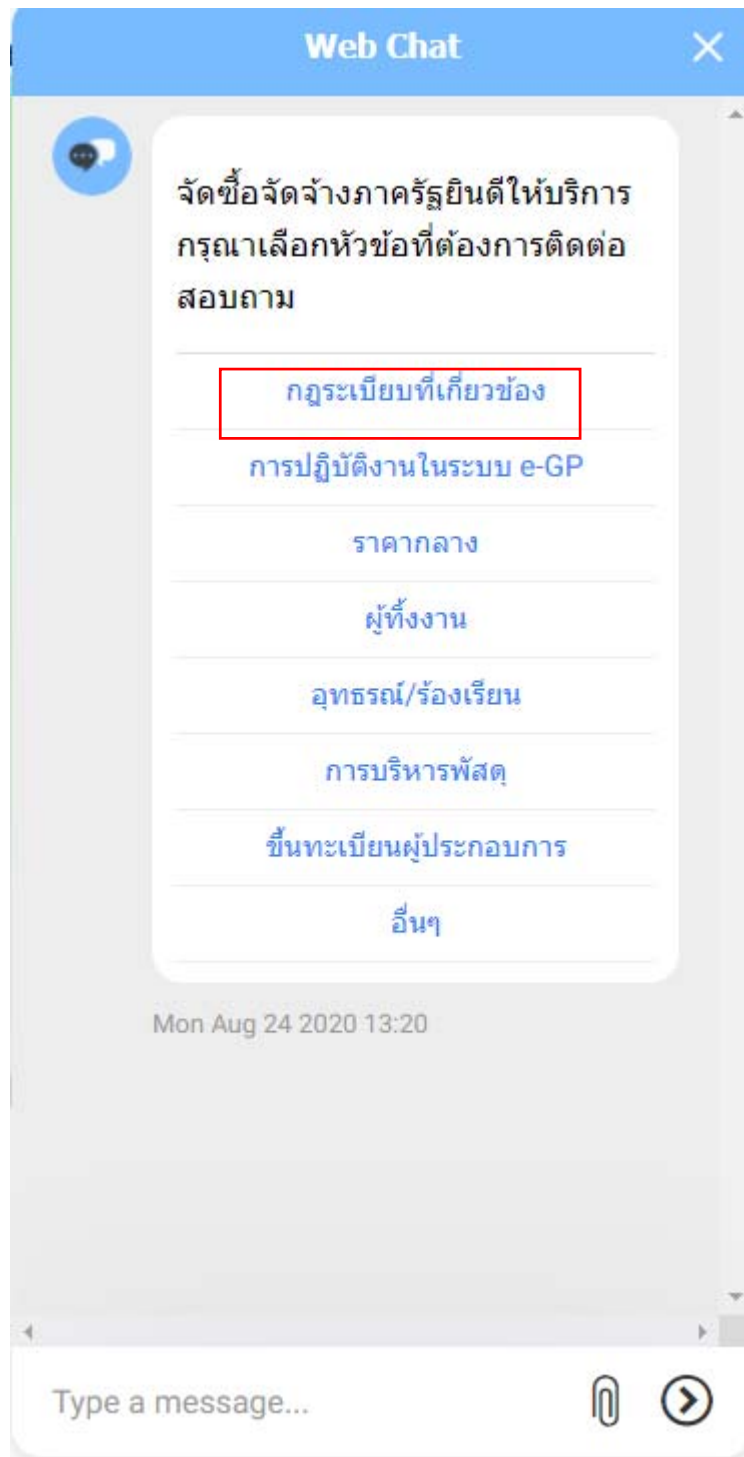


ดังรูปที่ 2



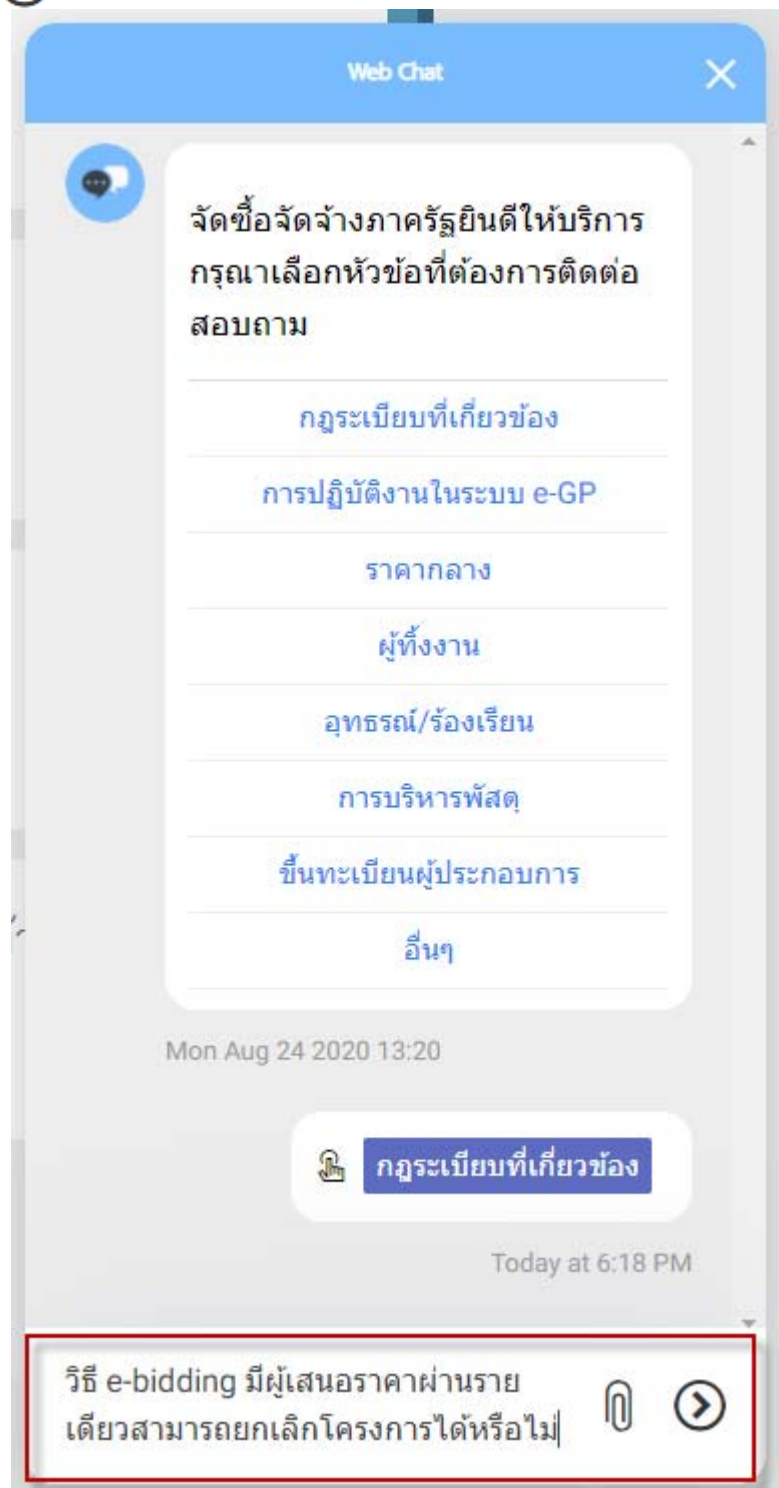
รูปที่ 2 หน้าจอ “เมนูหลัก”

3. เมื่อผู้ใช้งานเข้าระบบ Live Chat ระบบจะแสดงหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม ให้ผู้ใช้งานเลือกหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม ตัวอย่างรูปที่ 3 ผู้ใช้งานเลือกหัวข้อ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 3 หน้าจอแสดงหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม

4. ผู้ใช้งานบันทึกรายละเอียดที่ต้องการสอบถาม โดยสามารถแนบเอกสาร โดยคลิกปุ่ม  หลังจากนั้นก็คลิกปุ่ม 



รูปที่ 4 หน้าจอ ระบบ Live Chat “กรณีผู้ใช้งานสอบถามรายละเอียด”

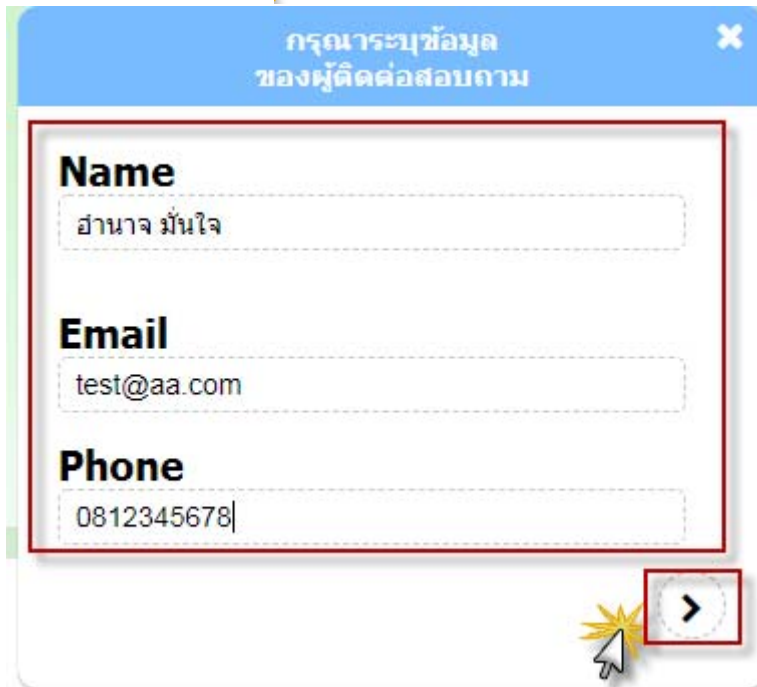
2. ถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างโดยผ่านหน้าเว็บไซต์ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. เข้าสู่เว็บไซต์ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (www.gprocurement.go.th) แล้วคลิกปุ่ม ดังรูปที่ 1



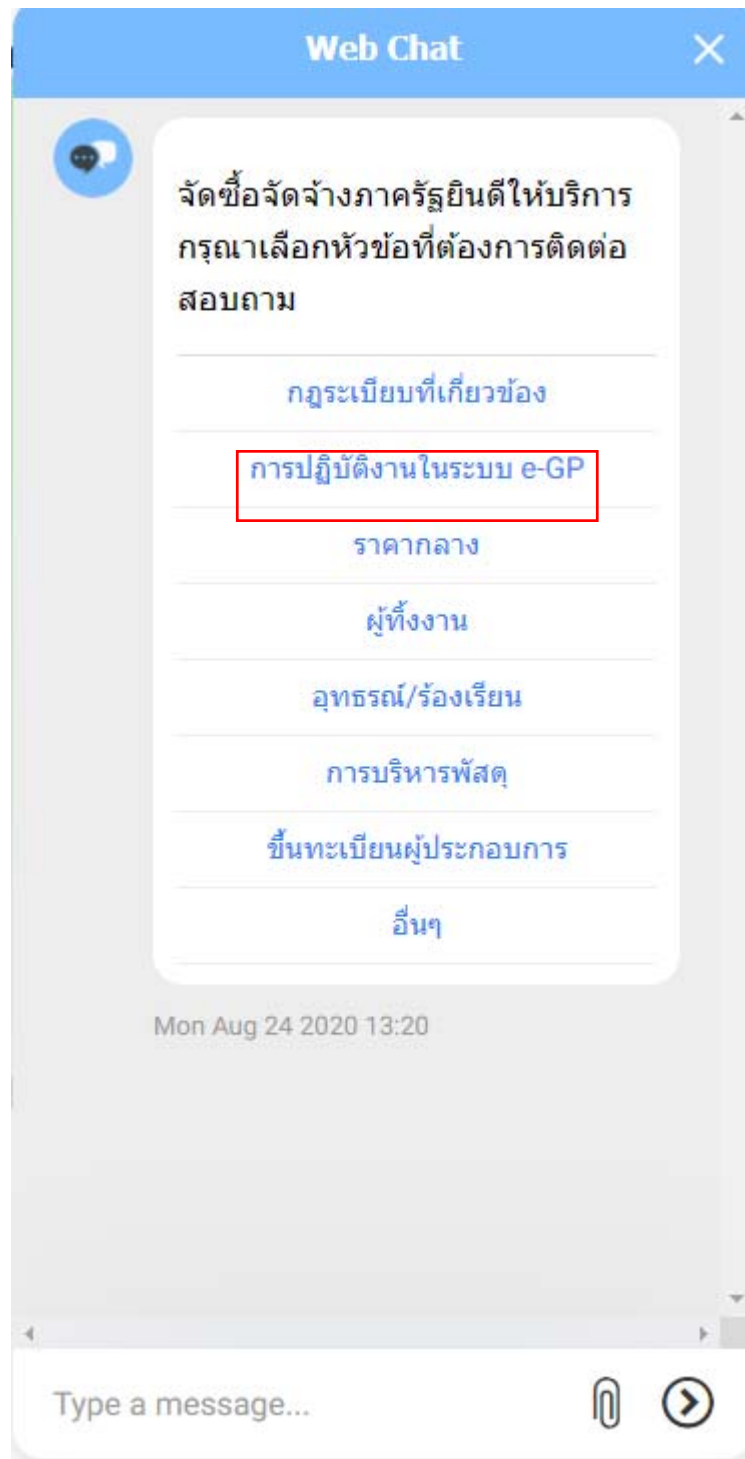
รูปที่ 1 หน้าจอ “ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ”

2. ระบบจะแสดงหน้าจอ “กรณารับข้อมูลของผู้ติดต่อสอบถาม” ให้ผู้ใช้งานบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อสอบถาม หลังจากนั้น กดปุ่ม  ดังรูปที่ 2



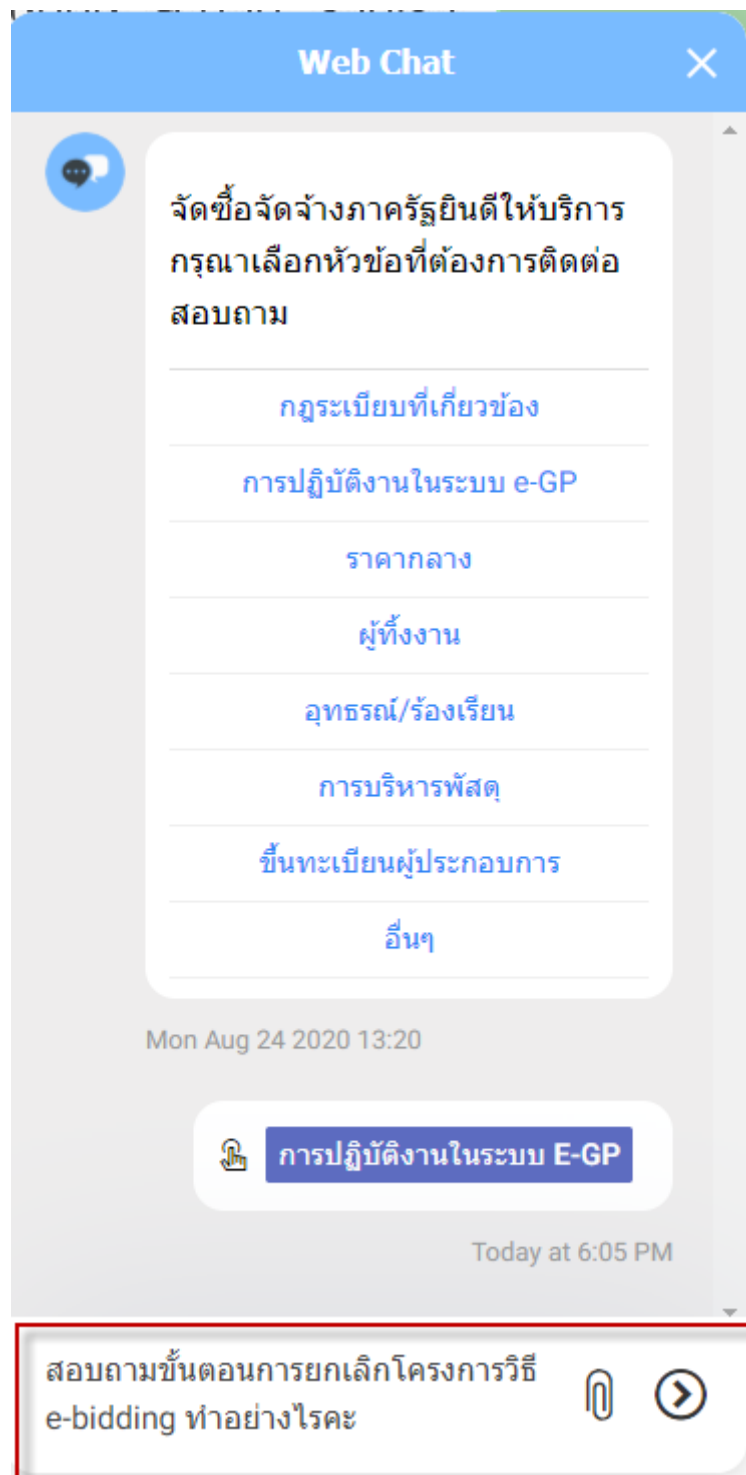
รูปที่ 2 หน้าจอ “กรณารับข้อมูลของผู้ติดต่อสอบถาม”

3. ระบบจะแสดงหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม ให้ผู้ใช้งานเลือกหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม ตัวอย่างรูปที่ 3 ผู้ใช้งานเลือกหัวข้อ การปฏิบัติงานในระบบ e-GP



รูปที่ 3 หน้าจอแสดงหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม

4. ผู้ใช้งานบันทึกรายละเอียดที่ต้องการสอบถาม โดยสามารถแนบเอกสาร โดยคลิกปุ่ม   หลังจากนั้นก็คลิกปุ่ม 



รูปที่ 4 หน้าจอ ระบบ Live Chat “กรณีผู้ใช้งานสอบถามรายละเอียด”