

# คู่มือการใช้งาน ระบบ Live Chat สำหรับผู้ใช้งาน

กลุ่มงานพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กุมภาพันธ์ 2564

## สารบัญ

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

#### บทน้ำ (Introduction)

กรมบัญซีกลางได้พัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (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 จึงทำให้มีการติดต่อกับกรมบัญซีกลางเป็นจำนวนมากเพื่อสอบถามข้อมูลรวมถึงแจ้งปัญหา ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางระบบ e-GP โดยติดต่อทางโทรศัพท์, Facebook, e-mail หรือติดต่อ ที่กรมบัญซีกลางโดยตรง ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ทันเวลา ก่อให้เกิดความ ล่าซ้าในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อหารือต่าง ๆ ดังนั้น กรมบัญชีกลางจึงพิจารณาหาวิธีการที่จะสามารถแก้ไข ปัญหาการใช้งานและตอบข้อหารือต่าง ๆ ได้รวดเร็วและทันเวลา โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือ สนับสนุนการให้บริการแก่หน่วยงานของรัฐและผู้ค้ากับภาครัฐให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การสอบถามข้อมูล การรับแจ้งปัญหาและการแก้ปัญหา และตอบปัญหาข้อหารือ เกี่ยวกับระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง ๆ ผ่านระบบ e-GP เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสารแก่หน่วยงานของรัฐและผู้ค้ากับภาครัฐ เพื่อให้การแก้ไขบิญหาที่เกิดขึ้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์

 เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารในการบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำแก้ปัญหา และ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์(e-GP) กับทางหน่วยงานของรัฐ และผู้ค้ากับภาครัฐให้เพียงพอ ถูกต้อง และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อให้ผู้แจ้งปัญหาสามารถดำเนินการจัดทำแบบแจ้งปัญหาการใช้งานติดตามความ
 คืบหน้า และผลการแก้ไขปัญหาได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

 เพื่อให้กรมบัญชีกลางมีรายงานแสดงสถิติในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสอบถาม และการแจ้งปัญหาการใช้งานในระบบ e-GP และกำหนดแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ

 เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลางในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและผู้ค้า กับภาครัฐ

#### ์ ขั้นตอนการถาม – ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบ Live Chat

เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารในการบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำแก้ปัญหา และ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์(e-GP) กับ หน่วยงานของรัฐ และผู้ค้ากับภาครัฐให้เพียงพอ ถูกต้อง และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น กรมบัญชีกลางจึงได้จัดทำ ระบบ Live Chat สำหรับถาม – ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ และผู้ค้ากับภาครัฐ ได้ใช้งาน โดยสามารถดำเนินการได้ 2 กรณี ดังนี้

1. ถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง โดยบันทึกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน

2. ถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างโดยผ่านหน้าเว็บไซต์ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

**1. ถาม - ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง โดยบันทึกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน** มีขั้นตอนการ

ดำเนินการ ดังนี้

1. เข้าสู่เว็บไซต์ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (www.gprocurement.go.th) บันทึก

รหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน แล้วคลิกปุ่ม	ເข້າສູ່รະບບ	ดังรูปที่ 1		
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ Thai Government Procurement				
🖷 หน้าหลัก กฎ/ระเบียบ/มติ ครม./หนังสือเวียน	ข้อมูลผู้บริหารและคณะกรร	มการ หลักสูตรฝึกอ	บรม CoST Thailan	i
ช่องทางการติดต่อ				
กฏ/ระเบียบ/มติ ครม./หนังสือ ฮานทั้งหมด เวียนล่าสุด	ค้นหาประกาศจัด 	ชื่อจัดจ้าง	เข้าสู่ระบบเพื่ ชื่อผู้ใช้งาน :	อการใช้งาน รหัสผ่าน :
ค้นหา กฏ/ระเบียบ/มติ ตรม./หนังสือเรียนสำสุด Q	<b>ประเภทประกาศ</b> : - เสือกประเภทประกาศ -	~		ลืมรหัสย่าน ?
<ul> <li>⊢ คนทาเดวยเสขาทนงลอ</li> <li>การอนุมัติยกเว้นการปฏิบัติตามระเบียบ</li> </ul>	หน่วยงาน :		🕼 ลงทะเบียนได้ที่ นี่	เข้าสู่ระบบ
กระทรวงการคลงวาดวยการจดซอจดจางและ <b>ก.ย.</b> การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และซ้อม	จังหวัด :		📢 มีอะไรใหม่	ช อ่านทั้งหมด
27 ขอเชิญบันทึกข้อมูลสินค้าในระบบ e-catalog ส.ค.	-เลอกจงหวด- ค้นหา Q	จันหาขั้นสูง <b>Q</b>	<ul> <li>ประกาศกรมบัญชีย</li> <li>โหม่</li> <li>ผ่านการตรวจสอบ</li> <li>ทั่ว</li> <li>ต้องห้ามของผู้ประ</li> </ul>	าลาง เรื่อง รายชื่อผู้ที่ คุณสมบัติและลักษณะ กอบการงานก่อสร้างที่มี
14 การเตรียมการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและ แ.ค. การบริหารพัสดุ ภาครัฐ พ.ศ. 2560	Isroogau		ก.ย. โครงสร้างรหัสสินศ วา (UNSPSC)	า้หรือบริการ
	ערגשוווגנס		из я.я. • О	

รูปที่ 1 หน้าจอ "ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ"



### 2. หากผู้ใช้งานต้องการสอบถามข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง สามารถคลิกที่ไอคอน



รูปที่ 2 หน้าจอ "เมนูหลัก"

ดังรูปที่ 2

 เมื่อผู้ใช้งานเข้าระบบ Live Chat ระบบจะแสดงหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม ให้ผู้ใช้งานเลือกหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม ตัวอย่างรูปที่ 3 ผู้ใช้งานเลือกหัวข้อ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

	Web Chat	×
•	จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐยินดีให้บริการ กรุณาเลือกหัวข้อที่ต้องการติดต่อ สอบถาม	*
	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	
	การปฏิบัติงานในระบบ e-GP	
	ราคากลาง	
	ผู้ทิ้งงาน	
	อุทธรณ์/ร้องเรียน	
	การบริหารพัสดุ	
	ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ	
	อื่นๆ	
	Mon Aug 24 2020 13:20	
4		× F
Type	a message	۲

รูปที่ 3 หน้าจอแสดงหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม



4. ผู้ใช้งานบันทึกรายละเอียดที่ต้องการสอบถาม โดยสามารถแนบเอกสาร โดยคลิกปุ่ม N

รูปที่ 4 หน้าจอ ระบบ Live Chat "กรณีผู้ใช้งานสอบถามรายละเอียด"

กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กรมบัญชีกลาง

 2. ถาม – ตอบ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างโดยผ่านหน้าเว็บไซต์ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

แล้วคลิกปุ่ม 💿 ดังรูปที่ 1		
← → C ▲ Not secure   gprocurement.go.th/new_index.htr	nl	<b>~</b> ☆ 🚺 :
ช่องทางการติดต่อ		
กฏ/ระเบียบ/มติ ครม./หนังสือ ฮานทั้งหมด เวียนล่าสด	ค้นหาประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	เข้าสู่ระบบเพื่อการใช้งาน
<ul> <li>ดันหา กอู/ระเบียบ/มติ ครม./หนังสือเวียนสาสุด</li> <li>Q</li> <li>ดันหาด้วยเลขที่หนังสือ</li> <li>09</li> <li>แจ้งการใช้งาน "รายงานข้อมูลการจัดซ็อ</li> </ul>	ประเภทประกาศ : - เสือกประเภทประกาศ - ✓ หน่วยงาน :	ชื่อผู้ใช้งาน : รหัสต่าน : 
<ul> <li>เวขภัณฑ์ยา" ของหน่วยงานมาครัฐ</li> <li>เวขภัณฑ์ยา" ของหน่วยงานของรัฐของผู้ ประกอบการงานก่อสร้างที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับ กรมบัญชิกลาง และการกำหนดคุณสมบัติผู้มี</li> <li>การประกาศรายชื่อผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่ มลิทธิเป็นผู้ขึ้นข้อแสนอต่อหน่วยงานของรัฐ ครั้งที่ 1/2563</li> </ul>	จังหวัด : -เลือกจังหวัด- ✓ ค้นหา Q ค้นหาขั้นสูง Q ประกาศวันนั้	<ul> <li>เรา มีอะไรใหม่ อำนทั้งหมด</li> <li>กรมบัญชิกลางออกแกณฑ์การใช้ราคาน้ำมัน ในการคำนวณราคากลางงานก่อสร้างของ หน่วยงานของรัฐ</li> <li>พ.</li> <li>Youtube ว 467 ข้อมความเข้าใจแนวทาง การจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการ คลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร</li> </ul>
คันหา :	ศันหาข้อมูลที่ต้องการ 🗆 ค้นหาด้วยเลขที่หนังสือ	
	🗠 แนวทางการเตรียมการจัดชื่อจัดจ้างภาค :	รหัสต่าง ๆ

รูปที่ 1 หน้าจอ "ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ"

 ระบบจะแสดงหน้าจอ "กรุณาระบุข้อมูลของผู้ติดต่อสอบถาม" ให้ผู้ใช้งานบันทึก ข้อมูลผู้ติดต่อสอบถาม หลังจากนั้น กดปุ่ม 
 ดังรูปที่ 2

Name	
อำนาจ มั่นใจ	]
Email	
test@aa.com	
Phone	
0812345678	

รูปที่ 2 หน้าจอ "กรุณาระบุข้อมูลของผู้ติดต่อสอบถาม"

 ระบบจะแสดงหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม ให้ผู้ใช้งานเลือกหัวข้อที่ต้องการติดต่อ สอบถาม ตัวอย่างรูปที่ 3 ผู้ใช้งานเลือกหัวข้อ การปฏิบัติงานในระบบ e-GP

	Web Chat	×
•	จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐยินดีให้บริการ กรุณาเลือกหัวข้อที่ต้องการติดต่อ สอบถาม	
	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	
	การปฏิบัติงานในระบบ e-GP	
	ราคากลาง	
	ผู้ทิ้งงาน	
	อุทธรณ์/ร้องเรียน	
	การบริหารพัสดุ	
	ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ	
	อื่นๆ	
	Mon Aug 24 2020 13:20	
4		÷.
Туре а	a message 🔘	${igstackappa}$

รูปที่ 3 หน้าจอแสดงหัวข้อที่ต้องการติดต่อสอบถาม

4. ผู้ใช้งานบันทึกรายละเอียดที่ต้องการสอบถาม โดยสามารถแนบเอกสาร โดยคลิกปุ่ม 🏾 🌔

หลังจากนั้นคลิกปุ่ม 🕥

	Web Chat	×
•	จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐยินดีให้บริการ กรุณาเลือกหัวข้อที่ต้องการติดต่อ สอบถาม	•
	กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	
	การปฏิบัติงานในระบบ e-GP	
	ราคากลาง	
	ผู้ทิ้งงาน	
	อุทธรณ์/ร้องเรียน	
	การบริหารพัสดุ	
	ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ	
	อื่นๆ	
I	Mon Aug 24 2020 13:20	
	鳻 การปฏิบัดิงานในระบบ E-GP	
	Today at 6:05 P	M
สอบถาม e-biddir	มขั้นตอนการยกเลิกโครงการวิธี าg ทำอย่างไรคะ	>

รูปที่ 4 หน้าจอ ระบบ Live Chat "กรณีผู้ใช้งานสอบถามรายละเอียด"