

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ....จ้างผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)..
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.....
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร52,800,000..... บาท
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ 15 กันยายน 2569
 เป็นเงิน 52,785,000..... บาท ราคา/หน่วย (ถ้ามี)
 บาท
5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
 - 5.1บริษัท เรียวล์ สมาร์ท จำกัด (มหาชน).....
 - 5.2บริษัท วิลแดน โคอะลิชั่น จำกัด (สำนักงานใหญ่).....
 - 5.3บริษัท ไวซ์ แวรี่ จำกัด (สำนักงานใหญ่).....
6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
 - 6.1นางสาวประภารัตน์ ไชยยศ.....
 - 6.2นางสาววิวัจน์ สุดเขต.....
 - 6.3นางสาวกัญจน์รัตน์ บุตรประเสริฐ.....

	ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)		จำนวน	๓๔ หน้า
	เรื่อง	จ้างผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)		
	จัดทำโดย	ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน ๑๒๑๒	วันที่จัดทำ	ก.ย. ๖๙

๑. ความเป็นมา

ปัจจุบันสถานการณ์โลกได้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินกิจกรรมของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ปรับเปลี่ยนไปสู่การทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงได้ผลักดันนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครอบคลุม โดยยังคงคำนึงถึงมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลเป็นสำคัญ

เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ "สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล" ในส่วนของการแก้ไขปัญหาการซื้อขายทางออนไลน์ผ่านศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA จึงได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ปฏิบัติการประสานงาน และให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ตลอดจนข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎหมายดิจิทัล โดยมีภารกิจหลัก ดังนี้

๑. ช่วยคัดกรอง วิเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในเรื่องร้องเรียนออนไลน์ โดยเฉพาะ "ปัญหาที่มีความซับซ้อน" ซึ่งบางเรื่องมีความจำเป็นต้องบูรณาการและส่งต่อให้หลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันแก้ไข เช่น ดำรวจไซเบอร์ ธนาคาร หรือหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะด้าน ร่วมมือกันแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนไม่ต้องสับสนและติดต่อหลายที่
๒. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนและดูแลผู้ประกอบการออนไลน์ที่ประสบปัญหาจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างครอบคลุมทุกมิติ ซึ่งมีความแตกต่างจากหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ที่มีขอบเขตการกำกับดูแลเฉพาะผู้บริโภคและมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะด้าน

๓. การเป็นช่องทางกลางในการรับเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการของแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตลอดจนตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

จึงมีความจำเป็นต้องจัดหาผู้ให้บริการที่มีความชำนาญประสบการณ์อันยาวนาน และมีความพร้อมในการพัฒนาระบบ Call Center แบบครบวงจร ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำไปสู่การปกป้องสิทธิของผู้บริโภค สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการทำธุรกรรมออนไลน์ เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงบริบทของการกำกับดูแลและส่งเสริมการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ พัฒนาช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA ได้อย่างราบรื่น ทั้งการแจ้งเรื่องร้องเรียน การขอคำปรึกษา หรือการรับข้อมูลที่ต้องการ และพร้อมรองรับการขยายตัวของบริการในอนาคต เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการแจ้งเหตุและร้องเรียน รวมถึงได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้อง จากจุดที่ให้บริการเพียงจุดเดียว และสามารถรองรับการขยายการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข่าวสาร และบริการภาครัฐ รวมถึง เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว

๒.๓ นำเทคโนโลยี AI มาช่วยยกระดับการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

๒.๔ เพื่อนำข้อมูลข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เชิงลึก ในการค้นหาโอกาสและกำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งใช้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ ขยายขีดความสามารถและมาตรฐานการบริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA เพื่อให้ศูนย์ฯ สามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและรักษาคุณภาพการให้บริการในระดับสูงได้ตลอดเวลา รวมถึงการทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ และประสานงานกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว

๓. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างทำงานที่จ้างในครั้ง

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๖ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๗ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ วันยื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการยื่นข้อเสนอครั้งนี้

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

๓.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องยื่นรายการแสดงการเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตของงานที่ สพรอ. ต้องการ กับรายละเอียดขอบเขตของงานที่เสนอว่าตรงกันหรือไม่ หากรายละเอียดขอบเขตของงานในเอกสารขัดแย้งกันเอง สพรอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาในส่วนที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ สพรอ.

๔. ขอบเขตของงาน

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาช่องทางการติดต่อศูนย์ฯ 1212 ETDA ให้เป็นช่องทางการสื่อสารและบริการผู้ใช้บริการที่หลากหลาย (Omni Channel) ผสานรวมช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างไร้รอยต่อเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านช่องทางที่ตนเองสะดวก ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ หรือโซเชียลมีเดีย สามารถเชื่อมต่อถึงกันเป็นหนึ่งเดียวและให้บริการได้ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ติดต่อได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยดำเนินการกิจกรรมประกอบด้วย

๔.๑ จัดทำกรอบการดำเนินการ

๔.๑.๑ ศึกษารายละเอียดของกระบวนการทำงานของศูนย์ฯ 1212 ETDA ในปัจจุบัน เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน (Work Flow) ที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของศูนย์ฯ 1212 ETDA ที่ครอบคลุม

กระบวนการทำงานตามขอบเขตงานในปัจจุบัน รวมไปถึงกระบวนการทำงานสำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ และจัดเตรียมข้อมูลประกอบการให้บริการ เช่น แนวทางคำพูด (Script) แนวทางคำถาม - คำตอบ ในการตอบข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมตามขอบเขตของการให้บริการของศูนย์บริการตามที่ สพอ. กำหนด

๔.๑.๒ ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ร่างกฎหมายลำดับรองหรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการสำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์เพื่อจัดเตรียมความพร้อมและรายละเอียดในการดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์

๔.๑.๓ ศึกษาวิเคราะห์ และออกแบบรูปแบบการให้บริการระบบงาน และออกแบบระบบสำหรับการตรวจสอบ ระบบสำหรับการประเมินผล รูปแบบของรายงานสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพอ.

๔.๑.๔ ศึกษาวิเคราะห์ และออกแบบระบบการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA รวมไปถึงสำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพอ. ก่อน

๔.๑.๕ จัดทำและออกแบบในรายละเอียด (Detail Design) ครอบคลุมทั้ง กระบวนการทำงาน กำหนดวิธีการทำข้อมูลให้ทันสมัย (Data Updating) เพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง

๔.๑.๖ ออกแบบกระบวนการของระบบเชื่อมโยงข้อมูล ให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สพอ. กำหนด

๔.๑.๗ นำเสนอแผนรองรับพร้อมวิธีการแก้ไขกรณีมีเหตุการณ์วิกฤตฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ภัยการเมือง การชุมนุมเรียกร้องของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ โดยจะต้องแก้ไขระบบให้ใช้ได้เมื่อเหตุการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ

๔.๑.๘ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน อย่างน้อยดังนี้

- คู่มือการปฏิบัติงาน และกระบวนการทำงาน (Workflow) ของศูนย์ 1212 ETDA ที่ครอบคลุมทุกขอบเขตการให้บริการในปัจจุบัน พร้อมทั้งสามารถพัฒนาเพื่อรองรับขอบเขตการให้บริการอื่น ๆ ได้ในอนาคต
- แนวคำถาม คำตอบ (Q&A)
- แบบฟอร์มการรับเรื่องหรือส่งต่อเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ จะต้องดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

๔.๒ จัดทำบริการด้านระบบโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๑ จัดทำและให้บริการระบบเพื่อสนับสนุนการสื่อสารและจัดการปัญหาออนไลน์ ประกอบด้วย

๔.๒.๑.๑ ระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System)

๔.๒.๑.๒ ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) สำหรับผู้ให้บริการตามที่ สฟธอ. กำหนด เช่น หน่วยงานภาครัฐ ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์

๔.๒.๒ จัดเตรียมคู่สายโทรศัพท์ และหมายเลขโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา โดยมีคู่สายสำรองที่สามารถใช้งานทดแทนกันได้

๔.๒.๓ จัดเตรียมระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานศูนย์ฯ 1212 ETDA พร้อมบริการดูแลระบบตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นอย่างน้อย ดังนี้

- ระบบตู้สาขาโทรศัพท์ (IP: Private Automatic Branch exchange: IP: PABX)
- ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution: ACD)
- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับโทรศัพท์ (Computer telephony Integration: CTI)
- ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR)
- ระบบบันทึกข้อมูลการให้บริการทั้งข้อมูลและเสียง (Voice and Screen Recording)
- ระบบตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ (Quality Control and Monitoring System)
- ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management: CRM) สำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent)
- ระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Management System) โดย สฟธอ. สามารถเข้าถึงรายงานทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา
- ระบบสำรองไฟฟ้า (UPS and Power Generator)
- ระบบรายงาน (Reporting System)
- ระบบการบริหารจัดการตอบกลับบนช่องทางโซเชียลมีเดีย (Social Engagement) และรองรับการใช้งานบนแอปพลิเคชันทั้ง iOS และ Android

๔.๒.๔ รองรับการให้บริการทุกประเภทเรื่องสอดคล้องตามภารกิจของศูนย์ฯ 1212 ETDA ปัจจุบันและประเภทเรื่องอื่น ๆ ในอนาคต สามารถเชื่อมต่อบริการ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สพรอ.กำหนด เช่น การขยายขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน การขยายหน่วยงานความร่วมมือตาม พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔.๒.๕ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับแจ้งผ่านศูนย์ฯ 1212 ETDA เพื่อศึกษาพฤติกรรม แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ลักษณะของรูปแบบภัยออนไลน์ เช่น การซื้อบริการหรือผลิตภัณฑ์ออนไลน์ ประเภทธุรกรรมที่ใช้ ที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตเพื่อระบุ Customer Insight ภัยออนไลน์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA

๔.๒.๖ จัดทำรายงานสรุปสำหรับการนำเสนอข้อมูล โดยสามารถแสดงรูปแบบ Interactive Dashboard ได้ สามารถดูข้อมูลในแบบภาพรวมและแบบเจาะลึก (Drill Down) ตามข้อมูลที่ได้จัดสร้างไว้ได้ แบบ Real Time

๔.๒.๗ ผู้รับจ้างจัดเตรียมระบบการโทรออกอัตโนมัติ เพื่อใช้ในการโทรออกตามช่วงเวลาที่ได้มีการวิเคราะห์ หรือตั้งเวลาไว้ เช่น ใช้ในการโทรแจ้งผลผู้ร้อง การโทรออกเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์ฯ 1212 ETDA

๔.๒.๘ จัดทำกระบวนการการดำเนินการสำหรับการรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลแต่ละราย รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อจัดเตรียมความพร้อม การประสานงาน และรายละเอียดในการดำเนินการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

๔.๒.๙ จัดเตรียมระบบให้มีฟังก์ชันที่รองรับและสามารถเชื่อมโยงได้กับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น การยืนยันตัวตนผ่าน ThaiID กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

๔.๒.๑๐ ระบบการใช้งานต้องมีการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication - MFA) สำหรับระบบหรือแอปพลิเคชันที่เปิดให้บุคคลภายนอกหรือสาธารณะเข้าใช้งาน (Public-facing Systems/Applications) จะต้องมีการบังคับใช้กลไกการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication - MFA) สำหรับการเข้าถึงระบบทุกครั้ง

๔.๒.๑๑ ระบบต้องมีกลไกการจัดการช่วงเวลาการใช้งานของผู้ใช้ (Session Management) เพื่อควบคุมความปลอดภัยในการเข้าถึง โดยระบบจะต้องกำหนดให้เซสชัน (Session) ของผู้ใช้งานสิ้นสุดลงโดยอัตโนมัติ เมื่อไม่มีการใช้งานตามระยะเวลาตามที่กำหนด เพื่อป้องกันการเข้าถึงระบบโดยไม่ได้รับอนุญาตในกรณีที่ผู้ใช้ไม่ได้ออกจากระบบ

๔.๒.๑๒ ผู้รับจ้างต้องออกแบบระบบให้มีการเข้ารหัสข้อมูลสำคัญ (Sensitive Data Encryption) เพื่อรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality) และป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยมีข้อกำหนดขั้นต่ำดังนี้

(๑) ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล (Database) ในส่วนที่เป็น sensitive data จะต้องถูกเข้ารหัสด้วยมาตรฐานสากล AES (Advanced Encryption Standard) ที่ระดับ ๒๕๖ บิต (AES-256) พร้อมทั้งมีระบบบริหารจัดการกุญแจเข้ารหัส (Key Management System) ที่มีความมั่นคงปลอดภัย

(๒) ข้อมูลทั้งหมดที่ส่งผ่านเครือข่าย ทั้งระหว่างผู้ใช้งานกับระบบหรือระหว่างระบบกับระบบ จะต้องได้รับการเข้ารหัสด้วยโปรโตคอล TLS (Transport Layer Security) เวอร์ชัน ๑.๒ ขึ้นไป

๔.๒.๑๓ บริการพร้อมด้วยระบบที่นำเสนอ ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัย และการกำหนดสิทธิใช้งานของระบบ (Security) การถ่ายเทข้อมูล และการสำเนา (Backup & Recovery)

๔.๒.๑๔ บริการพร้อมด้วยระบบที่นำเสนอ จะต้องให้บริการได้หลายช่องทางและเชื่อมต่อกับช่องทางเหล่านั้นได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ อีเมล Website Chatbot เป็นต้น

๔.๒.๑๕ มีการตรวจสอบประสิทธิภาพในการให้บริการของ พนักงานรับสาย พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) กับการตอบรับของผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานดูแลลูกค้า ได้เอียงกับผู้ใช้บริการ ไม่รับสาย ให้บริการช้า เป็นต้น

๔.๒.๑๖ จัดทำระบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการศูนย์ฯ 1212 ETDA โดยให้ผู้ใช้บริการให้คะแนนผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) โดยกดให้คะแนนตามความพึงพอใจก่อนวางสาย (Post Call IVR)

๔.๒.๑๗ สามารถติดตามงานหลังจากพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) รับสายจากผู้ใช้บริการแล้วและสามารถตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถานะของเรื่องได้

๔.๒.๑๘ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมระบบสำรองไฟของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ไว้ในกรณีฉุกเฉิน โดยระบบนี้สามารถใช้งานได้ทันทีหลังจากที่ระบบไฟฟ้าไม่สามารถใช้งานได้ หากเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น ไฟฟ้าดับมีการใช้ไฟสำรอง ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ สฟธอ. ทราบทุกครั้ง

๔.๒.๑๙ สามารถเก็บข้อมูลและไฟล์แนบ โดยแยกตามประเภทข้อมูลเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล หลักฐานการชำระเงิน ช่องทางการชำระเงิน เป็นต้น

๔.๒.๒๐ ต้องสามารถให้บริการตอบสนองประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากผู้ติดต่อได้ โดยมีค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔.๒.๒๑ สามารถสนับสนุนการติดตามงานหลังจากที่เรื่องร้องเรียนได้รับการรับเรื่อง โดยสามารถตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถานะของเรื่องได้

๔.๒.๒๒ มีบริการรองรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Line Official สำหรับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) โดยต้องมีฟังก์ชันการใช้งานดังต่อไปนี้

- บริการ Premium ID โล่เขียว และประเภทบัญชีพรีเมียม (Premium Account)
- สามารถเพิ่มเพื่อนใน Line OA ได้แบบไม่จำกัดจำนวน (Unlimited Friends)
- สามารถแสดงรายการและค้นหาได้ (Listed & Searchable)
- Line OA จะต้องสามารถส่งข้อความหรือรูปภาพได้จำนวน ๖ ครั้ง/เดือน
- สามารถสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ ได้
- Line OA ต้องสามารถนำเข้า และส่งออกไฟล์ได้ (CSV File Import & Export)
- สามารถสร้างเมนูด้านล่างของจอหน้าวางแทนแบนเนอร์ของโทรศัพท์ โดยใช้แบนเนอร์ (Banner) หรือปุ่มต่าง ๆ ให้ผู้ใช้งานเข้ามากดได้ (Rich Menu)
- สามารถส่งข้อความแบบรายบุคคล โดยรองรับจำนวนข้อความได้ ไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ ข้อความต่อเดือน
- User Segmentation by filter: สามารถจัดกลุ่มและสามารถจำแนกกลุ่ม Line User ที่ติดตาม เพื่อจัดทำ Segmentation ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ
- Chat Tag: สามารถจัดกลุ่มผู้ใช้บริการได้ ตัวอย่างเช่น สอบถามข้อมูล อยู่ระหว่างรอเอกสาร จัดส่งเอกสารแล้ว เป็นต้น
- Interactive Dashboard: ผู้รับจ้างต้องดูข้อมูลและสรุปการใช้งาน ข้อมูล Line User ที่ติดตาม โดยจะมีข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานะ Line User ที่ติดตาม รวมถึงข้อมูลพฤติกรรมการ Click ของ Line User ที่ติดตามได้
- Interactive Dashboard: ผู้รับจ้างต้องวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปการใช้งานข้อมูลในเชิงภูมิศาสตร์ของผู้ใช้บริการ เช่น ภูมิภาค จังหวัด ได้
- Questionnaire: สามารถสร้าง Questionnaire เพื่อเก็บข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ กับ Line User ได้ เช่น การพิมพ์เพื่อตอบคำถาม คำตอบคำถามแบบมีตัวเลือก หรือ การแสดงรูปภาพให้ผู้ใช้งานเลือกคำตอบ
- Link Campaign: สามารถ track พฤติกรรมการ Click ของ Line User ที่ติดตามเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพของ Content ที่โพสต์สำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถเลือก Content ให้ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมายหรือ Line User มากยิ่งขึ้น
- มีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ผ่านช่องทาง Line
- สามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ ตามที่ สฟธอ. เห็นชอบ
- ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ผ่านช่องทาง Line

- ผู้รับจ้างต้อง ตั้งค่า และสามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม ลบ แก้ไข) Keyword Auto Response with BCMR (Keyword+) : การตั้งข้อความตอบกลับอัตโนมัติโดยอ้างอิงจาก Keyword ที่ Line User พิมพ์ไว้ใน Line OA เพื่อช่วยให้สามารถสร้างการตั้งข้อความตอบกลับอัตโนมัติล่วงหน้าสำหรับคำถามที่พบบ่อย (Frequently Asked Question)
- Admin Authorization Management: สามารถบริหารจัดการสิทธิการใช้งานของ Admin ผู้ดูแล ในกรณีที่มีมากกว่า ๑ คน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้ดูแล โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละประเภท
- Line OA ต้องสามารถเชื่อมต่อ API กับระบบ CRM ของ Call Center

เมื่อครบกำหนดระยะเวลาสัญญาจ้างโครงการฯ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการคืนสิทธิ์ของแอดมินผู้ดูแลบัญชีทางการ 1212 ETDA เพื่อให้ทาง สฟธอ. เป็นเจ้าของบัญชีไลน์ทางการแต่เพียงผู้เดียว

๔.๓ การดำเนินงานด้านบุคลากร

ผู้รับจ้างต้องจัดหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานตามที่ สฟธอ. กำหนดดังนี้

๔.๓.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดหาผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จำนวน ๑ คน

(๑) บริหารจัดการและกำกับดูแลให้การทำงานของทีมงานเป็นไปตามแผนงาน ขอบเขต และเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงประสานงานกับทีมงานและ Admin ผู้ดูแลระบบ ตลอดระยะเวลาโครงการ

(๒) เป็น Key Contact Point ในการทำงานร่วมกับ สฟธอ.

๔.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดหาผู้จัดการ (Manager) ที่เป็นผู้ดูแลศูนย์ฯ 1212 ETDA จำนวน ๑ คน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

คุณสมบัติของผู้จัดการ (Manager) จำนวน ๑ คน

- (๑) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือสูงกว่า
- (๒) มีประสบการณ์ในการบริหารงาน Call Center อย่างน้อย ๕ ปี
- (๓) มีความทักษะความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ และการแก้ปัญหาเป็นอย่างดี
- (๔) มีทักษะการบริหารจัดการ และการสื่อสารที่ดี

๔.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องจัดหาพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) พร้อมหัวหน้างาน (Supervisor) และสามารถปฏิบัติงานได้ ๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้บริการผู้ติดต่อได้ทุกช่องทางที่ สฟธอ. กำหนด เช่น Inbound, Outbound, Social Media, Chatbot, Line OA, Monitoring ระบบ Social Listening และบริการต่าง ๆ ของ สฟธอ. โดยบริหารจัดการจำนวนพนักงานฯ ให้สอดคล้องกับปริมาณสายในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งผู้รับจ้างต้องส่งแผนการจัดจำนวนพนักงานตามกะแก่ สฟธอ. โดยมีพนักงานฯ

ให้บริการไม่น้อยกว่า ๔๐ ที่นั่ง และสามารถมีการเปลี่ยนจำนวนที่นั่งในช่วงมีการจัดกิจกรรม (Campaign) ที่ต้องได้รับสายมากเป็นพิเศษ ซึ่ง สฟธอ. จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๒ วันทำการ

ทั้งนี้ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) จะต้องผ่านการฝึกอบรม ให้มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ไขปัญหา สามารถให้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ดี รวมถึงได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์ดีขึ้นไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ของ สฟธอ. สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือเข้าสังเกตการณ์ได้ตามความเหมาะสม

คุณสมบัติของพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent)

- (๑) วุฒิมัธยมศึกษาขั้นต้นระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- (๒) มีประสบการณ์ทำงาน หรือผ่านการฝึกอบรมด้านงานบริการ ด้านการสื่อสาร หรือด้านการประชาสัมพันธ์
- (๓) มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีความอดทน และทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่และสร้างความประทับใจที่ดีให้กับศูนย์ฯ 1212 ETDA

คุณสมบัติของหัวหน้างาน (Supervisor)

- (๑) วุฒิมัธยมศึกษาขั้นต้นระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- (๒) มีประสบการณ์ในงาน Call Center อย่างน้อย ๓ ปี
- (๓) ผ่านการทดสอบการรับเข้าทำงานจากผู้รับจ้าง
- (๔) ใ้รับรองในการเข้าร่วมการอบรมด้านการบริหารจัดการงานและคน (Management Skill) หรือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

๔.๓.๔ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทุกช่องทางตามที่ สฟธอ. กำหนดในเบื้องต้น ดังนี้

๔.๓.๔.๑ สอบถามรายละเอียดของเรื่อง ข้อมูลผู้แจ้งเรื่องตามระบบที่จัดเตรียมไว้สามารถตอบข้อซักถาม ตามแนวคำถาม คำตอบ (Q&A) ที่กำหนดไว้บันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการแจ้งมา หากต้องส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งรายละเอียดไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องครบถ้วนด้วยระบบ Ticket ในการส่งเรื่องและติดตามงาน

๔.๓.๔.๒ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงสถานะของเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๔.๓ การโทรออก (Outbound) เพื่อแจ้งประสานข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ ตามที่กำหนดรูปแบบกิจกรรม เป็นต้น

๔.๓.๔.๔ ดำเนินการจัดส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Soft Copy) และเอกสารสิ่งพิมพ์ (Hard Copy) ไปยังหน่วยงานตามที่ สพอ. กำหนด

๔.๓.๔.๕ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องสามารถโอนสายไปยังพนักงานหน่วยงานที่ดูแลเรื่องที่ได้รับผิดชอบ และทำการประชุม ๓ สายได้

๔.๓.๔.๖ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) สามารถเข้ามา สนทนา และรับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อจากระบบ Chatbot และ Line OA ได้ ในกรณี Chatbot และ Line OA ไม่สามารถตอบข้อซักถามของผู้ร้องได้ หรือผู้ร้องต้องการติดต่อพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent)

๔.๓.๔.๗ พนักงานห้ามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการนี้ เล่นเกม เปิดเว็บไซต์ หรือทำงานอื่น ยกเว้นงานที่เกี่ยวข้องกับของเขตการให้บริการ รวมทั้ง ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือในเรื่องส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ระหว่างการปฏิบัติงาน

๔.๓.๔.๘ ห้ามมิให้พนักงานคัดลอก ทำสำเนา หรือนำข้อมูลใด ๆ ออกไปภายนอกศูนย์ฯ 1212 ETDA โดยเด็ดขาด

๔.๓.๔.๙ ผู้รับจ้างต้องจัดทำระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ในการให้บริการลูกค้า โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพอ.

๔.๓.๕ จัดเตรียมทีมงานเฉพาะด้านการจัดเตรียมเนื้อหาข้อมูล (Content Team) ในการบริหารจัดการข้อมูล (Knowledge Base) ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สะดวกในการค้นหาความรวดเร็วในการตอบคำถาม และจัดเก็บเพื่อเป็น Knowledge Management (KM) ในการนำมาพัฒนาการให้บริการ และเป็นประโยชน์ให้ สพอ. นำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น กรณีศึกษาของเรื่องร้องเรียนรูปแบบต่าง ๆ แนวทางการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนแต่ละกรณี แนวทางการตอบคำถามต่อผู้ร้องเรียนในแต่ละกรณี การจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนที่น่าสนใจ หรือข้อมูลอื่นใดที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ เป็นต้น

๔.๓.๖ จัดทำรายการคำถามและคำตอบของผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน (Call Center) ที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งหมดของศูนย์ ฯ และมีการปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะกับการให้บริการอยู่เสมอ

๔.๓.๗ ผู้รับจ้างต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อน ไม่ส่งผลให้การดำเนินงานของ สพอ. ล่าช้า เช่น การทำหนังสือในกรณีต่าง ๆ รวมถึงสามารถปฏิบัติตามนโยบายของ สพอ. กำหนด และตามคำขอของ สพอ. ได้อย่างรวดเร็ว ทันที

๔.๓.๘ จัดกิจกรรมฝึกอบรมพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง ตลอดระยะเวลาของโครงการ เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับสาย เช่น ความรู้พื้นฐานในงานบริการ Call Center (Service Mind & Telephone Skill) เทคนิคการรับเรื่องร้องเรียนและบริการในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก (Complaint Handling) article ทักษะที่เกี่ยวข้องกับพระราชกฤษฎีกาการประกอบ

ธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ความรู้หรือเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการใช้หรือการโต้ตอบกับระบบ Chatbot ระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System) และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) สำหรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์และหน่วยงานภายนอก เพื่อพัฒนาทักษะการใช้งานระบบและความรู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเนื้อหาอื่น ๆ ตามที่ สพอ. เห็นชอบ โดยเจ้าหน้าที่ สพอ. สามารถเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวได้

๔.๓.๙ ผู้รับจ้างต้องจัดหาและบริหารจัดการบุคลากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของระบบ Chatbot ระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System) และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) สำหรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์และหน่วยงานภายนอก โดยบุคลากรที่จัดหาจะต้องผ่านการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถในระบบที่รับผิดชอบ และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์ดีขึ้นไป

๔.๓.๑๐ ผู้รับจ้างต้องสามารถจัดสรรพนักงานมาปฏิบัติงานสนับสนุนงานตามที่ สพอ. กำหนด โดยต้องสามารถทำงานได้เสมือนหนึ่งที่ปฏิบัติงานหลัก กรณี สพอ. มีนโยบายหรือการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

๔.๔ การดำเนินงานด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

ผู้รับจ้างต้องจัดทำฐานข้อมูล รายงานสถิติ ดังนี้

๔.๔.๑ รายงานสถิติการให้บริการในรูปแบบรายงานสำเร็จรูป เช่น Dashboard สถานะของการให้บริการ และสถิติที่จำเป็นในการพัฒนาการให้บริการ โดย สพอ. สามารถเข้าถึงรายงานทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา (สพอ. สามารถขอปรับรูปแบบของรายงานได้ตามความเหมาะสม) การเข้าถึงรายงานแบ่งตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้และที่แตกต่างกันได้ โดยผ่านความเห็นชอบของ สพอ. และดำเนินการจัดส่งเป็นรายงานการปฏิบัติงานรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน ซึ่งต้องมีการดำเนินการดังนี้

๔.๔.๑.๑ จัดทำรายงานสถิติการให้บริการตามช่องทางให้บริการ หรือรวมทุกช่องทางในรายงานเดียวกัน

๔.๔.๑.๒ จัดทำรายงานประสิทธิภาพการแก้ปัญหาของเรื่องที่ให้บริการ แบ่งตามช่องทางและหน่วยงานในการส่งเรื่องต่อ และรายงานรวมทุกช่องทางในการให้บริการได้

๔.๔.๑.๓ จัดทำรายงานผลการให้บริการ (สพอ. สามารถขอปรับรูปแบบของรายงานได้ตามความเหมาะสม) ซึ่งมีรายละเอียดของการจัดเก็บข้อมูลตามรูปแบบการให้บริการทั้งหมด เช่น

(๑) รายงานผลการให้บริการแยกตามประเภทปัญหาหลัก ประเภทปัญหาย่อยที่ครอบคลุมทุกประเภทปัญหา

(๒) มูลค่าความเสียหาย

(๓) ช่องทางที่เกิดปัญหา

(๔) ข้อมูลผู้ร้องเรียน เพื่อใช้ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ / เบอร์โทรศัพท์ / อีเมล / ที่อยู่ เป็นต้น

(๕) วัน เวลา ข้อมูล เหตุการณ์ ของผู้ที่ถูกร้องเรียน และชื่อผู้รับแจ้ง

(๖) ประเภทเรื่องร้องเรียน (ทั้งในขอบเขต/นอกขอบเขตและอื่น ๆ) และข้อมูลรายละเอียดของข้อร้องเรียนนั้น ๆ และหลักฐานประกอบ

(๗) การจัดการกับเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง การตอบคำถามข้อร้องเรียน การให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียน

(๘) รายงานสายที่ไม่ได้รับ (Abandon Call) ระยะเวลาเฉลี่ยในการคุยต่อครั้งต่อวัน (Talk Time)

(๙) รายงานการส่งเรื่องแจ้งประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเป็นรายละเอียดและแบบสรุป ที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

(๑๐) การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค การแก้ปัญหาหน้างานที่เกิดขึ้นรวมถึงข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔.๔.๒ ต้องสามารถปรับแต่งระบบรายงาน (Customized) ให้สอดคล้องกับการใช้งานของข้อมูลจากการรายงานผล ได้อย่างน้อย ๒ ครั้ง ตามระยะเวลาที่ตกลง และดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาของสัญญา โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๔.๔.๓ ผู้รับจ้างต้องสำเนาข้อมูลผู้ใช้บริการและการใช้บริการ ดังต่อไปนี้

(๑) ข้อมูลที่ระบุถึงผู้ใช้บริการที่สามารถรวบรวมได้ตามที่ สฟธอ. เห็นชอบ

(๒) ข้อมูลการให้บริการเรื่องร้องเรียน

(๓) ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ

(๔) ผลประเมินความพึงพอใจ

(๕) ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบ และอื่นๆ ตามที่ สฟธอ. เห็นชอบ มาไว้บนระบบที่ สฟธอ. กำหนด และต้องอยู่ในรูปแบบที่ สฟธอ. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

๔.๔.๔ ผู้รับจ้างต้องสามารถจัดทำ Report ในรูปแบบ Power Point Word หรือ Excel ในมิติต่าง ๆ ตามที่ สฟธอ. กำหนดและเห็นชอบทุกกรณี ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ เช่น รายการสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ รายงาน รายสัปดาห์ และ รายงาน Success Case รายงานรูปแบบกลไกของทุกประเภทปัญหา ในรูปแบบ Presentation พร้อมรายละเอียดในรูปแบบ Excel และรายงานต่าง ๆ ตามสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อรายงานผู้บริหาร โดยจัดส่งผ่านช่องทางอีเมล เป็นต้น

๔.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน สำหรับติดตั้งระบบในข้อ ๔.๒ ให้กับ สฟธอ. เพื่อให้บริการประชาชนทั่วไป

๔.๖ ข้อกำหนดทั่วไป ที่ต้องดำเนินการปฏิบัติงานดังนี้

๔.๖.๑ กรณีเป็นสายก่อนวัน ผู้รับจ้างต้องขอความเห็นชอบจาก สฟธอ. ก่อนทำการระงับสายการติดต่อ

๔.๖.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้ด้วยมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยอย่างเคร่งครัดตลอดระยะเวลาแห่งสัญญา

๔.๖.๓ ในกรณีที่พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ และผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าเกิดจากการให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือปฏิบัติงานผิดพลาด จนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สฟธอ. ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตักเตือนพนักงานผู้นั้นเป็นหนังสือ และหากพนักงานรายดังกล่าวถูกร้องเรียนในลักษณะเดียวกันเกินกว่าสาม (๓) ครั้ง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้พนักงานผู้นั้นพ้นจากการปฏิบัติงานให้แก่ สฟธอ. โดยทันที

๔.๗ บริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ให้เป็นไปตามสถานการณ์ เหมาะสมกับการนำเสนอในแต่ละช่องทาง ดังนี้

๔.๗.๑ ช่องทาง Facebook Page (1212 ETDA)

- เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล บทความ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ (Admin) รับข้อความ และตอบคำถามหน้า Facebook Page

๔.๗.๒ ช่องทาง Line OA (1212 ETDA)

- เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล บทความ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ (Admin) รับข้อความ และตอบคำถามบน Line OA

๔.๘ จัดหาบริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวจากข้อมูลต่าง ๆ ที่สอดคล้องภารกิจของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง พร้อมจัดหาเจ้าหน้าที่ในการบริหารข้อมูล รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๘.๑ ผู้รับจ้างดำเนินการจัดหาเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการข้อมูล รวบรวมจากโพสต์ บทความ ข่าว หรือความเห็นที่ผูกเขียนขึ้นบนโซเชียลมีเดีย (Social Media) อย่างน้อยผ่านช่องทางที่เป็นทางการ (Official) จาก YouTube, Twitter, Facebook, Instagram และ Pantip

๔.๘.๒ ทำงานในลักษณะ Single window สำหรับการสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ในหน้าจอเดียว

๔.๘.๓ สามารถกำหนดคำพูดสำคัญ (Keyword) ในการเก็บข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ได้ โดยสามารถเพิ่ม ลด และปรับเปลี่ยน คำพูดสำคัญในระบบได้เองโดยไม่จำกัดจำนวน ตามที่ สฟธอ. กำหนด

รวมถึงสามารถกำหนดคำพูดสำคัญย่อย (Sub-Keyword) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการสังเกตการณ์ภายหลังได้

๔.๘.๔ รองรับข้อมูลทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๘.๕ สามารถดึงข้อมูลจากผู้ใช้งานในต่างประเทศได้ด้วย ในกรณีที่เป็นการรวบรวมข้อมูลจาก Facebook Twitter

๔.๘.๖ รองรับการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้เป็นเวลาอย่างน้อย ๑๒ เดือน

๔.๘.๗ สามารถจัดกลุ่มหัวข้อของข้อมูลได้

๔.๘.๘ ระบบสามารถแสดงจำนวนผู้ให้ความคิดเห็นแยกเป็นความคิดเห็นเชิงบวกและเชิงลบต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำพูดสำคัญที่กำหนด และสามารถแสดงปริมาณการพูดถึงคำพูดสำคัญที่กำหนด โดยสามารถเลือกรูปแบบการแสดงผลข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ เช่น Bar Chart, Column Chart, Line Chart, Table, Stream Chart เป็นอย่างน้อย รวมถึงสามารถ Analytics ได้หลายมิติ

๔.๘.๙ สามารถจัดอันดับข้อความแสดงความคิดเห็นแยกเป็นเชิงบวกและเชิงลบ ตามเงื่อนไขที่กำหนดได้จาก วันที่, แหล่งข้อมูล ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๘.๑๐ สามารถจัดอันดับข้อความแสดงความคิดเห็นที่ถูกกด Like มากที่สุด หรือ ถูก Retweet มากที่สุด ตามเงื่อนไข โดยกำหนดได้จาก วันที่, แหล่งข้อมูล เป็นอย่างน้อย

๔.๘.๑๑ สามารถค้นหาข้อมูลที่รวบรวมมา โดยใช้ Keyword และเงื่อนไขจาก วันที่, หัวข้อหรือประเด็นที่กล่าวถึง, ประเภทของความคิดเห็น (เชิงบวก หรือเชิงลบ) และแหล่งข้อมูล เป็นอย่างน้อย โดยสามารถกำหนดให้เรียงข้อมูลตามวันที่ หรือความนิยมได้

๔.๘.๑๒ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบแผนภูมิในรูปแบบต่าง ๆ โดยสามารถเลือกกรอง (Filter) ข้อมูลตามที่ต้องการ โดยต้องสามารถ กรองข้อมูลตามแหล่งที่มา และวันที่ตามที่มาของข้อมูล ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๘.๑๓ ระบบสามารถวิเคราะห์และระบุผู้มีอิทธิพลต่อการให้บุคคลอื่นตอบกลับ บนสื่อสังคมออนไลน์แต่ละช่องทาง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ คำพูดสำคัญ ที่กำหนดได้

๔.๘.๑๔ วิเคราะห์และแสดงข้อมูลของผู้มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นบนสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย สถิติจำนวนข้อความที่เผยแพร่, จำนวน Like, Share, Retweet, Comment ที่ได้รับ เป็นอย่างน้อย

๔.๘.๑๕ สามารถแสดงตำแหน่งของผู้ที่เผยแพร่ข้อความจากสื่อสังคมออนไลน์ บนแผนที่ได้ (กรณี que ผู้ใช้งานเปิดบริการระบุตำแหน่งขณะเผยแพร่ข้อความบนสื่อสังคมออนไลน์)

๔.๘.๑๖ สามารถแสดงผลข้อมูลความคิดเห็นที่มาจากตำแหน่งที่เลือกบนแผนที่ได้

๔.๘.๑๗ สามารถแสดงหัวข้อที่ถูกพูดถึงบนสื่อสังคมออนไลน์ที่มากผิดปกติได้ (Anomaly Detection)

๔.๘.๑๘ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับภาพรวม หรือเจาะลึกได้ จะต้องสามารถเรียกดูประเด็นหัวข้อที่ถูกพูดถึงในเชิงลบได้ โดยสามารถแยกลงไปได้ว่าประเด็นที่ถูกพูดถึงในเชิงลบนั้น มาจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง

๔.๘.๑๙ สามารถเชื่อมโยงกลับไปยังแหล่งที่มาของข้อมูลได้

๔.๘.๒๐ มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลจาก บริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ พร้อมจัดทำรายงานสรุป (Dashboard) สำหรับการนำเสนอข้อมูล โดยสามารถแสดงรูปแบบ Interactive Dashboard ได้ สามารถดูข้อมูลในแบบภาพรวมและแบบเจาะลึก (Drill Down) ตามข้อมูลที่ได้จัดสร้างไว้ได้

๔.๘.๒๑ ผู้ให้บริการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ มาทำบทความประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งเตือนภัยก่อนเกิดเหตุผ่านสื่อออนไลน์ในช่องทางต่าง ๆ

๔.๘.๒๒ สามารถเรียกดูรายงาน (Report) และ Dashboard ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์บน Mobile Device ระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ได้

๔.๘.๒๓ สามารถส่งออกข้อมูล (Export) ในรูปแบบ DOCX, XLSX, PPTX, PDF, JPEG, PNG, Text, CSV, XML, JSON ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๘.๒๔ สามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ คนในเวลาเดียวกันได้

๔.๘.๒๕ สามารถกำหนดสิทธิให้กับผู้ใช้งานในการเข้าใช้งานได้ โดยตัวระบบสามารถกำหนดสิทธิ์แยกระหว่าง Admin และ User ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๘.๒๖ หน้าบริหารจัดการทำงานเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web-based Application) โดยสามารถใช้งานผ่าน Web Browser ได้แก่ Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox และ Safari เวอร์ชันล่าสุดได้เป็นอย่างน้อย

๔.๘.๒๗ สามารถตั้งเวลาในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลเพื่อวิเคราะห์งานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

๔.๘.๒๘ สามารถกำหนดระบบการแจ้งเตือน (Alert) ทางหน้าจอระบบ และทาง E-mail ได้

๔.๘.๒๙ สามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า ๑๒ เดือน

๔.๘.๓๐ มีลิขสิทธิ์ในการใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๘.๓๑ ระบบอยู่ในแพลตฟอร์มประมวลผลแบบคลาวด์ที่มีมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการปกป้องความลับ ด้านความถูกต้อง หรือมีความพร้อมใช้งานของระบบ AWS หรืออยู่บนแพลตฟอร์มที่ได้รับรองมาตรฐานสากล ได้แก่ ISO 9001 หรือ ISO 27001

๔.๙ จัดทำและออกแบบ CDP (Customer Data Platform) เพื่อวิเคราะห์ จัดกลุ่ม และเก็บข้อมูล เข้าถึงความต้องการของที่แท้จริงของลูกค้า (Customer Insight) คุณสมบัติน้อย ดังนี้

๔.๙.๑ สามารถเรียกดูข้อมูลได้หลายมุมมอง เพื่อประกอบการวางแผน การตัดสินใจในการให้บริการในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๙.๒ สามารถออกรายงานได้ในรูปแบบต่างๆ ตามความต้องการ เช่น กราฟ ตารางข้อมูล และสามารถปรับเปลี่ยนมุมมอง รวมถึงสามารถจัดทำรายงานทั้งแบบ Real Time และ Historical

๔.๙.๓ จัดทำรายงานสรุปวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเป็นรายเดือนเพื่อใช้เป็นข้อมูล ประกอบ ในการพัฒนาบริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA ต่อไป

๔.๑๐ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ฯ 1212 ETDA กรณีมิใช่ ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

๔.๑๑ ผู้รับจ้างต้องจัดทำและส่งมอบรายละเอียดข้อกำหนดโครงสร้างการเชื่อมโยงระบบ (API Specification) สำหรับระบบเชื่อมโยงต่างๆ รวมถึงการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ให้แก่ สพรอ. พร้อมทั้งออกแบบให้ สพรอ. สามารถดาวน์โหลดข้อมูลผ่าน API ตามรูปแบบและมาตรฐานที่ สพรอ. เห็นชอบ

๔.๑๒ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลและสามารถเชื่อมโยงการให้บริการ Chatbot ผ่านช่องทาง Facebook และ LINE OA ของศูนย์ฯ 1212 ETDA ได้อย่างต่อเนื่อง

๔.๑๓ ผู้รับจ้างต้องดูแลและบริหารจัดการเว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ให้สามารถใช้งานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมพัฒนาการทำงานของเว็บไซต์ตามที่ สพรอ. ร้องขอตลอดระยะเวลาสัญญา

๔.๑๔ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management: CRM) สำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent) ที่ครอบคลุมการรับเรื่อง การบริหารจัดการ และการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑๔.๑ หน้าจอรายการเรื่องร้องเรียน

(๑) สามารถแสดงรายการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในรูปแบบตารางที่ชัดเจน แสดงข้อมูล สำคัญ เช่น ID, WO (Work Order), วันที่และเวลาที่ส่งเรื่องร้องเรียน, ชื่อผู้แจ้งเรื่อง, รายละเอียดเรื่อง ร้องเรียน, ระดับความสำคัญ, สถานะ, ผู้บันทึก, Action เป็นต้น

(๒) สามารถค้นหา (Search) และกรอง (Filter) รายการเรื่องร้องเรียนตามเงื่อนไขที่หลากหลาย เช่น ประเภทเรื่องร้องเรียน, แพลตฟอร์ม, ระดับความสำคัญ, สถานะ เป็นต้น

(๓) มีปุ่มดำเนินการ ดังนี้

- ปุ่ม “Export” สำหรับส่งออกข้อมูลรายงานเรื่องร้องเรียน
- ปุ่ม “Dashboard” สำหรับแสดงภาพรวมสถิติและข้อมูลเชิงลึก
- ปุ่ม “แจ้งเรื่องร้องเรียน” สำหรับการเข้าสู่หน้าจอสร้างเคส (Create Case) เพื่อบันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนใหม่
- ปุ่ม “ตอบกลับ” สำหรับการสื่อสารและตอบกลับไปยังผู้แจ้งเรื่องหรือเจ้าหน้าที่ภายใน

(๔) สามารถดูรายละเอียดและประวัติการอัปเดตสถานะของแต่ละเรื่องร้องเรียนได้อย่าง

ครบถ้วน

๔.๑๔.๒ หน้าจอการสร้างเคส (Create Case)

(๑) สามารถกรอกหรือเลือกข้อมูลเพื่อสร้างเคส โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- วันที่และเวลาที่เกิดเรื่อง
- สามารถเลือกสถานะของเคสได้ เช่น เคสใหม่, รอดำเนินการ, กำลังดำเนินการ, ประสานงานกับหน่วยงาน, ดำเนินการเสร็จสิ้น, ยกเลิกดำเนินการ, ปฏิเสธการรับเรื่อง เป็นต้น
- สามารถเลือกหัวเรื่องหรือประเภทการร้องเรียนได้ เช่น ปัญหาซื้อขายออนไลน์, ปัญหาเว็บไซต์ผิดกฎหมาย, ปัญหาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, ปัญหาหรือข้อสงสัยด้านแรงงาน, แนะนำ/เตือน, ปัญหาการเรียกรถผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น
- สามารถเลือกหรือระบุลักษณะเฉพาะของข้อร้องเรียนได้ เช่น ได้รับสินค้าผิดกฎหมาย, ได้รับสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนด, ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- สามารถระบุว่าเกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มดิจิทัลหรือไม่
- สามารถเลือกหน่วยงานที่แจ้งเรื่องได้
- สามารถเลือกจังหวัดที่เกี่ยวข้องได้
- มีช่องสำหรับกรอกรายละเอียดหรือหมายเหตุเพิ่มเติมได้

(๒) มีฟังก์ชันสำหรับอัปโหลดไฟล์แนบประกอบเรื่องร้องเรียนได้ โดยมีจำนวนสูงสุด

๑๐ ภาพ/๑๐ ไฟล์ และขนาดไฟล์รวมไม่เกิน ๓ MB/ไฟล์

(๓) สามารถดำเนินการ ยกเลิก แก้ไข บันทึกลง บันทึกและส่งไปที่ CMS บันทึกและส่งแพลตฟอร์มได้

(๔) การแสดงรายละเอียดและบริหารจัดการข้อมูลของแต่ละเคส หน้าจอรายละเอียดเคส จะต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของเรื่อง เช่น วันที่ส่งเรื่อง, ชื่อเรื่อง, รายละเอียด เป็นต้น
- รายการไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบยืนยัน
- ช่องทางและประเภทเรื่อง เช่น วัตถุประสงค์ (ร้องเรียน), ช่องทางรับเรื่อง (Call Center), ประเภทการร้องเรียน (ปัญหาซื้อขายออนไลน์), หน่วยงานที่รับผิดชอบ (กระทรวงคมนาคม) เป็นต้น
- ข้อมูลผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล, เบอร์โทรศัพท์, อีเมล, จังหวัด, ThaiID เป็นต้น
- ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน เช่น ช่องทางการซื้อขาย, ชื่อร้านค้าออนไลน์, URL / ID ร้าน, เบอร์โทรศัพท์, จังหวัด เป็นต้น

(๕) หน้าจออัปเดตสถานะ สำหรับการบริหารจัดการข้อมูลการติดตามและการดำเนินงานของเคส จะต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- มีช่องสำหรับกรอกหรือเลือกข้อมูลที่จำเป็น เช่น วันที่และเวลา, หน่วยงานที่รับผิดชอบ, ลำดับความสำคัญ, สถานะการติดตาม, ช่องทางการติดต่อกลับ, วัตถุประสงค์การติดตาม, ครั้งที่ติดต่อ, สามารถเลือกติดตามผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน, และรายละเอียดการติดตาม
- มีฟังก์ชันสำหรับอัปโหลดไฟล์ จำนวนสูงสุด ๑๐ ภาพ/๑๐ ไฟล์ และขนาดไฟล์รวมไม่เกิน ๓ MB/ไฟล์
- สามารถ บันทึกประวัติการติดตามและรายละเอียดการอัปเดตสถานะทั้งหมดได้ในรูปแบบตารางที่แสดงข้อมูล เช่น ครั้งที่, วันที่, สถานะ, เรื่อง/รายละเอียด, ผู้บันทึก พร้อมปุ่มดำเนินการให้สามารถแก้ไขหรือลบได้
- มีปุ่ม “บันทึก” และ “ยกเลิก” สำหรับการจัดการข้อมูล

๔.๑๔.๓ ระบบสามารถรับเรื่อง แสดงข้อมูลการประสานงาน การตรวจสอบ และผลการดำเนินการได้ โดยมีรูปแบบการแสดงผลที่ชัดเจน เช่น หัวข้อ เรื่อง ผู้ประสานงาน เบอร์โทรศัพท์ สถานะ และลิงก์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๔.๑๔.๔ ระบบสามารถจัดการผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ค้นหา แก้ไข ดูประวัติการแจ้งเรื่องร้องเรียนรายคนได้

๔.๑๔.๕ แดชบอร์ด (Dashboard)

(๑) แสดงผลข้อมูลสถิติและภาพรวมการดำเนินงาน ของศูนย์ฯ 1212 ETDA เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์และตัดสินใจ

(๒) สามารถแสดงสถิติสำคัญ เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด, จำนวนเรื่องที่แก้ปัญหาไปแล้ว, มูลค่าความเสียหายทั้งหมด และมูลค่าความเสียหายแบ่งตามปัญหาหลัก

(๓) สามารถแสดงสถิติช่องทางและการใช้งาน ดังนี้

- สถิติการรับเรื่องแบ่งตามช่องทางที่เกิดปัญหาเช่น Facebook, TikTok, Shopee, Instagram, X, Line, Grab, Lineman, Application, YouTube, Lalamove เป็นต้น
- จำนวนเรื่องที่ติดต่อแบ่งตามประเภทปัญหาย่อย เช่น ได้รับสินค้าไม่ตรงตามข้อตกลง, เว็บไซต์มีเนื้อหาการพนัน, ไม่ได้รับสินค้า (หลอกหลวง), เว็บไซต์มีเนื้อหาแอบอ้าง/ปลอมตัวตน, สอบถามข้อมูลทั่วไป, เป็นต้น

(๔) สามารถแสดงกราฟสถิติจำนวนปัญหาตามประเภทเรื่องร้องเรียน เช่น ปัญหาซื้อขายออนไลน์ ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ปัญหาเว็บไซต์ผิดกฎหมาย ปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ ปัญหาหลอกหลวงลงทุนและทำงานออนไลน์

(๕) สามารถแสดงสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแบ่งตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น รับเรื่อง, กำลังดำเนินการ, ดำเนินการเสร็จสิ้น, ส่งคืนเรื่องร้องเรียน, ปฏิเสธการรับเรื่อง

(๖) สามารถแสดงสถิติการแก้ไขปัญหออนไลน์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่องทั้งหมด จำนวนเรื่องที่แก้ไขแล้ว และเปอร์เซ็นต์ที่แก้ไขแล้ว

(๗) สามารถแสดงสถิติการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้ แสดงชื่อแพลตฟอร์ม จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวนเรื่องที่กำลังดำเนินการ และจำนวนเรื่องดำเนินการเสร็จสิ้น

(๘) สามารถเลือกช่วงเวลาแสดงข้อมูล ได้ และมีปุ่ม "Export Excel" สำหรับส่งออกข้อมูล

(๙) สามารถวิเคราะห์และแสดงกราฟเส้นแสดงสถิติจำนวนปัญหา ตามประเภทเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่วงเวลา

(๑๐) สามารถปรับแต่งโดยเลือกช่วงเวลาที่ต้องการให้แสดงข้อมูลบนแดชบอร์ดได้ และส่งออกรายงานได้ด้วยปุ่ม "Export"

๔.๑๕ การดำเนินงานด้านออกแบบและให้บริการระบบ Chatbot

๔.๑๕.๑ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบ Chatbot พร้อมให้บริการรับแจ้งเรื่องปัญหา ร้องเรียนออนไลน์ของศูนย์ฯ 1212 ETDA โดยมีรูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่าย (User-friendly) เป็นช่องทางที่มีการใช้งานอยู่แล้วในปัจจุบัน และมีการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนของศูนย์ฯ ในมิติต่างๆ ให้บริการ Chatbot โดยมีคุณสมบัติและรายละเอียดดังนี้

(๑) สามารถสนทนาและโต้ตอบกับผู้ใช้บริการที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์ฯ 1212 ETDA ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ช่องทางอย่างน้อย Facebook Messenger และ Line OA

(๒) รองรับการใช้งานทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยสามารถใช้ทั้ง ๒ ภาษาร่วมกันได้ และเปลี่ยนการตอบสนองได้อัตโนมัติ

(๓) สามารถสนทนาด้วยการพิมพ์ข้อความอักษร โดยรองรับการตั้งค่าการตอบกลับการสนทนาในรูปแบบข้อความอักษร รูปภาพ ข้อความพร้อมปุ่มตัวเลือก (เมนู) ข้อความแบบ Carousel, แผนที่, URL Link, Quick Button รวมทั้งรองรับการกำหนดปุ่มเมนูด่วน (Rich Menu) โดยขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของแต่ละช่องทาง

(๔) สามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ชื่อสกุลผู้แจ้ง, หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล, ข้อความผู้แจ้ง, วันที่, เดือน, ปีที่ติดต่อ เป็นอย่างน้อย

(๕) สามารถพัฒนารูปแบบการโต้ตอบและปรับปรุงชุดคำถาม-คำตอบ เพื่อปรับปรุง User Experience และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของการประมวลผล โดยเรียนรู้จากข้อมูลการทำงานที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นการสนทนากับผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ สพรอ. หรือ ผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ป้อนเข้าสู่ระบบ โดยไม่จำเป็นต้องมีการแก้ไข Source code ของโปรแกรม

(๖) รองรับการปรับปรุงฐานข้อมูลชุดคำถาม คำสนทนา โดยนำเข้าฐานข้อมูลจากไฟล์ .CSV หรือ .xlsx ได้ โดยไม่ต้องมีการปรับเปลี่ยนโค้ดหรือเขียนโปรแกรมขึ้นมาใหม่

(๗) ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ Chatbot ไม่สามารถตอบได้ ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ หรือ Chatbot ไม่สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมผ่านฟังก์ชัน Live Chat และกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ Chatbot จะต้องสามารถส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับผู้ใช้บริการได้ โดยขึ้น Notification ให้ทั้งผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการทราบ

(๘) มีฟังก์ชันประเมินความพึงพอใจ โดยให้ผู้เข้ารับบริการสามารถให้คะแนนความพึงพอใจได้ง่าย ในรูปแบบที่เหมาะสมกับช่องทางใช้งาน และแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบรายงานสำหรับผู้ดูแลระบบ

(๙) มีฐานข้อมูลจัดเก็บบันทึกการสนทนา, ID ผู้ใช้งานในระบบ, สถานะผลดำเนินการของ Chatbot, รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน, ผลประเมินความพึงพอใจ, เอกสารแนบประกอบการรับเรื่อง และ Log การรับบริการและการให้บริการ

(๑๐) สามารถปรับปรุงเพิ่มเติมประเภทเรื่องรับแจ้งและข้อมูลใหม่ โดยดำเนินการเพิ่มชุดข้อมูลอย่างน้อย ๕ Use-cases และแต่ละ Use-case มีอย่างน้อย ๕ ชุดคำถาม (Intent) หรือตามจำนวนที่ สพรอ. กำหนด

(๑๑) ผู้ว่าจ้างสามารถเรียกดูฐานข้อมูลสถิติการให้บริการ, ข้อมูลการติดต่อ, สถิติที่จำเป็นในการให้บริการในรูปแบบรายงานได้

(๑๒) ผู้ว่าจ้างต้องสามารถเข้าถึงรายงานแบบออนไลน์ได้ตลอดเวลา โดยสิทธิ์การเข้าถึงเป็นไปตามที่ สพรอ. กำหนด และสามารถ Export ข้อมูลในรูปแบบ Excel file ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๑๕.๒ Chatbot สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานตามเงื่อนไขที่ สพรอ. กำหนด โดยเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและยืนยันการส่งต่อเรื่องร้องเรียนตามระบบได้ โดยมีขั้นตอนการส่งต่อเรื่องร้องเรียนดังนี้

(๑) ระบบจะต้องแปลงข้อมูลที่ได้รับในรูปแบบที่ สพรอ. กำหนด เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel พร้อมแจ้งเตือนผ่านช่องทาง เช่น SMS, อีเมล

(๒) เจ้าหน้าที่สามารถเข้าตรวจสอบรายการร้องเรียนและสามารถแก้ไขข้อมูลที่จะส่งต่อพร้อมอนุมัติการส่งต่อเรื่องร้องเรียน

(๓) สามารถจัดส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสนับสนุนรูปแบบอย่างน้อย Web Service หรือไฟล์ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ได้ โดยผ่านช่องทางอีเมลเป็นอย่างน้อย

๔.๑๕.๓ Chatbot ทำหน้าที่สนทนาและโต้ตอบกับผู้ใช้บริการที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์ฯ 1212 ETDA โดยให้บริการผ่านช่องทาง Facebook Messenger “1212 ETDA” และ LINE

๔.๑๕.๔ สามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ ตามที่ สพรอ. เห็นชอบ

๔.๑๕.๕ Chatbot สามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยส่งผ่านข้อมูลเข้าระบบรับเรื่องร้องเรียน Call Center 1212 และส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามาว่าควรเสนอให้เจ้าหน้าที่ สพรอ. อนุมัติส่งต่อให้กับหน่วยงานใด ผ่านช่องทางที่กำหนด โดยอ้างอิงตามหัวข้อเรื่องร้องเรียน

๔.๑๕.๖ Chatbot สามารถแสดงสถานะเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้ใช้บริการต้องการตรวจสอบสถานะของเรื่องร้องเรียน ตามหัวข้อเรื่องร้องเรียนได้

๔.๑๕.๗ ผู้รับจ้างต้องอัปเดตซอฟต์แวร์หรือเฟิร์มแวร์ของระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot) ให้ สพธอ. ทุกครั้งที่ซอฟต์แวร์หรือเฟิร์มแวร์มีการอัปเดตหรือ Release ใหม่ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ

๔.๑๕.๘ มีช่องทางให้สามารถแก้ไขการตั้งค่า เช่น Script, แนวทางคำถาม-คำตอบ, อีเมลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมถึงต้องสามารถปรับปรุงเพิ่มเติมประเภทเรื่องรับแจ้งให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของศูนย์ฯ 1212 ETDA

๔.๑๕.๙ Chatbot สามารถรองรับการเชื่อมต่อ API กับ สพธอ. หรือหน่วยงานตามที่ สพธอ. กำหนด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของ สพธอ. สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ สามารถเพิ่มและแก้ไขข้อมูลได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๔.๑๕.๑๐ ระบบต้องสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

(๑) สามารถวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลในเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามา วิเคราะห์ข้อมูลข้อความที่เกี่ยวข้องกับคำร้องเรียน เพื่อให้มองเห็นภาพรวมและข้อมูลเชิงลึกของเนื้อหา และความสัมพันธ์ระหว่างคำหรือหัวข้อที่ถูกกล่าวถึงในข้อความและไม่ได้กล่าวถึงโดยตรง

(๒) ใช้เทคนิค Natural Language Processing (NLP) หรือเทคนิคอื่นที่เหมาะสม เพื่อตรวจจับและระบุหัวข้อหรือประเด็นที่ถูกพูดถึงในข้อความและที่ไม่ปรากฏอยู่ในข้อความโดยตรง และจำแนกหัวข้อข้อหมวดหมู่ตามประเด็นได้

(๓) สามารถวิเคราะห์ข้อมูล Transaction ของการให้บริการในมิติต่าง ๆ เช่น ช่วงเวลาที่มีการใช้งานมากที่สุด ความถี่ในการใช้งาน เพื่อหาแนวโน้ม (trend) ในการใช้งานและความสัมพันธ์ของข้อมูลในมิติต่าง ๆ

(๔) สามารถวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียนกับหัวข้อที่ร้องเรียน หรือหัวข้อใกล้เคียง เพื่อสร้างข้อมูลทางลึกเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Insights) และข้อมูลเชิงลึกของเคส

(๕) จัดทำสร้างกราฟและแผนภูมิเพื่อช่วยในการเข้าใจข้อมูล (แดชบอร์ด) ที่แสดงผลข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑๖ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System) โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียนให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ โดยระบบต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

๔.๑๖.๑ สามารถแปลงเสียงสนทนาของคู่สายทั้งสองฝั่งเป็นข้อความภาษาไทยที่มีความแม่นยำสูง และแสดงผลบนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ได้หลังจากจบการสนทนา โดยต้องสามารถเพิ่มเติมชุดคำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมออนไลน์และกฎหมายดิจิทัลได้

๔.๑๖.๒ เมื่อระบบตรวจจับคำสำคัญ (Keywords) จากบทสนทนาได้ จะต้องสามารถดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากคลังความรู้ (Knowledge Base) มาแสดงบนหน้าจอของพนักงานดูแลลูกค้าได้โดยอัตโนมัติ

๔.๑๖.๓ ระบบต้องสามารถวิเคราะห์จากคำพูดเพื่อประเมินระดับอารมณ์ของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

๔.๑๖.๔ ระบบสามารถสร้างบทสรุปประเด็นสำคัญ (AI-Powered Summary) โดยอัตโนมัติหลังสิ้นสุดการสนทนา เพื่อให้พนักงานดูแลลูกค้าสามารถปิดเคสและให้บริการผู้ใช้บริการรายต่อไปได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๔.๑๖.๕ บทสนทนาที่ถูกแปลงเป็นข้อความทั้งหมดจะต้องถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ และต้องสามารถสืบค้นย้อนหลังได้ (Searchable Transcript) ตามคำค้นหา วันที่ หรือชื่อพนักงานดูแลลูกค้าได้

๔.๑๖.๖ ข้อมูลบันทึกและบทสรุปทั้งหมด ต้องสามารถนำออก (Export) เป็นไฟล์ในรูปแบบ PDF และ Word ได้

๔.๑๖.๗ ระบบสามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนา เพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของปัญหาที่ประชาชนติดต่อเข้ามาบ่อยที่สุด

๔.๑๖.๘ มีหน้าจอสรุปผล (Interactive Dashboard) เพื่อแสดงข้อมูลเชิงลึกและสถิติที่สำคัญ เช่น คำที่ถูกพูดถึงบ่อย ประเภทร้องเรียนยอดนิยม และความยาวเฉลี่ยของบทสนทนา

๔.๑๖.๙ รายงานและข้อมูลสถิติจาก Dashboard ต้องสามารถนำออก (Export) ในรูปแบบไฟล์ DOCX, XLSX, และ PDF ได้

๔.๑๖.๑๐ ระบบต้องสามารถเชื่อมโยงและรองรับการทำงานร่วมกับระบบอื่นที่เกี่ยวข้องในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๑๖.๑๑ ระบบต้องสามารถจัดเก็บประวัติการเข้าใช้งาน (Log) ทั้งหมด พร้อมทั้งมีมาตรการสำรองและกู้คืนข้อมูล (Backup and Recovery) ที่มีความมั่นคงปลอดภัยและเชื่อถือได้

๔.๑๗ ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) สำหรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์และหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์และหน่วยงานภายนอก และสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างครบวงจร มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๔.๑๗.๑ หน้าจอรายการเรื่องร้องเรียน

(๑) สามารถแสดงรายการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในรูปแบบตารางที่ชัดเจน แสดงข้อมูลสำคัญ เช่น ID, WO (Work Order), วันที่และเวลาที่ส่งเรื่องร้องเรียน, ชื่อผู้แจ้งเรื่อง, รายละเอียดเรื่องร้องเรียน, ระดับความสำคัญ, สถานะ, ผู้บันทึก, Action เป็นต้น

(๒) สามารถค้นหา (Search) และกรอง (Filter) รายการเรื่องร้องเรียนตามเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มของตน เพื่อให้สามารถจัดการข้อมูลได้ง่าย

(๓) มีปุ่มดำเนินการ ดังนี้

- ปุ่ม "Export" สำหรับส่งออกข้อมูลรายงานเรื่องร้องเรียน
- ปุ่ม “แจ้งเรื่องร้องเรียน” สำหรับการเข้าสู่หน้าจอสร้างเคส (Create Case) เพื่อบันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนใหม่

(๔) สามารถดูรายละเอียดและประวัติการอัปเดตสถานะของแต่ละเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องได้

๔.๑๗.๒ หน้าจอการสร้างเคส (Create Case)

(๑) สามารถกรอกหรือเลือกข้อมูลเพื่อสร้างเคส โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- วันที่และเวลาที่เกิดเรื่อง
- สามารถเลือกสถานะของเคสได้ เช่น เคสใหม่, รอดำเนินการ, กำลังดำเนินการ, ประสานงานกับหน่วยงาน, ดำเนินการเสร็จสิ้น, ยกเลิกดำเนินการ, ปฏิเสธการรับเรื่อง เป็นต้น
- สามารถเลือกหัวเรื่องหรือประเภทการร้องเรียนได้ เช่น ปัญหาซื้อขายออนไลน์, ปัญหาเว็บไซต์ผิดกฎหมาย, ปัญหาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, ปัญหาหรือข้อสงสัยด้านแรงงาน, แนะนำ/เตือน, ปัญหาการเรียกรถผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น
- สามารถเลือกหรือระบุลักษณะเฉพาะของข้อร้องเรียนได้ เช่น ได้รับสินค้าผิดกฎหมาย, ได้รับสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนด, ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- สามารถระบุว่าเกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มดิจิทัลหรือไม่
- สามารถเลือกหน่วยงานที่แจ้งเรื่องได้
- สามารถเลือกจังหวัดที่เกี่ยวข้องได้
- มีช่องสำหรับกรอกรายละเอียดหรือหมายเหตุเพิ่มเติมได้

(๒) มีฟังก์ชันสำหรับอัปโหลดไฟล์แนบประกอบเรื่องร้องเรียนได้ โดยมีจำนวนสูงสุด ๑๐ ภาพ/๑๐ ไฟล์ และขนาดไฟล์รวมไม่เกิน ๓ MB/ไฟล์

(๓) สามารถดำเนินการ บันทึก และ บันทึกและส่งไปที่ CRM ได้

๔.๑๗.๓ หน้าจอรายละเอียดเคส จะต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของเรื่องเช่น วันที่ส่งเรื่อง, ชื่อเรื่อง, รายละเอียด เป็นต้น

- รายการไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบยืนยัน
- ช่องทางและประเภทเรื่อง เช่น วัตถุประสงค์ (ร้องเรียน), ช่องทางรับเรื่อง (Call Center), ประเภทการร้องเรียน (ปัญหาซื้อขายออนไลน์), หน่วยงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น
- ข้อมูลผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล, เบอร์โทรศัพท์, อีเมล, จังหวัด เป็นต้น
- ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน เช่น ช่องทางการซื้อขาย, ชื่อร้านค้าออนไลน์, URL/ ID ร้าน, เบอร์โทรศัพท์, จังหวัด เป็นต้น

๔.๑๗.๔ ระบบสามารถรับและแสดงข้อมูลการประสานงาน การตรวจสอบ และผลการดำเนินการจากหน่วยงานภายนอกหรือแพลตฟอร์มที่เกี่ยวข้องที่ส่งกลับมา โดยมีรูปแบบการแสดงผลการตอบกลับที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายออนไลน์เข้ามาตอบกลับ และทราบถึงความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนที่ส่งต่อไป

๔.๑๘ ผู้ใช้งานจะต้องสามารถเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว (Single Sign-On) และเข้าถึงการใช้งานฟังก์ชันทั้งหมด เช่น ระบบ Chatbot, ระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System), และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) สำหรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์และหน่วยงานภายนอก ที่อยู่ในระบบได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบแยกต่างหากสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ ตามสิทธิ์ที่ได้รับ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานและลดความซับซ้อนในการจัดการบัญชีผู้ใช้

๕. วงเงินในการจัดหา

วงเงินงบประมาณ ๕๒,๘๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ห้าสิบล้านแปดแสนบาทถ้วน)

ราคากลางเป็นจำนวนเงิน ๕๒,๗๘๕,๐๐๐ บาท (ห้าสิบล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๗๐

๗. สิ่งส่งมอบและกำหนดเวลาการส่งมอบ

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการ และส่งมอบงานตามขอบเขตของงานข้อ ๔ โดยแบ่งกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ และส่งมอบงานจ้างเป็นจำนวน ๑๒ (สิบสอง) งวด ดังนี้

กิจกรรม/ผลงานที่ส่งมอบ	กำหนดเวลาส่งมอบ
๗.๑ งวดที่ ๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด ยกเว้นข้อ ๗.๑.๔	ข้อ ๗.๑.๑ ภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๗.๑.๑ จัดส่งกรอบดำเนินงาน Work Flow จัดเตรียมระบบพนักงานรับสาย และการเตรียมพร้อมในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ ตามที่ระบุในข้อ ๔ ๗.๑.๒ พร้อมเริ่มดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ ๗.๑.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเตรียมบริการรองรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Line Official สำหรับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ตามที่ระบุในข้อ ๔.๒.๒๒ ๗.๑.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามที่ระบุในข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน ๗.๑.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมบริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) ตามที่ระบุในข้อ ๔.๘ ๗.๑.๖ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดทำและออกแบบ CDP (Customer Data Platform ตามข้อ ๔.๙	ข้อ ๗.๑.๒ – ๗.๑.๖ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน
๗.๒ หมวดที่ ๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด ยกเว้นข้อ ๗.๒.๑ ๗.๒.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน ๗.๒.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนธันวาคม และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๔	ข้อ ๗.๒ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน

๗.๒.๓ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบ Chatbot พร้อมให้บริการรับแจ้งเรื่องปัญหาการเรียนออนไลน์ของศูนย์ฯ 1212 ETDA ตามที่ระบุในข้อ ๔.๑๕ ๗.๒.๔ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System) โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ตามที่ระบุในข้อ ๔.๑๖	
๗.๓ งวดที่ ๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด ยกเว้นข้อ ๗.๓.๒ ๗.๓.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนมกราคม และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ ๗.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน ๗.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) ตามที่ระบุในข้อ ๔.๑๗ ๗.๓.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการ การเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว (Single Sign-On) ตามที่ระบุในข้อ ๔.๑๘	ข้อ ๗.๓ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน
๗.๔ งวดที่ ๔ - งวดที่ ๑๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด ยกเว้นข้อ ๗.๔.๒ ๗.๔.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์- กันยายน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ระบุในข้อ ๔.๔	ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน

๗.๔.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน	
๗.๕ งวดที่ ๑๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด ยกเว้นข้อ ๗.๕.๒ และ ๗.๕.๔ ๗.๕.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๔ ๗.๕.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน ๗.๕.๓ จัดทำรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดระยะเวลาของการให้บริการทั้ง ๑๒ เดือน รวมถึงอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการดำเนินการทั้งโครงการ ๗.๕.๔ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ฯ 1212 ETDA การให้บริการ Chatbot ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการดูแลและบริหารจัดการเว็บไซต์ของศูนย์ฯ 1212 ETDA ให้สามารถใช้งานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมพัฒนาการทำงานของเว็บไซต์ตามที่ สพอ. ร้องขอตลอดระยะเวลาสัญญา ตามที่ระบุในข้อ ๔.๑๐ - ๔.๑๓	ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน

๘. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

สพอ. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้าง โดยแบ่งเป็น ๑๒ (สิบสอง) งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ อัตราร้อยละ ๓๕ (สามสิบห้า) ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตามสิ่งที่ส่งมอบข้อ ๗.๑ งวดที่ ๑ และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานจ้างครบถ้วนถูกต้องแล้ว

งวดที่ ๒ อัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตามสิ่งส่งมอบข้อ ๗.๒ งวดที่ ๒ และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานจ้างครบถ้วนถูกต้องแล้ว

งวดที่ ๓ อัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตามสิ่งส่งมอบ ข้อ ๗.๓ งวดที่ ๓ และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานจ้างครบถ้วนถูกต้องแล้ว

งวดที่ ๔ - งวดที่ ๑๒ อัตราร้อยละ ๕ (ห้า) ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตามสิ่งส่งมอบ ข้อ ๗.๔ งวดที่ ๔ - ข้อ ๗.๕ งวดที่ ๑๒ และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานจ้างครบถ้วนถูกต้องแล้ว

ทั้งนี้ ค่าจ้างที่ สฟธอ.จะจ่ายตามข้อนี้ ได้รวมค่าใช้จ่ายและค่าภาษีอากร รวมทั้งภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี) ไว้ด้วยแล้ว

๙. อัตราค่าปรับ

เมื่อครบกำหนดส่งมอบงานตามที่กำหนด ถ้าผู้รับจ้างไม่ส่งมอบงานจ้าง หรือส่งมอบล่าช้าหรือส่งมอบไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบจำนวน หรือไม่ปฏิบัติตามที่ตกลงกันไว้แก่ สฟธอ. ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้ สฟธอ. เป็นรายวันเป็นจำนวนเงินตายตัวในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของราคางานจ้าง แต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ ๑๐๐ บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดส่งมอบตามสัญญา จนถึงวันที่ผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานจ้างให้แก่ สฟธอ. จนถูกต้องครบถ้วน

๑๐. การรักษาความลับ

๑๐.๑ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานที่ผู้รับจ้างได้รับจาก สฟธอ. และข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้รับจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานตามสัญญานี้้อย่างเป็นความลับของ สฟธอ. ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ข้อมูลที่เป็นความลับ” โดยผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด รวมทั้งไม่เปิดเผย หรือเผยแพร่ หรือกระทำด้วยวิธีการใดให้บุคคลอื่นใดที่มีใช้คู่สัญญาภายใต้สัญญานี้ หรือมีใช้บุคคลที่ สฟธอ. ได้อนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะรับทราบข้อมูลที่เป็นความลับภายใต้สัญญานี้ ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลดังกล่าวเท่านั้น และผู้รับจ้างจะต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับเช่นว่านั้นด้วย

๑๐.๒ หากผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามข้อ ๑๐.๑ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อ สฟธอ. หรือบุคคลอื่นที่เป็นเจ้าของข้อมูลที่เป็นความลับนั้นในความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวได้ถูกเปิดเผยไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และ สฟธอ. มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที

๑๐.๓ ผู้รับจ้างจะยังคงต้องผูกพันตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับตามข้อ ๑๐.๑ ต่อไป ตราบที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวยังคงเป็นความลับอยู่ แม้ว่าการจ้างตามสัญญาได้สิ้นสุดลงแล้ว ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม

๑๑. หลักเกณฑ์การพิจารณา

สพธอ. ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาคัดเลือกโดยเรียงลำดับจากผู้ที่ได้รับคะแนนรวมสูงสุด ดังนี้

๑๑.๑ เกณฑ์ราคา ให้พิจารณาน้ำหนักร้อยละ ๒๐

๑๑.๒ เกณฑ์คุณภาพ ให้พิจารณาน้ำหนักร้อยละ ๘๐ โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	รายละเอียด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนต่อข้อ (ร้อยละ)	คะแนนรวม (ร้อยละ)
เกณฑ์คุณภาพ		๘๐		
๑.	การนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่แสดงถึงคุณสมบัติดังต่อไปนี้	๒๕		
ลำดับ	รายละเอียด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนต่อข้อ (ร้อยละ)	คะแนนรวม (ร้อยละ)
	๑.๑ นำเสนอการให้บริการของระบบต่าง ๆ ในขอบเขตการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการใช้งานที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ สพธอ. รวมถึงการเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ อย่างมั่นคงปลอดภัย <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน คำนึงถึงการใช้งานที่สะดวก มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน	๑๐		

	■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ไม่ชัดเจนหรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน			
	๑.๒ นำเสนอเทมเพลตรายงานสถิติการให้บริการในรูปแบบรายงานสำเร็จรูป (Dashboard) อย่างน้อย ๒ รูปแบบ สำหรับ • ระดับผู้บริหาร • ระดับปฏิบัติการ <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้งาน มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ไม่มีความชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน	๑๕		
	๒. นำเสนอรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของศูนย์ข้อมูล (Call Center) ที่สามารถเชื่อมโยงภารกิจของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ ETDA) ร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานของรัฐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ■ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ได้อย่างโดดเด่น ชัดเจน ครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน	๒๐		

	■ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของศูนย์ครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน ■ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ไม่ชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน			
๓.	คุณสมบัติของผู้เสนอราคาที่แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ในการให้บริการของศูนย์บริการ และการดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ติดต่อ	๒๕		
	๓.๑ ผลงานในการให้บริการระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องให้กับหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนในประเทศไทย ให้แนบหนังสือรับรอง หรือสำเนาสัญญาที่มีลักษณะเดียวกับงานที่ประกวดราคาจ้างครั้งนี้ ที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในวงเงินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของวงเงินงบประมาณ <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ■ มีจำนวน ๒ สัญญา ๑๐๐ คะแนน ■ มีจำนวน ๑ สัญญา ๘๐ คะแนน ■ ไม่มี ได้ ๐ คะแนน	๑๕		
	๓.๒ กระบวนการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ตั้งแต่การสรรหาบุคลากร และการสรรหาพนักงานทดแทน การพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถ และการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และรูปแบบการดำเนินงาน มีความชัดเจนโดดเด่น มีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน	๑๐		

	■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ไม่ชัดเจนหรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน			
๔	ข้อเสนออื่นๆ มีการนำเสนอข้อเสนอในด้านอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโครงการฯ	๑๐		
เกณฑ์คุณภาพ		๘๐		
๕	เกณฑ์ราคา	๒๐		
	รวม	๑๐๐		

หมายเหตุ

๑. คะแนนที่ผู้เสนอราคาได้รับ = (คะแนน*น้ำหนัก) / ๑๐๐

๒. ประเมินคะแนนจากราคาที่เสนอ = ๑๐๐ - ((ผลต่างราคาของผู้เสนอ กับ ราคาผู้เสนอราคาต่ำสุด / ราคาผู้เสนอราคาต่ำสุด) * ๑๐๐)

ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาจะต้องส่งข้อเสนอด้านเทคนิคและด้านผลงานเพื่อประกอบการพิจารณาให้กับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พิจารณานำเสนอ Presentation ไม่เกิน ๔๕ (สี่สิบห้า) นาที ห้องประชุม สฟธอ. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคารซี) ชั้น ๔ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๓ ซอยแจ้งวัฒนะ ๗ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ หรือทางระบบ Microsoft Team หรือช่องทางในรูปแบบออนไลน์อื่นที่ สฟธอ. กำหนดเพื่อประกอบการพิจารณา

๑๒. ข้อกำหนดอื่น ๆ

การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้ จะมีการลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือได้ต่อเมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ มีผลบังคับใช้และได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐จากสำนักงานงบประมาณแล้ว และกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งดังกล่าว หน่วยงานของรัฐสามารถยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างได้