


ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1.	ชื่อโครงการ.....โครงการขยายการให้บริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล.....
2.	หน่วยงานเจ้าของโครงการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.....
3.	วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 15,000,000..... บาท
4.	วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ 23 เมษายน 2567 เป็นเงิน 14,996,000..... บาท ราคา/หน่วย (ถ้ามี) บาท
5.	แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
5.1บริษัท เร็ยล สมาร์ท จำกัด (สำนักงานใหญ่).....
5.2บริษัท วัลแคน โคอะลิชั่น จำกัด (สำนักงานใหญ่).....
5.3บริษัท อินบีทวิน คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด.....
6.	รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
6.1นางสาววิวิชนี สุดเขต.....
6.2นางสาวพิมพ์ชนก เกสพานิช.....
6.3นางสาวลลิตา แสงแก้ว.....

	ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)		จำนวน	๑๗ หน้า
	เรื่อง	โครงการขยายการให้บริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล		
	จัดทำโดย	ฝ่ายดูแลบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	วันที่จัดทำ	เม.ย. ๖๗

๑. ความเป็นมา

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพอ. ซึ่งได้รับมอบหมายในการดำเนินงานด้านศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์ การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ข้อเสนอแนะด้านกฎหมายดิจิทัล ตลอดจนการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจุบันมีปริมาณการติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหาเรื่องเรียนเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ทั้งช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๒๑๒ รวมถึงช่องทางอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการ เช่น อีเมล Chatbot และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นทุกปี

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องทุกวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมยกระดับการให้บริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนกลางจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลภายใต้การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และการดำเนินงานเพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลาง โดยเฉพาะแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สามารถใช้ประโยชน์ตามกฎหมายได้ สพอ. จึงมีความประสงค์พิจารณาจัดหาผู้ให้บริการที่มีความชำนาญประสบการณ์ และมีความพร้อมในการให้บริการพร้อมบริหารจัดการ Call Center แบบครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาปรับปรุงระบบสนับสนุนการทำงาน กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งบุคลากรที่มีทักษะความเชี่ยวชาญในงานบริการ และสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) มุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และยังคงสร้างความเชื่อมั่น เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

จัดหาผู้ให้บริการศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) เพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลและศูนย์กลางของข้อมูลและศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการบริหารจัดการ การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว จากการแจ้งเหตุและร้องเรียน รวมถึงได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้อง จากจุดที่ให้บริการเพียงจุดเดียว และสามารถรองรับการขยายการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๒.๒ เพื่อเป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ ภายใต้ พ.ร.ฎ. การประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว

๒.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข่าวสาร และบริการภาครัฐ พร้อมการนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่สร้างความตระหนักรู้ได้อย่างทันทั่วถึง

๒.๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขยายขีดความสามารถสำหรับงานบริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ในบริบทของกำกับดูแลและส่งเสริมการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ

๓. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- ๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๓.๔ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างทำงานที่จ้างในครั้งนี
- 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 สพธอ. ต้องการ กับรายละเอียดขอบเขตของงานที่เสนอว่าตรงกันหรือไม่ หากรายละเอียดขอบเขตของงานในเอกสารขัดแย้งกันเอง สพธอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาในส่วนที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ สพธอ.

๔. ขอบเขตของงาน

ดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตฤประสงค์เพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลาง และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์อย่างมีมาตรฐานคุณภาพ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย

๔.๑ การดำเนินงานด้านรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นช่องทางกลางรับเรื่องร้องเรียน และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์

๔.๑.๑ ศึกษารายละเอียดของกระบวนการทำงานของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212ETDA) ในปัจจุบัน เพื่อออกแบบกระบวนการทำงาน (Work Flow) พร้อมคำอธิบาย ที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) เช่น กระบวนการทำงานสำหรับช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลาง กระบวนการทำงานที่รองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล พร้อมจัดทำกลยุทธ์ ออกแบบแนวทางการเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนกลาง และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียน และจัดเตรียมข้อมูลประกอบการให้บริการ เช่น แนวทางคำพูด (Script) แนวทางคำถาม - คำตอบ ในการตอบข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมตามขอบเขตของการให้บริการของศูนย์บริการตามที่ สพธอ. กำหนด

๔.๑.๒ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการสำหรับช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนกลาง และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ เพื่อจัดเตรียมความพร้อมและรายละเอียดในการดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์

๔.๑.๓ วิเคราะห์ ออกแบบรูปแบบการให้บริการระบบงาน กระบวนการทำงาน (Work Flow) ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบการรับแจ้งเรื่อง การส่งต่อเรื่องร้องเรียน กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องในการดำเนินงาน ระบบสำหรับการประเมินผล รูปแบบของรายงานสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพธอ.

๔.๑.๔ วิเคราะห์ และออกแบบระบบการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) สำหรับช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพธอ. ก่อน โดยจะต้องจัดให้มีการประชุมเพื่อนำเสนอรายงานการศึกษาวิเคราะห์ และการออกแบบระบบฐานข้อมูลกับ สพธอ.

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

๔.๑.๖ ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการและความต้องการเชื่อมโยงข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาภัยออนไลน์ระหว่างหน่วยงาน พร้อมจัดทำแผนการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๔.๑.๗ ออกแบบกระบวนการของระบบเชื่อมโยงข้อมูล ให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สพธอ. กำหนด กรณีหน่วยงานปลายทางไม่มีความพร้อมที่จะพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับจ้างต้องออกแบบวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เหมาะสมกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพธอ.

๔.๑.๘ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน อย่างน้อยดังนี้

- คู่มือการปฏิบัติงาน และกระบวนการทำงาน (Workflow) สำหรับช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่ครอบคลุมผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล
- คู่มือการปฏิบัติงาน และกระบวนการทำงาน (Workflow) ที่รองรับผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์
- คำถาม คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย (Frequently Asked Questions : FAQ)
- แนวคำถาม คำตอบ (Q&A)
- แบบฟอร์มการรับเรื่องหรือส่งต่อเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ จะต้องดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

๔.๑.๙ ต้องเสนอแผนรองรับพร้อมวิธีการแก้ไขกรณีมีเหตุการณ์วิกฤตฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ภัยการเมือง โดยจะต้องแก้ไขระบบให้ใช้งานได้เมื่อเหตุการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ

๔.๑.๑๐ ออกแบบและจัดทำกระบวนการดำเนินการสำหรับการรองรับผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลแต่ละราย รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อจัดเตรียมความพร้อมการประสานงานและรายละเอียดในการดำเนินการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์

๔.๑.๑๑ ออกแบบโครงสร้าง Platform ที่สามารถรองรับการเชื่อมโยงและทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถต่อยอดการทำงานแบบบูรณาการให้สอดคล้อง

๔.๒ สามารถรองรับการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

๔.๒.๑ จัดเตรียมคู่มือสายโทรศัพท์ และหมายเลขโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา โดยมีคู่มือสำรองที่สามารถใช้งานทดแทนกันได้

๔.๒.๒ บริการระบบที่เกี่ยวข้องในการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมบริการดูแลระบบตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยจะต้องมีระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) โดยผู้รับจ้างต้องนำเสนอระบบต่าง ๆ และได้รับเห็นชอบจาก สพอ. ก่อนดำเนินการ

๔.๒.๓ จัดหาบริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวจากข้อมูลต่าง ๆ ที่สอดคล้องภารกิจของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตลอด ๒๔ ชั่วโมง พร้อมจัดหาเจ้าหน้าที่ในการบริหารข้อมูล รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปข้อมูล โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลล์ทุกเดือน-โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

๔.๒.๓.๒ ทำงานในลักษณะ Single window สำหรับการสังเกตการณ์สื่อสังคม

ออนไลน์ในหน้าจอเดียว

๔.๒.๓.๓ สามารถกำหนดคำพูดสำคัญ (Keyword) ในการเก็บข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ได้ โดยสามารถเพิ่ม ลด และปรับเปลี่ยน คำพูดสำคัญในระบบได้เองโดยไม่จำกัดจำนวน ตามที่สพธอ. กำหนด รวมถึงสามารถกำหนดคำพูดสำคัญย่อย (Sub-Keyword) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการสังเกตการณ์ภายหลังได้

๔.๒.๓.๔ รองรับข้อมูลทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓.๕ สามารถดึงข้อมูลจากผู้ใช้งานในต่างประเทศได้ด้วย ในกรณีที่เป็นการรวบรวมข้อมูลจาก Facebook Twitter

๔.๒.๓.๖ รองรับการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้เป็นเวลาอย่างน้อย ๑๒ เดือน

๔.๒.๓.๗ สามารถจัดกลุ่มหัวข้อของข้อมูลได้

๔.๒.๓.๘ ระบบสามารถแสดงจำนวนผู้ให้ความคิดเห็นแยกเป็นความคิดเห็นเชิงบวก และเชิงลบต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำพูดสำคัญที่กำหนด และสามารถแสดงปริมาณการพูดถึงคำพูดสำคัญที่กำหนด โดยสามารถเลือกรูปแบบการแสดงผลข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ เช่น Bar Chart, Column Chart, Line Chart, Table, Stream Chart เป็นอย่างน้อย รวมถึงสามารถ Analytics ได้หลายมิติ

๔.๒.๓.๙ สามารถจัดอันดับข้อความแสดงความคิดเห็นแยกเป็นเชิงบวกและเชิงลบตามเงื่อนไขที่กำหนดได้จากวันที่ แหล่งข้อมูล ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓.๑๐ สามารถจัดอันดับข้อความแสดงความคิดเห็นที่ถูกกด Like มากที่สุด หรือถูก Retweet มากที่สุด ตามเงื่อนไข โดยกำหนดได้จากวันที่ แหล่งข้อมูล เป็นอย่างน้อย

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

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

๔.๒.๓.๑๓ ระบบสามารถวิเคราะห์และระบุผู้มีอิทธิพลต่อการให้บุคคลอื่นตอบกลับบนสื่อสังคมออนไลน์แต่ละช่องทาง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ คำพูดสำคัญ ที่กำหนดได้

๔.๒.๓.๑๔ วิเคราะห์และแสดงข้อมูลของผู้ที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นบนสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย สถิติจำนวนข้อความที่เผยแพร่, จำนวน Like, Share, Retweet, Comment ที่ได้รับ เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓.๑๕ สามารถแสดงตำแหน่งของผู้ที่เผยแพร่ข้อความจากสื่อสังคมออนไลน์บนแผนที่ได้ (กรณีที่ผู้ใช้งานเปิดบริการระบุตำแหน่งขณะเผยแพร่ข้อความบนสื่อสังคมออนไลน์)

๔.๒.๓.๑๖ สามารถแสดงผลข้อมูลความคิดเห็นที่มาจากตำแหน่งที่เลือกบนแผนที่ได้

๔.๒.๓.๑๗ สามารถแสดงหัวข้อที่ถูกพูดถึงบนสื่อสังคมออนไลน์ที่มากผิดปกติได้ (Anomaly Detection)

๔.๒.๓.๑๘ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับภาพรวม หรือเจาะลึกได้ จะต้องสามารถเรียกดูประเด็นหัวข้อที่ถูกพูดถึงในเชิงลบได้ โดยสามารถแยกลงไปได้ว่าประเด็นที่ถูกพูดถึงในเชิงลบนั้น มาจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง

๔.๒.๓.๑๙ สามารถเชื่อมโยงกลับไปยังแหล่งที่มาของข้อมูลได้

๔.๒.๓.๒๐ มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลจาก บริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคม

ออนไลน์ (Social Listening) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ พร้อมจัดทำรายงานสรุป (Dashboard) สำหรับการนำเสนอข้อมูล โดยสามารถแสดงรูปแบบ Interactive Dashboard ได้ สามารถดูข้อมูลในแบบภาพรวมและแบบเจาะลึก (Drill Down) ตามข้อมูลที่ได้จัดสร้างไว้ได้

๔.๒.๓.๒๑ ระบบวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend) ของสถานการณ์ข่าวสารข้อร้องเรียน ปัญหาออนไลน์ หรือ เหตุการณ์สำคัญ ที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ต เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับจัดทำเป็นรายงานสถานการณ์ในห้วงรายเดือน รายสัปดาห์ หรือในห้วงที่เกิดเหตุการณ์สำคัญ

๔.๒.๓.๒๒ สามารถเรียกดูรายงาน (Report) และ Dashboard ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ บน Mobile Device ระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ได้

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

๔.๒.๓.๒๔ สามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ คนในเวลาเดียวกันได้

๔.๒.๓.๒๕ สามารถกำหนดสิทธิให้กับผู้ใช้งานในการเข้าใช้งานได้ โดยตัวระบบสามารถกำหนดสิทธิ์แยกระหว่าง Admin และ User ได้เป็นอย่างดี

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

๔.๒.๓.๒๗ สามารถตั้งเวลาในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลเพื่อวิเคราะห์งานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

๔.๒.๓.๒๘ สามารถกำหนดระบบการแจ้งเตือน (Alert) ทางหน้าจอระบบ และทางอีเมลได้

๔.๒.๓.๒๙ มีลิขสิทธิ์ในการใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย

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

๔.๒.๔. มีบริการรองรับการเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน Line Official สำหรับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)

๔.๒.๕ ให้บริการปรึกษาข้อมูล รับแจ้งเรื่องแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot บน Facebook และ Line OA

๔.๒.๖ รองรับบริการให้บริการทุกประเภทเรื่องสอดคล้องตามภารกิจของศูนย์ฯ ในปัจจุบันและประเภทเรื่องอื่น ๆ ในอนาคต และสามารถเชื่อมต่อบริการ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สพรอ.กำหนด เช่น การขยายขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน การขยายหน่วยงานความร่วมมือตาม พ.ร.ฎ.การประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔.๒.๗ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับแจ้งผ่านศูนย์ฯ 1212 ETDA เพื่อศึกษาพฤติกรรม แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ลักษณะของรูปแบบภัยออนไลน์ ในการซื้อบริการหรือผลิตภัณฑ์ออนไลน์ ภัยออนไลน์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ 1212 ETDA ประเภทธุรกรรมที่ใช้ ที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตเพื่อระบุ Customer Insight

๔.๒.๘ จัดทำรายงานสรุป (Dashboard) สำหรับการนำเสนอข้อมูล โดยสามารถแสดงรูปแบบ

Interactive Dashboard ได้ สามารถดูข้อมูลในแบบภาพรวมและแบบเจาะลึก (Drill Down) ตามข้อมูลที่ได้ จัดสร้างไว้ได้แบบ Real Time

๔.๒.๙ บริการที่ผู้รับจ้างนำเสนอ ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยและการกำหนดสิทธิใช้งาน ของระบบ (Security) การถ่ายเทข้อมูล และการสำรองข้อมูล (Backup & Recovery)

๔.๒.๑๐ บริการที่ผู้รับจ้างนำเสนอจะต้องให้บริการได้หลายช่องทางและเชื่อมต่อกับช่องทาง เหล่านั้นได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ อีเมล Website Chatbot เป็นต้น

๔.๒.๑๑ มีการตรวจสอบประสิทธิภาพในการให้บริการของ พนักงานรับสาย พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) กับการตอบรับของผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานดูแลลูกค้า ได้เดียวกับผู้ให้บริการ ไม่รับสาย ให้บริการช้า เป็นต้น

๔.๒.๑๒ มีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) โดยให้ผู้ใช้บริการกดให้คะแนนตามความพึงพอใจก่อนวางสาย

๔.๒.๑๓ สามารถติดตามงานหลังจากพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) รับสายจาก ผู้ใช้บริการแล้วและสามารถตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถานะของเรื่องได้

๔.๒.๑๔ สามารถเก็บข้อมูลและไฟล์แนบ โดยแยกตามประเภทข้อมูล เรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล หลักฐานการชำระเงิน ช่องทางการชำระเงิน เป็นต้น

๔.๒.๑๕ จัดเตรียมระบบการติดตาม ตรวจสอบสถานะของเคส สำหรับประชาชน และ ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อติดตามสถานะในช่องทางกลางที่มีกรร้องเรียน หรือสถานะการรับเรื่อง ร้องเรียนออนไลน์ โดยระบบจะต้องได้รับมาตรฐานรับรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ISO/IEC 29110 เป็นต้น

๔.๓ การดำเนินงานด้านบุคลากร

ผู้รับจ้างต้องจัดหาพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent + Supervisor + Manager) ปฏิบัติงานสำหรับเป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามที่ สพอ. กำหนดดังนี้

๔.๓.๑ จัดหาพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) พร้อมหัวหน้างาน (Supervisor) สามารถปฏิบัติงานได้ ๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานให้บริการผู้ติดต่อได้ทุกช่องทางที่ สพอ. กำหนด เช่น Inbound, Outbound, Social Media, Chatbot, Line OA, Monitoring ระบบ Social Listening และบริการต่าง ๆ ของ ETDA โดยการบริหารจัดการจำนวนพนักงานฯ ให้สอดคล้องกับปริมาณ สายในแต่ละช่วงเวลา ผู้เสนอราคาต้องส่งแผนการจัดการจำนวนพนักงานตามกะแก่ สพอ. โดยมีพนักงานฯ ให้บริการไม่น้อยกว่า ๑๐ ที่นั่ง และสามารถเปลี่ยนจำนวนที่นั่งในช่วงที่มีการจัดกิจกรรม (Campaign) ที่ต้อง ได้รับสายมากเป็นพิเศษ ซึ่ง สพอ. จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๒ วันทำการ โดยการบริหารจัดการดูแล พนักงานอยู่ภายใต้มาตรฐานสากล ISO9001 หรือ Certificate อื่นเทียบเท่า

๔.๓.๒ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) จะต้องผ่านการฝึกอบรม ให้มีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ไขปัญหา สามารถให้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ดี รวมถึงได้รับการ ประเมินผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์ดีขึ้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ของ สพอ. สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือเข้า สังเกตการณ์ได้ตามความเหมาะสม

คุณสมบัติของพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent)

๑. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

๒. มีประสบการณ์ทำงาน หรือผ่านการฝึกอบรมด้านงานบริการ ด้านการสื่อสาร หรือด้านการประชาสัมพันธ์

คุณสมบัติของหัวหน้างาน (Supervisor)

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

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 ผู้จัดการ (Manager) ที่เป็นผู้ดูแลสำหรับการดำเนินงานในส่วนของช่องทางารับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ประกอบการ รวมถึงเป็น Key Contact Point ในการทำงานร่วมกับ สพอ. ต้องผ่านการสัมภาษณ์ และเห็นชอบจาก สพอ. ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

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

๔.๓.๔.๑ สอบถามรายละเอียดของเรื่อง ข้อมูลผู้แจ้งเรื่องตามระบบที่จัดเตรียมไว้สามารถตอบข้อซักถาม ตาม FAQ ที่กำหนดไว้บนที่กรรายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการแจ้งมา หากต้องส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งรายละเอียดไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องครบถ้วนด้วยระบบ Ticket ในการส่งเรื่องและติดตามงาน

๔.๓.๔.๒ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานรวมทั้งแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสถานะของเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๔.๓ การโทรออก (Outbound) เพื่อแจ้งประสานข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ตามที่กำหนดรูปแบบกิจกรรม เป็นต้น

๔.๓.๔.๔ ดำเนินการจัดส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ทั้ง Soft Copy และ Hard Copy ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ สพอ. กำหนด

๔.๓.๔.๕ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องสามารถโอนสายไปยังพนักงานหน่วยงานที่ดูแลเรื่องที่ได้รับผิดชอบ และทำการประชุม ๓ สายได้

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

๔.๓.๔.๗ พนักงานห้ามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการนี้ เล่นเกม เปิดเว็บไซต์ หรือทำงานอื่น ยกเว้นงานที่เกี่ยวข้องกับของเขตการให้บริการ รวมทั้ง ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือในเรื่องส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ระหว่างปฏิบัติงาน

๔.๓.๔.๘ พนักงานห้ามคัดลอกข้อมูลต่าง ๆ ออกภายนอกศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)

๔.๓.๔.๙ ผู้รับจ้างต้องจัดทำระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ในการให้บริการลูกค้า โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สฟทอ.

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

๔.๓.๖ จัดทำรายการคำถาม/คำตอบของผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน (Call Center) ที่ครอบคลุมการให้บริการช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ประกอบการ และมีการปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมกับการให้บริการอยู่เสมอ

๔.๓.๗ ผู้รับจ้างต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อน ไม่ส่งผลให้การดำเนินงานของ สฟทอ. ล่าช้า เช่น การทำหนังสือในกรณีต่าง ๆ รวมถึงสามารถปฏิบัติตามนโยบายของ สฟทอ. กำหนด และตามคำขอของ สฟทอ. ได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที่

๔.๓.๘ จัดกิจกรรมฝึกอบรมพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง ตลอดระยะเวลาของโครงการ เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับสาย เช่น ความรู้พื้นฐานในงานบริการ Call Center (Service Mind & Telephone Skill) เทคนิคการรับเรื่องร้องเรียนและบริการในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก (Complaint Handling) article ทักษะที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.ฎ. การประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือตามที่ สฟทอ. เห็นชอบ

๔.๔ การดำเนินงานด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

ผู้รับจ้างต้องจัดทำฐานข้อมูล รายงานสถิติ ดังนี้

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

๔.๔.๑.๑ จัดทำรายงานสถิติการให้บริการตามช่องทางให้บริการ หรือรวมทุกช่องทางในรายงานเดียวกัน

๔.๔.๑.๒ จัดทำรายงานประสิทธิภาพการแก้ปัญหาของเรื่องที่ทำให้บริการ แบ่งตามช่องทางและหน่วยงานในการส่งเรื่องต่อ และรายงานรวมทุกช่องทางกรให้บริการได้

๔.๔.๑.๓ จัดทำรายงานผลการให้บริการ (สพธอ. 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) และ ข้อมูล รายละเอียดของข้อร้องเรียนนั้น ๆ และหลักฐานประกอบ

๗. การจัดการกับเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง การตอบคำถามข้อร้องเรียน การให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียน

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

๙. รายงานการส่งเรื่องแจ้งประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเป็นรายละเอียดและแบบสรุป ที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

๑๐. การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค การแก้ปัญหาหน้างานที่เกิดขึ้นรวมถึง ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

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

๔.๔.๓ ผู้รับจ้างต้องสำเนาข้อมูลผู้ใช้บริการและการใช้บริการ ดังต่อไปนี้

๑. ข้อมูลที่ระบุถึงผู้ใช้บริการที่สามารถรวบรวมได้ตามที่ สพธอ. เห็นชอบ

๒. ข้อมูลการให้บริการเรื่องร้องเรียน

๓. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ

๔. ผลประเมินความพึงพอใจ

๕. ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบ และอื่นๆ ตามที่ สพธอ. เห็นชอบ มาไว้บนระบบที่ สพธอ. กำหนด และต้องอยู่ในรูปแบบที่ สพธอ. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

๔.๔.๔ จัดทำ Report ในรูปแบบ Power Point Word หรือ Excel ในมิติต่าง ๆ ตามที่ สพอ. กำหนดและเห็นชอบทุกกรณี เช่น รายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ รายงาน รายวัน รายสัปดาห์ รายงาน Success Case รายงานรูปแบบกลไกของทุกประเภทปัญหา ในรูปแบบ Presentation พร้อมรายละเอียด ในรูปแบบ Excel และรายงานต่าง ๆ ตามสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อรายงานผู้บริหาร โดยจัดส่งผ่านช่องทาง อีเมล เป็นต้น

๔.๔.๕ จัดทำรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับช่องทางกรรับ เรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ประกอบการ ตลอดระยะเวลาของการ ให้บริการรวมถึงอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการดำเนินการทั้งโครงการ

๔.๕ ข้อกำหนดทั่วไป ที่ต้องดำเนินการปฏิบัติงานดังนี้

๔.๕.๑ กรณีเป็นสายก่อนวัน ผู้รับจ้างต้องขอความเห็นชอบจาก สพอ. ก่อนทำการบล็อกสาย

๔.๕.๒ ผู้รับจ้างมีการจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้อย่างมั่นคงปลอดภัยตลอดระยะเวลาของสัญญาจ้าง

๔.๖ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหา ออนไลน์ (1212 ETDA) กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการ ได้ต่อเนื่อง

๔.๗ ผู้รับจ้างต้องออกแบบให้ สพอ. สามารถดาวน์โหลดข้อมูลผ่าน API ตามรูปแบบที่ สพอ. เห็นชอบ

การส่งมอบเอกสารประกอบการออกแบบ

๔.๘ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของโครงการ พร้อมคำอธิบายอย่างละเอียดโดย ใช้ภาษาไทยเป็นหลักทุกขั้นตอน โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) System Description

(๒) Operating Procedure

(๓) Use Case Specification ประกอบด้วย

- Brief Description
- Flow of Events
- User Interface
- Business Logic

(๔) Program Specification ประกอบด้วย

- Program Name Listing
- Class Description หรือ Module Description

(๕) Data Flow Diagram

(๖) Data Dictionary

(๗) ER – Diagram

(๘) Data Specification

(๙) Detail Design

๕. วงเงินในการจัดหา

วงเงินงบประมาณ ๑๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สิบห้าล้านบาทถ้วน)

ราคากลาง เป็นเงินจำนวน ๑๔,๙๙๖,๐๐๐ บาท (สิบสี่ล้านเก้าแสนเก้าหมื่นหกพันบาทถ้วน)

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

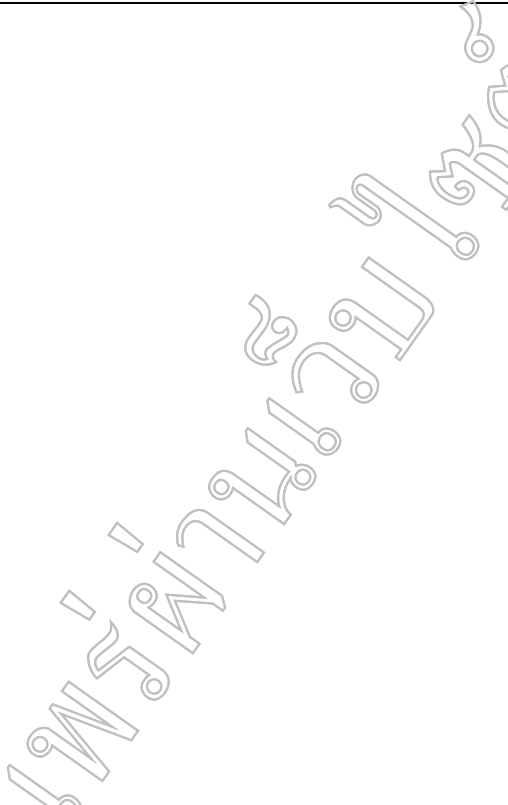
ระยะเวลาการดำเนินงาน ๙ (เก้า) เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

๗. สิ่งส่งมอบและกำหนดเวลาการส่งมอบ

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการ และส่งมอบงานตามขอบเขตของงานข้อ ๔ โดยแบ่งกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ และส่งมอบงานจ้างเป็นจำนวน ๙ (เก้า) งวด ดังนี้

กิจกรรม/ผลงานที่ส่งมอบ	กำหนดเวลาส่งมอบ
<p>๗.๑ งวดที่ ๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๑.๑ จัดส่งแผนดำเนินงาน Work Flow จัดเตรียมระบบพนักงานรับสาย และการเตรียมพร้อมในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ ตามที่ระบุในข้อ ๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๑.๒ พร้อมเริ่มดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๑.๑ ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา</p> <p>ข้อ ๗.๑.๒ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>
<p>๗.๒ งวดที่ ๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๒.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดหาบริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวจากข้อมูลต่าง ๆ ที่สอดคล้องภารกิจของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามข้อ ๔.๒.๓ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลล์ทุกเดือน</p> <p>๗.๒.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน</p>	<p>ข้อ ๗.๒.๑ - ๗.๒.๒ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>

<p>ประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	
<p>๗.๓ งวดที่ ๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๓.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๓.๑ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>
<p>๗.๔ งวดที่ ๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๔.๑ มีบริการรองรับการเชื่อมต่อแอปพลิเคชัน Line Official สำหรับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๔.๒.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๔.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการผ่านระบบ Chatbot พร้อมศึกษาแนวโน้มพฤติกรรม จัดทำรายงานสรุป Dashboard ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๔.๒.๕ - ๔.๒.๘ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒</p> <p>๗.๔.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเตรียมระบบการติดตาม ตรวจสอบสถานะของเคส สำหรับประชาชน และผู้ให้บริการ แพลตฟอร์มดิจิทัล ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๔.๒.๑๕ โดยจัดทำสรุปผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงาน โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๔.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๔.๑ - ๗.๔.๔ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>
<p>๗.๕ งวดที่ ๕ - ๘ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๕.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๕.๑ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>
<p>๗.๖ งวดที่ ๙ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๖.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน</p>	<p>ข้อ ๗.๖.๑ - ๗.๖.๔ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>

<p>ประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๖.๒ จัดส่งผลการฝึกอบรมพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ตามข้อ ๔.๓.๘ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๖.๓ จัดทำรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ รับเรื่องร้องเรียนสำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ประกอบการตลอดระยะเวลาของการให้บริการทั้ง ๙ เดือน รวมถึงอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการดำเนินการทั้งโครงการ ตามข้อ ๔.๔.๕ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๖.๔ จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของโครงการ ตามข้อ ๔.๘ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	
---	--

๘. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

สพธอ. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้าง โดยแบ่งเป็น ๙ (เก้า) งวด งวดละเท่า ๆ กัน

ทั้งนี้ ค่าจ้างที่ สพธอ. จะจ่ายตามข้อนี้ ได้รวมค่าใช้จ่ายและค่าภาษีอากร รวมทั้งภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี) ไว้ด้วยแล้ว

๙. อัตราค่าปรับ

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

๑๐. การรักษาความลับ

๑๐.๑ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานที่ผู้รับจ้างได้รับจาก สพธอ. และข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้รับจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานตามสัญญานี้อย่างเป็นทางการลับของ สพธอ. ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ข้อมูลที่เป็นความลับ” โดยผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด รวมทั้งไม่เปิดเผย หรือเผยแพร่ หรือกระทำได้ด้วยวิธีการใดให้บุคคลอื่นใดที่มีใช้คู่สัญญา ภายใต้สัญญานี้ หรือมิใช่บุคคลที่ สพธอ. ได้อนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะรับทราบข้อมูลที่เป็นความลับภายใต้สัญญานี้ ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลดังกล่าวเท่านั้น และผู้รับจ้าง

จะต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ เช่นว่านั่นด้วย

๑๐.๒ หากผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามข้อ ๑๐.๑ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อ สฟธอ. หรือบุคคลอื่นที่เป็นเจ้าของข้อมูลที่เป็นความลับนั้นในความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว ได้ถูกเปิดเผยไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และ สฟธอ. มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที

๑๐.๓ ผู้รับจ้างจะยังคงต้องผูกพันตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับตามข้อ ๑๐.๑ ต่อไป トラบที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวยังคงเป็นความลับอยู่ แม้ว่าการจ้างตามสัญญานี้ได้สิ้นสุดลงแล้ว ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม

๑๑. หลักเกณฑ์การพิจารณา

สฟธอ. 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			
ลำดับ	รายละเอียด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนต่อข้อ (ร้อยละ)	คะแนนรวม (ร้อยละ)
๑	การนำเสนอคุณสมบัติความพร้อมของระบบบริการ <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ๑.๑ ความพร้อมของระบบการให้บริการเป็นไปตาม TOR และมีข้อเสนอระบบบริการที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ เพิ่มเติม ๑๐๐ คะแนน ๑.๒ ความพร้อมของระบบการให้บริการเป็นไปตาม TOR ๘๐ คะแนน ๑.๓ ความพร้อมของระบบการให้บริการ ไม่ครบตาม TOR ๕๐ คะแนน	๓๐		
๒	ประวัติผลงานบริษัท ประสบการณ์ในการจัดทำระบบ Call Center ให้กับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนในประเทศไทย ให้แนบหนังสือรับรองหรือสำเนาสัญญาที่มีลักษณะเดียวกับงานที่ประกวดราคาจ้างครั้งนี้ ที่มีมูลค่างานไม่น้อยกว่า ๗ ล้านบาทต่อสัญญา	๓๐		

	<u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ๒.๑ จำนวนสัญญาที่มีมูลค่างานไม่น้อยกว่า ๗ ล้านบาท จำนวน ๒ สัญญา ได้ ๑๐๐ คะแนน ๒.๒ จำนวนสัญญาที่มีมูลค่างานไม่น้อยกว่า ๗ ล้านบาท จำนวน ๑ สัญญา ได้ ๘๐ คะแนน			
๓.	นำเสนอการให้บริการของระบบต่าง ๆ ในขอบเขตการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการใช้งานที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ สพรอ. รวมถึงการเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ อย่างมั่นคงปลอดภัย <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ๓.๑ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ได้อย่างโดดเด่น ชัดเจน ครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน ๓.๒ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของศูนย์ครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน ๓.๓ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ไม่ชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๒๐ คะแนน	๑๐		
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 พิจารณาและนำเสนอ Presentation ไม่เกิน ๓๐ (สามสิบ) นาที ณ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ อาคารเดอะไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น ๑๕ เลขที่ ๓๓/๔ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๑๐๓๑๐ หรือผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อประกอบการพิจารณา

๑๒. ข้อกำหนดอื่น ๆ

การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้ จะมีการลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือได้ต่อเมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลบังคับใช้และได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากสำนักงบประมาณแล้ว และกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งดังกล่าว หน่วยงานของรัฐสามารถยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างได้