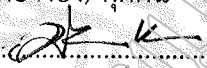







**ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง**

1.	ชื่อโครงการ ...โครงการจัดทำ Platform ผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒ OCC....
2.	หน่วยงานเจ้าของโครงการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.....
3.	วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท.....
4.	วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ ๑๖ พ.ย. ๒๕๖๓ เป็นเงิน ๔,๙๙๔,๒๙๙.๙๐..... บาท..... ราคา/หน่วย (ถ้ามี)..... บาท
5.	แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
5.1บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน).....
5.2บริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
5.3CTC Managed Services Co., LTD.
6.	รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
6.1นายมีธรรม ณ ระนอง 
6.2นางสาวประภารัตน์ ไชยยศ 
6.3นางสาววิวัจนี สุดเขต 
6.4 นายปริญญา สุวรรณชินกุล..... 
6.5นางสาวกัญญาณัฐ เปรมแสง..... 

 ETDA นวสอ www.eta.or.th	ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)		จำนวน	๑๒ หน้า
	เรื่อง	โครงการจัดทำ Platform ผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒ OCC		
จัดทำโดย	สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	วันที่จัดทำ	พ.ย ๖๓	

๑. ความเป็นมา

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สฟธอ. ซึ่งได้รับมอบหมายในการดำเนินงานด้านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒ OCC ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์ การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ชี้แจงข้อกฎหมายไอซีที ตลอดจนการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจุบันมีปริมาณการติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหาเรื่องเรียนเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ทั้งช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๒๑๒ รวมถึงช่องทางอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการ เช่น อีเมล Chatbot และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นทุกปีได้

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องทุกวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สฟธอ. มีความประสงค์พิจารณาจัดหาผู้ให้บริการที่มีความชำนาญประสบการณ์อันยาวนาน และมีความพร้อมในการพัฒนาระบบ Call Center แบบครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้านระบบ CRM พร้อมทั้งบุคลากรที่มีทักษะความเชี่ยวชาญในงานบริการ และสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒ OCC มุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และยังสร้างความเชื่อมั่น เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดหาผู้ให้บริการพร้อมพัฒนาระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒ OCC (Call Center) เพื่อเป็นศูนย์กลางของข้อมูลและศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการบริหารจัดการ การสอบถาม ข้อมูลต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว จากการแจ้งเหตุและร้องเรียน รวมถึงได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้อง จากจุดที่ให้บริการเพียงจุดเดียว และสามารถรองรับการขยายการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๒.๒ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว

๒.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข่าวสาร และบริการภาครัฐ รวมถึง เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว

๒.๔ เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

๒.๕ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขยายขีดความสามารถสำหรับงานบริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ปัญหาออนไลน์ ๑๒๑๒ OCC ทั้งในเชิงปริมาณ 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

การให้บริการของผู้รับจ้างต้องจัดหาเครื่องมือ พนักงานที่มีคุณภาพไม่ต่ำกว่าความต้องการ ดังนี้

๔.๑ จัดทำแผนการดำเนินการ

๔.๑.๑ ศึกษารายละเอียดของกระบวนการทำงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ OCC) ในปัจจุบัน เพื่อออกแบบกระบวนการทำงาน (Work Flow) ที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ OCC) โดยวิเคราะห์และออกแบบหลักการสำคัญ (Conceptual Design) ของ Call Center และจัดเตรียม Scripts ในการตอบข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมตามขอบเขตของการให้บริการของศูนย์บริการ

๔.๑.๒ ศึกษาวิเคราะห์ ออกแบบรูปแบบการให้บริการระบบงาน กระบวนการทำงาน (Work Flow) และโปรแกรม ระบบสำหรับการตรวจสอบ ระบบสำหรับการประเมินผล ระบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ และออกแบบรูปแบบของรายงานสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สฟทอ. พร้อมจัดส่งแผนดำเนินงานภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และจัดทำเป็นรายงาน ส่งเป็นรูปเล่มจำนวน ๒ ชุด และบันทึกลง Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด

๔.๑.๓ จัดทำและออกแบบในรายละเอียด (Detail Design) ครอบคลุมทั้ง กระบวนการทำงานกำหนดวิธีการทำข้อมูลให้ทันสมัย (Data Updating) เพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง

๔.๑.๔ ต้องเสนอแผนรองรับพร้อมวิธีการแก้ไขกรณีมีเหตุการณ์วิกฤตฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ภัยการเมือง โดยจะต้องแก้ไขระบบให้ใช้งานได้เมื่อเหตุการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ

๔.๒ ต้องมีบริการด้านระบบโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๑ จัดเตรียมคู่สายโทรศัพท์ และหมายเลขโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา โดยมีคู่สายสำรองที่สามารถใช้งานทดแทนกันได้

๔.๒.๒ จะต้องมียระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ OCC) 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)
- ระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Management System) โดย สฟทอ. สามารถเข้าถึงรายงานทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา
- ระบบสำรองไฟฟ้า (UPS and Power Generator)
- ระบบรายงาน (Reporting System)

๔.๒.๓ มีระบบให้บริการรองรับ Chatbot ให้แล้วเสร็จพร้อมส่งมอบภายใน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- Chatbot ซึ่งทำหน้าที่สนทนาและโต้ตอบกับผู้ใช้บริการที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (1212 OCC) โดยให้บริการผ่านช่องทาง Facebook Messenger “ข้อมูลข่าวสาร 1212 OCC”

- ระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (1212 OCC) ผ่านช่องทาง Chatbot

- สามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ ตามที่ สฟธอ. เห็นชอบ

- สามารถคัดกรองและตัดสินใจในเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามาว่าควรเสนอให้เจ้าหน้าที่ สฟธอ. อนุมัติส่งต่อไปกับหน่วยงานใด ผ่านช่องทางที่กำหนด

- สามารถพัฒนากระบวนการทำงานในรูปแบบของการสนทนาและโต้ตอบ และปรับปรุงชุดคำถาม คำสนทนา กับผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุง User Experience ของผู้ใช้บริการ และเพิ่มความถูกต้อง แม่นยำของการสนทนาและโต้ตอบ โดยเรียนรู้จากข้อมูลการให้บริการที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นการสนทนา และโต้ตอบกับผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ สฟธอ. หรือผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ป้อนเข้าสู่ระบบหรือข้อมูลจากการทำงานอื่น ๆ ในลักษณะ Machine learning หรือรูปแบบที่คล้ายกัน

- สามารถแก้ไขการตั้งค่าชุดคำถามคำตอบ (Script) และเพิ่มเติมประเภทเรื่องร้องเรียน ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (1212 OCC)

- ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ Chatbot ไม่สามารถตอบได้ ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ หรือ Chatbot ไม่สามารถสนทนาและโต้ตอบกับผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม Chatbot จะต้องสามารถส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับผู้ใช้บริการได้

- ระบบ Chatbot สามารถรองรับการเชื่อมต่อ API กับ สฟธอ. หรือหน่วยงานตามที่ สฟธอ. กำหนด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของ สฟธอ. สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ สามารถเพิ่มและแก้ไขข้อมูลได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๔.๒.๔ บริการพร้อมด้วยระบบที่นำเสนอ ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัย และการกำหนดสิทธิใช้งานของระบบ (Security) การถ่ายเทข้อมูล และการสำรองข้อมูล (Backup & Recovery)

๔.๒.๕ บริการพร้อมด้วยระบบที่นำเสนอ จะต้องให้บริการได้หลายช่องทางและเชื่อมต่อกับช่องทางเหล่านั้นได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล Website Chatbot เป็นต้น

๔.๒.๖ มีการตรวจสอบประสิทธิภาพในการให้บริการของ พนักงานรับสาย พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) กับการตอบรับของผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานดูแลลูกค้า ได้เพียงกับผู้ใช้บริการ ไม่รับสาย ให้บริการช้า เป็นต้น

๔.๒.๗ จัดทำระบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ OCC) โดยให้ผู้ใช้บริการให้คะแนนผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) โดยกดให้คะแนนตามความพึงพอใจก่อนวางสาย (Post Call IVR)

๔.๒.๘ สามารถติดตามงานหลังจากพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) รับสายจากผู้ใช้บริการแล้ว และสามารถตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถานะของเรื่องได้

๔.๒.๙ ระบบต้องสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สฟทอ. กำหนดผ่านทาง Web Service (API) โดยหน่วยงานปลายทางต้องสามารถบันทึกผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Web Service (API)

๔.๒.๑๐ ผู้เสนอราคาจะต้องจัดเตรียมระบบสำรองไฟของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ OCC) ไว้ในกรณีฉุกเฉิน โดยระบบนี้สามารถใช้งานได้ทันทีหลังจากที่ระบบไฟฟ้าไม่สามารถใช้งานได้ หากเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น ไฟฟ้าดับมีการใช้ไฟสำรอง ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ สฟทอ. ทราบทุกครั้ง

๔.๒.๑๑ สามารถเก็บข้อมูลและไฟล์แนบ โดยแยกตามประเภทข้อมูลเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล หลักฐานการชำระเงิน ช่องทางการชำระเงิน เป็นต้น

๔.๓ ผู้รับจ้างต้องจัดหาพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ปฏิบัติงานตามที่ สฟทอ. กำหนด ดังนี้

๔.๓.๑ จัดหาพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) พร้อมหัวหน้างาน (Supervisor) ให้เหมาะสมแต่ละช่วงเวลา สามารถปฏิบัติงานได้ ๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานให้บริการ ผู้ติดต่อได้ทุกช่องทางที่ สฟทอ.กำหนด เช่น Inbound, Outbound, Social Media และ Chatbot โดยการบริหารจัดการจำนวนพนักงานฯ ให้สอดคล้องกับปริมาณสายในแต่ละช่วงเวลา ผู้เสนอราคาต้องส่งแผนการจัดจำนวนพนักงานตามกะแก่ สฟทอ. โดยมีพนักงานฯ ให้บริการไม่น้อยกว่า ๕ ที่นั่ง และสามารถมีการเปลี่ยนจำนวนที่นั่งในช่วงที่มีการจัดกิจกรรม (Campaign) ที่ต้องได้รับสายมากเป็นพิเศษ ซึ่ง สฟทอ. จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๑๕ วันทำการ

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

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

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

๔.๓.๒.๑ สอบถามรายละเอียดของเรื่อง ข้อมูลผู้แจ้งเรื่องตามระบบที่จัดเตรียมไว้สามารถตอบข้อซักถาม ตาม Q&A ที่กำหนดไว้บนที่รายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการแจ้งมา หากต้องส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งรายละเอียดไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องครบถ้วนด้วยระบบ Ticket ในการส่งเรื่องและติดตามงาน

๔.๓.๒.๒ ติดตามผลการดำเนินงานรวมทั้ง แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสถานะของเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๒.๓ การโทรออก (Outbound) เพื่อแจ้งประสานข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ตามที่กำหนดรูปแบบกิจกรรม เป็นต้น

๔.๓.๒.๔ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องสามารถโอนสายไปยังพนักงานหน่วยงานที่ดูแลเรื่องที่ได้รับผิดชอบ และทำการประชุม ๓ สายได้

๔.๓.๒.๕ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) สามารถเข้ามาสนทนาและรับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อจากระบบ Chatbot ได้ ในกรณี Chatbot ไม่สามารถตอบข้อซักถามของผู้ร้องได้ หรือผู้ร้องต้องการติดต่อพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent)

๔.๓.๒.๖ พนักงานห้ามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการนี้ เล่นเกม เปิดเว็บไซต์ หรือทำงานอื่น ยกเว้นงานที่เกี่ยวข้องกับของเขตการให้บริการ รวมทั้ง ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือในเรื่องส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ระหว่างการปฏิบัติงาน

๔.๓.๒.๗ พนักงานห้ามคัดลอกข้อมูลต่าง ๆ ออกภายนอกศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒OCC)

๔.๓.๓ ต้องมีทีมงานเฉพาะด้านการจัดเตรียมเนื้อหาข้อมูล (Content Team) ในการบริหารจัดการข้อมูล (Knowledge Base) ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สะดวกในการค้นหาความรวดเร็วในการตอบคำถาม และจัดเก็บเพื่อเป็น Knowledge Management (KM) ในการนำมาพัฒนาการให้บริการและเป็นประโยชน์ให้ สพอ. นำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น กรณีศึกษาของเรื่องร้องเรียนรูปแบบต่าง ๆ แนวทางการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนแต่ละกรณี แนวทางการตอบคำถามต่อผู้ร้องเรียนในแต่ละกรณี การจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนที่น่าสนใจ หรือข้อมูลอื่น ใดที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ เป็นต้น

๔.๓.๔ จัดทำรายการคำถาม/คำตอบของผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน (Call Center) ที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งหมดของศูนย์ ฯ และมีการปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมกับการให้บริการอยู่เสมอ

๔.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดทำฐานข้อมูล รายงานสถิติ ดังนี้

๔.๔.๑ จะต้องจัดทำฐานข้อมูล แสดงรายละเอียด และรายการคำถาม/คำตอบของผู้ใช้บริการที่ติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒OCC) โดยจะต้องมีการจัดทำ รายงานสถิติการให้บริการในรูปแบบรายงานสำเร็จรูป เช่น Dashboard สถานะของการให้บริการ และสถิติที่จำเป็นในการพัฒนาการให้บริการ โดย สฟทอ. สามารถเข้าถึงรายงานทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา (สฟทอ. สามารถขอปรับรูปแบบของรายงานได้ตามความเหมาะสม) การเข้าถึงรายงานแบ่งตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้และที่แตกต่างกันได้ โดยผ่านความเห็นชอบของ สฟทอ. และดำเนินการจัดส่งเป็นรายงานการปฏิบัติงานรายเดือน ซึ่งต้องมีการดำเนินการดังนี้

๔.๔.๑.๑ จัดทำรายงานสถิติการให้บริการตามช่องทางให้บริการ หรือรวมทุกช่องทางในรายงานเดียวกัน

๔.๔.๑.๒ จัดทำรายงานประสิทธิภาพการแก้ปัญหาของเรื่องที่ให้บริการ แบ่งตามช่องทางและหน่วยงานในการส่งเรื่องต่อ และรายงานรวมทุกช่องทางการให้บริการได้

๔.๔.๑.๓ จัดทำรายงานผลการให้บริการ (สฟทอ. สามารถขอปรับรูปแบบของรายงานได้ตามความเหมาะสม) ซึ่งมีรายละเอียดของการจัดเก็บข้อมูลตามรูปแบบการให้บริการทั้งหมด เช่น

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน เพื่อใช้ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ / อีเมล / ที่อยู่ เป็นต้น

๒. วัน เวลา ข้อมูล เหตุการณ์ ของผู้ที่ถูกร้องเรียน และชื่อผู้รับแจ้ง

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน (ทั้งในขอบเขต / นอกขอบเขตและอื่น ๆ) และ ข้อมูล รายละเอียดของข้อร้องเรียนนั้น ๆ และหลักฐานประกอบ

๔. การจัดการกับเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง การตอบคำถามข้อร้องเรียน การให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียน

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

๖. รายงานการส่งเรื่องแจ้งประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเป็นรายละเอียดและแบบสรุป ที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

๗. การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค การแก้ปัญหาหน้างานที่เกิดขึ้นรวมถึง ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

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

๔.๔.๓ สามารถสำเนาข้อมูลผู้ใช้บริการและการใช้บริการ ดังต่อไปนี้ ๑) ข้อมูลที่ระบุถึงผู้ใช้บริการที่สามารถรวบรวมได้ตามที่ สฟธอ. เห็นชอบ ๒) ข้อมูลการให้บริการเรื่องร้องเรียน ๓) ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ และ ๔) ผลประเมินความพึงพอใจ มาไว้บนระบบที่ สฟธอ. กำหนด และต้องอยู่ในรูปแบบที่ สฟธอ. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

๔.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน สำหรับติดตั้งระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒OCC) ให้กับ สฟธอ. เพื่อให้บริการประชาชนทั่วไป สามารถติดต่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนได้ทุกพื้นที่ทั่วประเทศไทย

๔.๕.๑ ผู้รับจ้างต้องมีห้องสนทนาการให้พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) พักผ่อนคลายเครียด และมีนโยบายในการสร้างให้เกิดบรรยากาศและการบริการที่ดี

๔.๖ ข้อกำหนดทั่วไป ที่ต้องดำเนินการปฏิบัติงานดังนี้

๔.๖.๑ กรณีเป็นสายก่อนวัน ผู้รับจ้างต้องขอความเห็นชอบจาก สฟธอ. ก่อนทำการบล็อกสาย

๔.๖.๒ ผู้รับจ้างมีการจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้อย่างมั่นคงปลอดภัยตลอดระยะเวลาของสัญญาจ้าง

๕. วงเงินในการจัดหา

วงเงินงบประมาณ จำนวน ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าล้านบาทถ้วน)

ราคากลาง เป็นเงินจำนวน ๔,๙๙๕,๒๙๙.๙๐ บาท (สี่ล้านเก้าแสนเก้าหมื่นสี่พันสองร้อยเก้าสิบเก้าบาทเก้าสิบสตางค์)

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

๗. สิ่งส่งมอบและกำหนดเวลาการส่งมอบ

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการและส่งมอบงานตามขอบเขตของงานข้อ ๔ โดยแบ่งกำหนดระยะเวลาการดำเนินการและส่งมอบงานจ้างเป็นจำนวน ๑๒ (สิบสอง) งวด ดังนี้

กิจกรรม/ผลงานที่ส่งมอบ	กำหนดเวลาส่งมอบ
๗.๑ งวดที่ ๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ ๗.๑.๑ แผนการดำเนินการและจัดเตรียมระบบพนักงานรับสาย และการเตรียมพร้อมในการให้บริการรับร้องเรียนฯ ตามข้อ ๔ โดยจัดทำเป็นรายงาน ส่งเป็นรูปเล่ม จำนวน ๒ ชุด และ Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด	ข้อ ๗.๑.๑ ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

กิจกรรม/ผลงานที่ส่งมอบ	กำหนดเวลาส่งมอบ
<p>๗.๑.๒ พร้อมเริ่มดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๔ และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน ตามข้อ ๔.๔ โดยจัดทำเป็นรายงาน ส่งเป็นรูปเล่มจำนวน ๒ ชุด และ Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๑.๒ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน</p>
<p>๗.๒ งวดที่ ๒ - ๑๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ - ธันวาคม ๒๕๖๔ ตามรอบปฏิบัติงานและส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน ตามข้อ ๔.๔ โดยจัดทำเป็นรายงานส่งเป็นรูปเล่มจำนวน ๒ ชุด และ Thumb Drive จำนวน ๒</p>	<p>ข้อ ๗.๓ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน/งวด</p>
<p>๗.๓ งวดที่ ๑๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๓.๑ ดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน ตามข้อ ๔.๔ โดยจัดทำเป็นรายงาน ส่งเป็นรูปเล่มจำนวน ๒ ชุด และ Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๓.๒ จัดทำรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดระยะเวลาของการให้บริการทั้ง ๑๒ เดือน รวมถึงอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการดำเนินการทั้งโครงการ โดยจัดทำเป็นรายงาน ส่งเป็นรูปเล่ม จำนวน ๒ ชุด และ Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๔ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงานงวดสุดท้าย</p>

๘. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

สพขอ. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้าง โดยแบ่งชำระเป็น ๑๒ (สิบสอง) งวด เป็นจำนวนเงินงวดละเท่า ๆ กัน เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตามสิ่งส่งมอบข้อ ๗ และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานจ้างครบถ้วนถูกต้องแล้ว

๙. อัตราค่าปรับ

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

๑๐. การรักษาความลับ

๑๐.๑ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานที่ผู้รับจ้างได้รับจาก สฟธอ. และข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้รับจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานตามสัญญานี้เป็นความลับของ สฟธอ. ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ข้อมูลที่เป็นความลับ” โดยผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด รวมทั้งไม่เปิดเผย หรือเผยแพร่ หรือกระทำด้วยวิธีการใดให้บุคคลอื่นใดที่มีใช้คู่สัญญาภายใต้สัญญานี้ หรือมิใช่บุคคลที่ สฟธอ. ได้อนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีส่วนเกี่ยวข้องกับที่รับทราบข้อมูลที่เป็นความลับภายใต้สัญญานี้ ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าวเท่านั้น และผู้รับจ้างจะต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ เช่นว่านั้นด้วย

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

๑๐.๓ ผู้รับจ้างจะยังคงต้องผูกพันตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับตามข้อ ๑๐.๑ ต่อไป ตราบที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวยังคงเป็นความลับอยู่ แม้ว่าการจ้างตามสัญญานี้ได้สิ้นสุดลงแล้ว ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม

๑๑. หลักเกณฑ์การพิจารณา

สฟธอ. ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาคัดเลือกโดยเรียงลำดับจากผู้ที่ได้รับคะแนนรวมสูงสุด ดังนี้

๑๑.๑ เกณฑ์ราคา ให้พิจารณาน้ำหนักร้อยละ ๑๐

๑๑.๒ เกณฑ์คุณภาพ ให้พิจารณาน้ำหนักร้อยละ ๙๐ โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	รายละเอียด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนต่อข้อ (๑๐๐)	คะแนนรวม (๑๐๐)
ด้านคุณภาพ				
๑	การนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่แสดงถึงคุณสมบัติดังต่อไปนี้	๓๐		
	๑.๑ นำเสนอการให้บริการของระบบในข้อ ๔.๒.๒ โดยคำนึงถึงการใช้งานที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ สฟธอ. รวมถึงการเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ อย่างมั่นคงปลอดภัย	๑๐		
	๑.๒ นำเสนอเทมเพลตรายงานสถิติการให้บริการในรูปแบบรายงานสำเร็จรูป (Dashboard) ในข้อ ๔.๔.๑ อย่างน้อย ๒ รูปแบบ สำหรับ <ul style="list-style-type: none"> • ระดับผู้บริหาร • ระดับปฏิบัติการ 	๒๐		

ลำดับ	รายละเอียด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนต่อข้อ (๑๐๐)	คะแนนรวม (๑๐๐)
๒	นำเสนอรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของ ศูนย์ข้อมูล (Call Center) ที่สามารถเชื่อมโยงภารกิจของศูนย์รับ เรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ OCC ๑๒๑๒ ร่วมกับหน่วยงาน เครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานของรัฐ ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	๒๐		
๓	คุณสมบัติของผู้เสนอราคาที่แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ใน การให้บริการ Call Center และการดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ติดต่อ	๓๐		
	๓.๑ ผลงานในการให้บริการระบบ Call Center ให้กับหน่วยงาน ของรัฐ และเอกชนในประเทศไทย ที่มีลักษณะงานเป็นแบบจ้าง เหมาต่อเนืองอย่างน้อย ๑๒ เดือน และมีมูลค่างานไม่ต่ำกว่า ๓ ล้านบาทต่อสัญญา จำนวนสูงสุด ๒ สัญญา (หน่วยงานรัฐ ๑ สัญญา หน่วยงานเอกชน ๑ สัญญา)	๒๐		
	๓.๒ กระบวนการในการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ตั้งแต่ การสรรหาบุคลากร และการจัดสรรหาพนักงานทดแทน การพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถ และการควบคุมการ รั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล	๑๐		
๔	บริการหลังการขายที่แสดงให้เห็นถึงการทำงานร่วมกันกับ สฟทอ. อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด	๑๐		
ด้านราคา				
๕	การนำเสนอราคาอยู่ในงบประมาณและครบถ้วน ตามรายละเอียดขอบเขตงาน	๑๐		
	รวม	๑๐๐		

หมายเหตุ

๑. คะแนนที่ผู้เสนอราคาได้รับ = (คะแนน*น้ำหนัก) / ๑๐๐
 ๒. ประเมินคะแนนจากราคาที่เสนอ = ๑๐๐ - ((ผลต่างราคาของผู้เสนอ กับ ราคาผู้เสนอราคาต่ำสุด / ราคาผู้เสนอราคาต่ำสุด) * ๑๐๐)
- ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาจะต้องส่งข้อเสนอด้านเทคนิคและด้านผลงานเพื่อประกอบการพิจารณาให้กับ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พิจารณาและนำเสนอ Presentation ไม่เกิน ๓๐ (สามสิบ) นาที ณ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ อาคารเดอะไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) เลขที่ ๓๓/๔ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๑๐๓๑๐ เพื่อประกอบการพิจารณา

๑๒. ข้อกำหนดอื่น ๆ

การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้จะมีการลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือได้ต่อเมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลใช้บังคับ และได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากสำนักงบประมาณแล้ว และกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งดังกล่าว หน่วยงานรัฐสามารถยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างได้