


ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย  
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1.	ชื่อโครงการ.....จ้างเหมาบริการผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA).....
2.	หน่วยงานเจ้าของโครงการ .....สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.....
3.	วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร .....55,000,000..... บาท
4.	วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ ..... 30 ตุลาคม 2567..... เป็นเงิน .....54,997,333..... บาท ราคา/หน่วย (ถ้ามี) ..... บาท
5.	แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
5.1	.....บริษัท เซ็นส์ เอนเตอร์เทนเมนท์ จำกัด.....
5.2	.....บริษัท ซี.เอ. อินโฟ มีเดีย จำกัด.....
5.3	.....บริษัท เรียวล์ สมาร์ท จำกัด (สำนักงานใหญ่).....
6.	รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
6.1	.....นางสาววิวัจนี สุตเกตุ.....
6.2	.....นางสาวอรนิตย์ มิตรประชาชน.....
6.3	.....นางสาวกัญจรัตน์ บุตรประเสริฐ.....

	ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)		จำนวน	๒๐ หน้า
	เรื่อง	จ้างเหมาบริการผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)		
	จัดทำโดย	ฝ่ายดูแลบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	วันที่จัดทำ	ต.ค ๖๗

## ๑. ความเป็นมา

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพรอ. ซึ่งได้รับมอบหมายในการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) (ศูนย์ฯ 1212 ETDA) โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์ การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยกรรกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ข้อสงสัยด้านกฎหมายดิจิทัล และเป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตลอดจนตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจุบันมีปริมาณการติดต่อสอบถามแจ้งปัญหาเรื่องเรียนเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ทั้งช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๒๑๒ รวมถึงช่องทางอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการ เช่น อีเมล Chatbot และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากการเติบโตของธุรกรรมออนไลน์ซึ่งกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของประชาชนมากขึ้น ทำให้โอกาสที่จะเกิดปัญหาต่างๆ ก็เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องทุกวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สพรอ. จึงมีความประสงค์พิจารณาจัดหาผู้ให้บริการที่มีความชำนาญ และมีความพร้อมในการให้บริการพร้อมบริหารจัดการ Call Center แบบครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาระบบสนับสนุนการทำงาน กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งบุคลากรที่มีทักษะความเชี่ยวชาญในงานบริการ และสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ 1212 ETDA ปกป้องสิทธิของผู้บริโภคและสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการทำธุรกรรมออนไลน์ ให้แก่ผู้ใช้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชน รวมไปถึงบริบทของกำกับดูแลและส่งเสริมการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ

## ๒. วัตถุประสงค์

จัดหาผู้ให้บริการศูนย์ฯ 1212 ETDA เพื่อเป็นศูนย์กลางการรับเรื่องเรียน ให้คำปรึกษา ปัญหาที่เกิดจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์และให้ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการบริหารจัดการ การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ และเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว จากการแจ้งเหตุและร้องเรียน รวมถึงได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้อง จากจุดที่ให้บริการเพียงจุดเดียว และสามารถรองรับการขยายการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๒.๒ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และเป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้ง

ให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องพร้อมติดตามผลดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว

๒.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข่าวสาร และบริการภาครัฐ รวมถึง เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว

๒.๔ เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

๒.๕ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขยายขีดความสามารถสำหรับงานบริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ

### ๓. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างทำงานที่จ้างในครั้งนี้

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๖ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๗ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ วันยื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้ออกการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการยื่นข้อเสนอครั้งนี้

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

๓.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องยื่นรายการแสดงการเปรียบเทียบรายละเอียดของงานที่ สพอ. ต้องการ กับรายละเอียดของงานที่เสนอว่าตรงกันหรือไม่ หากรายละเอียดของงานในเอกสารขัดแย้งกันเอง สพอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาในส่วนที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ สพอ.

### ๔. ขอบเขตของงาน

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาช่องทางการติดต่อศูนย์ฯ 1212 ETDA ให้เป็นช่องทางการสื่อสารและบริการลูกค้าที่หลากหลาย (Omni Channel) ผสานรวมช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างไร้รอยต่อ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านช่องทางที่ตนเองสะดวก ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ อีเมล แชนแนลเว็บไซต์ หรือโซเชียลมีเดีย สามารถเชื่อมต่อถึงกันเป็นหนึ่งเดียวและให้บริการได้ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ติดต่อได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยดำเนินการกิจกรรมประกอบด้วย

## ๔.๑ จัดทำแผนการดำเนินการ

๔.๑.๑ ศึกษารายละเอียดของกระบวนการทำงานของศูนย์ฯ 1212 ETDA ในปัจจุบัน เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน (Work Flow) ที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของศูนย์ฯ 1212 ETDA ที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานตามขอบเขตงานในปัจจุบัน รวมไปถึงกระบวนการทำงานสำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียน และจัดเตรียมข้อมูลประกอบการให้บริการ เช่น แนวทางคำพูด (Script) แนวทางคำถาม - คำตอบ ในการตอบข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมตามขอบเขตของการให้บริการของศูนย์บริการตามที่ สพอ. กำหนด

๔.๑.๒ ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ร่างกฎหมายลำดับรองหรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการสำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์เพื่อจัดเตรียมความพร้อมและรายละเอียดในการดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์

๔.๑.๓ ศึกษาวิเคราะห์ และออกแบบรูปแบบการให้บริการระบบงาน และออกแบบระบบสำหรับการตรวจสอบ ระบบสำหรับการประเมินผล รูปแบบของรายงานสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพอ.

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

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

๔.๑.๖ ออกแบบกระบวนการของระบบเชื่อมโยงข้อมูล ให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สพอ. กำหนด กรณีหน่วยงานปลายทางไม่มีความพร้อมที่จะพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับจ้างต้องออกแบบวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เหมาะสมกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพอ.

๔.๑.๗ นำเสนอแผนรองรับพร้อมวิธีการแก้ไขกรณีมีเหตุการณ์วิกฤตฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ภัยการเมือง การชุมนุมเรียกร้องของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ โดยจะต้องแก้ไขระบบให้ใช้งานได้เมื่อเหตุการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ

๔.๑.๘ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน อย่างน้อยดังนี้

- คู่มือการปฏิบัติงาน และกระบวนการทำงาน (Workflow) ของศูนย์ฯ 1212 ETDA ที่ครอบคลุมทุกขอบเขตการให้บริการในปัจจุบัน พร้อมทั้งสามารถพัฒนาเพื่อรองรับขอบเขตการให้บริการอื่น ๆ ได้ในอนาคต

- แนวคำถาม คำตอบ (Q&A)

- แบบฟอร์มการรับเรื่องหรือส่งต่อเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ จะต้องดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

#### ๔.๒ จัดทำบริการด้านระบบโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๑ จัดเตรียมคู่สายโทรศัพท์ และหมายเลขโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา โดยมีคู่สายสำรองที่สามารถใช้งานทดแทนกันได้

๔.๒.๒ 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)
- ระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Management System) โดย สฟธอ. สามารถเข้าถึงรายงานทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา
- ระบบสำรองไฟฟ้า (UPS and Power Generator)
- ระบบรายงาน (Reporting System)
- ระบบการบริหารจัดการตอบกลับบนช่องทางโซเชียลมีเดีย (Social Engagement) และรองรับการใช้งานบนแอปพลิเคชันทั้ง iOS และ Android

๔.๒.๓ รองรับการให้บริการทุกประเภทเรื่องสอดคล้องตามภารกิจของศูนย์ฯ 1212 ETDA ปัจจุบัน และประเภทเรื่องอื่น ๆ ในอนาคต สามารถเชื่อมต่อกับระบบบริการ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สฟธอ.กำหนด เช่น การขยายขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน การขยายหน่วยงานความร่วมมือ ตาม พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

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

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

๔.๒.๖ ผู้รับจ้างจัดเตรียมระบบการโทรออกอัตโนมัติ เพื่อใช้ในการโทรออกตามช่วงเวลาที่ได้มีการวิเคราะห์ หรือตั้งเวลาไว้ เช่น ใช้ในการโทรแจ้งผลผู้ร้อง การโทรออกเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์ฯ 1212 ETDA

๔.๒.๗ จัดทำกระบวนการการดำเนินการสำหรับการรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลแต่ละราย รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อจัดเตรียมความพร้อม การประสานงาน และรายละเอียดในการดำเนินการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์

๔.๒.๘ มีโครงสร้าง Platform ที่สามารถรองรับการเชื่อมโยงและทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถต่อยอดการทำงานแบบบูรณาการให้สอดคล้อง

๔.๒.๙ จัดเตรียมระบบให้มีฟังก์ชันที่รองรับและสามารถเชื่อมโยงได้กับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) เช่น ThaiD กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

๔.๒.๑๐ 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)
- สามารถสร้างเมนูด้านล่างของจอ นำมาวางแทนเป็นพิมพ์ของโทรศัพท์ โดยใช้แบนเนอร์เนอร์ (Banner) หรือปุ่มต่าง ๆ ให้ผู้ใช้งานเข้ามากดได้ (Rich Menu)
- สามารถส่งข้อความแบบรายบุคคล โดยรองรับจำนวนข้อความได้ ไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ ข้อความต่อเดือน
  - User Segmentation by filter : สามารถจัดกลุ่มและสามารถจำแนกกลุ่ม Line User ผู้ติดตาม เพื่อจัดทำ Segmentation ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ
  - Chat Tag : สามารถจัดกลุ่มผู้ใช้บริการได้ ตัวอย่างเช่น สอบถามข้อมูล อยู่ระหว่างรอเอกสาร จัดส่งเคสแล้ว เป็นต้น
  - Interactive Dashboard: ผู้รับจ้างต้องดูข้อมูลและสรุปการใช้งาน ข้อมูล Line User ที่ติดตาม โดยจะมีข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานะ Line User ที่ติดตาม รวมถึงข้อมูลพฤติกรรม 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 พฤติกรรม Click ของ Line User ที่ติดตาม เพื่อ วิเคราะห์ประสิทธิภาพของ Content ที่โพสต์สำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้สามารถเลือก Content ให้ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมายหรือ Line User มากยิ่งขึ้น
  - มีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ผ่านช่องทาง Line

- สามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ ตามที่ สพอ. เห็นชอบ

- ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ผ่านช่องทาง Line
- ผู้รับจ้างต้อง ตั้งค่า และสามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม ลบ แก้ไข) Keyword Auto Response with BCRM (Keyword+) : การตั้งข้อความตอบกลับอัตโนมัติโดยอ้างอิงจาก Keyword ที่ Line User พิมพ์เข้าไปใน 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 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการคืนสิทธิของแอดมินผู้ดูแลบัญชีทางการ 1212ETDA เพื่อให้ทาง สพอ. เป็นเจ้าของบัญชีไลน์ทางการแต่เพียงผู้เดียว

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

๔.๒.๑๒ บริการพร้อมด้วยระบบที่นำเสนอ จะต้องให้บริการได้หลายช่องทางและเชื่อมต่อกับช่องทางเหล่านั้นได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ อีเมล Website Chatbot เป็นต้น

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

๔.๒.๑๔ จัดทำระบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการศูนย์ฯ 1212 ETDA โดยให้ผู้ให้บริการให้คะแนนผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) โดยกดให้คะแนนตามความพึงพอใจก่อนวางสาย (Post Call IVR)

๔.๒.๑๕ สามารถติดตามงานหลังจากพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) รับสายจากผู้ใช้บริการแล้วและสามารถตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถานะของเรื่องได้

๔.๒.๑๖ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมระบบสำรองไฟของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ไว้ในกรณีฉุกเฉิน โดยระบบนี้สามารถใช้งานได้ทันทีหลังจากที่ระบบไฟฟ้าไม่สามารถใช้งานได้หากเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น ไฟฟ้าดับมีการใช้ไฟสำรอง ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ สพอ. ทราบทุกครั้ง

๔.๒.๑๗ สามารถเก็บข้อมูลและไฟล์แนบ โดยแยกตามประเภทข้อมูลเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล หลักฐานการชำระเงิน ช่องทางการชำระเงิน เป็นต้น

๔.๒.๑๘ ต้องสามารถให้บริการตอบสนองประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากผู้ติดต่อได้ โดยมีค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔.๒.๑๙ มีส่วนขยายการให้บริการเดิมสำหรับรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลขนาดเล็กมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์

### ๔.๓ การดำเนินงานด้านบุคลากร

ผู้รับจ้างต้องจัดหาพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent + Supervisor + Manager) ปฏิบัติงานตามที่ 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 ให้สอดคล้องกับปริมาณสายในแต่ละช่วงเวลา ผู้เสนอราคาต้องส่งแผนการจัดจำนวนพนักงานตามกะแก่ สพอ. โดยมีพนักงานฯ ให้บริการไม่น้อยกว่า ๔๐ ที่นั่ง และสามารถมีการเปลี่ยนจำนวนที่นั่งในช่วงมีการจัดกิจกรรม (Campaign) ที่ต้องได้รับสายมากเป็นพิเศษ ซึ่ง สพอ. จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๒ วันทำการ

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

#### คุณสมบัติของพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent)

๑. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
๒. มีประสบการณ์ทำงาน หรือผ่านการฝึกอบรมด้านงานบริการ ด้านการสื่อสาร หรือด้านการประชาสัมพันธ์
๓. มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีความอดทน และทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่และสร้างความประทับใจที่ดีให้กับศูนย์ฯ 1212 ETDA

#### 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



๔.๓.๒ ผู้จัดการ (Manager) ที่เป็นผู้ดูแลศูนย์ฯ 1212 ETDA รวมถึงเป็น Key Contact Point ในการทำงานร่วมกับ สฟธอ. ต้องผ่านการสัมภาษณ์ และเห็นชอบจาก สฟธอ. ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

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

๔.๓.๓.๑ สอบถามรายละเอียดของเรื่อง ข้อมูลผู้แจ้งเรื่องตามระบบที่จัดเตรียมไว้ สามารถตอบข้อซักถาม ตามแนวคำถาม คำตอบ (Q&A) ที่กำหนดไว้บนที่รายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการ แจ้งมา หากต้องส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งรายละเอียดไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้อง ครบถ้วนด้วยระบบ Ticket ในการส่งเรื่องและติดตามงาน

๔.๓.๓.๒ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสถานะของเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๓.๓ การโทรออก (Outbound) เพื่อแจ้งประสานข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ ตามที่กำหนดรูปแบบกิจกรรม เป็นต้น

๔.๓.๓.๔ ดำเนินการจัดส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ทั้ง Soft Copy และ Hard Copy ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ สฟธอ. กำหนด

๔.๓.๓.๕ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องสามารถโอนสายไปยังพนักงานหน่วยงานที่ดูแลเรื่องที่ได้รับผิดชอบ และทำการประชุม ๓ สายได้

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

๔.๓.๓.๗ พนักงานห้ามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการนี้ เล่นเกม เปิดเว็บไซต์ หรือทำงานอื่น ยกเว้นงานที่เกี่ยวข้องกับของเขตการให้บริการ รวมทั้ง ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือในเรื่องส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ระหว่างปฏิบัติงาน

๔.๓.๓.๘ พนักงานห้ามคัดลอกข้อมูลต่าง ๆ ออกภายนอกศูนย์ฯ 1212 ETDA

๔.๓.๓.๙ ผู้รับจ้างต้องจัดทำระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ในการให้บริการลูกค้า โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สฟธอ.

๔.๓.๔ จัดเตรียมทีมงานเฉพาะด้านการจัดเตรียมเนื้อหาข้อมูล (Content Team) ในการบริหารจัดการข้อมูล (Knowledge Base) ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สะดวกในการค้นหาความรวดเร็วในการตอบคำถาม และจัดเก็บเพื่อเป็น Knowledge Management (KM) ในการนำมาพัฒนาการให้บริการ และเป็นประโยชน์ให้ สฟธอ. นำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น กรณีศึกษาของเรื่องร้องเรียนรูปแบบต่าง ๆ แนวทางการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนแต่ละกรณี แนวทางการตอบคำถามต่อผู้ร้องเรียนในแต่ละกรณี การจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนที่น่าสนใจ หรือข้อมูลอื่น ใดที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ เป็นต้น

๔.๓.๕ จัดทำรายการคำถามและคำตอบของผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้าศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน (Call Center) ที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งหมดของศูนย์ ฯ และมีการปรับหรือพัฒนาให้เหมาะสมกับการให้บริการอยู่เสมอ

๔.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อน ไม่ส่งผลให้การดำเนินงานของ สฟทอ. ล่าช้า เช่น การทำหนังสือในกรณีต่าง ๆ รวมถึงสามารถปฏิบัติตามนโยบายของ สฟทอ. กำหนด และตามคำขอของ สฟทอ. ได้อย่างรวดเร็ว ทันที

๔.๓.๗ จัดกิจกรรมฝึกอบรมพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง ตลอดระยะเวลาของโครงการ เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับสาย เช่น ความรู้พื้นฐานในงานบริการ Call Center (Service Mind & Telephone Skill) เทคนิคการรับเรื่องร้องเรียนและบริการในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก (Complaint Handling) article ทักษะที่เกี่ยวข้องกับ พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือเนื้อหาอื่น ๆ ตามที่ สฟทอ. เห็นชอบ

#### ๔.๔ การดำเนินงานด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

ผู้รับจ้างต้องจัดทำฐานข้อมูล รายงานสถิติ ดังนี้

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

๔.๔.๑.๑ จัดทำรายงานสถิติการให้บริการตามช่องทางให้บริการ หรือรวมทุกช่องทางในรายงานเดียวกัน

๔.๔.๑.๒ จัดทำรายงานประสิทธิภาพการแก้ปัญหาของเรื่องที่ให้บริการ แบ่งตามช่องทางและหน่วยงานในการส่งเรื่องต่อ และรายงานรวมทุกช่องทางให้บริการได้

๔.๔.๑.๓ จัดทำรายงานผลการให้บริการ (สฟทอ. 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) ระยะเวลาเฉลี่ยในการคุยต่อครั้ง ต่อวัน (Talk Time)

๙. รายงานการส่งเรื่องแจ้งประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเป็น รายละเอียดและแบบสรุป ที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

๑๐. การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค การแก้ปัญหาหน้างานที่เกิดขึ้นรวมถึง ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ ในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔.๔.๒ ต้องสามารถปรับแต่งระบบรายงาน (Customized) ให้สอดคล้องกับการใช้งานของข้อมูล จากการรายงานผล ได้อย่างน้อย ๒ ครั้ง ตามระยะเวลาที่ตกลง และดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาของ สัญญา 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 ผู้รับจ้างต้องสามารถจัดทำ Report ในรูปแบบ Power Point Word หรือ Excel ในมิติ ต่าง ๆ ตามที่ สพธอ. กำหนดและเห็นชอบทุกกรณี ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ เช่น รายการสรุปผลการ ดำเนินงานของศูนย์ฯ รายงาน รายสัปดาห์ และ รายงาน Success Case รายงานรูปแบบกลไกของทุกประเภท ปัญหา ในรูปแบบ Presentation พร้อมรายละเอียดในรูปแบบ Excel และรายงานต่าง ๆ ตามสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อรายงานผู้บริหาร โดยจัดส่งผ่านช่องทางอีเมล เป็นต้น

๔.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน สำหรับติดตั้งระบบในข้อ ๔.๒ ให้กับ สพธอ. เพื่อให้บริการประชาชนทั่วไป

๔.๖ ข้อกำหนดทั่วไป ที่ต้องดำเนินการปฏิบัติงานดังนี้

๔.๖.๑ กรณีเป็นสายก่อนวัน ผู้รับจ้างต้องขอความเห็นชอบจาก สพธอ. ก่อนทำการบล็อกสาย

๔.๖.๒ ผู้รับจ้างมีการจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้อย่างมั่นคงปลอดภัยตลอดระยะเวลาของสัญญาจ้าง

๔.๗ บริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ให้ เป็นไปตามสถานการณ์ 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 หรือความเห็นที่ถูกเขียนขึ้นบนโซเชียลมีเดีย (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 สามารถดึงข้อมูลจากผู้ใช้งานในประเทศได้ด้วย 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 และวันที่ตามที่มาของข้อมูลได้เป็นอย่างน้อย

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 (กรณีที่ใช้งานเปิดบริการระบุตำแหน่งขณะเผยแพร่ข้อความบนสื่อสังคมออนไลน์)

๔.๘.๑๖ สามารถแสดงผลข้อมูลความคิดเห็นที่มาจากตำแหน่งที่เลือกบนแผนที่ได้

๔.๘.๑๗ สามารถแสดงหัวข้อที่ถูกพูดถึงบนสื่อสังคมออนไลน์ที่มักผิดปกติได้ (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 โดยตัวระบบสามารถกำหนดสิทธิแยกระหว่าง 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 ๑ ปี

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) คุณสมบัติอย่างน้อย 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 ผู้รับจ้างต้องสามารถจัดสรรพนักงานมาปฏิบัติงานสนับสนุนงานตามที่ สฟธอ. กำหนด โดยต้องสามารถทำงานได้เสมือนหนึ่งที่ปฏิบัติงานหลัก กรณี สฟธอ. มีนโยบายหรือการจัดกิจกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

๔.๑๑ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ฯ 1212 ETDA กรณีมีผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

๔.๑๒ ผู้รับจ้างต้องออกแบบให้ สฟธอ. สามารถดาวน์โหลดข้อมูลผ่าน API ตามรูปแบบที่ สฟธอ. เห็นชอบ

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

๔.๑๔ ผู้รับจ้างต้องดูแลและบริหารจัดการเว็บไซต์ของศูนย์ฯช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ให้สามารถใช้งานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมพัฒนาการทำงานของเว็บไซต์ตามที่ สฟธอ. ร้องขอตลอดระยะเวลาสัญญา

## ๕. วงเงินในการจัดหา

วงเงินงบประมาณ ๕๕,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ห้าสิบล้านบาทถ้วน)

ราคากลางเป็นจำนวนเงิน ๕๔,๙๙๗,๓๓๓ บาท (ห้าสิบล้านเก้าแสนเก้าหมื่นเจ็ดพันสามร้อยสามสิบบาทถ้วน)

**๖. ระยะเวลาดำเนินการ**

กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๘

**๗. สิ่งส่งมอบและกำหนดเวลาการส่งมอบ**

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการ และส่งมอบงานตามขอบเขตของงานข้อ ๔ โดยแบ่งกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ และส่งมอบงานจ้างเป็นจำนวน ๑๒ (สิบสอง) 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 และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๑.๒ พร้อมเริ่มดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนมกราคม และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๑.๑ ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา</p> <p>ข้อ ๗.๑.๒ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน</p>
<p>๗.๒ งวดที่ ๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๒.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ บริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน</p> <p>๗.๒.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ จัดหาบริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) ตามข้อ ๔.๘ และจัดทำและออกแบบ CDP (Customer Data Platform ตามข้อ ๔.๙ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๒.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๒.๑ - ๗.๒.๓ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน</p>

<p>๗.๓ งวดที่ ๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๓.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๖๗ และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกถลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๓.๑ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน</p>
<p>๗.๔ งวดที่ ๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๔.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมบริการรองรับการใช้งาน แอปพลิเคชัน Line Official สำหรับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๔.๒.๑๐ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกถลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๔.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่เดือนเมษายน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกถลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๔.๑ - ๗.๔.๒ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน</p>
<p>๗.๕ งวดที่ ๕ - ๑๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๕.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - พฤศจิกายน ตามรอบปฏิบัติงานและส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน ตามข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกถลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๕.๑ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน</p>
<p>๗.๖ งวดที่ ๑๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๖.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่เดือนธันวาคม และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกถลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๖.๒ จัดทำรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดระยะเวลาของการให้บริการทั้ง ๑๒ เดือน รวมถึงอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการดำเนินการทั้งโครงการ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกถลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๖.๑ และ ๗.๖.๒ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน</p>



## ๘. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

สพธอ. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้าง โดยแบ่งเป็น ๑๒ (สิบสอง) งวด งวดละเท่าๆ 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 ที่ผู้รับจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานตามสัญญาเป็นอย่างเป็นความลับของ สพธอ. ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ข้อมูลที่เป็นความลับ” โดยผู้รับจ้างต้องห้ามมาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด รวมทั้งไม่เปิดเผย หรือเผยแพร่ หรือกระทำด้วยวิธีการใดให้บุคคลอื่นใดที่มีใช้คู่สัญญา ภายใต้สัญญานี้ หรือมิใช่บุคคลที่ สพธอ. ได้อนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะรับทราบข้อมูลที่เป็นความลับภายใต้สัญญานี้ ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลดังกล่าวเท่านั้น และผู้รับจ้างจะต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ เช่นว่านั้นด้วย

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

๑๐.๓ ผู้รับจ้างจะยังคงต้องผูกพันตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับตามข้อ ๑๐.๑ ต่อไป ตรวจจับข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวยังคงเป็นความลับอยู่ แม้ว่าการจ้างตามสัญญานี้ได้สิ้นสุดลงแล้ว 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)
	<p>๑.๑ นำเสนอการให้บริการของระบบต่าง ๆ ในขอบเขตการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการใช้งานที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ สพรอ. รวมถึงการเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ อย่างมั่นคงปลอดภัย</p> <p><u>เกณฑ์การพิจารณา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน คำนึงถึงการใช้งานที่สะดวก มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน</li> <li>■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน</li> <li>■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ไม่ชัดเจนหรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน</li> </ul>	๑๐		
	<p>๑.๒ นำเสนอเทมเพลตรายงานสถิติการให้บริการในรูปแบบรายงานสำเร็จรูป (Dashboard) อย่างน้อย ๒ รูปแบบ สำหรับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระดับผู้บริหาร</li> <li>• ระดับปฏิบัติการ</li> </ul> <p><u>เกณฑ์การพิจารณา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้งาน มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน</li> </ul>	๑๕		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน</li> <li>■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ไม่มีความชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน</li> </ul>			
	<p>๒. นำเสนอรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของศูนย์ข้อมูล (Call Center) ที่สามารถเชื่อมโยงภารกิจของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ ETDA) ร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานของรัฐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p><u>เกณฑ์การพิจารณา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ได้อย่างโดดเด่น ชัดเจน ครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน</li> <li>■ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของศูนย์ครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน</li> <li>■ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ไม่ชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน</li> </ul>	๒๐		
๓.	<p>คุณสมบัติของผู้เสนอราคาที่แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ในการให้บริการของศูนย์บริการ และการดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ติดต่อ</p>	๒๕		
	<p>๓.๑ ผลงานในการให้บริการระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องให้กับหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนในประเทศไทย ให้แนบหนังสือรับรอง หรือสำเนาสัญญาที่มีลักษณะเดียวกับงานที่ประกวดราคาจ้างครั้งนี้ ที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ที่มีมูลค่างานไม่น้อยกว่า ๒๐ ล้านบาทต่อสัญญา</p> <p><u>เกณฑ์การพิจารณา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ จำนวนสัญญาที่มีวงเงินเกิน ๒๐ ล้านบาท จำนวน ๑ สัญญา ได้ ๑๐๐ คะแนน</li> </ul>	๑๕		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนสัญญาที่มีวงเงินไม่เกิน ๒๐ ล้านบาท จำนวน ๑ สัญญา ได้ ๘๐ คะแนน</li> </ul>			
	<p>๓.๒ กระบวนการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ตั้งแต่การสรรหาบุคลากร และการสรรหาพนักงานทดแทน การพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถ และการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล</p> <p><u>เกณฑ์การพิจารณา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และรูปแบบการดำเนินงาน มีความชัดเจนโดดเด่น มีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน</li> <li>มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน</li> <li>มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ไม่ชัดเจนหรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน</li> </ul>	๑๐		
๔	<p><u>ข้อเสนออื่นๆ</u></p> <p>มีการนำเสนอข้อเสนอในด้านอื่นๆ ที่จะประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโครงการฯ</p>	๑๐		
	<u>เกณฑ์คุณภาพ</u>	๘๐		
๕	<u>เกณฑ์ราคา</u>	๒๐		
	<u>รวม</u>	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 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา (อาคารบี) ชั้นที่ ๖ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๓ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ หรือผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อประกอบการพิจารณา

## ๑๒. ข้อกำหนดอื่น ๆ

การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้ จะมีการลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือได้ต่อเมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลบังคับใช้และได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จากสำนักงบประมาณแล้ว และกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งดังกล่าว หน่วยงานของรัฐสามารถยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างได้