

ประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)  
เรื่อง ประกวดราคาจ้างบริการระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)  
ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีความประสงค์จะ ประกวดราคาจ้างบริการระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคาของงานจ้างในการประกวดราคาค้างนี้เป็นเงินทั้งสิ้น ๒,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สองล้านบาทถ้วน)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย
๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๗. เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๑๐. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

๑๑. ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๑๒. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๑๓. ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

ผู้สนใจสามารถขอซื้อเอกสารประกวดราคาด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในราคาชุดละ ๓๐๐.๐๐ บาท ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์และชำระเงินผ่านทางธนาคาร ตั้งแต่วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ได้ภายหลังจากชำระเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้วจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ [www.dga.or.th](http://www.dga.or.th) หรือ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒๖๑๒๖๐๐๐ ต่อ ๒๓๑๑ ในวันและเวลาราชการ

๒.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

### ๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีโชินิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น ข้อเสนอข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๓) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (๑) หรือ (๒) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๔.๑) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)

(๔.๒) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี)

(๔.๓) สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร (ถ้ามี)

(๕) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

(๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

### ๔. การเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียวโดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่มภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดเป็นราคาไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคาโดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน ๗ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้างหรือจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก สำนักงาน ให้เริ่มทำงาน

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจร่างสัญญา แบบรูป และรายละเอียด ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจ เอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นเสนอราคาตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่สำนักงานผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่าการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และสำนักงานจะพิจารณาโทษผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวเป็นผู้ที่งาน เว้นแต่สำนักงานจะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นมีใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของสำนักงาน

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

(๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วย

แล้ว

(๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่ยื่นแล้วไม่ได้

(๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธีประกวดราคา

อิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)

#### ๕. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๕.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สำนักงานจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา

๕.๒ ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ส่วนราชการจะใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๕.๒.๑ รายการพิจารณา คือ จ้างบริการระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้าของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

(๑) ราคาที่เสนอราคา (ตัวแปรหลัก) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐

(๒) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๘๐

๕.๓ หากผู้ยื่นเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่สำนักงานกำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีสาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาม่อนปรนการตัดสินผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๕.๔ สำนักงานสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๕.๕ ในการตัดสินใจประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงาน มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ สำนักงานมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๕.๖ สำนักงานทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่า การตัดสินใจของสำนักงานเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งสำนักงานจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ที่จ้าง ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลคลลธรรมดา หรือนิตบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงาน จะให้ผู้ยื่นข้อเสนออื่นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ สำนักงาน มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงาน

๕.๗ ก่อนลงนามในสัญญาสำนักงาน อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามี การกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือ ส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

## ๖. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับสำนักงาน ภายใน ๓ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้สำนักงานยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

๖.๑ เงินสด

๖.๒ เช็คหรือตราพื้ที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่สำนักงาน โดยเป็นเช็คลงวันที่ที่ทำสัญญา หรือก่อนหน้านั้น ไม่เกิน ๓ วัน ทำการของทางราชการ

๖.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบหนังสือค้ำประกัน ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๖.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๖.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่งสำนักงาน ได้รับมอบไว้แล้ว

## ๗. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สำนักงานจะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายที่พึงแล้ว โดยถือราคาเหมา รวมเป็นเกณฑ์ และกำหนดการจ่ายเงินเป็น จำนวน ๔ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ส่งมอบ ดังนี้เอกสารการติดตั้ง และทดสอบระบบ IP Phone, ACD, Voice Recorder, QA ทั้งนี้ ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ เล่ม และส่งมอบในรูปแบบ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน ๒ หน่วย ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๔๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ภายใน ๙๐ วัน นับถัดจากวัน ลงนามในสัญญา โดยมีงานที่ต้องดำเนินการและส่งมอบ ดังนี้(๑) เอกสารการติดตั้งและทดสอบระบบ ดังนี้ Ticketing System Standard with SLA, Email Management and Evaluation, Report, Tab, Color on ticket, Customized incidents summary page, User Permission Page(๒) รายงานการจัดอบรมการใช้งานระบบ ทั้งนี้ ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ เล่ม และส่งมอบในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน ๒ หน่วย ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ส่งมอบ ดังนี้(๑) รายงาน SLA ของระบบ(๒) รายงานการแจ้งปัญหาของระบบพร้อมวิธีการและระยะเวลาในการแก้ไข ทั้งนี้ ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ เล่ม และส่งมอบในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน ๒ หน่วย ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จ เรียบร้อยตามสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ และสำนักงาน ได้ตรวจรับมอบงานจ้าง

## ๘. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะ กำหนด ดังนี้

๘.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน จะ กำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๘.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๘.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

## ๙. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ หรือทำสัญญาจ้าง ตามแบบ ดังระบุในข้อ ๑.๓ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่านับถัดจากวันที่สำนักงาน ได้รับมอบงาน โดยผู้รับจ้างต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ติดตั้งเดิมภายใน ๑ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

## ๑๐. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๐.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

การลงนามในสัญญาจะกระทำได้อต่อเมื่อ สำนักงานได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้วเท่านั้น

๑๐.๒ เมื่อสำนักงานได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่อนำเข้าจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทาง เรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอ ซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์ ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศ มายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีธงเรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้น ก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่มิปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์

๑๐.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งสำนักงานได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงภายในเวลาที่ทางราชการกำหนด ดังระบุไว้ในข้อ ๗ สำนักงานจะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกหรือจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจ พิจารณาเรียกหรือให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัด จ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๔ สำนักงานสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๐.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอ จะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของสำนักงาน คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่าใดๆ เพิ่มเติม

๑๐.๖ สำนักงาน อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงานไม่ได้

(๑) ไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ขณะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(๔) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (๑) (๒) หรือ (๓) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

สำนักงาน สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับสำนักงาน ไว้ชั่วคราว

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

พฤศจิกายน ๒๕๖๑

ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)  
โครงการจ้างบริการระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า  
ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

1. เหตุผลและความจำเป็น

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 เพื่อเป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ให้บริการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันพื้นฐานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้ง จัดทำมาตรฐาน แนวทาง มาตรการ หลักเกณฑ์ และวิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเชื่อมโยง ส่งเสริมสนับสนุน แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ ตลอดจนพัฒนา บริการดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย รวมถึงการให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการ และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและนวัตกรรมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ทั้งนี้ สพร. มีหน้าที่ในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐตลอดจน ดำเนินการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและเพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจได้ตามเป้าหมาย การ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็นปัจจัยเกื้อหนุนการดำเนินงาน ตามภารกิจของสำนักงานฯ ทำให้มีการขยายตัวของปริมาณ งานที่ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและประชาชน จึงมีความสำคัญที่ สพร. จะต้องปรับปรุงขบวนการดำเนินงานด้าน ศูนย์บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับปริมาณงานในปัจจุบันและอนาคต โดยคำนึงถึงการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของ สพร.


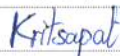

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามภารกิจ สพร. จึงได้มีโครงการบริการระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการ ลูกค้า (DGA Contact Center) เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าภาคราชการและประชาชน เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ มี ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อจ้างบริการระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)
- 2.2. เพื่อจัดเก็บข้อมูลงาน DGA Contact Center อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน
- 2.3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงาน
- 2.4. รองรับภาระงานขยายงาน DGA Contact Center ในปัจจุบันและอนาคต

3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1. ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพและมีประสบการณ์ในงานจ้างพัสดุตามที่ระบุไว้

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	14/11/61
2.นายกฤษพัฒน์ วัฒนเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	1/20

- 3.2. ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นนิติบุคคลที่มีผลงานประเภทเดียวกันกับงานจ้างพัสดุตามที่ระบุไว้ดังกล่าว ในวงเงินไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน โดยต้องเป็นผลงานภายใต้สัญญาเดี่ยวซึ่งมีระยะเวลาย้อนหลังไม่เกิน 3 ปี นับจากวันทำงานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่ สพร. เชื้อถือ โดยจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่นข้อเสนอโครงการ
- 3.3. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.4. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.5. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้
- 3.6. ผู้เสนอราคาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- 3.7. นิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (www.gprocurement.go.th)
- 3.8. คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกิน 30,000 บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) คู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

#### 4. การเสนอราคา




ผู้เสนอราคาจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- 4.1. ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
- 4.2. ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายที่ส่งไปเรียบร้อยแล้ว
- 4.3. ผู้เสนอราคาจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด
- 4.4. ห้ามผู้เสนอราคาถอนการเสนอราคา
- 4.5. ผู้เสนอราคาสามารถศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วย วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)
- 4.6. ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำขอบเขตการดำเนินงานเป็นตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติตามรูปแบบดังนี้

ขอบเขตการดำเนินงานที่ สพร. กำหนด	ขอบเขตการดำเนินงานที่ ผู้เสนอราคา เสนอ	เปรียบเทียบขอบเขตการดำเนินงาน	เอกสารอ้างอิง
ให้คัดลอกขอบเขตการดำเนินงานที่ สพร. กำหนด	ให้ระบุขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้เสนอราคา เสนอ	ให้ระบุจุดที่เทียบเท่าหรือดีกว่าขอบเขตการดำเนินงานที่กำหนด	ให้ระบุเอกสารอ้างอิงของขอบเขตการดำเนินงานที่เสนอ (ถ้ามี)

- 4.6.1. บุคลากรดำเนินงานที่เสนอในโครงการทุกตำแหน่ง โดยระบุถึงวุฒิการศึกษา ใบประกาศนียบัตรที่ได้รับ ประสบการณ์ทำงาน และความเชี่ยวชาญ

#### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	14/11/61
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นางสาวนิชาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	2/20



4.6.2. เงื่อนไขการรับประกันความชำรุดบกพร่องและการบำรุงรักษาทั่วไป

5. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกและสิทธิในการพิจารณาผล

ผู้เสนอราคาต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด และมีเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) จึงจะได้รับการพิจารณาในข้อนี้

5.1 การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สพร. จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

5.1.1. ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20 (คำนวณโดยระบบ e-GP)

5.1.2. ผลงานทางด้านระบบ Contact Center และคุณสมบัติของผู้รับจ้างและประสบการณ์ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80 ของคะแนนรวมทั้งหมด 100 คะแนน โดยพิจารณาเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการประเมิน		คะแนนเต็ม
1	ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20)	
1.1	คำนวณโดยระบบ e-GP	20
2	การนำเสนอผลงานทางด้าน Contact Center โดย จำลองการทำงานของระบบแบบเสมือนจริง (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80)	
2.1	ระบบ IP Call Center	20
2.2	ระบบ Real Time Monitoring (Call)	2.5
2.3	ระบบ End call survey	5
2.4	ระบบ Quality Management (QM)	10
2.5	ระบบ Ticket Management	20
2.6	ระบบ Email Management	15
2.7	ระบบ Knowledge Management	5
2.8	ระบบ Real Time Monitoring (Ticket)	2.5
3	คุณสมบัติของผู้รับจ้างและประสบการณ์ (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20)	
3.1	นำเสนอผลงานที่ผ่านมา	10
3.2	ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องและคุณวุฒิ	10
คะแนนเต็ม		100

5.2. ผู้เสนอราคาจะต้องพร้อมเข้านำเสนอ หรือชี้แจงต่อคณะกรรมการโดยละเอียดได้ทันที ทั้งนี้ สพร. จะแจ้งกำหนดการให้ทราบล่วงหน้า

5.3. สพร. จะพิจารณาจากผู้เสนอราคาที่ผ่านมาการพิจารณาตามคุณสมบัติขั้นต่ำ และเป็นผู้ที่ได้คะแนนสูงสุด

6. ขอบเขตการดำเนินงาน

6.1 ผู้รับจ้างจะต้องติดตั้งระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) บนอุปกรณ์ ของ สพร. ที่จัดหาไว้ให้

ลงนามผู้จัดทำ	ประธานกรรมการ	ลงนาม	วันที่
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	กรรมการ	ลงนาม	วันที่ 14/1/25
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	ครั้งที่ 1
3.นางสาวนิตาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	หน้าที่ 3/20

- 6.2 ผู้รับจ้าง ต้องดำเนินการ Replicate Data โดยที่ข้อมูลต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสมบูรณ์
- 6.3 หาก สพร. พบว่าความสามารถของ Software ไม่สามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการ ผู้รับจ้างมีหน้าที่ปรับปรุงแก้ไข จัดทำเพิ่มเติมให้ตรงกับความต้องการใช้งานของ สพร. โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใด ๆ และต้องดำเนินการภายในระยะเวลาดังนี้ หากเป็นปัญหาจากโปรแกรมที่ต้องแก้ไข ผู้รับจ้างต้องมี workaround ให้ สพร. ภายใน 1 วันทำการ และจะต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับจากวันที่ สพร. แจ้งให้ทราบโดยหากไม่สามารถดำเนินการได้ตามกำหนดระยะเวลา ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ จะถูกปรับตามอัตราค่าปรับในข้อ 11.
- 6.4 เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาดำเนินงาน ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรองข้อมูล และนำข้อมูลที่อยู่ในระบบทั้งหมด บันทึกลงสื่อบันทึกข้อมูล เช่น DVD, Hard drive เป็นต้น ให้กับทาง สพร.

## 7. คุณสมบัติขั้นต่ำของระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า

### 7.1 ระบบ IP Call Center

ประกอบด้วยระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD) และระบบการจัดลำดับคิวงาน (Queue) โดยซอฟต์แวร์มีคุณลักษณะไม่น้อยกว่าข้อกำหนดดังต่อไปนี้

#### 7.1.1 คุณสมบัติทั่วไป

- 7.1.1.1 เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้เทคโนโลยีและความสามารถของระบบโทรศัพท์พื้นฐานและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Voice over IP (VoIP) ที่มีสถาปัตยกรรมการทำงานแบบ Client Server
- 7.1.1.2 เป็นระบบเปิดที่สามารถรองรับการทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ใช้กับเทคโนโลยี VoIP มาตรฐาน SIP โพรโตคอล (Session Initiation Protocol) ได้ เช่น โปรแกรม Soft-phone, อุปกรณ์วอยซ์เกตเวย์ (VoIP Gateway), เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (SIP IP-Phone), อุปกรณ์เครือข่ายโดยอุปกรณ์ที่นำเสนอต้องเป็นยี่ห้อเดียวกัน
- 7.1.1.3 รองรับการใช้งาน Voice ผ่าน Wide Area Network (WAN) ได้ทั้ง Internet (IP) และ SIP ได้
- 7.1.1.4 สามารถทำงานบนระบบปฏิบัติการ Unix หรือ Linux หรือระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 7.1.1.5 ในกรณีที่ผู้รับแจ้ง (Agent) ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ได้ ต้องสามารถใช้เครื่อง IP Phone และ IP Softphone (ใช้งานคนละช่วงเวลา) เชื่อมต่อผ่านเครือข่าย IP สาธารณะจากภายนอก สพร. เพื่อ Log in เข้าใช้งานระบบที่เสนอในการรับสายลูกค้าได้พร้อมกันไม่น้อยกว่า 25 Agents และสามารถใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบโทรศัพท์ได้เสมือนนั่งทำงานอยู่ที่ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)
- 7.1.1.6 ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถบริหารจัดการแก้ไขและปรับแต่งค่าการทำงานต่าง ๆ ของโปรแกรมผ่านทางอินเตอร์เฟซบนเว็บเบราว์เซอร์ (Web-Based Configuration Interface)
- 7.1.1.7 มีคุณสมบัติรองรับการทำงานร่วมกับระบบ CRM หรือโปรแกรมภายนอกอื่น ๆ เพื่อเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูล (Database) ให้ข้อมูลผู้โทรเข้าไปปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยอัตโนมัติ (Screen Pop-Up) เพื่อให้ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถทราบข้อมูลก่อนและให้บริการได้ทันทีเมื่อรับสาย




#### 7.1.2 คุณลักษณะของระบบ

- 7.1.2.1 สามารถรองรับการใช้งานสำหรับผู้ควบคุมงาน (Supervisor) และผู้รับแจ้ง (Agent) จำนวนไม่น้อยกว่า 25 คนในเวลาเดียวกัน

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	4/11/16
2.นายฤกษ์พัฒน์ วัฒนเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดยดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	4/20

- 7.1.2.2 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะของคิวและจำนวนของสายโทรเข้า ในลำดับคิวได้แบบเรียลไทม์ (Advanced Real Time Queue Statistics) ผ่านหน้า Dashboard แสดงข้อมูลการจัดลำดับคิวของระบบโทรศัพท์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้
- 7.1.2.2.1 Waiting: แสดงจำนวนสายและ ที่รออยู่ในคิว
  - 7.1.2.2.2 Call Serviced Now: แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับผู้รับแจ้ง (Agent) อยู่ในขณะนั้น
  - 7.1.2.2.3 Average Call Waiting: แสดงระยะเวลาของสายเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว
  - 7.1.2.2.4 Total Calls: แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว, สายที่รออยู่, สายที่กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ
  - 7.1.2.2.5 Call Answered: แสดงจำนวนสายที่ได้รับ
  - 7.1.2.2.6 Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด
- 7.1.2.3 สามารถกำหนดให้ระบบโอนสายเรียกเข้าไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ตามความสามารถหรือทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน (Skills Based Transfer) ตามบริการและทักษะทางภาษาที่ผู้แจ้งติดต่อมาผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 7.1.2.4 สามารถกำหนดให้มีผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สำหรับการบริหารจัดการผู้รับแจ้ง (Agent) แยกเป็นของแต่ละกลุ่มได้
- 7.1.2.5 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถจัดการแบ่งกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ตามกลุ่ม (Group) ตามความถนัด (Skill) ได้
- 7.1.2.6 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานต่าง ๆ ของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เช่น สถานะการ Login เข้าสู่ระบบ และการ Log Out ออกจากระบบ รวมถึงสถานะต่าง ๆ ที่ผู้รับแจ้ง (Agent) ได้รับความไม่พร้อมรับสายและ/หรือ Email, จำนวนของสายและ/หรือ Email ที่ได้รับบริการและไม่ได้รับบริการ
- 7.1.2.7 สามารถกำหนดการกระจายสาย ให้แก่ ผู้รับแจ้ง (Agent) ภายในกลุ่มเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มกัน โดยเฉลี่ยเท่า ๆ กัน (Load Balancing) หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ และสามารถกำหนดการกระจายสายและกระจายคิวของ Email ให้กับผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ว่างนานที่สุดก่อนได้
- 7.1.2.8 ระบบรองรับการจัดการลำดับคิว (Queue) ได้หลายรูปแบบ ดังนี้ จัดลำดับคิวให้ผู้โทรเข้ามาก่อนจะได้รับบริการจากผู้รับแจ้ง (Agent) ก่อน (First-in First-serve), จัดลำดับคิวตามความสำคัญ (Priority) ของกลุ่มผู้โทรเข้า ถ้าผู้โทรเข้าเป็น VIP ให้โอนสายมายังผู้รับแจ้ง (Agent) ก่อนได้ เป็นต้น
- 7.1.2.9 มีส่วนแสดงข้อมูลการรอสาย (Queue Monitoring) บนหน้าจอของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยจะแสดงข้อมูลจำนวนสายที่รออยู่ในคิวทั้งหมด (Waiting Queue) และเวลาของสายที่รออยู่ในคิวนานที่สุด (Longest Waiting Time) รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือนในกรณีที่มีสายรออยู่ในระบบนานเกินเวลาที่กำหนดและ/หรือมีจำนวนสายที่รออยู่มากเกินที่กำหนด
- 7.1.2.10 กรณีโอนสายไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ที่เหมาะสมแล้ว แต่ไม่มีผู้รับแจ้ง (Agent) ทานใดว่าง เมื่อผู้โทรเข้ามาสายเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เวลาที่กำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบจะต้องสามารถโอนไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) กลุ่มอื่นที่ว่าง อยู่โดยอัตโนมัติตามลำดับที่กำหนดไว้
- 7.1.2.11 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือกลยุทธ์การกระจายสายให้ผู้รับแจ้ง (Agent) ได้หลายรูปแบบตาม Standard ACD ดังต่อไปนี้

**ลงนามผู้จัดทำ**

1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	14/11/21
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	5/20

- 7.1.2.11.1 Longest Available กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่ว่างนานที่สุดรับสายก่อน
- 7.1.2.11.2 Shortest Average Handle Time กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีเวลาเฉลี่ยรวมในการรับสายที่น้อยที่สุด รับสายก่อน
- 7.1.2.11.3 Most Skilled กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะสูงสุด รับสายก่อน
- 7.1.2.11.4 Least Skilled กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะต่ำที่สุด รับสายก่อน
- 7.1.2.12 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถกดโทรออกและกดเลือกรับสายผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้โดยตรง โดยจะมีฟังก์ชันโทรศัพท์อย่างน้อยดังต่อไปนี้ ฟังก์ชันการโทรออก (Make Call), การโอนสาย (Transfer Call), การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call), การพักสาย (Hold Call), การวางสาย (Hang up)
- 7.1.2.13 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเข้าสู่โปรแกรม (Log In) และการออกจากโปรแกรม (Log Out) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เครื่องใดก็ได้ (Free Seating) โดยระบบสามารถตรวจสอบ Username และ Password ได้ว่าผู้ใช้งานที่ Login เข้าระบบนั้น เป็นผู้ใช้งานระดับใด และสามารถรองรับการทำงานในทุกระดับได้
- 7.1.2.14 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเปลี่ยนสถานะตนเองว่าไม่พร้อมรับสาย (Not Ready) และสามารถระบุเหตุผลของความไม่พร้อมรับสายโดยระบุเหตุผล (Reason Code) ดังต่อไปนี้ จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้
- 7.1.2.14.1 Lunch
- 7.1.2.14.2 Toilet
- 7.1.2.14.3 Meeting
- 7.1.2.14.4 Training
- 7.1.2.14.5 After Call Work
- 7.1.2.14.6 Call Back
- 7.1.2.15 ผู้รับแจ้ง (Agent) และผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถรับสายโทรเข้าได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ และมีการแสดงคิวการรอสายของผู้โทรเข้าแต่ละบริการบนหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 7.1.2.16 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถตรวจสอบสายที่โทรเข้าได้ว่าผู้แจ้งเลือกใช้บริการใดผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 7.1.2.17 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถดูรายละเอียดของสายที่รออยู่ในคิว (Waiting List) เช่น บริการที่ผู้แจ้งเลือกชื่อผู้ที่รอสาย (กรณีที่มีข้อมูลตรงกับ Phone Book) รวมถึงเวลาที่รอสายอยู่ และผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเปลี่ยนสถานะของผู้รับแจ้ง (Agent) เพื่อรับสายที่รออยู่ได้ทันที
- 7.1.2.18 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถกำหนดและปรับเปลี่ยนตัวเลขเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ (Service Level) ได้ ไม่ต่ำกว่า 10 ระดับ
- 7.1.2.19 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเลือกคำสั่ง Listen เพื่อเฝ้าฟังการสนทนา ในขณะที่ผู้รับแจ้ง (Agent) กำลังให้บริการแก่ผู้โทรเข้า เพื่อการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ โดยที่ผู้รับแจ้ง (Agent) และผู้รับบริการไม่ทราบ (Silent Monitor)

ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพองาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พอม</i>	วันที่	4/11/61
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่	1
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>ณิศา</i>	หน้าที่	6/20

- 7.1.2.20 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเลือกคำสั่ง Barge in เพื่อทำการแทรกสายระหว่างการสนทนาหรือเข้าร่วมการสนทนาระหว่างผู้รับแจ้ง (Agent) กับผู้รับบริการ เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำหรือข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติมได้
- 7.1.2.21 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถทำ Live Monitor, Whisper และ Barge-In (Conference) บนหน้าเบรเซอร์ของระบบบันทึกเสียงได้ เพื่อทำการเข้าไปฟังการสนทนาในขณะที่ผู้รับแจ้ง (Agent) กำลังให้บริการอยู่ พร้อมทั้งยังสามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติมแก่ผู้รับแจ้ง (Agent) หรือทำการ Coaching ได้ตลอดเวลา โดยผู้รับบริการจะไม่ได้ยินเสียงของผู้ควบคุมงาน (Supervisor) และการบันทึกเสียงต้องการสามารถเข้ารหัส (Encryption) ทั้งไฟล์เสียงและจอภาพ (Voice and Screen) แบบ AES 128-bit เป็นอย่างน้อย
- 7.1.2.22 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถส่งข้อความไปยังผู้รับแจ้ง (Agent) เพื่อให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม ผ่านหน้าจอกอมพิวเตอร์ได้
- 7.1.2.23 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถกำหนดเวลาสำหรับให้ผู้รับแจ้ง (Agent) ใช้ในการบันทึกผลของการสนทนา หรือจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ หลังจากสิ้นสุดการสนทนาในแต่ละสาย (Wrap Up Time) เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบโอนสายใหม่เข้ามาในทันที

### 7.1.3 Real Time Monitoring (Call)

ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring (Advanced Real Time Queue & Agent Statistics) จากระบบโทรศัพท์ ผ่าน Dashboard และ Wallboard อย่างน้อยดังนี้




#### 7.1.3.1 หน้าจอแสดงผลการทำงานภาพรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Dashboard) เป็นรายวัน

- 7.1.3.1.1 Calls Serviced Now: แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับผู้รับแจ้ง (Agent) อยู่ในขณะนี้
- 7.1.3.1.2 Average Waiting Time: แสดงระยะเวลาสายเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว
- 7.1.3.1.3 Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด
- 7.1.3.1.4 Average Abandoned Call: แสดงเวลาเฉลี่ยของสายที่ไม่ได้รับ
- 7.1.3.1.5 Average Talk Time: แสดงเวลาเฉลี่ยในการสนทนาของผู้รับแจ้ง (Agent) ทั้งหมด
- 7.1.3.1.6 Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด
- 7.1.3.1.7 Average Talk Time: แสดงเวลาเฉลี่ยในการสนทนาของผู้รับแจ้ง (Agent) ทั้งหมด
- 7.1.3.1.8 Agent Status: แสดงรายชื่อผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ให้บริการทั้งหมดพร้อมสถานะ
- 7.1.3.1.9 Average Speed of Answer: แสดงเวลาเฉลี่ยความรวดเร็วในการรับสายของผู้รับแจ้ง (Agent)
- 7.1.3.1.10 Longest Waiting Call: แสดงคิวที่รอนานที่สุดในระบบ

#### 7.1.3.2 หน้าจอสรุปผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Wallboard)

- 7.1.3.2.1 Calls Waiting: แสดงจำนวนสายที่รออยู่ในคิว
- 7.1.3.2.2 Total Call: แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว, สายที่รออยู่, สายที่กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ
- 7.1.3.2.3 Answered Call: แสดงจำนวนสายที่ได้รับ
- 7.1.3.2.4 Abandoned Call: แสดงจำนวนสายและหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ได้รับบริการ

#### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพองาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	14/11/61
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	7/20

7.1.3.3 มีคุณสมบัติรองรับการแสดงผลสถานะการทำงาน บนหน้าจอขนาดใหญ่ (Wallboard System) เพื่อแสดงผลสถานะการทำงานของ Contact Center บนหน้าจอกอมพิวเตอร์และสามารถต่อเชื่อมเป็นชนิดจอภาพขนาดใหญ่ (Wall Display) ให้ผู้บริหาร สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring โดยสามารถแสดงผลข้อมูลแบบเดียวกับ Dashboard

#### 7.1.4 Report

ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเรียกดูค่าสถิติของผู้รับแจ้ง (Agent) ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) สามารถ Export ข้อมูลรายงานได้หลายรูปแบบมาตรฐาน เช่น HTML, Excel ได้ โดยรายงานสถิติสามารถแสดงผลข้อมูลได้น้อย ดังนี้

- 7.1.4.1 รายงานผลจำนวนสายโทรเข้าทั้งหมด (Total Incoming Call)
- 7.1.4.2 รายงานผลจำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call) โดยสามารถแยกประเภทสายที่ติดต่อจากภายในและภายนอกรายงานผลจำนวนสายที่โทรเข้าทั้งหมดโดยแยกตามบริการ (Service Type) ที่ผู้แจ้งกดเลือกเข้ามาผ่านระบบ IVR (Inbound Call By Service Type)
- 7.1.4.3 รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการทั้งหมด (Abandoned Calls) โดยสามารถแยกประเภทสายที่ติดต่อจากภายในและภายนอก
- 7.1.4.4 รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการของแต่ละคิว (Abandoned Queue Calls)
- 7.1.4.5 รายงานผลเวลาการเข้าใช้งานโปรแกรมของ Agent (Logon Time) แบบรายวัน โดยแสดงเวลาในแต่ละสถานะตามข้อ 7.1.2.14 ของ Agent
- 7.1.4.6 รายงานผลเวลาที่สนทนาโดยเฉลี่ยของ Agent (Average Talk Time)
- 7.1.4.7 รายงานผลเวลาระดับการบริการ (SLA Report)
- 7.1.4.8 รายงานแสดงสถิติผลการปฏิบัติงานของ Agent (Agent Statistics)
- 7.1.4.9 สามารถแสดงสถิติเป็นรายวัน (Daily) และรายเดือน (Monthly) ได้ตามต้องการ

#### 7.1.5 End Call Survey

มีระบบเรื่องการประเมินความพึงพอใจก่อนวางสาย พร้อมบันทึกผลที่ผู้แจ้งประเมินในระบบ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ซึ่งระบบสามารถทำการคำนวณผลการประเมิน ณ สิ้นวัน ของแต่ละวันได้ โดยระบบจะต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติดังนี้

- 7.1.5.1 มีรายงานแสดงผลการประเมินความพึงพอใจแบบรายวัน โดยแสดงจำนวนครั้งที่ได้รับการประเมินหลังวางสายแยกตาม call agent แบบรายวัน โดยสามารถเลือกบริการและเดือนที่ต้องการดูผลได้ สามารถ drill down แสดงผลการประเมินสำหรับแต่ละสายได้
- 7.1.5.2 มีรายงานแสดงผลการประเมินความพึงพอใจแบบรายเดือน โดยแสดงจำนวนครั้งที่ได้รับการประเมินหลังวางสายแยกตาม call agent แบบรายเดือน โดยสามารถเลือกบริการและปีที่ต้องการดูผลได้ สามารถ drill down แสดงผลการประเมินสำหรับแต่ละสายได้
- 7.1.5.3 มีรายงานสรุปจำนวนสายที่ได้รับการประเมินแบบรายวัน โดยแสดงจำนวนสายที่รับ จำนวนสายที่พึงพอใจ จำนวนสายที่ไม่พึงพอใจ และจำนวนสายที่ไม่ได้ประเมิน แยกตาม call agent แบบรายวัน โดยสามารถเลือกบริการและเดือนที่ต้องการดูผลได้
- 7.1.5.4 มีรายงานสรุปจำนวนสายที่ได้รับการประเมินแบบรายเดือน โดยแสดงจำนวนสายที่รับ จำนวนสายที่พึงพอใจ จำนวนสายที่ไม่พึงพอใจ และจำนวนสายที่ไม่ได้ประเมิน แยกตาม call agent แบบรายเดือน โดยสามารถเลือกบริการและปีที่ต้องการดูผลได้

#### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>ทวน</i>	วันที่	14/11/61
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่	1
3.นางสาวนิตาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นงอ</i>	หน้าที่	8/20

7.1.5.5 มีรายงานแสดงผลการประเมินที่ไม่พึงพอใจ โดยสามารถ download หรือ กดฟังเสียงที่ผู้แจ้งบันทึกความคิดเห็นได้ โดยสามารถค้นหาจากระบบบันทึกเสียง

7.1.5.6 รายงานต่าง ๆ ต้องสามารถ Export เป็นไฟล์รูปแบบ Excel ได้

#### 7.1.6 ระบบ Quality Management (QM)

ระบบบันทึกและแสดงผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance Monitor) และตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) เป็นระบบที่ใช้สำหรับบันทึกและแสดงผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance Monitor) และตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยระบบต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

7.1.6.1 มีหน้า Dashboard แสดงภาพรวมของการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) ของเดือนปัจจุบัน และสามารถกรองข้อมูล (Filter) เพื่อเรียกดูข้อมูลผลการประเมินย้อนหลังในแต่ละเดือนได้ โดยแสดงผลดังนี้

7.1.6.1.1 แสดงรายชื่อพนักงานที่ต้องทำการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) ในเดือนนั้น ๆ

7.1.6.1.2 แสดงผลการประเมินตามประเภทของการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ Email เป็นต้น

7.1.6.1.3 แสดงผลคะแนนที่มีการประเมินแล้วของแต่ละประเภทงาน

7.1.6.1.4 ในกรณีที่ค่าที่ประเมินได้ต่ำกว่า Threshold ให้แสดงค่าตัวเลขเป็นตัวอักษรสีแดง

7.1.6.1.5 ในกรณีที่ยังมีได้มีการประเมินให้แสดงค่าเป็น (-) โดยเมื่อคลิกเข้าไปจะเข้าสู่แบบประเมินคุณภาพ

7.1.6.1.6 ในกรณีที่มีการประเมินผลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้แสดงค่าเป็น % ของคะแนนที่ได้รับ โดยเมื่อคลิกเข้าไปจะสามารถเรียกดูแบบประเมินหรือแก้ไขผลการประเมินได้

7.1.6.1.7 สามารถเรียกดูและกรอกคะแนนหรือข้อมูล KPI ได้

7.1.6.2 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเข้าสู่ระบบผ่านทางหน้า Web เพื่อตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) หรือจำนวน (Target) ที่ยังไม่ได้ทำการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการได้

7.1.6.3 ผู้ดูแลระบบสามารถดำเนินการได้ดังนี้

7.1.6.3.1 แก้ไข เพิ่มเติม ลบ จำนวน และประเภทงาน ที่ต้องทำการประเมิน

7.1.6.3.2 แก้ไข เพิ่มเติม ลบ หัวข้อที่ทำการประเมิน และหัวข้อชี้วัดการปฏิบัติงานได้

7.1.6.3.3 สามารถประเมินผลตามประเภทของการเปิดงานได้ เช่น Email, Call เป็นต้น

7.1.6.3.4 สามารถบันทึกประเภทของการเปิดงาน (Ticket Type) บริการ (Service) และระบุวันเวลาที่ดำเนินการเปิดงานได้

7.1.6.4 เมื่อผู้ควบคุมงาน (Supervisor) ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) พร้อมทั้งระบุข้อเสนอแนะ (Feedback) แล้ว สามารถบันทึกคะแนนสำหรับตัวชี้วัดการปฏิบัติงานได้

7.1.6.5 ผู้ดูแลระบบ และ/หรือผู้ควบคุมงานสามารถเรียกดูรายงานและ Export ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

7.1.6.5.1 รายงานภาพรวมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์บริการ โดยสามารถแยกตามหัวข้อการประเมินได้

7.1.6.5.2 รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับแจ้ง (Agent) เป็นรายบุคคล

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงมา จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>จกช</i>	วันที่	14/11/61
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่	1
3.นางสาวนิตยา ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นิตยา</i>	หน้าที่	9/20

- 7.1.6.5.3 รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับแจ้ง (Agent) เป็นรายสัปดาห์ และ รายเดือน
- 7.1.6.5.4 รายงานแจ้งข้อแนะนำให้แก่ผู้รับแจ้ง (Agent) และการตอบรับข้อเสนอแนะเป็นรายวัน รายสัปดาห์ และ รายเดือน
- 7.1.6.5.5 รายงานแสดงผลชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าโดยสามารถแยกตามหัวข้อการประเมินได้
- 7.1.6.5.6 รายงานแสดงผลชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าโดยสามารถแยกรายบุคคล
- 7.1.6.5.7 รายงานแสดงผลชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าโดยสามารถแยกเป็นรายสัปดาห์ และรายเดือน

## 7.2 ระบบบริหารจัดการงานบริการ Contact Center

ผู้รับจ้างต้องสามารถบริหารจัดการงานบริการด้าน Contact Center แบบครบวงจร โดยระบบมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้




### 7.2.1 คุณสมบัติทั่วไป

- 7.2.1.1 เป็น Web-Based Technology ที่ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูผ่าน Web Browser (เช่น Internet Explorer, Google Chrome, Safari, Firefox ฯลฯ) ซึ่งการทำงานทั้งหมดต้องเป็นแบบ Zero Footprint (ไม่ต้องมีการติดตั้งโปรแกรมที่แต่ละเครื่องของผู้ใช้งาน ยกเว้นเครื่องที่เป็น Server เท่านั้น)
- 7.2.1.2 มีระบบกำหนดสิทธิ (Privilege) ให้กับกลุ่มผู้ใช้งานโดยกำหนดสิทธิในการเข้าดูแต่ละหน้าได้ในลักษณะ Web Portal สำหรับแต่ละกลุ่มผู้ใช้งาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center), ผู้ให้บริการ และผู้แจ้ง
- 7.2.1.3 สามารถรองรับการป้อนข้อมูล แสดงข้อมูลเป็นภาษาไทยและอังกฤษเป็นอย่างน้อย
- 7.2.1.4 มีระบบตรวจสอบป้องกันการเข้า Web Site เพื่อดูข้อมูลต่าง ๆ โดยต้องมีการป้อนชื่อและรหัสผ่านของระบบ
- 7.2.1.5 สามารถตรวจสอบว่าผู้ใช้งานใดเข้ามาใช้ในระบบย้อนหลังได้ จากหน้า Website โดยแสดงวันที่ เวลา และ IP Address ที่ผู้ใช้งานเข้ามาและสามารถเก็บ log สำหรับตรวจสอบย้อนหลังได้
- 7.2.1.6 สามารถเข้าสู่ระบบระหว่าง ACD client และระบบ Ticket Management แบบ Single Sign on
- 7.2.1.7 มีการสำรองข้อมูลระบบและข้อมูลการใช้งานของระบบโดยต้องสามารถกู้คืนข้อมูลทั้งหมดย้อนหลังได้ทันที
- 7.2.1.8 สามารถเรียกข้อมูลจากระบบ CRM ของ สพร. มาอัปเดตที่ระบบ Ticket ได้ โดยจะต้องดำเนินการอัปเดตฐานข้อมูลอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง
- 7.2.1.9 สามารถ Migrate เพื่อนำเข้าข้อมูลจากระบบ Ticketing ปัจจุบันของ สพร. เข้าสู่ระบบที่นำเสนอได้

### 7.2.2 ระบบ Ticket Management

- 7.2.2.1 มีหน้า Dashboard แสดงภาพรวมของ Ticket ที่ยังไม่ Close ทั้งหมดในระบบ โดยสามารถแสดงข้อมูล Ticket ที่ยังไม่ปิด แยก tab ในการแสดงผล 1) เป็นข้อมูล Ticket ทั้งหมดที่ยังไม่ปิด (All) , 2) ข้อมูล Ticket ใหม่ (New), 3) ข้อมูล Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer (Assign Agent), 4) ข้อมูล Ticket ที่ Assign ไปยัง Engineer แล้วแต่ยังไม่ได้ Resolve (Assign, In

#### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	14/11/61
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	10/20



progress), 5) ข้อมูล Ticket ที่หยุดเวลาชั่วคราว (Pending) และ 6) ข้อมูลที่ Resolve แล้วแต่ยังไม่ได้ปิด (Resolve) โดยมีการระบุว่า ข้อมูล Ticket ในแต่ละ Tab นั้นมีจำนวนเท่าใด เพื่อใช้ในการติดตามงาน

- 7.2.2.2 หน้า Dashboard สามารถ 1) แสดงชื่อทีมและ/หรือผู้ที่ได้รับการ Assign สถานะ Assign Agent และ 2) แสดงชื่อทีมและ/หรือผู้ให้บริการ สถานะล่าสุดของแต่ละ Ticket ที่ได้รับการ Assign แล้ว
- 7.2.2.3 สามารถแสดงแถบสีแจ้งเตือนในแต่ละ Ticket ที่เกิน SLA ในสถานะ Assign และ Resolve และสามารถแสดงจำนวน Ticket ที่เกิน SLA ของแต่ละสถานะได้
- 7.2.2.4 สามารถกรอง Ticket ให้เห็นตามสิทธิของผู้ใช้งานที่ผู้ดูแลระบบกำหนด โดยไม่เห็น Ticket ของผู้ใช้งานท่านอื่น ในกรณีที่ Ticket ถูก Assign ให้กับทีม ทุกคนภายในทีมสามารถเห็น Ticket นั้นได้
- 7.2.2.5 มีแถบสีแยกความแตกต่างของแต่ละสถานะ (Ticket Status) ได้
- 7.2.2.6 การค้นหาข้อมูลของผู้แจ้งที่หน้า ticket summary จะต้องสามารถค้นหาจากเลข Ticket, ชื่อหน่วยงาน, ชื่อผู้แจ้งหรือผู้ประสานงาน, Email และเบอร์โทรศัพท์ ได้เป็นอย่างน้อย และต้องแสดงรายละเอียดการรับแจ้ง Ticket ที่หน่วยงานนั้นเคยได้แจ้งไว้ โดยแยกส่วนระหว่าง Ticket ที่ยังไม่ได้ปิดและ Ticket ที่ปิดแล้ว โดยสามารถแสดงเป็น Activity ของ Ticket ตาม Activity ล่าสุดของแต่ละผู้แจ้งได้
- 7.2.2.7 ผู้ใช้งานจะต้องสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อดู Ticket ต่าง ๆ ที่ตัวเองรับผิดชอบ เพื่อเข้าไป Update Activity ในแต่ละ Ticket ตามสิทธิของผู้ใช้งานที่ผู้ดูแลระบบกำหนด
- 7.2.2.8 การระบุข้อมูลผู้แจ้งตอนเปิด Ticket ใหม่ ต้องสามารถทำได้ โดยสามารถค้นหาจาก ชื่อหน่วยงาน, ชื่อผู้แจ้งหรือผู้ประสานงาน, Email และเบอร์โทรศัพท์ ได้เป็นอย่างน้อย
- 7.2.2.9 การเปิด Ticket ใหม่ ต้องสามารถพิมพ์ข้อความภาษาไทยและอังกฤษได้ และแนบไฟล์ประเภท MS word, MS Excel, MS PowerPoint, jpg, jpeg, png, txt, .wav, .mp3, .mp4, .log ได้เป็นอย่างน้อย
- 7.2.2.10 สามารถสร้าง Template สำหรับการเปิด Ticket ได้ โดยผู้รับแจ้ง (Agent) จะต้องสามารถเปิด Ticket จาก Template ที่เคยบันทึกไว้ได้เพื่อความรวดเร็วในการเปิด Ticket ได้
- 7.2.2.11 สามารถระบุประเภทของ Ticket (Ticket Type), ประเภทบริการ (Service Type) และหมวดหมู่หลัก (Category) ได้โดยระบบต้องสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ประเภทของ Ticket (Ticket Type), ประเภทบริการ (Service Type) และ หมวดหมู่หลัก (Category) ต่าง ๆ ได้โดยผู้ดูแลระบบ
- 7.2.2.12 สามารถกำหนดรูปแบบของ Ticket ID ได้ตามประเภทของ Ticket (Ticket Type)
- 7.2.2.13 สามารถกำหนดระดับความสำคัญ (Priority) ของ Ticket เช่น Critical, High, Medium, Low และ None ได้ โดยระบบต้องสามารถแก้ไขชื่อระดับความสำคัญได้โดยผู้ดูแลระบบ
- 7.2.2.14 สามารถช่วยผู้รับแจ้งเลือกระดับความสำคัญ (Priority) ของ Ticket เช่น Critical, High, Medium, Low และ None ได้ ซึ่ง ระดับความสำคัญ (Priority) จะขึ้นอยู่กับผลกระทบ (Impact), ความเร่งด่วน (Urgency) และประเภทของลูกค้า (Regular/VIP)
- 7.2.2.15 สามารถช่วยผู้รับแจ้งเลือกหมวดหมู่ (Category) และผู้ให้บริการได้ตรงกับประเภทบริการ (Service Type) ของ Ticket โดยดูจากความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการตามประเภทบริการ (Service Type) ของ Ticket พร้อมสามารถระบุได้ว่าผู้ให้บริการรายนั้นมี Ticket ที่ต้องรับผิดชอบอยู่เท่าใด
- 7.2.2.16 สามารถระบุข้อมูล Downtime และ Uptime ตามประเภทบริการ (Service Type) ตามที่กำหนดได้

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>จาก</i>	วันที่	4/11/61
2.นายกฤตพัฒน์ วัฒนเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่	1
3.นางสาวนิตาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นิตา</i>	หน้าที่	11/20

- 7.2.2.17 สถานะของ Ticket ต้องประกอบด้วยสถานะต่าง ๆ ได้แก่ New, Assign Agent, Assign, In Progress, Resolve, Pending และ Close เป็นอย่างน้อย
- 7.2.2.18 สามารถบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อของ Ticket ได้อย่างน้อยดังนี้
- 7.2.2.18.1 กรณีบุคคลทั่วไป จะต้องมีข้อมูล ชื่อผู้ติดต่อ, อีเมลล์ หรือ เบอร์โทรศัพท์ หรือ Line ID
- 7.2.2.18.2 กรณีหน่วยงาน จะต้องมีข้อมูล ชื่อผู้ติดต่อ, อีเมลล์ และ เบอร์โทรศัพท์ หรือ Line ID
- 7.2.2.19 สามารถเชื่อมต่อข้อมูลผู้ติดต่อ จากระบบ CRM ของสพร.ได้
- 7.2.2.20 สามารถบันทึกรายละเอียดการดำเนินการหรือข้อมูลลงใน Ticket ได้ โดยสามารถกำหนดให้เป็น Activity หรือ Note ได้พร้อมทั้งสามารถแนบไฟล์ประเภท MS word, MS Excel, MS PowerPoint, jpg, jpeg, png, txt, .wav, .mp3, .mp4, .log เข้าไปในแต่ละ Activity หรือ note เพื่อเรียกดูได้ภายหลัง ซึ่งรายละเอียดในแต่ละ Activity หรือ note จะต้องสามารถระบุวันเวลา ผู้ที่ดำเนินการ และช่องทางการติดต่อ
- 7.2.2.20.1 Activity คือ log ที่มีการคุยกับผู้แจ้ง โดยสามารถเลือกส่งข้อมูลของ Activity ให้กับ Customer หรือ Engineer ที่ได้รับการ Assign ของ Ticket ผ่านทาง Email ได้ โดยสามารถส่งไฟล์แนบใน Activity นั้นไปพร้อมกับ Email ได้
- 7.2.2.20.2 Note คือ log ที่เป็นการคุยภายใน
- 7.2.2.21 ข้อมูล Activity และ Note ของแต่ละ Ticket จะต้องสามารถแก้ไข หรือ ลบได้ โดยผู้ที่มีสิทธิ์ตามที่ผู้ดูแลระบบกำหนด
- 7.2.2.22 สามารถ Export รายละเอียดของแต่ละ Ticket โดยแสดงข้อมูลของ Ticket รวมถึงสามารถเลือกแสดงข้อมูล Activity หรือ note หรือทั้งสองอย่าง ของ Ticket ออกมาได้ในรูปแบบ Excel หรือ PDF ได้เป็นอย่างน้อย
- 7.2.2.23 สามารถโอนเปลี่ยนผู้ให้บริการที่ได้รับการ Assign งานได้ โดยมีการบันทึกวันเวลาที่มีการโอนเปลี่ยน พร้อมแจ้ง Email ไปยังผู้ถูกโอน
- 7.2.2.24 สามารถกำหนด Parent Case ได้ ให้กับ Ticket ได้
- 7.2.2.25 การเปลี่ยนสถานภาพของ Parent Case ต้องมี option ว่าจะให้ Update ไปยัง Child Case ทั้งหมด ด้วยหรือไม่
- 7.2.2.26 สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขรายละเอียดผู้แจ้ง โดยสามารถเก็บข้อมูล เช่น ชื่อ, นามสกุล, Email, เบอร์โทรศัพท์ และปรับแก้ในฐานข้อมูลพร้อมแสดงผลข้อมูลที่แก้ไขได้
- 7.2.2.27 สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขรายละเอียดผู้ให้บริการ โดยสามารถเก็บข้อมูลเช่น ชื่อ, นามสกุล, ส่วน, ฝ่าย, ทีม, Email, เบอร์โทรศัพท์, Username และ Password ที่จะเข้าระบบ และจะต้องสามารถระบุสถานะเป็น active หรือ inactive ได้
- 7.2.2.28 สามารถแสดงข้อมูล Ticket ทั้งหมดที่ลูกค้าแต่ละรายแจ้งในลักษณะของ Timeline ได้ เมื่อเลือกดูข้อมูลของลูกค้ารายนั้น
- 7.2.2.29 สามารถระบุประเภทการแก้ไขปัญหา (Resolution Type) และ วิธีการแก้ไขปัญหา (Resolution Detail)

### 7.2.3 Service Level Management

- 7.2.3.1 สามารถกำหนดเวลาปฏิบัติงานพร้อมเวลาพักกลางวันขององค์กร (Business Hour) และวันหยุดประจำปีขององค์กรเพื่อใช้ในการคำนวณเวลาใน Ticket ต่าง ๆ ตาม SLA ที่กำหนด

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พพ</i>	วันที่	14/11/61
2.นายกฤษพัฒน์ วัฒนเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่	1
3.นางสาวนิตยาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นร</i>	หน้าที่	12/20

- 7.2.3.2 สามารถรองรับการคำนวณ SLA ทั้งแบบ 24x7 และแบบ Business Hour โดย การคำนวณแบบ Business hour นั้น จะต้องสามารถคำนวณตามเวลาปฏิบัติ ที่ไม่รวมช่วงเวลานอกเวลาทำการ เวลาพักกลางวัน และวันหยุด เพื่อคำนวณตามชั่วโมงการทำงานได้อย่างถูกต้อง โดยวันหยุดที่ Fix ทุกปี ปฏิทินสามารถบันทึกเพียงครั้งแรกรั้งเดียวได้
- 7.2.3.3 สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข SLA เพื่อระบุเวลาการให้บริการอย่างน้อย 3 ระดับในแต่ละ Ticket เช่น ระยะเวลาในการ Assign, ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (Resolve) และระยะเวลาในการปิดงาน (Close) เพื่อใช้ในการทำ Escalation หากการให้บริการไม่เป็นไปตาม SLA
- 7.2.3.4 สามารถทำ Escalation โดยสามารถ escalate ไปยังผู้บริหารของผู้ให้บริการหากการปฏิบัติงานเกินจากที่กำหนดใน SLA โดยสามารถ escalate ไปยังผู้บริหารลำดับถัดไปหากยังเกิน SLA ที่กำหนดในรอบถัดไป
- 7.2.3.5 สามารถแสดงแถบสีเพื่อแจ้งเตือนการติดตามการแก้ไขปัญหาโดยขึ้นกับ ระยะเวลาในการแก้ไข ปัญหา (Resolve) ของแต่ละประเภท ซึ่งจะต้องสามารถกำหนดความถี่ในการแสดงแถบสีแจ้งเตือน และสามารถระบุระยะเวลาของการแสดงแถบสีแจ้งเตือนได้
- 7.2.3.6 SLA ของสถานะ Assign สำหรับคำนวณระยะเวลาในการตอบรับ จะต้องสามารถนับ SLA แบบ 24x7 ได้
- 7.2.3.7 SLA ของสถานะ Resolve สำหรับคำนวณระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา จะต้องสามารถนับ SLA ได้ ทั้งแบบ Business Hour และ 24x7 ได้

#### 7.2.4 Email Management

- 7.2.4.1 สามารถกำหนด SMTP Server เพื่อใช้ในการรับส่ง Email สำหรับการสื่อสารระหว่างระบบกับผู้แจ้ง และผู้ให้บริการ โดย สพร. จะจัดเตรียม SMTP Server ให้
- 7.2.4.2 ระบบจะต้องมีหน้าเพื่อให้ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าไปปรับเปลี่ยน email ที่ทำการรับเข้าและส่งออก ได้
- 7.2.4.3 หลังจากผู้แจ้ง แจ้งเหตุผ่าน Email มายัง Email Contact Center ของ สพร.แล้วระบบจะต้องสามารถส่ง Email อัตโนมัติแจ้งกลับไปยังผู้แจ้ง โดยมีแสดง Email ID และข้อความตามที่กำหนดไว้ ให้กับผู้แจ้งทราบ
- 7.2.4.4 ผู้รับแจ้งสามารถแก้ไข Ticket ID ได้ ในกรณีที่ผู้รับแจ้งติดต่อกับผู้แจ้งแล้วพบว่าประเภทของ Ticket นั้นเป็นประเภทใด เช่น Incident หรือ Service Request เป็นต้น
- 7.2.4.5 ในกรณีที่ผู้แจ้งทำการแนบไฟล์มาพร้อมๆกับ email ระบบต้องทำการบันทึกไฟล์และผูกกับ Ticket ID ในระบบ รูปแบบของไฟล์ที่รองรับ เช่น Microsoft word, รูปภาพ (JPEG), PDF ได้เป็นอย่างน้อย
- 7.2.4.6 ในกรณีที่ผู้แจ้งใช้ email เดิมในการส่งเข้ามายังระบบ ระบบต้องนำข้อมูลไปใส่ภายใต้ Ticket ที่เปิดไว้แล้ว ทั้งนี้หากต้องเปิดเป็น Ticket ใหม่ ผู้รับแจ้ง (Agent) จะเป็นคนสร้าง Ticket ใหม่เอง
- 7.2.4.7 ในกรณีที่ผู้รับแจ้งเปิดดู Email Ticket นั้นแล้ว email ticket นั้นจะไม่ถูกนำกลับไปเข้า email คิว
- 7.2.4.8 เมื่อผู้รับแจ้งทำการ login เข้าระบบ ระบบต้องทำการแจก email ticket ใน pool กลางตามจำนวนที่กำหนดในระบบ email ticket จะถูกคืนกลับไปยัง pool กลางในกรณีที่ผู้รับแจ้งทำนั้น logout จากระบบ
- 7.2.4.9 สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขรูปแบบข้อความใน Email อัตโนมัติ (Email Template) ได้โดยผู้ดูแลระบบ

#### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พวงาม</i>	วันที่	14/11/61
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่	1
3.นางสาวนิตาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นิตา</i>	หน้าที่	13/20

- 7.2.4.10 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะของคิวและจำนวนของ Email ในลำดับคิวได้แบบเรียลไทม์ (Advanced Real Time Queue Statistics) ผ่านหน้า Dashboard แสดงข้อมูลการจัดลำดับคิวของ Email
- 7.2.4.11 สามารถกำหนดการกระจายคิวของ Email ให้แก่ ผู้รับแจ้ง (Agent) ภายในกลุ่มเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มกัน โดยเฉลี่ยเท่าๆ กัน (Load Balancing) หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ และสามารถกำหนดการกระจายคิวของ Email ให้กับผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ว่างนานที่สุดก่อนได้
- 7.2.4.12 มีส่วนแสดงข้อมูลการรอดำเนินการ Email (Queue Monitoring) บนหน้าจอของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยจะแสดงข้อมูลจำนวน Email ที่รออยู่ในคิวทั้งหมด (Waiting Queue) และเวลาของ Email ที่รออยู่ในคิวนานที่สุด (Longest Waiting Time) รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือนในกรณีที่มี Email รออยู่ในระบบนานเกินเวลาที่กำหนด
- 7.2.4.13 กรณีแจก Email ไปยังผู้รับแจ้ง (Agent) ที่เหมาะสมแล้ว แต่ผู้รับแจ้ง (Agent) ไม่ว่างหรือไม่สามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไว้ (เวลาที่กำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบจะต้องสามารถโอน Email ไปยังผู้รับแจ้ง (Agent) ท่านอื่นที่ว่างอยู่โดยอัตโนมัติตามลำดับที่กำหนดไว้ หรือผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถโอน Email นั้นไปยังผู้รับแจ้ง (Agent) ท่านอื่นเองได้

## 7.2.5 Knowledge Management





- 7.2.5.1 สามารถค้นหา knowledge base จากหน้า ticket detail เพื่อแสดงวิธีการแก้ไขปัญหา เคยเกิดขึ้นมาก่อนในอดีต เพื่อแจ้งให้ผู้แจ้งลงดำเนินการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 7.2.5.2 สามารถแสดง knowledge base ที่เกี่ยวข้องกับ Ticket ที่เปิดได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแก้ปัญหา
- 7.2.5.3 แสดง Knowledge Article แยกตามหมวดหมู่หลัก หมวดหมู่ย่อย แลประเภทของการให้บริการ (Service Type) โดยสามารถคลิกเพื่อเข้าไปดูรายละเอียดได้
- 7.2.5.4 มีหน้าสรุปแสดง Knowledge Base ในระบบ สามารถแสดงจำนวน Knowledge Base จาก Ticket แยกตามหมวดหมู่หลัก หมวดหมู่ย่อย ของ Ticket และสามารถคลิกเพื่อเข้าไปดูรายละเอียดในแต่ละหมวดหมู่ได้
- 7.2.5.5 ผู้ใช้งานสามารถสร้าง Knowledge Base ได้ โดยสามารถบันทึกข้อมูล แนบ แฟ้มข้อมูล จัดหมวดหมู่ ได้ตามสิทธิ์ที่ผู้ดูแลระบบกำหนด
- 7.2.5.6 ผู้เข้าถึง Knowledge Base สามารถดู และต่อยอด Knowledge Base ได้ โดยสามารถเพิ่มข้อมูล และแนบเพิ่มข้อมูลได้จาก Knowledge Base เดิมที่มีการสร้างไว้

## 7.2.6 Real Time Monitor (Ticket)

ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring (Advanced Real Time Queue & Agent Statistics) จากระบบ Ticket Management ผ่าน Dashboard และ Wallboard อย่างน้อยดังนี้

- 7.2.6.1 หน้าจอแสดงผลการทำงานภาพรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Dashboard) เป็นรายวัน
  - 7.2.6.1.1 Email Waiting: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign (New)
  - 7.2.6.1.2 Email Served Now: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer (Assign Agent)
  - 7.2.6.1.3 Average Email Waiting: แสดงระยะเวลาเฉลี่ยจากทุก Email Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign (New)
  - 7.2.6.1.4 Total Emails: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ได้รับทั้งหมด

### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	
2.นายกฤตพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	14/20

- 7.2.6.1.5 Email Answered: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer แล้ว
- 7.2.6.1.6 Email Ignore: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ไม่ต้องให้บริการ เช่น Email ที่เป็น Spam, Junk
- 7.2.6.1.7 Email Abandoned: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ไม่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer ภายในเวลาที่กำหนด
- 7.2.6.1.8 Average Email Time: เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการดำเนินการของ Email Ticket ทั้งหมด (New to Assign) โดยแสดงผลจากการคำนวณเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการดำเนินการทุก ๆ 30 นาทีที่ผ่านมา
- 7.2.6.1.9 Longest Waiting Email: แสดงคิวที่รอนานที่สุดในระบบ
- 7.2.6.2 หน้าจอสรุปผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Wallboard)
  - 7.2.6.2.1 แสดงจำนวน 1) ข้อมูล Ticket ทั้งหมดที่ยังไม่ปิด (All) , 2) ข้อมูล Ticket ใหม่ (New), 3) ข้อมูล Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer (Assign Agent), 4) ข้อมูล Ticket ที่ Assign ไปยัง Engineer แล้วแต่ยังไม่ได้ Resolve (Assign Engineer ,On site, In progress), 5) ข้อมูล Ticket ที่หยุดเวลาชั่วคราว (Pending) และ 6) ข้อมูลที่ Resolve แล้วแต่ยังไม่ได้ปิด (Resolve)
  - 7.2.6.2.2 Email Waiting: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign (New)
  - 7.2.6.2.3 Total Emails: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ได้รับทั้งหมด
  - 7.2.6.2.4 Email Answered: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer แล้ว
  - 7.2.6.2.5 Email Abandoned: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ไม่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer ภายในเวลาที่กำหนด
- 7.2.6.3 มีคุณสมบัติรองรับการแสดงผลสถานะการทำงาน บนหน้าจอขนาดใหญ่ (Wallboard System) เพื่อแสดงข้อมูลสถานะการทำงานของ Contact Center บนหน้าจอคอมพิวเตอร์และสามารถต่อเชื่อมเป็นชนิดจอภาพขนาดใหญ่ (Wall Display) ให้ผู้บริหาร สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring และสามารถแสดงผลข้อมูลแบบเดียวกับ Dashboard โดยทาง สพร.จะเป็นผู้ที่จัดเตรียมอุปกรณ์ Wallboard System ไว้ให้

## 7.2.7 Report

- 7.2.7.1 รายงานต่าง ๆ ต้องสามารถ export เป็นไฟล์แบบ PDF หรือ MS Excel ได้เป็นอย่างดี
- 7.2.7.2 สามารถจัดทำรายงานต่าง ๆ ซึ่งสามารถกรองข้อมูลของ Ticket ได้ ดังต่อไปนี้
  - 7.2.7.2.1 ประเภทของ Ticket (Ticket Type) เช่น Incident, Service Request และ Problem เป็นต้น
  - 7.2.7.2.2 ประเภทบริการ (Service Type) และ หมวดหมู่ของประเภทบริการ (Category)
  - 7.2.7.2.3 หน่วยงานที่แจ้ง Ticket
  - 7.2.7.2.4 กระบวนการ สำนักงานของหน่วยงานที่แจ้ง Ticket
  - 7.2.7.2.5 Department, Section และทีมของผู้แก้ไขปัญหา โดยสามารถเลือกได้แบบ Multi
  - 7.2.7.2.6 สถานะ (Ticket Status)
  - 7.2.7.2.7 ลำดับความสำคัญ (Priority)

### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>mn</i>	วันที่	14/11/61
2.นายฤศพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่	1
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นิศา</i>	หน้าที่	15/20

- 7.2.7.2.8 Overdue (Assign, Resolve)
- 7.2.7.2.9 Depend on (Create, Close, Down time หรือ Uptime)
- 7.2.7.3 ระบบจะต้องมีรายงาน Ticket ดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
  - 7.2.7.3.1 Closed Ticket Report แสดงจำนวน Ticket ที่ถูกปิดตามเวลาที่เลือกพร้อมทั้ง List ของ Ticket ที่ถูกปิดระหว่างช่วงเวลานั้น ๆ
  - 7.2.7.3.2 Inactive หรือ Deleted Ticket แสดงจำนวน Ticket ที่ถูก Inactive หรือ Deleted ตามเวลาที่เลือกพร้อมทั้ง List ของ Ticket ที่ถูก Inactive หรือ Deleted พร้อมทั้ง user ที่ทำการ Delete
  - 7.2.7.3.3 Ticket Summary by Day แสดงจำนวน Ticket ที่ถูกสร้างในแต่ละวันของเดือนที่กำหนด โดยข้อมูลของแต่ละวันมีดังนี้
    - 7.2.7.3.3.1 จำนวน Ticket แยกตามสถานะ (Ticket Status)
    - 7.2.7.3.3.2 จำนวน Ticket แยกตามประเภท Ticket (Ticket Type)
    - 7.2.7.3.3.3 จำนวน Ticket แยกตามประเภทบริการ (Service Type)
    - 7.2.7.3.3.4 จำนวน Ticket แยกตามหมวดหมู่หลัก (Category)
    - 7.2.7.3.3.5 จำนวน Ticket แยกตามทีม (Team)
    - 7.2.7.3.3.6 จำนวน Ticket แยกตามพนักงานผู้ให้บริการ (Engineer)
  - 7.2.7.3.4 Ticket Detail แสดงข้อมูล Ticket ได้แก่
    - 7.2.7.3.4.1 Ticket ID
    - 7.2.7.3.4.2 Created Date
    - 7.2.7.3.4.3 Title
    - 7.2.7.3.4.4 Description
    - 7.2.7.3.4.5 Priority
    - 7.2.7.3.4.6 Status
    - 7.2.7.3.4.7 Ticket Type
    - 7.2.7.3.4.8 Service Type
    - 7.2.7.3.4.9 Category
    - 7.2.7.3.4.10 Team
    - 7.2.7.3.4.11 Engineer
    - 7.2.7.3.4.12 Customer
    - 7.2.7.3.4.13 Resolve Duration (Without Pending)
    - 7.2.7.3.4.14 Resolve Duration (With Pending)
    - 7.2.7.3.4.15 Close Duration (Without Pending)
    - 7.2.7.3.4.16 Close Duration (With Pending)
    - 7.2.7.3.4.17 Resolution Type
    - 7.2.7.3.4.18 Resolution Detail
    - 7.2.7.3.4.19 New to First Assign Agent Time
    - 7.2.7.3.4.20 New to First Assign Engineer Time
    - 7.2.7.3.4.21 First Assign Agent to First Assign Engineer Time

ลงนามผู้จัดทำ			
1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<u>พวงาม</u> วันที่ <u>14/11/61</u>
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<u>Kritsapat</u> ครั้งที่ <u>1</u>
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<u>นิศาชล</u> หน้าที่ <u>16/20</u>

- 7.2.7.3.4.22 Latest Resolve to Close Time (Without Pending)
- 7.2.7.3.4.23 Latest Resolve to Close Time (With Pending)
- 7.2.7.3.4.24 First Assign Engineer to Latest Resolve Time ( Without Pending)
- 7.2.7.3.4.25 First Assign Engineer to Latest Resolve Time (With Pending)
- 7.2.7.3.4.26 Total Pending Time
- 7.2.7.3.4.27 SLA info
- 7.2.7.3.4.28 SLA overdue
- 7.2.7.3.4.29 Parent Case
- 7.2.7.3.5 Ticket Responsibility by Day แสดงจำนวน Ticket ที่ทำการเปิด และปิดในแต่ละวัน เป็นรายบุคคล โดยสามารถกรองข้อมูลได้หลากหลาย ได้แก่ ผู้แจ้ง ฝ่าย ผู้ให้บริการ สถานะ(Status) ประเภทบริการ (Service Type) หมวดหมู่ (Category) วิธีการแก้ไข ปัญหา (Resolution) เป็นอย่างน้อย และสามารถ Export รายละเอียดของ Ticket ตามแต่ละวันออกมาได้

## 8. การติดตั้งและทดสอบระบบ

- 8.1 ผู้รับจ้างต้องทดสอบ ติดตั้งระบบที่ปรับปรุงแก้ไขอย่างถูกต้อง ครบถ้วน
- 8.2 การทดสอบการทำงานของระบบร่วมกันระหว่างผู้รับจ้างและสำนักงาน เมื่อทดสอบร่วมกับสำนักงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้รับจ้างต้องติดตั้งระบบที่ปรับปรุงแก้ไขยังหน่วยงานตามที่ระบุ พร้อมทดสอบการทำงานของระบบฯและเครือข่ายให้สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
- 8.3 ในกรณีผลการทดสอบการทำงานของระบบยังไม่สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ผู้รับจ้างจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การทดสอบผ่านเงื่อนไขตามข้อกำหนดดังกล่าว
- 8.4 ในระหว่างที่ทำการทดสอบระบบ หากอุปกรณ์ใดของสำนักงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย ระหว่างการทดสอบ และส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องของระบบคอมพิวเตอร์ โดยความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างการทดสอบนั้นเกิดจากความบกพร่องของบุคลากรของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องทำการซ่อมแซม แก้ไขหรือเปลี่ยนแทน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ จากสำนักงาน

## 9. การฝึกอบรม


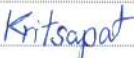

ผู้เสนอราคาต้องจัดการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับผู้ใช้งานทั่วไป และระดับผู้ดูแลระบบ เป็นระยะเวลารวม 2 วัน โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมไม่เกิน 25 คนต่อวัน ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าสถานที่ ค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมทั้งหมด

## 10. ระยะเวลาดำเนินงาน

นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจนถึง 30 กันยายน 2562

## 11. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการและส่งมอบงานให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายงวดจำนวน 4 งวด โดยประกอบด้วยข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ รายละเอียดดังต่อไปนี้

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	14/11/61
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	17/20

งวดที่ 1 ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีงานที่ต้องดำเนินการและส่งมอบ ดังนี้ เอกสารการติดตั้งและทดสอบระบบ IP Phone, ACD, Voice Recorder, QA ทั้งนี้ ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่ม และส่งมอบในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 2 หน่วย

งวดที่ 2 ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีงานที่ต้องดำเนินการและส่งมอบ ดังนี้

- 1) เอกสารการติดตั้งและทดสอบระบบ ดังนี้
  - Ticketing System Standard with SLA
  - Email Management and Evaluation
  - Report, Tab, Color on ticket
  - Customized incidents summary page
  - User Permission Page

2) รายงานการจัดอบรมการใช้งานระบบ

ทั้งนี้ ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่ม และส่งมอบในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 2 หน่วย

งวดที่ 3 ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีงานที่ต้องดำเนินการและส่งมอบ ดังนี้

- 1) รายงาน SLA ของระบบ
- 2) รายงานการแจ้งปัญหาของระบบพร้อมวิธีการและระยะเวลาในการแก้ไข

ทั้งนี้ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่ม และส่งมอบในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 2 หน่วย

งวดที่ 4 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 กันยายน 2562 และส่งมอบงานภายในวันที่ 10 ตุลาคม 2562 โดยมีงานที่ต้องดำเนินการและส่งมอบ ดังนี้

- 1) รายงาน SLA ของระบบ
- 2) รายงานการแจ้งปัญหาของระบบพร้อมวิธีการและระยะเวลาในการแก้ไข
- 3) ข้อมูลระบบทั้งหมดโดยบันทึกในหน่วยบันทึกเช่น DVD Hard Drive

ทั้งนี้ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่ม และส่งมอบในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 2 หน่วย ยกเว้นข้อมูลระบบทั้งหมดให้บันทึกลงในหน่วยบันทึกเช่น DVD Hard Drive

## 12. เงื่อนไขการชำระเงิน

12.1 ผู้ว่าจ้างตกลงชำระค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างเป็นเช็คขีดคร่อม หรือการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ว่าจ้างจะหักภาษี ค่าธรรมเนียมธนาคาร และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากมูลค่าของค่าจ้าง

12.2 ผู้ว่าจ้างจะชำระเงินให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายงวด จำนวนทั้งสิ้น 4 งวด เมื่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ดำเนินการตรวจรับถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

งวดที่ 1 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 1 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

งวดที่ 2 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 40 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 2 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงมา จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	16/11/61
2.นายกฤตพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นางสาวนิตยา ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	18/20



งวดที่ 3 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 15 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 3 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

งวดที่ 4 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 15 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 4 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

### 13. เงื่อนไขการปรับ

กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการ หรือไม่สามารถส่งมอบงาน ได้ในแต่ละงวดตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้ ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่างานตามสัญญาทั้งหมด แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท จนกว่าระบบฯ จะสามารถทำงานได้ตามปกติ หรือ การส่งมอบงานถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ โดยเศษของวันจะถือเป็นหนึ่งวันเต็ม

### 14. การรับประกันผลงานและการบำรุงรักษา

เมื่อผู้รับจ้างติดตั้งระบบฯ ให้ใช้งานเรียบร้อยแล้วจะต้องให้บริการหลังการขายดังนี้

14.1 ผู้รับจ้างจะต้องมีศูนย์บริการในการรับแจ้งข้อขัดข้องทางโทรศัพท์ และ E-Mail ตลอด 24 ชั่วโมง

14.2 ผู้รับจ้าง ต้องมีหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างน้อย 1 หมายเลข โดยผู้รับจ้างต้องระบุหมายเลขที่ติดต่อได้ให้กับ สพร.ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนเริ่มสัญญาและหากมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์มือถือจะต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ สพร.ทราบก่อนอย่างน้อย 14 วัน

### 15. สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา




ผู้ว่าจ้างเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในผลงานที่ผู้รับจ้างได้จัดทำตามรายละเอียดคุณลักษณะนี้ และห้ามมิให้ผู้รับจ้างนำผลงานและรายละเอียดตามรายละเอียดคุณลักษณะนี้ ไปใช้หรือเผยแพร่ในกิจการอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างก่อนในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์หรือสิทธิใด ๆ เกี่ยวกับการจ้างนี้ โดยผู้ว่าจ้างมิได้แก้ไขตัดแปลงไปจากเดิม ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวระงับสิ้นไปโดยเร็ว

หากผู้รับจ้างมีอาชญากรรมทำได้ และผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายต่อบุคคลภายนอกอันเนื่องจากผลแห่งการละเมิดสิทธิดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหาย ค่าปรับ และค่าใช้จ่าย รวมทั้งค่าฤชาธรรมเนียมและค่าทนายความแทนผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อผู้ว่าจ้างได้รับการกล่าวอ้างหรือการใช้สิทธิเรียกร้องดังกล่าวโดยไม่ชักช้า

### 16. การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ

ผู้รับจ้างจะต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามเอกสารฉบับนี้ที่ผู้รับจ้างได้รับจากผู้ว่าจ้าง ซึ่งรวมถึงราคาค่าจ้าง และข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ว่าจ้างได้จัดทำขึ้นตามเอกสารฉบับนี้เป็นอย่างเป็นความลับ และ/หรือความลับทางการค้าของผู้ว่าจ้าง ซึ่งต่อไปในการจ้างงานนี้รวมเรียกว่า "ข้อมูลที่เป็นความลับ" โดยผู้รับจ้างต้องห้ามมาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด รวมทั้งไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่หรือกระทำด้วยวิธีการใดให้บุคคลอื่นที่มีใช้เกี่ยวข้องภายใต้เอกสารฉบับนี้หรือ มิใช่บุคคลที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะรับทราบข้อมูลที่เป็นความลับภายใต้เอกสารฉบับนี้ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวให้แก่ตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลดังกล่าวเท่านั้น และผู้รับจ้างจะต้องจัดให้ตัวแทนหรือลูกจ้างดังกล่าวของผู้รับจ้างได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับเช่นว่านั้นด้วย ทั้งนี้ผู้รับจ้างต้องส่งรายชื่อตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างที่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับตามการจ้างนี้ให้แก่

#### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพองาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	16/11/21
2.นายกฤตพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นางสาวนิตยา ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	19/20

ผู้ว่าจ้างพร้อมทั้งจัดให้ตัวแทนหรือลูกจ้างดังกล่าวของผู้รับจ้างลงนามในสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ (Non-Disclosure Agreement : NDA) ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดด้วย (ถ้ามี)

หากผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ว่าจ้างภายใต้เอกสารฉบับนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อผู้ว่าจ้างในความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวของผู้ว่าจ้างได้ถูกเปิดเผยไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกตามเอกสารฉบับนี้ได้ทันที




ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ว่าจ้างดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้รับจ้างยังคงต้องผูกพันต่อไปตราบดีที่เป็นข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวยังเป็นความลับของผู้ว่าจ้างอยู่ แม้การจ้างงานจะสิ้นสุดลงแล้วไม่ว่าด้วยประการใด ๆ

#### 17. ข้อสงวนสิทธิในการเสนอราคาและอื่น ๆ

- 17.1 สพร. ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะยกเลิกการดำเนินการจ้างโดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ตั้งแต่จะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ
- 17.2 สพร. สงวนสิทธิที่จะดำเนินการจัดทำสัญญาเมื่อได้รับการจัดสรรงบประมาณแล้ว
- 17.3 ผู้เสนอราคา ซึ่ง สพร. ได้คัดเลือกไว้แล้ว ไม่มาทำสัญญาหรือข้อตกลงภายในกำหนดเวลา โดยไม่มีเหตุอันสมควร สพร. สงวนสิทธิที่จะพิจารณาว่าผู้เสนอราคานั้น เป็นผู้ทิ้งงานและจะแจ้งเวียนให้ส่วนราชการต่างๆ ทราบต่อไป
- 17.4 สพร. สงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)
- 17.5 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปทำสัญญาจะต้องวางหลักประกันสัญญาจำนวนร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญา
- 17.6 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ซื้อแล้ว

#### 18. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม

- ทางไปรษณีย์ : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ชั้น 17 เลขที่ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
- E-mail: [cmp@dga.or.th](mailto:cmp@dga.or.th)
- โทรศัพท์: 0-2612-6000
- โทรสาร: 0-2612-6012

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	๙/๓/๖๑
2.นายกฤตพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นางสาวนิตาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	20/20



ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)  
โครงการจ้างบริการระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า  
ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

1. เหตุผลและความจำเป็น

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 เพื่อเป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ให้บริการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันพื้นฐานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้ง จัดทำมาตรฐาน แนวทาง มาตรการ หลักเกณฑ์ และวิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเชื่อมโยง ส่งเสริมสนับสนุน แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ ตลอดจนพัฒนา บริการดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย รวมถึงการให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการ และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและนวัตกรรมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ทั้งนี้ สพร. มีหน้าที่ในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐตลอดจน ดำเนินการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามเป้าหมาย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็นปัจจัยเกื้อหนุนการดำเนินงาน ตามภารกิจของสำนักงานฯ ทำให้มีการขยายตัวของปริมาณ งานที่ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและประชาชน จึงมีความสำคัญที่ สพร. จะต้องปรับปรุงขบวนการดำเนินงานด้าน ศูนย์บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับปริมาณงานในปัจจุบันและอนาคต โดยคำนึงถึงการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของ สพร.

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามภารกิจ สพร. จึงได้มีโครงการบริการระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการ ลูกค้า (DGA Contact Center) เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าภาครัฐและประชาชน เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ มี ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อจ้างบริการระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)
- 2.2. เพื่อจัดเก็บข้อมูลงาน DGA Contact Center อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน
- 2.3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงาน
- 2.4. รองรับภาระงาน DGA Contact Center ในปัจจุบันและอนาคต

3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1. ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพและมีประสบการณ์ในงานจ้างพัสดุตามที่ระบุไว้

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	
2.นายกฤตพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	
3.นางสาวนิตยาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	1/20

- 3.2. ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นนิติบุคคลที่มีผลงานประเภทเดียวกันกับงานจ้างพัสดุตามที่ระบุไว้ในดังกล่าว ในวงเงินไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน โดยต้องเป็นผลงานภายใต้สัญญาเดี่ยวซึ่งมีระยะเวลาอันหลังไม่เกิน 3 ปี นับจากวันที่งานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่ สพร. เชื่อถือ โดยจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่นข้อเสนอโครงการ
- 3.3. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.4. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.5. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกับผู้เสนอการรายอื่น หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้
- 3.6. ผู้เสนอราคาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- 3.7. นิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (www.gprocurement.go.th)
- 3.8. คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกิน 30,000 บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) คู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

#### 4. การเสนอราคา

ผู้เสนอราคาจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- 4.1. ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
- 4.2. ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว
- 4.3. ผู้เสนอราคาจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด
- 4.4. ห้ามผู้เสนอราคาถอนการเสนอราคา
- 4.5. ผู้เสนอราคาสามารถศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วย วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)
- 4.6. ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำขอบเขตการดำเนินงานเป็นตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติตามรูปแบบดังนี้

ขอบเขตการดำเนินงานที่ สพร. กำหนด	ขอบเขตการดำเนินงานที่ ผู้เสนอราคา เสนอ	เปรียบเทียบขอบเขตการ ดำเนินงาน	เอกสารอ้างอิง
ให้คัดลอกขอบเขตการดำเนินงานที่ สพร. กำหนด	ให้ระบุขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้เสนอราคา เสนอ	ให้ระบุจุดที่เทียบเท่าหรือดีกว่าขอบเขตการดำเนินงานที่กำหนด	ให้ระบุเอกสารอ้างอิงของขอบเขตการดำเนินงานที่เสนอ (ถ้ามี)

- 4.6.1. บุคลากรดำเนินงานที่เสนอในโครงการทุกตำแหน่ง โดยระบุถึงวุฒิการศึกษา ใบประกาศนียบัตรที่ได้รับ ประสบการณ์ทำงาน และความเชี่ยวชาญ

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	
2.นายภคพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	
3.นางสาวนิศาชล ละเอียตดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	2/20

4.6.2. เงื่อนไขการรับประกันความชำรุดบกพร่องและการบำรุงรักษาทั่วไป

5. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกและสิทธิในการพิจารณาผล

ผู้เสนอราคาต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด และมีเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) จึงจะได้รับการพิจารณาในข้อนี้

5.1 การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สพร. จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

5.1.1. ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20 (คำนวณโดยระบบ e-GP)

5.1.2. ผลงานทางด้านระบบ Contact Center และคุณสมบัติของผู้รับจ้างและประสบการณ์ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80 ของคะแนนรวมทั้งหมด 100 คะแนน โดยพิจารณาเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการประเมิน		คะแนนเต็ม
1	ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20)	
1.1	คำนวณโดยระบบ e-GP	20
2	การนำเสนอผลงานทางด้าน Contact Center โดย จำลองการทำงานของระบบแบบเสมือนจริง (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80)	
2.1	ระบบ IP Call Center	20
2.2	ระบบ Real Time Monitoring (Call)	2.5
2.3	ระบบ End call survey	5
2.4	ระบบ Quality Management (QM)	10
2.5	ระบบ Ticket Management	20
2.6	ระบบ Email Management	15
2.7	ระบบ Knowledge Management	5
2.8	ระบบ Real Time Monitoring (Ticket)	2.5
3	คุณสมบัติของผู้รับจ้างและประสบการณ์ (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20)	
3.1	นำเสนอผลงานที่ผ่านมา	10
3.2	ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องและคุณวุฒิ	10
คะแนนเต็ม		100

5.2. ผู้เสนอราคาจะต้องพร้อมเข้านำเสนอ หรือชี้แจงต่อคณะกรรมการโดยละเอียดได้ทันที ทั้งนี้ สพร. จะแจ้งกำหนดการให้ทราบล่วงหน้า

5.3. สพร. จะพิจารณาจากผู้เสนอราคาที่ผ่านมาการพิจารณาตามคุณสมบัติขั้นต่ำ และเป็นผู้ที่ได้คะแนนสูงสุด

6. ขอบเขตการดำเนินงาน

6.1 ผู้รับจ้างจะต้องติดตั้งระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) บนอุปกรณ์ ของ สพร. ที่จัดหาไว้ให้

ลงนามผู้จัดทำ		ลงนาม	วันที่
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ		วันที่
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ		ครั้งที่
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ		หน้าที่ 3/20

- 6.2 ผู้รับจ้าง ต้องดำเนินการ Replicate Data โดยที่ข้อมูลต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสมบูรณ์
- 6.3 หาก สพร. พบว่าความสามารถของ Software ไม่สามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการ ผู้รับจ้างมีหน้าที่ปรับปรุงแก้ไข จัดทำเพิ่มเติมให้ตรงกับความต้องการใช้งานของ สพร. โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใด ๆ และต้องดำเนินการภายในระยะเวลาดังนี้ หากเป็นปัญหาจากโปรแกรมที่ต้องแก้ไข ผู้รับจ้างต้องมี workaround ให้ สพร. ภายใน 1 วันทำการ และจะต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับจากวันที่ สพร. แจ้งให้ทราบโดยหากไม่สามารถดำเนินการได้ตามกำหนดระยะเวลา ไม่ว่ากรณีใด ๆ จะถูกปรับตามอัตราค่าปรับในข้อ 11.
- 6.4 เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาดำเนินงาน ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรองข้อมูล และนำข้อมูลที่อยู่ในระบบทั้งหมด บันทึกลงสื่อบันทึกข้อมูล เช่น DVD, Hard drive เป็นต้น ให้กับทาง สพร.

## 7. คุณสมบัติขั้นต่ำของระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า

### 7.1 ระบบ IP Call Center

ประกอบด้วยระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD) และระบบการจัดลำดับคิวงาน (Queue) โดยซอฟต์แวร์มีคุณลักษณะไม่น้อยกว่าข้อกำหนดดังต่อไปนี้

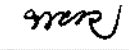


#### 7.1.1 คุณสมบัติทั่วไป

- 7.1.1.1 เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้เทคโนโลยีและความสามารถของระบบโทรศัพท์พื้นฐานและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Voice over IP (VoIP) ที่มีสถาปัตยกรรมการทำงานแบบ Client Server
- 7.1.1.2 เป็นระบบเปิดที่สามารถรองรับการทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ใช้กับเทคโนโลยี VoIP มาตรฐาน SIP โพรโตคอล (Session Initiation Protocol) ได้ เช่น โปรแกรม Soft-phone, อุปกรณ์วอยซ์เกตเวย์ (VoIP Gateway), เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (SIP IP-Phone), อุปกรณ์เครือข่ายโดยอุปกรณ์ที่นำเสนอต้องเป็นยี่ห้อเดียวกัน
- 7.1.1.3 รองรับการให้บริการ Voice ผ่าน Wide Area Network (WAN) ได้ทั้ง Internet (IP) และ SIP ได้
- 7.1.1.4 สามารถทำงานบนระบบปฏิบัติการ Unix หรือ Linux หรือระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 7.1.1.5 ในกรณีที่ผู้รับแจ้ง (Agent) ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ได้ ต้องสามารถใช้เครื่อง IP Phone และ IP Softphone (ใช้งานคนละช่วงเวลา) เชื่อมต่อผ่านเครือข่าย IP สาธารณะจากภายนอก สพร. เพื่อ Log in เข้าใช้งานระบบที่เสนอในการรับสายลูกค้าได้พร้อมกันไม่น้อยกว่า 25 Agents และสามารถใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบโทรศัพท์ได้เสมือนนั่งทำงานอยู่ที่ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)
- 7.1.1.6 ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถบริหารจัดการแก้ไขและปรับแต่งค่าการทำงานต่าง ๆ ของโปรแกรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตเฟสบนเว็บเบราว์เซอร์ (Web-Based Configuration Interface)
- 7.1.1.7 มีคุณสมบัติรองรับการทำงานร่วมกับระบบ CRM หรือโปรแกรมภายนอกอื่น ๆ เพื่อเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูล (Database) ให้ข้อมูลผู้โทรเข้าไปปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยอัตโนมัติ (Screen Pop-Up) เพื่อให้ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถทราบข้อมูลก่อนและให้บริการได้ทันทีเมื่อรับสาย




#### 7.1.2 คุณลักษณะของระบบ

- 7.1.2.1 สามารถรองรับการใช้งานสำหรับผู้ควบคุมงาน (Supervisor) และผู้รับแจ้ง (Agent) จำนวนไม่น้อยกว่า 25 คนในเวลาเดียวกัน

#### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	4/20

- 7.1.2.2 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะของคิวและจำนวนของสายโทรเข้า ในลำดับคิว ได้แบบเรียลไทม์ (Advanced Real Time Queue Statistics) ผ่านหน้า Dashboard แสดงข้อมูล การจัดลำดับคิวของระบบโทรศัพท์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้
- 7.1.2.2.1 Waiting: แสดงจำนวนสายและ ที่รออยู่ในคิว
- 7.1.2.2.2 Call Serviced Now: แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับผู้รับแจ้ง (Agent) อยู่ใน ขณะนั้น
- 7.1.2.2.3 Average Call Waiting: แสดงระยะเวลาของสายเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว
- 7.1.2.2.4 Total Calls: แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว, สายที่รออยู่, สายที่ กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ
- 7.1.2.2.5 Call Answered: แสดงจำนวนสายที่ได้รับ
- 7.1.2.2.6 Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด
- 7.1.2.3 สามารถกำหนดให้ระบบโอนสายเรียกเข้าไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ตามความสามารถหรือ ทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน (Skills Based Transfer) ตามบริการและทักษะทางภาษาที่ผู้แจ้ง ติดต่อมาผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 7.1.2.4 สามารถกำหนดให้มีผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สำหรับการบริหารจัดการผู้รับแจ้ง (Agent) แยกเป็น ของแต่ละกลุ่มได้
- 7.1.2.5 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถจัดการแบ่งกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ตามกลุ่ม (Group) ตาม ความถนัด (Skill) ได้
- 7.1.2.6 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานต่าง ๆ ของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เช่น สถานะการ Login เข้าสู่ระบบ และการ Log Out ออกจากระบบ รวมถึงสถานะต่าง ๆ ที่ผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ระบุขณะไม่พร้อมรับสายและ/หรือ Email, จำนวนของ สายและ/หรือ Email ที่ได้รับบริการและไม่ได้รับบริการ
- 7.1.2.7 สามารถกำหนดการกระจายสาย ให้แก่ ผู้รับแจ้ง (Agent) ภายในกลุ่มเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มกัน โดยเฉลี่ยเท่าๆ กัน (Load Balancing) หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ และสามารถกำหนดการกระจาย สายและกระจายคิวของ Email ให้กับผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ว่างนานที่สุดก่อนได้
- 7.1.2.8 ระบบรองรับการจัดการลำดับคิว (Queue) ได้หลายรูปแบบ ดังนี้ จัดลำดับคิวให้ผู้ที่โทรเข้ามาก่อนจะ ได้รับบริการจากผู้รับแจ้ง (Agent) ก่อน (First-in First-serve), จัดลำดับคิวตามความสำคัญ (Priority) ของกลุ่มผู้โทรเข้า ถ้าผู้โทรเข้าเป็น VIP ให้โอนสายมายังผู้รับแจ้ง (Agent) ก่อนได้ เป็นต้น
- 7.1.2.9 มีส่วนแสดงข้อมูลการรอสาย (Queue Monitoring) บนหน้าจอของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยจะแสดง ข้อมูลจำนวนสายที่รออยู่ในคิวทั้งหมด (Waiting Queue) และเวลาของสายที่รออยู่ในคิวนานที่สุด (Longest Waiting Time) รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือนในกรณีที่มีสายรออยู่ในระบบนานเกินเวลาที่ กำหนดและ/หรือมีจำนวนสายที่รออยู่มากเกินที่กำหนด
- 7.1.2.10 กรณีโอนสายไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ที่เหมาะสมแล้ว แต่ไม่มีผู้รับแจ้ง (Agent) ฟานใดว่าง เมื่อผู้ที่โทรเข้ามารอสายเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เวลาที่กำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบ จะต้องสามารถโอนไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) กลุ่มอื่นที่ว่าง อยู่โดยอัตโนมัติตามลำดับที่กำหนด ไว้
- 7.1.2.11 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือกลยุทธ์การกระจาย สายให้ผู้รับแจ้ง (Agent) ได้หลายรูปแบบตาม Standard ACD ดังต่อไปนี้

ลงนามผู้จัดทำ		ตำแหน่ง	ชื่อ	วันที่
1.นางสาวพวงมา จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่ 5/20

- 7.1.2.11.1 Longest Available กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่ว่างนานที่สุดรับสายก่อน
- 7.1.2.11.2 Shortest Average Handle Time กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีเวลาเฉลี่ยรวมในการรับสายที่น้อยที่สุด รับสายก่อน
- 7.1.2.11.3 Most Skilled กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะสูงสุด รับสายก่อน
- 7.1.2.11.4 Least Skilled กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะต่ำที่สุด รับสายก่อน
- 7.1.2.12 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถกดโทรออกและกดเลือกรับสายผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้โดยตรง โดยจะมีฟังก์ชันโทรศัพท์อย่างน้อยดังต่อไปนี้ ฟังก์ชันการโทรออก (Make Call), การโอนสาย (Transfer Call), การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call), การพักสาย (Hold Call), การวางสาย (Hang up)
- 7.1.2.13 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเข้าสู่โปรแกรม (Log In) และการออกจากโปรแกรม (Log Out) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เครื่องใดก็ได้ (Free Seating) โดยระบบสามารถตรวจสอบ Username และ Password ได้ว่าผู้ใช้งานที่ Login เข้าระบบนั้น เป็นผู้ใช้งานระดับใด และสามารถรองรับการทำงานในทุกระดับได้
- 7.1.2.14 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเปลี่ยนสถานะตนเองว่าไม่พร้อมรับสาย (Not Ready) และสามารถระบุเหตุผลของความไม่พร้อมรับสายโดยระบุเหตุผล (Reason Code) ดังต่อไปนี้ จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้
- 7.1.2.14.1 Lunch
  - 7.1.2.14.2 Toilet
  - 7.1.2.14.3 Meeting
  - 7.1.2.14.4 Training
  - 7.1.2.14.5 After Call Work
  - 7.1.2.14.6 Call Back
- 7.1.2.15 ผู้รับแจ้ง (Agent) และผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถรับสายโทรเข้าได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ และมีการแสดงคิวการรอสายของผู้โทรเข้าแต่ละบริการบนหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 7.1.2.16 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถตรวจสอบสายที่โทรเข้าได้ว่าผู้แจ้งเลือกใช้บริการใดผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 7.1.2.17 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถดูรายละเอียดของสายที่รออยู่ในคิว (Waiting List) เช่น บริการที่ผู้แจ้งเลือกชื่อผู้ที่รอสาย (กรณีที่มีข้อมูลตรงกับ Phone Book) รวมถึงเวลาที่รอสายอยู่ และผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเปลี่ยนสถานะของผู้รับแจ้ง (Agent) เพื่อรับสายที่รออยู่ได้ทันที
- 7.1.2.18 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถกำหนดและปรับเปลี่ยนตัวเลขเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ (Service Level) ได้ ไม่ต่ำกว่า 10 ระดับ
- 7.1.2.19 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเลือกคำสั่ง Listen เพื่อเฝ้าฟังการสนทนา ในขณะที่ผู้รับแจ้ง (Agent) กำลังให้บริการแก่ผู้โทรเข้า เพื่อการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ โดยที่ผู้รับแจ้ง (Agent) และผู้รับบริการไม่ทราบ (Silent Monitor)

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พวงาม</i>	วันที่	
2.นายกฤตพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritapatt</i>	ครั้งที่	
3.นางสาวนิตาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นิตา</i>	หน้าที่	6/20



- 7.1.2.20 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเลือกคำสั่ง Barge in เพื่อทำการแทรกสายระหว่างการสนทนาหรือเข้าร่วมการสนทนาระหว่างผู้รับแจ้ง (Agent) กับผู้รับบริการ เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำหรือข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติมได้
- 7.1.2.21 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถทำ Live Monitor, Whisper และ Barge-In (Conference) บนหน้าเบราวเซอร์ของระบบบันทึกเสียงได้ เพื่อทำการเข้าไปฟังการสนทนาในขณะที่ผู้รับแจ้ง (Agent) กำลังให้บริการอยู่ พร้อมทั้งยังสามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติมแก่ผู้รับแจ้ง (Agent) หรือทำการ Coaching ได้ตลอดเวลา โดยผู้รับบริการจะไม่ได้ยินเสียงของผู้ควบคุมงาน (Supervisor) และการบันทึกเสียงต้องการสามารถเข้ารหัส (Encryption) ทั้งไฟล์เสียงและจอภาพ (Voice and Screen) แบบ AES 128-bit เป็นอย่างน้อย
- 7.1.2.22 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถส่งข้อความไปยังผู้รับแจ้ง (Agent) เพื่อให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้
- 7.1.2.23 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถกำหนดเวลาสำหรับให้ผู้รับแจ้ง (Agent) ใช้ในการบันทึกผลของการสนทนา หรือจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ หลังจากสิ้นสุดการสนทนาในแต่ละสาย (Wrap Up Time) เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบโอนสายใหม่เข้ามาในทันที

### 7.1.3 Real Time Monitoring (Call)

ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring (Advanced Real Time Queue & Agent Statistics) จากระบบโทรศัพท์ ผ่าน Dashboard และ Wallboard อย่างน้อยดังนี้

- 7.1.3.1 หน้าจอแสดงผลการทำงานภาพรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Dashboard) เป็นรายวัน
  - 7.1.3.1.1 Calls Serviced Now: แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับผู้รับแจ้ง (Agent) อยู่ในขณะนั้น
  - 7.1.3.1.2 Average Waiting Time: แสดงระยะเวลาสายเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว
  - 7.1.3.1.3 Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด
  - 7.1.3.1.4 Average Abandoned Call: แสดงเวลาเฉลี่ยของสายที่ไม่ได้รับ
  - 7.1.3.1.5 Average Talk Time: แสดงเวลาเฉลี่ยในการสนทนาของผู้รับแจ้ง (Agent) ทั้งหมด
  - 7.1.3.1.6 Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด
  - 7.1.3.1.7 Average Talk Time: แสดงเวลาเฉลี่ยในการสนทนาของผู้รับแจ้ง (Agent) ทั้งหมด
  - 7.1.3.1.8 Agent Status: แสดงรายชื่อผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ให้บริการทั้งหมดพร้อมสถานะ
  - 7.1.3.1.9 Average Speed of Answer: แสดงเวลาเฉลี่ยความรวดเร็วในการรับสายของผู้รับแจ้ง (Agent)
  - 7.1.3.1.10 Longest Waiting Call: แสดงคิวที่รอนานที่สุดในระบบ
- 7.1.3.2 หน้าจอสรุปผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Wallboard)
  - 7.1.3.2.1 Calls Waiting: แสดงจำนวนสายที่รออยู่ในคิว
  - 7.1.3.2.2 Total Call: แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว, สายที่รออยู่, สายที่กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ
  - 7.1.3.2.3 Answered Call: แสดงจำนวนสายที่ได้รับ
  - 7.1.3.2.4 Abandoned Call: แสดงจำนวนสายและหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ได้รับบริการ

#### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	
2.นายกฤตพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	7/20

7.1.3.3 มีคุณสมบัติรองรับการแสดงผลสถานะการทำงาน บนหน้าจอขนาดใหญ่ (Wallboard System) เพื่อแสดงข้อมูลสถานะการทำงานของ Contact Center บนหน้าจคอมพิวเตอร์และสามารถต่อเชื่อมเป็นชนิดจอภาพขนาดใหญ่ (Wall Display) ให้ผู้บริหาร สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring โดยสามารถแสดงผลข้อมูลแบบเดียวกับ Dashboard

#### 7.1.4 Report

ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเรียกดูค่าสถิติของผู้รับแจ้ง (Agent) ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) สามารถ Export ข้อมูลรายงานได้หลายรูปแบบมาตรฐาน เช่น HTML, Excel ได้ โดยรายงานสถิติสามารถแสดงผลข้อมูลได้น้อย ดังนี้

- 7.1.4.1 รายงานผลจำนวนสายโทรเข้าทั้งหมด (Total Incoming Call)
- 7.1.4.2 รายงานผลจำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call) โดยสามารถแยกประเภทสายที่ติดต่อกจากภายในและภายนอกรายงานผลจำนวนสายที่โทรเข้าทั้งหมดโดยแยกตามบริการ (Service Type) ที่ผู้แจ้งกดเลือกเข้ามาผ่านระบบ IVR (Inbound Call By Service Type)
- 7.1.4.3 รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการทั้งหมด (Abandoned Calls) โดยสามารถแยกประเภทสายที่ติดต่อกจากภายในและภายนอก
- 7.1.4.4 รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการของแต่ละคิว (Abandoned Queue Calls)
- 7.1.4.5 รายงานผลเวลาการเข้าใช้งานโปรแกรมของ Agent (Logon Time) แบบรายวัน โดยแสดงเวลาในแต่ละสถานะตามข้อ 7.1.2.14 ของ Agent
- 7.1.4.6 รายงานผลเวลาที่สนทนาโดยเฉลี่ยของ Agent (Average Talk Time)
- 7.1.4.7 รายงานผลเวลาระดับการบริการ (SLA Report)
- 7.1.4.8 รายงานแสดงสถิติผลการปฏิบัติงานของ Agent (Agent Statistics)
- 7.1.4.9 สามารถแสดงสถิติเป็นรายวัน (Daily) และรายเดือน (Monthly) ได้ตามต้องการ

#### 7.1.5 End Call Survey

มีระบบเรื่องการประเมินความพึงพอใจก่อนวางสาย พร้อมบันทึกผลที่ผู้แจ้งประเมินในระบบ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ซึ่งระบบสามารถทำการคำนวณผลการประเมิน ณ สิ้นวัน ของแต่ละวันได้ โดยระบบจะต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติดังนี้

- 7.1.5.1 มีรายงานแสดงผลการประเมินความพึงพอใจแบบรายวัน โดยแสดงจำนวนครั้งที่ได้รับการประเมินหลังวางสายแยกตาม call agent แบบรายวัน โดยสามารถเลือกบริการและเดือนที่ต้องการดูผลได้ สามารถ drill down แสดงผลการประเมินสำหรับแต่ละสายได้
- 7.1.5.2 มีรายงานแสดงผลการประเมินความพึงพอใจแบบรายเดือน โดยแสดงจำนวนครั้งที่ได้รับการประเมินหลังวางสายแยกตาม call agent แบบรายเดือน โดยสามารถเลือกบริการและปีที่ต้องการดูผลได้ สามารถ drill down แสดงผลการประเมินสำหรับแต่ละสายได้
- 7.1.5.3 มีรายงานสรุปจำนวนสายที่ได้รับการประเมินแบบรายวัน โดยแสดงจำนวนสายที่รับ จำนวนสายที่พึงพอใจ จำนวนสายที่ไม่พึงพอใจ และจำนวนสายที่ไม่ได้ประเมิน แยกตาม call agent แบบรายวัน โดยสามารถเลือกบริการและเดือนที่ต้องการดูผลได้
- 7.1.5.4 มีรายงานสรุปจำนวนสายที่ได้รับการประเมินแบบรายเดือน โดยแสดงจำนวนสายที่รับ จำนวนสายที่พึงพอใจ จำนวนสายที่ไม่พึงพอใจ และจำนวนสายที่ไม่ได้ประเมิน แยกตาม call agent แบบรายเดือน โดยสามารถเลือกบริการและปีที่ต้องการดูผลได้

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พวง</i>	วันที่	
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่	
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>พวง</i>	หน้าที่	8/20

- 7.1.5.5 มีรายงานแสดงผลการประเมินที่ไม่พึงพอใจ โดยสามารถ download หรือ กดฟังเสียงที่ผู้แจ้งบันทึกความคิดเห็นได้ โดยสามารถค้นหาจากระบบบันทึกเสียง
- 7.1.5.6 รายงานต่าง ๆ ต้องสามารถ Export เป็นไฟล์รูปแบบ Excel ได้

#### 7.1.6 ระบบ Quality Management (QM)

ระบบบันทึกและแสดงผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance Monitor) และตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) เป็นระบบที่ใช้สำหรับบันทึกและแสดงผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance Monitor) และตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) ของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยระบบต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 7.1.6.1 มีหน้า Dashboard แสดงภาพรวมของการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) ของเดือนปัจจุบัน และสามารถกรองข้อมูล (Filter) เพื่อเรียกดูข้อมูลผลการประเมินย้อนหลังในแต่ละเดือนได้ โดยแสดงผลดังนี้
  - 7.1.6.1.1 แสดงรายชื่อพนักงานที่ต้องทำการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) ในเดือนนั้น ๆ
  - 7.1.6.1.2 แสดงผลการประเมินตามประเภทของการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ หรือ Email เป็นต้น
  - 7.1.6.1.3 แสดงผลคะแนนที่มีการประเมินแล้วของแต่ละประเภทงาน
  - 7.1.6.1.4 ในกรณีที่ค่าที่ประเมินได้ต่ำกว่า Threshold ให้แสดงค่าตัวเลขเป็นตัวอักษรสีแดง
  - 7.1.6.1.5 ในกรณีที่ยังมีได้มีการประเมินให้แสดงค่าเป็น (-) โดยเมื่อคลิกเข้าไปจะเข้าสู่แบบประเมินคุณภาพ
  - 7.1.6.1.6 ในกรณีที่มีการประเมินผลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้แสดงค่าเป็น % ของคะแนนที่ได้รับ โดยเมื่อคลิกเข้าไปจะสามารถเรียกดูแบบประเมินหรือแก้ไขผลการประเมินได้
  - 7.1.6.1.7 สามารถเรียกดูและกรอกคะแนนหรือข้อมูล KPI ได้
- 7.1.6.2 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเข้าสู่ระบบผ่านทางหน้า Web เพื่อตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) หรือจำนวน (Target) ที่ยังไม่ได้ทำการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการได้
- 7.1.6.3 ผู้ดูแลระบบสามารถดำเนินการได้ดังนี้
  - 7.1.6.3.1 แก้ไข เพิ่มเติม ลบ จำนวน และประเภทงาน ที่ต้องทำการประเมิน
  - 7.1.6.3.2 แก้ไข เพิ่มเติม ลบ หัวข้อที่ทำการประเมิน และหัวข้อชี้วัดการปฏิบัติงานได้
  - 7.1.6.3.3 สามารถประเมินผลตามประเภทของการเปิดงานได้ เช่น Email, Call เป็นต้น
  - 7.1.6.3.4 สามารถบันทึกประเภทของการเปิดงาน (Ticket Type) บริการ (Service) และระบุวันเวลาที่ดำเนินการเปิดงานได้
- 7.1.6.4 เมื่อผู้ควบคุมงาน (Supervisor) ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) พร้อมทั้งระบุข้อเสนอแนะ (Feedback) แล้ว สามารถบันทึกคะแนนสำหรับตัวชี้วัดการปฏิบัติงานได้
- 7.1.6.5 ผู้ดูแลระบบ และ/หรือผู้ควบคุมงานสามารถเรียกดูรายงานและ Export ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
  - 7.1.6.5.1 รายงานภาพรวมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่หึ่งศูนย์บริการ โดยสามารถแยกตามหัวข้อการประเมินได้
  - 7.1.6.5.2 รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับแจ้ง (Agent) เป็นรายบุคคล

ลงนามผู้จัดทำ		ตำแหน่ง	ชื่อ	วันที่
1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พวง</i>	
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsepot</i>	ครั้งที่
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นิศา</i>	หน้าที่ 9/20

- 7.1.6.5.3 รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับแจ้ง (Agent) เป็นรายสัปดาห์ และ รายเดือน
- 7.1.6.5.4 รายงานแจ้งข้อแนะนำให้แก่ผู้รับแจ้ง (Agent) และการตอบรับข้อเสนอแนะเป็นรายวัน รายสัปดาห์ และ รายเดือน
- 7.1.6.5.5 รายงานแสดงผลชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าโดยสามารถแยกตามหัวข้อการประเมินได้
- 7.1.6.5.6 รายงานแสดงผลชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าโดยสามารถแยกรายบุคคล
- 7.1.6.5.7 รายงานแสดงผลชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าโดยสามารถแยกเป็นรายสัปดาห์ และรายเดือน

## 7.2 ระบบบริหารจัดการงานบริการ Contact Center

ผู้รับจ้างต้องสามารถบริหารจัดการงานบริการด้าน Contact Center แบบครบวงจร โดยระบบมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

### 7.2.1 คุณสมบัติทั่วไป

- 7.2.1.1 เป็น Web-Based Technology ที่ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูผ่าน Web Browser (เช่น Internet Explorer, Google Chrome, Safari, Firefox ฯลฯ) ซึ่งการทำงานทั้งหมดต้องเป็นแบบ Zero Footprint (ไม่ต้องมีการติดตั้งโปรแกรมที่แต่ละเครื่องของผู้ใช้งาน ยกเว้นเครื่องที่เป็น Server เท่านั้น)
- 7.2.1.2 มีระบบกำหนดสิทธิ (Privilege) ให้กับกลุ่มผู้ใช้งานโดยกำหนดสิทธิในการเข้าดูแต่ละหน้าได้ในลักษณะ Web Portal สำหรับแต่ละกลุ่มผู้ใช้งาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center), ผู้ให้บริการ และผู้แจ้ง
- 7.2.1.3 สามารถรองรับการป้อนข้อมูล แสดงข้อมูลเป็นภาษาไทยและอังกฤษเป็นอย่างน้อย
- 7.2.1.4 มีระบบตรวจสอบป้องกันการเข้า Web Site เพื่อดูข้อมูลต่าง ๆ โดยต้องมีการป้อนชื่อและรหัสผ่านของระบบ
- 7.2.1.5 สามารถตรวจสอบว่าผู้ใช้งานใดเข้ามาใช้ในระบบย้อนหลังได้ จากหน้า Website โดยแสดงวันที่ เวลา และ IP Address ที่ผู้ใช้งานเข้ามาและสามารถเก็บ log สำหรับตรวจสอบย้อนหลังได้
- 7.2.1.6 สามารถเข้าสู่ระบบระหว่าง ACD client และระบบ Ticket Management แบบ Single Sign on
- 7.2.1.7 มีการสำรองข้อมูลระบบและข้อมูลการใช้งานของระบบโดยต้องสามารถกู้คืนข้อมูลทั้งหมดย้อนหลังได้ทันที
- 7.2.1.8 สามารถเรียกข้อมูลจากระบบ CRM ของ สพร. มาอัปเดตที่ระบบ Ticket ได้ โดยจะต้องดำเนินการอัปเดตฐานข้อมูลอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง
- 7.2.1.9 สามารถ Migrate เพื่อนำเข้าข้อมูลจากระบบ Ticketing ปัจจุบันของ สพร. เข้าสู่ระบบที่นำเสนอได้

### 7.2.2 ระบบ Ticket Management

- 7.2.2.1 มีหน้า Dashboard แสดงภาพรวมของ Ticket ที่ยังไม่ Close ทั้งหมดในระบบ โดยสามารถแสดงข้อมูล Ticket ที่ยังไม่ปิด แยก tab ในการแสดงผล 1) เป็นข้อมูล Ticket ทั้งหมดที่ยังไม่ปิด (All) , 2) ข้อมูล Ticket ใหม่ (New), 3) ข้อมูล Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer (Assign Agent), 4) ข้อมูล Ticket ที่ Assign ไปยัง Engineer แล้วแต่ยังไม่ได้ Resolve (Assign, In

#### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พวงาม</i>	วันที่	
2.นายกฤตพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่	
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดยดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นิศาชล</i>	หน้าที่	10/20

- progress), 5) ข้อมูล Ticket ที่หยุดเวลาชั่วคราว (Pending) และ 6) ข้อมูลที่ Resolve แล้วแต่ยังไม่ได้ปิด (Resolve) โดยมีการระบุว่า ข้อมูล Ticket ในแต่ละ Tab นั้นมีจำนวนเท่าใด เพื่อใช้ในการติดตามงาน
- 7.2.2.2 หน้า Dashboard สามารถ 1) แสดงชื่อทีมและ/หรือผู้ที่ได้รับการ Assign สถานะ Assign Agent และ 2) แสดงชื่อทีมและ/หรือผู้ให้บริการ สถานะล่าสุดของแต่ละ Ticket ที่ได้รับการ Assign แล้ว
  - 7.2.2.3 สามารถแสดงแถบสีแจ้งเตือนในแต่ละ Ticket ที่เกิน SLA ในสถานะ Assign และ Resolve และสามารถแสดงจำนวน Ticket ที่เกิน SLA ของแต่ละสถานะได้
  - 7.2.2.4 สามารถกรอง Ticket ให้เห็นตามสิทธิของพนักงานที่ผู้ดูแลระบบกำหนด โดยไม่เห็น Ticket ของพนักงานท่านอื่น ในกรณีที่ Ticket ถูก Assign ให้กับทีม ทุกคนภายในทีมสามารถเห็น Ticket นั้นได้
  - 7.2.2.5 มีแถบสีแยกความแตกต่างของแต่ละสถานะ (Ticket Status) ได้
  - 7.2.2.6 การค้นหาข้อมูลของผู้แจ้งที่หน้า ticket summary จะต้องสามารถค้นหาจากเลข Ticket, ชื่อหน่วยงาน, ชื่อผู้แจ้งหรือผู้ประสานงาน, Email และเบอร์โทรศัพท์ ได้เป็นอย่างน้อย และต้องแสดงรายละเอียดการรับแจ้ง Ticket ที่หน่วยงานนั้นเคยได้แจ้งไว้ โดยแยกส่วนระหว่าง Ticket ที่ยังไม่ปิดและ Ticket ที่ปิดแล้ว โดยสามารถแสดงเป็น Activity ของ Ticket ตาม Activity ล่าสุดของแต่ละผู้แจ้งได้
  - 7.2.2.7 ผู้ใช้งานจะต้องสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อดู Ticket ต่าง ๆ ที่ตัวเองรับผิดชอบ เพื่อเข้าไป Update Activity ในแต่ละ Ticket ตามสิทธิของพนักงานที่ผู้ดูแลระบบกำหนด
  - 7.2.2.8 การระบุข้อมูลผู้แจ้งตอนเปิด Ticket ใหม่ ต้องสามารถทำได้ โดยสามารถค้นหาจาก ชื่อหน่วยงาน, ชื่อผู้แจ้งหรือผู้ประสานงาน, Email และเบอร์โทรศัพท์ ได้เป็นอย่างน้อย
  - 7.2.2.9 การเปิด Ticket ใหม่ ต้องสามารถพิมพ์ข้อความภาษาไทยและอังกฤษได้ และแนบไฟล์ประเภท MS word, MS Excel, MS PowerPoint, jpg, jpeg, png, txt, .wav, .mp3, .mp4, .log ได้เป็นอย่างน้อย
  - 7.2.2.10 สามารถสร้าง Template สำหรับการเปิด Ticket ได้ โดยผู้รับแจ้ง (Agent) จะต้องสามารถเปิด Ticket จาก Template ที่เคยบันทึกไว้ได้เพื่อความรวดเร็วในการเปิด Ticket ได้
  - 7.2.2.11 สามารถระบุประเภทของ Ticket (Ticket Type), ประเภทบริการ (Service Type) และหมวดหมู่หลัก (Category) ได้โดยระบบต้องสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ประเภทของ Ticket (Ticket Type), ประเภทบริการ (Service Type) และ หมวดหมู่หลัก (Category) ต่าง ๆ ได้โดยผู้ดูแลระบบ
  - 7.2.2.12 สามารถกำหนดรูปแบบของ Ticket ID ได้ตามประเภทของ Ticket (Ticket Type)
  - 7.2.2.13 สามารถกำหนดระดับความสำคัญ (Priority) ของ Ticket เช่น Critical, High, Medium, Low และ None ได้ โดยระบบต้องสามารถแก้ไขชื่อระดับความสำคัญได้โดยผู้ดูแลระบบ
  - 7.2.2.14 สามารถช่วยผู้รับแจ้งเลือกระดับความสำคัญ (Priority) ของ Ticket เช่น Critical, High, Medium, Low และ None ได้ ซึ่ง ระดับความสำคัญ (Priority) จะขึ้นอยู่กับผลกระทบ (Impact), ความเร่งด่วน (Urgency) และประเภทของลูกค้า (Regular/VIP)
  - 7.2.2.15 สามารถช่วยผู้รับแจ้งเลือกหมวดหมู่ (Category) และผู้ให้บริการได้ตรงกับประเภทบริการ (Service Type) ของ Ticket โดยดูจากความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการตามประเภทบริการ (Service Type) ของ Ticket พร้อมสามารถระบุได้ว่าผู้ให้บริการรายนั้นมี Ticket ที่ต้องรับผิดชอบอยู่เท่าใด
  - 7.2.2.16 สามารถระบุข้อมูล Downtime และ Uptime ตามประเภทบริการ (Service Type) ตามที่กำหนดได้

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>จากท</i>	วันที่	
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่	
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>ณง</i>	หน้าที่	11/20

- 7.2.2.17 สถานะของ Ticket ต้องประกอบด้วยสถานะต่าง ๆ ได้แก่ New, Assign Agent, Assign, In Progress, Resolve, Pending และ Close เป็นอย่างน้อย
- 7.2.2.18 สามารถบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อของ Ticket ได้อย่างน้อยดังนี้
- 7.2.2.18.1 กรณีบุคคลทั่วไป จะต้องมีข้อมูล ชื่อผู้ติดต่อ, อีเมลล์ หรือ เบอร์โทรศัพท์ หรือ Line ID
- 7.2.2.18.2 กรณีหน่วยงาน จะต้องมีข้อมูล ชื่อผู้ติดต่อ, อีเมลล์ และ เบอร์โทรศัพท์ หรือ Line ID
- 7.2.2.19 สามารถเชื่อมต่อข้อมูลผู้ติดต่อ จากระบบ CRM ของสปพร.ได้
- 7.2.2.20 สามารถบันทึกรายละเอียดการดำเนินการหรือข้อมูลลงใน Ticket ได้ โดยสามารถกำหนดให้เป็น Activity หรือ Note ได้พร้อมทั้งสามารถแนบไฟล์ประเภท MS word, MS Excel, MS PowerPoint, jpg, jpeg, png, txt, .wav, .mp3, .mp4 , .log เข้าไปในแต่ละ Activity หรือ note เพื่อเรียกดูได้ภายหลัง ซึ่งรายละเอียดในแต่ละ Activity หรือ note จะต้องสามารถระบุวันเวลา ผู้ที่ดำเนินการ และช่องทางการติดต่อ
- 7.2.2.20.1 Activity คือ log ที่มีการคุยกับผู้แจ้ง โดยสามารถเลือกส่งข้อมูลของ Activity ให้กับ Customer หรือ Engineer ที่ได้รับการ Assign ของ Ticket ผ่านทาง Email ได้ โดยสามารถส่งไฟล์แนบใน Activity นั้นไปพร้อมกับ Email ได้
- 7.2.2.20.2 Note คือ log ที่เป็นการคุยภายใน
- 7.2.2.21 ข้อมูล Activity และ Note ของแต่ละ Ticket จะต้องสามารถแก้ไข หรือ ลบได้ โดยผู้ที่มีสิทธิ์ตามที่ผู้ดูแลระบบกำหนด
- 7.2.2.22 สามารถ Export รายละเอียดของแต่ละ Ticket โดยแสดงข้อมูลของ Ticket รวมถึงสามารถเลือกแสดงข้อมูล Activity หรือ note หรือทั้งสองอย่าง ของ Ticket ออกมาได้ในรูปแบบ Excel หรือ PDF ได้เป็นอย่างน้อย
- 7.2.2.23 สามารถโอนเปลี่ยนผู้ให้บริการที่ได้รับการ Assign งานได้ โดยมีการบันทึกวันเวลาที่มีการโอนเปลี่ยน พร้อมแจ้ง Email ไปยังผู้ถูกโอน
- 7.2.2.24 สามารถกำหนด Parent Case ได้ ให้กับ Ticket ได้
- 7.2.2.25 การเปลี่ยนสถานะภาพของ Parent Case ต้องมี option ว่าจะให้ Update ไปยัง Child Case ทั้งหมด ด้วยหรือไม่
- 7.2.2.26 สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขรายละเอียดผู้แจ้ง โดยสามารถเก็บข้อมูล เช่น ชื่อ, นามสกุล, Email, เบอร์โทรศัพท์ และปรับแก้ในฐานข้อมูลพร้อมแสดงผลข้อมูลที่แก้ไขได้
- 7.2.2.27 สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขรายละเอียดผู้ให้บริการ โดยสามารถเก็บข้อมูลเช่น ชื่อ, นามสกุล, ส่วน, ฝ่าย, ทีม, Email, เบอร์โทรศัพท์, Username และ Password ที่จะเข้าระบบ และจะต้องสามารถระบุสถานะเป็น active หรือ inactive ได้
- 7.2.2.28 สามารถแสดงข้อมูล Ticket ทั้งหมดที่ถูกค้าแต่ละรายแจ้งในลักษณะของ Timeline ได้ เมื่อเลือกดูข้อมูลของลูกค้ารายนั้น
- 7.2.2.29 สามารถระบุประเภทการแก้ไขปัญหา (Resolution Type) และ วิธีการแก้ไขปัญหา (Resolution Detail)

### 7.2.3 Service Level Management

- 7.2.3.1 สามารถกำหนดวันเวลาปฏิบัติงานพร้อมเวลาพักกลางวันขององค์กร (Business Hour) และวันหยุดประจำปีขององค์กรเพื่อใช้ในการคำนวณเวลาใน Ticket ต่าง ๆ ตาม SLA ที่กำหนด


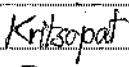

ลงนามผู้จัดทำ		ตำแหน่ง	ชื่อ	วันที่
1.นางสาวพองาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พชช</i>	วันที่
2.นายกฤตพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นชช</i>	หน้าที่ 12/20

- 7.2.3.2 สามารถรองรับการคำนวณ SLA ทั้งแบบ 24x7 และแบบ Business Hour โดยการคำนวณแบบ Business hour นั้น จะต้องสามารถคำนวณตามเวลาปฏิบัติ ที่ไม่รวมช่วงเวลานอกเวลาทำการ เวลาพักกลางวัน และวันหยุด เพื่อคำนวณตามชั่วโมงการทำงานได้อย่างถูกต้อง โดยวันหยุดที่ Fix ทุกปี ปฏิทินสามารถบันทึกเพียงครั้งแรกรั้งเดียวได้
- 7.2.3.3 สามารถเพิ่ม สบ แก์ไข SLA เพื่อระบุเวลาการให้บริการอย่างน้อย 3 ระดับในแต่ละ Ticket เช่น ระยะเวลาในการ Assign, ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (Resolve) และระยะเวลาในการปิดงาน (Close) เพื่อใช้ในการทำ Escalation หากการให้บริการไม่เป็นไปตาม SLA
- 7.2.3.4 สามารถทำ Escalation โดยสามารถ escalate ไปยังผู้บริหารของผู้ให้บริการหากการปฏิบัติงานเกินจากที่กำหนดใน SLA โดยสามารถ escalate ไปยังผู้บริหารลำดับถัดไปหากยังเกิน SLA ที่กำหนดในรอบถัดไป
- 7.2.3.5 สามารถแสดงแถบสีเพื่อแจ้งเตือนการติดตามการแก้ไขปัญหาโดยขึ้นกับ ระยะเวลาในการแก้ไข ปัญหา (Resolve) ของแต่ละประเภท ซึ่งจะต้องสามารถกำหนดความถี่ในการแสดงแถบสีแจ้งเตือน และสามารถระบุระยะเวลาของการแสดงแถบสีแจ้งเตือนได้
- 7.2.3.6 SLA ของสถานะ Assign สำหรับคำนวณระยะเวลาในการตอบรับ จะต้องสามารถนับ SLA แบบ 24x7 ได้
- 7.2.3.7 SLA ของสถานะ Resolve สำหรับคำนวณระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา จะต้องสามารถนับ SLA ได้ ทั้งแบบ Business Hour และ 24x7 ได้

#### 7.2.4 Email Management

- 7.2.4.1 สามารถกำหนด SMTP Server เพื่อใช้ในการรับส่ง Email สำหรับการสื่อสารระหว่างระบบกับผู้แจ้ง และผู้ให้บริการ โดย สพร. จะจัดเตรียม SMTP Server ให้
- 7.2.4.2 ระบบจะต้องมีหน้าเพื่อให้ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าไปปรับเปลี่ยน email ที่ทำการรับเข้าและส่งออก ได้
- 7.2.4.3 หลังจากผู้แจ้ง แจ้งเหตุผ่าน Email มายัง Email Contact Center ของ สพร.แล้วระบบจะต้องสามารถส่ง Email อัตโนมัติแจ้งกลับไปยังผู้แจ้ง โดยมีแสดง Email ID และข้อความตามที่กำหนดไว้ให้กับผู้แจ้งทราบ
- 7.2.4.4 ผู้รับแจ้งสามารถแก้ไข Ticket ID ได้ ในกรณีที่ผู้รับแจ้งติดต่อกับผู้แจ้งแล้วพบว่าประเภทของ Ticket นั้นเป็นประเภทใด เช่น Incident หรือ Service Request เป็นต้น
- 7.2.4.5 ในกรณีที่ผู้แจ้งทำการแนบไฟล์มาพร้อมกับ email ระบบต้องทำการบันทึกไฟล์และผูกกับ Ticket ID ในระบบ รูปแบบของไฟล์ที่รองรับ เช่น Microsoft word, รูปภาพ (JPEG), PDF ได้เป็นอย่างดี
- 7.2.4.6 ในกรณีที่ผู้แจ้งใช้ email เดิมในการส่งเข้ามายังระบบ ระบบต้องนำข้อมูลไปใส่ภายใต้ Ticket ที่เปิดไว้แล้ว ทั้งนี้หากต้องเปิดเป็น Ticket ใหม่ ผู้รับแจ้ง (Agent) จะเป็นคนสร้าง Ticket ใหม่เอง
- 7.2.4.7 ในกรณีที่ผู้รับแจ้งเปิดดู Email Ticket นั้นแล้ว email ticket นั้นจะไม่ถูกนำกลับไปเข้า email คือ
- 7.2.4.8 เมื่อผู้รับแจ้งทำการ login เข้าระบบ ระบบต้องทำการแจก email ticket ใน pool กลางตามจำนวนที่กำหนดในระบบ email ticket จะถูกคืนกลับไปยัง pool กลางในกรณีที่ผู้รับแจ้งท่านนั้น logout จากระบบ
- 7.2.4.9 สามารถเพิ่ม สบ แก์ไขรูปแบบข้อความใน Email อัตโนมัติ (Email Template) ได้โดยผู้ดูแลระบบ

#### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	13/20

- 7.2.4.10 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะของคิวและจำนวนของ Email ในลำดับคิวได้แบบเรียลไทม์ (Advanced Real Time Queue Statistics) ผ่านหน้า Dashboard แสดงข้อมูลการจัดลำดับคิวของ Email
- 7.2.4.11 สามารถกำหนดการกระจายคิวของ Email ให้แก่ ผู้รับแจ้ง (Agent) ภายในกลุ่มเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มกัน โดยเฉลี่ยเท่าๆ กัน (Load Balancing) หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ และสามารถกำหนดการกระจายคิวของ Email ให้กับผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ว่างนานที่สุดก่อนได้
- 7.2.4.12 มีส่วนแสดงข้อมูลการรอดำเนินการ Email (Queue Monitoring) บนหน้าจอของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยจะแสดงข้อมูลจำนวน Email ที่รออยู่ในคิวทั้งหมด (Waiting Queue) และเวลาของ Email ที่รออยู่ในคิวนานที่สุด (Longest Waiting Time) รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือนในกรณีที่มี Email รออยู่ในระบบนานเกินเวลาที่กำหนด
- 7.2.4.13 กรณีแจก Email ไปยังผู้รับแจ้ง (Agent) ที่เหมาะสมแล้ว แต่ผู้รับแจ้ง (Agent) ไม่ว่างหรือไม่สามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไว้ (เวลาที่กำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบจะต้องสามารถโอน Email ไปยังผู้รับแจ้ง (Agent) ท่านอื่นที่ว่างอยู่โดยอัตโนมัติตามลำดับที่กำหนดไว้ หรือผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถโอน Email นั้นไปยังผู้รับแจ้ง (Agent) ท่านอื่นเองได้

## 7.2.5 Knowledge Management

- 7.2.5.1 สามารถค้นหา knowledge base จากหน้า ticket detail เพื่อแสดงวิธีการแก้ไขปัญหา เคยเกิดขึ้นมาก่อนในอดีต เพื่อแจ้งให้ผู้แจ้งลงดำเนินการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 7.2.5.2 สามารถแสดง knowledge base ที่เกี่ยวข้องกับ Ticket ที่เปิดได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแก้ปัญหา
- 7.2.5.3 แสดง Knowledge Article แยกตามหมวดหมู่หลัก หมวดหมู่ย่อย แลประเภทของการให้บริการ (Service Type) โดยสามารถคลิกเพื่อเข้าไปดูรายละเอียดได้
- 7.2.5.4 มีหน้าสรุปแสดง Knowledge Base ในระบบ สามารถแสดงจำนวน Knowledge Base จาก Ticket แยกตามหมวดหมู่หลัก หมวดหมู่ย่อย ของ Ticket และสามารถคลิกเพื่อเข้าไปดูรายละเอียดในแต่ละหมวดหมู่ได้
- 7.2.5.5 ผู้ใช้งานสามารถสร้าง Knowledge Base ได้ โดยสามารถบันทึกข้อมูล แนบ แฟ้มข้อมูล จัดหมวดหมู่ ได้ตามสิทธิ์ที่ผู้ดูแลระบบกำหนด
- 7.2.5.6 ผู้เข้าถึง Knowledge Base สามารถดู และต่อยอด Knowledge Base ได้ โดยสามารถเพิ่มข้อมูล และแนบแฟ้มข้อมูลได้จาก Knowledge Base เดิมที่มีการสร้างไว้

## 7.2.6 Real Time Monitor (Ticket)

ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring (Advanced Real Time Queue & Agent Statistics) จากระบบ Ticket Management ผ่าน Dashboard และ Wallboard อย่างน้อยดังนี้

- 7.2.6.1 หน้าจอแสดงผลการทำงานภาพรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Dashboard) เป็นรายวัน
  - 7.2.6.1.1 Email Waiting: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign (New)
  - 7.2.6.1.2 Email Served Now: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer (Assign Agent)
  - 7.2.6.1.3 Average Email Waiting: แสดงระยะเวลาเฉลี่ยจากทุก Email Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign (New)
  - 7.2.6.1.4 Total Emails: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ได้รับทั้งหมด

ลงนามผู้จัดทำ					
1.นางสาวพวงมา จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	
2.นายกฤตพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	14/20



- 7.2.6.1.5 Email Answered: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer แล้ว
- 7.2.6.1.6 Email Ignore: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ไม่ต้องให้บริการ เช่น Email ที่เป็น Spam, Junk
- 7.2.6.1.7 Email Abandoned: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ไม่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer ภายในเวลาที่กำหนด
- 7.2.6.1.8 Average Email Time: เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการดำเนินการของ Email Ticket ทั้งหมด (New to Assign) โดยแสดงผลจากการคำนวณเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการดำเนินการทุก ๆ 30 นาทีที่ผ่านมา
- 7.2.6.1.9 Longest Waiting Email: แสดงคิวที่รอนานที่สุดในระบบ
- 7.2.6.2 หน้าจอสรุปผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Wallboard)
  - 7.2.6.2.1 แสดงจำนวน 1) ข้อมูล Ticket ทั้งหมดที่ยังไม่ปิด (All) , 2) ข้อมูล Ticket ใหม่ (New), 3) ข้อมูล Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer (Assign Agent), 4) ข้อมูล Ticket ที่ Assign ไปยัง Engineer แล้วแต่ยังไม่ได้ Resolve (Assign Engineer ,On site, In progress), 5) ข้อมูล Ticket ที่หยุดเวลาชั่วคราว (Pending) และ 6) ข้อมูลที่ Resolve แล้วแต่ยังไม่ได้ปิด (Resolve)
  - 7.2.6.2.2 Email Waiting: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ยังไม่ได้รับการ Assign (New)
  - 7.2.6.2.3 Total Emails: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ได้รับทั้งหมด
  - 7.2.6.2.4 Email Answered: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer แล้ว
  - 7.2.6.2.5 Email Abandoned: แสดงจำนวน Email Ticket ที่ไม่ได้รับการ Assign ไปยัง Engineer ภายในเวลาที่กำหนด
- 7.2.6.3 มีคุณสมบัติรองรับการแสดงผลสถานะการทำงาน บนหน้าจอขนาดใหญ่ (Wallboard System) เพื่อแสดงข้อมูลสถานะการทำงานของ Contact Center บนหน้าจอคอมพิวเตอร์และสามารถต่อเชื่อมเป็นชนิดจอภาพขนาดใหญ่ (Wall Display) ให้ผู้บริหาร สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring และสามารถแสดงผลข้อมูลแบบเดียวกับ Dashboard โดยทาง สพร.จะเป็นผู้ที่จัดเตรียมอุปกรณ์ Wallboard System ไว้ให้

## 7.2.7 Report

- 7.2.7.1 รายงานต่าง ๆ ต้องสามารถ export เป็นไฟล์แบบ PDF หรือ MS Excel ได้เป็นอย่างดี
- 7.2.7.2 สามารถจัดทำรายงานต่าง ๆ ซึ่งสามารถกรองข้อมูลของ Ticket ได้ ดังต่อไปนี้
  - 7.2.7.2.1 ประเภทของ Ticket (Ticket Type) เช่น Incident, Service Request และ Problem เป็นต้น
  - 7.2.7.2.2 ประเภทบริการ (Service Type) และ หมวดหมู่ของประเภทบริการ (Category)
  - 7.2.7.2.3 หน่วยงานที่แจ้ง Ticket
  - 7.2.7.2.4 กระบวนการ สำนักงานของหน่วยงานที่แจ้ง Ticket
  - 7.2.7.2.5 Department, Section และทีมของผู้แก้ไขปัญหา โดยสามารถเลือกได้แบบ Multi
  - 7.2.7.2.6 สถานะ (Ticket Status)
  - 7.2.7.2.7 ลำดับความสำคัญ (Priority)

### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พวง</i>	วันที่	
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsanat</i>	ครั้งที่	
3.นางสาวนิตาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นิตา</i>	หน้าที่	15/20

- 7.2.7.2.8 Overdue (Assign, Resolve)
- 7.2.7.2.9 Depend on (Create, Close, Down time หรือ Uptime)
- 7.2.7.3 ระบบจะต้องมีรายงาน Ticket ดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
  - 7.2.7.3.1 Closed Ticket Report แสดงจำนวน Ticket ที่ถูกปิดตามเวลาที่เลือกพร้อมทั้ง List ของ Ticket ที่ถูกปิดระหว่างช่วงเวลานั้น ๆ
  - 7.2.7.3.2 Inactive หรือ Deleted Ticket แสดงจำนวน Ticket ที่ถูก Inactive หรือ Deleted ตามเวลาที่เลือกพร้อมทั้ง List ของ Ticket ที่ถูก Inactive หรือ Deleted พร้อม ทั้ง user ที่ทำการ Delete
  - 7.2.7.3.3 Ticket Summary by Day แสดงจำนวน Ticket ที่ถูกสร้างในแต่ละวันของเดือนที่ กำหนด โดยข้อมูลของแต่ละวันมีดังนี้
    - 7.2.7.3.3.1 จำนวน Ticket แยกตามสถานะ (Ticket Status)
    - 7.2.7.3.3.2 จำนวน Ticket แยกตามประเภท Ticket (Ticket Type)
    - 7.2.7.3.3.3 จำนวน Ticket แยกตามประเภทบริการ (Service Type)
    - 7.2.7.3.3.4 จำนวน Ticket แยกตามหมวดหมู่หลัก (Category)
    - 7.2.7.3.3.5 จำนวน Ticket แยกตามทีม (Team)
    - 7.2.7.3.3.6 จำนวน Ticket แยกตามพนักงานผู้ให้บริการ (Engineer)
  - 7.2.7.3.4 Ticket Detail แสดงข้อมูล Ticket ได้แก่
    - 7.2.7.3.4.1 Ticket ID
    - 7.2.7.3.4.2 Created Date
    - 7.2.7.3.4.3 Title
    - 7.2.7.3.4.4 Description
    - 7.2.7.3.4.5 Priority
    - 7.2.7.3.4.6 Status
    - 7.2.7.3.4.7 Ticket Type
    - 7.2.7.3.4.8 Service Type
    - 7.2.7.3.4.9 Category
    - 7.2.7.3.4.10 Team
    - 7.2.7.3.4.11 Engineer
    - 7.2.7.3.4.12 Customer
    - 7.2.7.3.4.13 Resolve Duration (Without Pending)
    - 7.2.7.3.4.14 Resolve Duration (With Pending)
    - 7.2.7.3.4.15 Close Duration (Without Pending)
    - 7.2.7.3.4.16 Close Duration (With Pending)
    - 7.2.7.3.4.17 Resolution Type
    - 7.2.7.3.4.18 Resolution Detail
    - 7.2.7.3.4.19 New to First Assign Agent Time
    - 7.2.7.3.4.20 New to First Assign Engineer Time
    - 7.2.7.3.4.21 First Assign Agent to First Assign Engineer Time

ลงนามผู้จัดทำ			
1.นางสาวพวงาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พวงาม</i>
2.นายกฤษพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>นิศาชล</i>

- 7.2.7.3.4.22 Latest Resolve to Close Time (Without Pending)
- 7.2.7.3.4.23 Latest Resolve to Close Time (With Pending)
- 7.2.7.3.4.24 First Assign Engineer to Latest Resolve Time ( Without Pending)
- 7.2.7.3.4.25 First Assign Engineer to Latest Resolve Time (With Pending)
- 7.2.7.3.4.26 Total Pending Time
- 7.2.7.3.4.27 SLA info
- 7.2.7.3.4.28 SLA overdue
- 7.2.7.3.4.29 Parent Case
- 7.2.7.3.5 Ticket Responsibility by Day แสดงจำนวน Ticket ที่ทำการเปิด และปิดในแต่ละวัน เป็นรายบุคคล โดยสามารถกรองข้อมูลได้หลากหลาย ได้แก่ ผู้แจ้ง ฝ่าย ผู้ให้บริการ สถานะ(Status) ประเภทบริการ (Service Type) หมวดหมู่ (Category) วิธีการแก้ไข ปัญหา (Resolution) เป็นอย่างน้อย และสามารถ Export รายละเอียดของ Ticket ตามแต่ละวันออกมาได้

## 8. การติดตั้งและทดสอบระบบ

- 8.1 ผู้รับจ้างต้องทดสอบ ติดตั้งระบบที่ปรับปรุงแก้ไขอย่างถูกต้อง ครบถ้วน
- 8.2 การทดสอบการทำงานของระบบร่วมกันระหว่างผู้รับจ้างและสำนักงาน เมื่อทดสอบร่วมกับสำนักงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้รับจ้างต้องติดตั้งระบบที่ปรับปรุงแก้ไขยังหน่วยงานตามที่ระบุ พร้อมทดสอบการทำงานของระบบและเครือข่ายให้สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
- 8.3 ในกรณีผลการทดสอบการทำงานของระบบยังไม่สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ผู้รับจ้างจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การทดสอบผ่านเงื่อนไขตามข้อกำหนดดังกล่าว
- 8.4 ในระหว่างที่ทำการทดสอบระบบ หากอุปกรณ์ใดของสำนักงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย ระหว่างการทดสอบ และส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องของระบบคอมพิวเตอร์ โดยความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างการทดสอบนั้นเกิดจากความบกพร่องของบุคลากรของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องทำการซ่อมแซม แก้ไขหรือเปลี่ยนแทน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ จากสำนักงาน

## 9. การฝึกอบรม

ผู้เสนอราคาต้องจัดการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับผู้ใช้งานทั่วไป และระดับผู้ดูแลระบบ เป็นระยะเวลารวม 2 วัน โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมไม่เกิน 25 คนต่อวัน ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าสถานที่ ค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมทั้งหมด

## 10. ระยะเวลาดำเนินงาน

นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจนถึง 30 กันยายน 2562

## 11. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการและส่งมอบงานให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายงวดจำนวน 4 งวด โดยประกอบด้วยข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ รายละเอียดดังต่อไปนี้

ลงนามผู้จัดทำ		ลงนาม		วันที่
1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม	<i>พวงาม</i>	วันที่
2.นายกฤศพิพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม	<i>Kritsapat</i>	ครั้งที่
3.นางสาวนิศาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม	<i>ณิศา</i>	หน้าที่ 17/20

งวดที่ 1 ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีงานที่ต้องดำเนินการและส่งมอบ ดังนี้ เอกสารการติดตั้งและทดสอบระบบ IP Phone, ACD, Voice Recorder, QA ทั้งนี้ ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่ม และส่งมอบในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 2 หน่วย

งวดที่ 2 ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีงานที่ต้องดำเนินการและส่งมอบ ดังนี้

1) เอกสารการติดตั้งและทดสอบระบบ ดังนี้

- Ticketing System Standard with SLA
- Email Management and Evaluation
- Report, Tab, Color on ticket
- Customized incidents summary page
- User Permission Page

2) รายงานการจัดอบรมการใช้งานระบบ

ทั้งนี้ ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่ม และส่งมอบในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 2 หน่วย

งวดที่ 3 ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีงานที่ต้องดำเนินการและส่งมอบ ดังนี้

1) รายงาน SLA ของระบบ

2) รายงานการแจ้งปัญหาของระบบพร้อมวิธีการและระยะเวลาในการแก้ไข

ทั้งนี้ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่ม และส่งมอบในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 2 หน่วย

งวดที่ 4 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 กันยายน 2562 และส่งมอบงานภายในวันที่ 10 ตุลาคม 2562 โดยมีงานที่ต้องดำเนินการและส่งมอบ ดังนี้

1) รายงาน SLA ของระบบ

2) รายงานการแจ้งปัญหาของระบบพร้อมวิธีการและระยะเวลาในการแก้ไข

3) ข้อมูลระบบทั้งหมดโดยบันทึกในหน่วยบันทึกเช่น DVD Hard Drive

ทั้งนี้ให้ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่ม และส่งมอบในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ จำนวน 2 หน่วย ยกเว้นข้อมูลระบบทั้งหมดให้บันทึกลงในหน่วยบันทึกเช่น DVD Hard Drive

## 12. เงื่อนไขการชำระเงิน

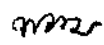

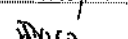
12.1 ผู้ว่าจ้างตกลงชำระค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างเป็นเช็คขีดคร่อม หรือการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ว่าจ้างจะหักภาษี ค่าธรรมเนียมธนาคาร และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากมูลค่าของค่าจ้าง

12.2 ผู้ว่าจ้างจะชำระเงินให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายงวด จำนวนทั้งสิ้น 4 งวด เมื่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ดำเนินการตรวจรับถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

งวดที่ 1 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 1 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

งวดที่ 2 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 40 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 2 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

### ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพวงาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	
3.นางสาวนิศาชล ละเอียตดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	18/20

งวดที่ 3 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 15 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 3 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

งวดที่ 4 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 15 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานและได้รับการตรวจรับงานตามงานงวดที่ 4 เสร็จสิ้นสมบูรณ์

### 13. เงื่อนไขการปรับ

กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการ หรือไม่สามารถส่งมอบงาน ได้ในแต่ละงวดตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้ ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่างานตามสัญญาทั้งหมด แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท จนกว่าระบบฯ จะสามารถทำงานได้ตามปกติ หรือ การส่งมอบงานถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ โดยเศษของวันจะถือเป็นหนึ่งวันเต็ม

### 14. การรับประกันผลงานและการบำรุงรักษา

เมื่อผู้รับจ้างติดตั้งระบบฯ ให้ใช้งานเรียบร้อยแล้วจะต้องให้บริการหลังการขายดังนี้

14.1 ผู้รับจ้างจะต้องมีศูนย์บริการในการรับแจ้งข้อขัดข้องทางโทรศัพท์ และ E-Mail ตลอด 24 ชั่วโมง

14.2 ผู้รับจ้าง ต้องมีหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างน้อย 1 หมายเลข โดยผู้รับจ้างต้องระบุหมายเลขที่ติดต่อได้ให้กับ สพร.ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนเริ่มสัญญาและหากมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์มือถือจะต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ สพร.ทราบก่อนอย่างน้อย 14 วัน

### 15. สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา


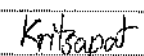

ผู้ว่าจ้างเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในผลงานที่ผู้รับจ้างได้จัดทำตามรายละเอียดคุณลักษณะนี้ และห้ามมิให้ผู้รับจ้างนำผลงานและรายละเอียดตามรายละเอียดคุณลักษณะนี้ ไปใช้หรือเผยแพร่ในกิจการอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างก่อนในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์หรือสิทธิใด ๆ เกี่ยวกับการจ้างนี้ โดยผู้ว่าจ้างมิได้แก้ไขตัดแปลงไปจากเดิม ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวระงับสิ้นไปโดยเร็ว

หากผู้รับจ้างมีอาชระทำได้ และผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายต่อบุคคลภายนอกอันเนื่องจากผลแห่งการละเมิดสิทธิดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหาย ค่าปรับ และค่าใช้จ่าย รวมทั้งค่าฤชาธรรมเนียมและค่าทนายความแทนผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อผู้ว่าจ้างได้รับการกล่าวอ้างหรือการใช้สิทธิเรียกร้องดังกล่าวโดยไม่ชักช้า

### 16. การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ

ผู้รับจ้างจะต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามเอกสารฉบับนี้ที่ผู้รับจ้างได้รับจากผู้ว่าจ้าง ซึ่งรวมถึงราคาค่าจ้าง และข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ว่าจ้างได้จัดทำขึ้นตามเอกสารฉบับนี้อย่างเป็นความลับ และ/หรือความลับทางการค้าของผู้ว่าจ้าง ซึ่งต่อไปในการจ้างงานนี้รวมเรียกว่า "ข้อมูลที่เป็นความลับ" โดยผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด รวมทั้งไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่หรือกระทำด้วยวิธีการใดให้บุคคลอื่นที่มีไม่ใช่ผู้เกี่ยวข้องภายใต้เอกสารฉบับนี้หรือ มิใช่บุคคลที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะรับทราบข้อมูลที่เป็นความลับภายใต้เอกสารฉบับนี้ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวให้แก่ตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลดังกล่าวเท่านั้น และผู้รับจ้างจะต้องจัดให้ตัวแทนหรือลูกจ้างดังกล่าวของผู้รับจ้างได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับเช่นว่านั้นด้วย ทั้งนี้ผู้รับจ้างต้องส่งรายชื่อตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างที่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับตามการจ้างนี้ให้แก่

ลงนามผู้จัดทำ

1.นางสาวพองาม จันทศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	
2.นายฤกษ์พัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	
3.นางสาวนิตยาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	19/20

ผู้ว่าจ้างพร้อมทั้งจัดให้ตัวแทนหรือลูกจ้างดังกล่าวของผู้รับจ้างลงนามในสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ (Non-Disclosure Agreement : NDA) ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดด้วย (ถ้ามี)

หากผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ว่าจ้างภายใต้เอกสารฉบับนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อผู้ว่าจ้างในความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวของผู้ว่าจ้างได้ถูกเปิดเผยไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกตามเอกสารฉบับนี้ได้ทันที

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ว่าจ้างดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้รับจ้างยังคงต้องผูกพันต่อไปตราบดีที่เป็นข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวยังเป็นความลับของผู้ว่าจ้างอยู่ แม้การจ้างงานจะสิ้นสุดลงแล้วไม่ว่าด้วยประการใด ๆ


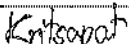

#### 17. ข้อเสนอสิทธิในการเสนอราคาและอื่น ๆ

- 17.1 สพร. ทวงไว้ซึ่งสิทธิ์ที่จะยกเลิกการดำเนินการจ้างโดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ
- 17.2 สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะดำเนินการจัดทำสัญญาเมื่อได้รับการจัดสรรงบประมาณแล้ว
- 17.3 ผู้เสนอราคา ซึ่ง สพร. ได้คัดเลือกไว้แล้ว ไม่มาทำสัญญาหรือข้อตกลงภายในกำหนดเวลา โดยไม่มีเหตุอันสมควร สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาว่าผู้เสนอราคานั้น เป็นผู้ทำงานและจะแจ้งเวียนให้ส่วนราชการต่างๆ ทราบต่อไป
- 17.4 สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)
- 17.5 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปทำสัญญาจะต้องวางหลักประกันสัญญาจำนวนร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญา
- 17.6 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ซื้อแล้ว

#### 18. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม ส่งข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็น

สามารถส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิจารณ์ เกี่ยวกับร่างขอบเขตของงานนี้ โดยให้เป็นลายลักษณ์อักษรและต้องเปิดเผยตัว ได้ที่

- ทางไปรษณีย์ : สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ชั้น 17 เลขที่ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
- E-mail: [cmp@dga.or.th](mailto:cmp@dga.or.th)
- โทรศัพท์: 0-2612-6000
- โทรสาร: 0-2612-6012

ลงนามผู้จัดทำ				
1.นางสาวพองาม จันทร์ศรี	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่
2.นายภฤศพัฒน์ วิมลเจริญ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่
3.นางสาวนิตยาชล ละเอียดดี	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่ 20/20