

ขอบเขตของงาน
จ้างบำรุงระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (Call Center)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๘ บัญญัติว่า "บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูล หรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชนหรือส่วนได้เสีย อันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น" และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนทุกภาคส่วน กองขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจก กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม จึงสร้างช่องทางให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานผ่านระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (โทร ๐๒-๒๓๘-๘๔๔๔) ได้จ้างบำรุงรักษาทั้งในเชิงป้องกันและแก้ไขปัญหาแก่ระบบดังกล่าว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ ซึ่งจะหมดอายุการบำรุงรักษาในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ จึงจำเป็นต้องจ้างบำรุงระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (Call Center) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนทุกภาคส่วน

๔. พื้นที่ดำเนินงาน

กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

๕. ขอบเขตการดำเนินงาน

๕.๑ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์ทุก ๓ เดือน ตลอดอายุสัญญา เพื่อให้อุปกรณ์อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา โดยการบำรุงรักษาจะต้องไม่มีผลกระทบต่อการรับประกันและต้องไม่มีผลเสียต่อระบบ

๕.๒ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับแต่งค่าต่างๆ ของระบบ ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาทิเช่น การตั้งค่าที่ถูกต้องสำหรับการใช้งานโปรแกรม, การปรับปรุงฐานข้อมูลโปรแกรมให้ทันสมัย (Anti-Virus Updates), การจัดระเบียบข้อมูลในดิสก์ (Disk Defragmenter) เพื่อให้ผู้ว่าจ้างมั่นใจได้ว่าระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงดังนี้

๑) ปรับปรุงระบบคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ให้สามารถรองรับการใช้งานสำหรับหัวหน้างาน (Supervisor) และเจ้าหน้าที่ (Agent) จำนวนไม่น้อยกว่า ๔ คนในเวลาเดียวกัน

๒) สามารถกำหนดการกระจายสายให้แก่พนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center Agent) ภายในกลุ่มเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มกัน โดยเฉลี่ยเท่าๆ กัน (Load Balancing) หรือตาม


อธิการ
นิเทศ

เงื่อนไขที่กำหนดได้ และสามารถกำหนดการกระจายสายให้กับพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center Agent) ที่ว่างนานที่สุดก่อนได้

๓) ปรับปรุงระบบให้สามารถแสดงสถานะการใช้สายทั้งหมดภายในคิวได้อย่างน้อยดังนี้

- จำนวนสายที่ติดต่อเข้ามา Call Center ทั้งหมด (Total Incoming Call)
- จำนวนสายที่ได้รับบริการ (Answer Call)
- จำนวนสายที่รออยู่ในระบบ (Call Waiting/Ringing)
- จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Call)
- เวลาเฉลี่ยของการสนทนาของเจ้าหน้าที่ (Average Talk Time)
- แสดงเวลาของสายที่รอนานที่สุดในคิว (Longest Waiting Time)
- ระดับการบริการลูกค้า (Service Level Report)
- เวลาที่ Logon อยู่ในระบบ (Logon Time)
- สถานะ Login เข้าสู่ระบบ
- สถานะ Log Out ออกจากระบบ

๔) สามารถรองรับการโทรกลับอัตโนมัติ (Call Back Feature) ในกรณีที่ผู้โทรเข้าที่รอสายอยู่ในคิวนานเกินเวลาที่กำหนด ระบบจะเสนอทางเลือกให้ผู้โทรเลือกที่จะให้เจ้าหน้าที่ (Agent) ติดต่อกลับ โดยระบบยังคงรักษาลำดับคิวเดิมไว้ให้ และเมื่อถึงลำดับคิวระบบจะทำการต่อสายไปยังเบอร์โทรศัพท์ปลายทางที่ระบุไว้ทันที

๕) สามารถกดโทรออกและกดเลือกรับสายผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้โดยตรง โดยจะมีฟังก์ชันโทรศัพท์อย่างน้อยดังต่อไปนี้ ฟังก์ชันการโทรออก (Make Call), การโอนสาย (Transfer Call), การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call), การพักสาย (Hold Call), การวางสาย (Hang Up)

๖) สามารถเข้าสู่โปรแกรม (Log In) และการออกจากโปรแกรม (Log Out) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เครื่องใดก็ได้ (Free Seating) โดยระบบสามารถตรวจสอบ Username และ Password ได้ว่าผู้ใช้งานที่ Login เข้าระบบนั้น เป็นผู้ใช้งานระดับใด และสามารถรองรับการทำงานในทุกระดับได้

๗) สามารถดูรายละเอียดของสายที่รออยู่ในคิว (Waiting List) เช่น ชื่อผู้ที่รอสาย (กรณีที่มีข้อมูลตรงกับ Phone Book) รวมถึงเวลาที่รอสายอยู่ และหัวหน้างานให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ (Call Center Supervisor) สามารถโอนสายที่รออยู่ในคิวไปให้กับเจ้าหน้าที่ (Agent) ท่านอื่นที่ว่างอยู่ได้

๘) สามารถเรียกดูข้อมูลรายงานผ่านทาง Link ที่ได้รับทางอีเมล และสามารถ Export ข้อมูลรายงานได้หลายรูปแบบมาตรฐาน เช่น HTML, Text, PDF เป็นอย่างน้อย

๙) ปรับปรุงระบบให้สามารถเชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์แบบอนาล็อกจากชุมสายโทรศัพท์หรือจากระบบตู้สาขาโทรศัพท์ เพื่อแปลงเป็นสัญญาณไอพี ขนาดไม่น้อยกว่า ๔ พอร์ต ตามมาตรฐาน SIP โดยมีความเร็ว LAN RJ45 Mbps 10/100 เป็นอย่างน้อยและรองรับการบริหารจัดการตัวอุปกรณ์ ผ่านทาง Web Browser Configuration และ Telephone Key Pad Configuration, Central Secure Configuration File และการทำ Auto - Provisioning

๑๐) สามารถเรียกดูค่าสถิติของเจ้าหน้าที่ (Agent Statistics) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring โดยสามารถแสดงข้อมูลรายงานอย่างน้อยดังนี้

- จำนวนสายโทรเข้าทั้งหมด (Total Incoming Call)

๕๒
สรทพ
1
นัท

- จำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call)
- จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการทั้งหมด (Lost Calls)
- จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการของแต่ละคิว (Lost Queue Calls)
- เวลาการเข้าใช้งานโปรแกรมของเจ้าหน้าที่ (Logon Time)
- เวลาที่สนทนาโดยเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่ (Average Talk Time)
- เวลาระดับการบริการลูกค้า (SLA Report)
- รายงานการโทรกลับอัตโนมัติ (Call Back Statistics)
- ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent Statistics)
- แสดงสถิติเป็นรายวัน (Daily)/ รายเดือน (Monthly)
- รายงานสถิติส่งให้อัตโนมัติทางอีเมล ตามรอบเวลาที่กำหนดได้แก่ รายวัน รายสัปดาห์
- การ Export ข้อมูลในรูปแบบ HTML, Text, PDF

๕.๓ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการนำเข้า ดูแล เนื้อหาข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมเดิมให้สามารถใช้งานในระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติได้ตามปกติ

๕.๔ ในกรณีที่ได้รับแจ้งแก้ไขปัญหาระบบขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์ ผู้รับจ้างจะต้องทำการตรวจสอบการทำงานของระบบและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นด้วยวิธีการใช้โปรแกรมควบคุมระยะไกล (Remote Support) รวมถึงการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ (On Call Support) ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงปัญหา การวิเคราะห์หาสาเหตุ และการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๕.๕ ในกรณีที่ได้รับแจ้งปัญหาการใช้งานหรือความชำรุดบกพร่องที่เกิดความผิดปกติของระบบซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้โดยวิธีการใช้โปรแกรมควบคุมระยะไกล (Remote Maintenance) ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการด้านระบบ พร้อมเครื่องมือ เข้าไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ติดตั้งและใช้งานระบบ (On Site Support) ของผู้ว่าจ้าง เพื่อดำเนินการตรวจสอบการทำงานของระบบ รวมถึงการซ่อมบำรุงอะไหล่ อุปกรณ์ (Hardware) ให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นปกติ ภายใน ๗ วันทำการ และซอฟต์แวร์โปรแกรม (Software) ให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นปกติ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๕.๖ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับปรุงข้อมูล (Update) การเปิดปิดเมนูการให้บริการ วันหยุดราชการของระบบให้เป็นปัจจุบัน

๕.๗ ดูแล ตรวจสอบระบบประเมินความพึงพอใจและรายงานผลการประเมินให้สามารถใช้งานในระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติได้ตามปกติ

๕.๘ จัดส่งรายงานการบริการประชาชนของระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์เป็นรายเดือนตลอดอายุสัญญา โดยมีข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- จำนวนผู้ใช้บริการเลือกรับฟังข้อมูลอัตโนมัติ
- จำนวนผู้ใช้บริการเลือกติดต่อเจ้าหน้าที่
- จำนวนผู้ใช้บริการ
- ร้อยละความสำเร็จในการรับสาย/ไม่ได้รับสาย

๕.๙ ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินงานอย่างละเอียดตลอดทั้งโครงการ

๕.๑๐ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและเกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์จำนวนอย่างน้อย ๑ ครั้ง ครั้งละไม่น้อยกว่า ๕ คน พร้อมจัดทำคู่มือภาษาไทยสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin) และผู้ใช้งานระบบ (User) แบบรูปเล่ม จำนวน ๒ ชุด รูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒ ชุด เพื่อให้ผู้ใช้งานหรือผู้ดูแลระบบ เกิดความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบ รู้เทคนิคและวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๕.๑๑ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสร้างและเพิ่มข้อมูลตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นชอบ และนำเข้าสู่ระบบให้ใช้งานได้ตามปกติ ไม่น้อยกว่า ๑๐ ไฟล์เสียง

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

๗. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องเป็นบริษัทหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนไว้กับกระทรวงพาณิชย์ และไม่ปรากฏชื่อเป็นผู้ทำงานกับหน่วยงานราชการ และเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์

๘. การเสนอรายงานและผลงาน

ผู้รับจ้างต้องเสนอผลการดำเนินงานจำนวน ๔ ดังนี้

งวดที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗

- แผนการดำเนินงานอย่างละเอียดตลอดทั้งโครงการ ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ ๕.๙
- ผลการดำเนินงาน ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ ๕.๑ - ๕.๑๐
- รายงานการตรวจสอบของระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

งวดที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘

- ผลการดำเนินงาน ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ ๕.๑ - ๕.๘ และข้อ ๕.๑๑
- รายงานการตรวจสอบของระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

งวดที่ ๓ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘

- ผลการดำเนินงาน ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ ๕.๑ - ๕.๘
- รายงานการตรวจสอบของระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

งวดที่ ๔ ระหว่างวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

- ผลการดำเนินงาน ตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ ๕.๑ - ๕.๘
- รายงานการตรวจสอบของระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

๙. งบประมาณ

๘๐,๐๐๐ บาท (แปดหมื่นบาทถ้วน)

๑๐. เงื่อนไขการเบิกเงินค่าจ้าง

ผู้รับจ้างสามารถเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเป็น ๔ งวด


วิฑูรย์
นิเทศ

๑๐.๑ งวดที่ ๑ จ่ายเงิน ๔๐% เมื่อเสนอผลการดำเนินงาน งวดที่ ๑ ดำเนินงานระหว่างวันที่ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗- ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗)

๑๐.๒ งวดที่ ๒ จ่ายเงิน ๒๐% เมื่อเสนอผลการดำเนินงาน งวดที่ ๒ ดำเนินงานระหว่างวันที่ (ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๘- ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

๑๐.๓ งวดที่ ๓ จ่ายเงิน ๒๐% เมื่อเสนอผลการดำเนินงาน งวดที่ ๓ ดำเนินงานระหว่างวันที่ (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘- ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘)

๑๐.๔ งวดที่ ๔ จ่ายเงิน ๒๐% เมื่อเสนอผลการดำเนินงาน งวดที่ ๔ ดำเนินงานระหว่างวันที่ (ระหว่างวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

๑๑. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประชาชนสามารถรับบริการข้อมูลข่าวสารของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมผ่านระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ได้อย่างสะดวกตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๒. การสงวนสิทธิ์การจ้าง

กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการดำเนินการนี้ โดยผู้รับจ้างไม่มีสิทธิ์โต้แย้งใดๆ ทั้งสิ้น หากกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมไม่ได้รับงบประมาณประจำปีจากสำนักงบประมาณ และขอสงวนสิทธิ์ในการเจรจาต่อรองราคา รายละเอียดเงื่อนไข เพื่อให้ดำเนินการเป็นประโยชน์ต่อทางราชการมากที่สุด

๑๓. ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มฐานข้อมูลกลางด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม / กองขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจก

๒๒
สุรพงษ์
พิภพ