

**การกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
โครงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของ
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐**

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ สามารถตอบสนองภารกิจด้านการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ จึงเห็นสมควรจัดทำโครงการจ้างดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้มีการซ่อมบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

๒.๒ เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลการเกษตรในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ให้มีความทันสมัยและประสิทธิภาพ เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๒.๓ เพื่อให้มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างพึงพอใจ


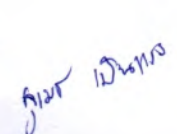

๓. เป้าหมาย

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ มีระบบ Call Center ที่มีเสถียรภาพ มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง เป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๔. ขอบเขตการดำเนินงาน

แบ่งการดำเนินงานเป็น ๕ ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ ๑: การจัดทำแผนการดำเนินงานโครงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
- ส่วนที่ ๒: การดูแลซ่อมบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐

- ส่วนที่ ๓: การพัฒนาฐานข้อมูลศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐
- ส่วนที่ ๔: การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์
- ส่วนที่ ๕: การประเมินผลการดำเนินงานของโครงการฯ และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ


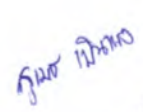

ส่วนที่ ๑

การจัดทำแผนการดำเนินงานโครงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐

ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการดำเนินงานโครงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ทั้งหมดโดยละเอียด พร้อมเสนอให้คณะกรรมการตรวจการจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ จัดทำแผนการดำเนินงานการพัฒนาฐานข้อมูลการเกษตรและการบริหารจัดการฐานข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการบริหารจัดการฐานข้อมูล ระบุถึงรายละเอียดการนำเข้าข้อมูล การจัดหมวดหมู่ และแหล่งอ้างอิง การใช้งาน การดูแลบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับทุกระบบและฐานข้อมูล สำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin) และผู้ใช้งานระบบ (User) ของการดำเนินการทั้งหมดที่พัฒนาขึ้นภายใต้โครงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ การเชื่อมโยงกับระบบที่ใช้งานอยู่เดิม รวมทั้งข้อมูลอื่นเพิ่มเติมตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการ พร้อมจัดทำเป็นเอกสารรูปเล่มสวยงาม จำนวน ๒ ชุด และบันทึกข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒ ชุด เสนอต่อผู้ว่าจ้าง ซึ่งลิขสิทธิ์การพัฒนาระบบและรายละเอียดทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการจัดจ้างครั้งนี้เป็นของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑.๒ จัดทำแผนการดำเนินงานดูแลซ่อมบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ พร้อมทั้งถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อย่างน้อย ๑ คน ให้สามารถปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในด้านการตรวจสอบการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง การบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ทั้งหมด การเก็บสำรอง (Back up) ข้อมูลทั้งหมดของระบบฐานข้อมูล และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมถึงงานด้านอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการดูแลบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด พร้อมจัดทำคู่มือการใช้งาน การตรวจสอบดูแลบำรุงรักษา การเก็บสำรอง (Back up) ข้อมูล และการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับทั้งระบบและฐานข้อมูล รวมถึงข้อมูลรายละเอียดอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ และข้อมูลอื่นเพิ่มเติมตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการ พร้อมจัดทำเป็นเอกสารรูปเล่มสวยงาม จำนวน ๒ ชุด และบันทึกข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒ ชุด เสนอต่อ

ผู้ว่าจ้าง ซึ่งลิขสิทธิ์การพัฒนาระบบและรายละเอียดทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการจัดจ้างครั้งนี้เป็นของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑.๓ จัดทำแผนการดำเนินงานการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์

๑.๔ จัดทำแผนการประเมินผลการดำเนินงานของโครงการฯ และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ ๒

การดูแลซ่อมบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐




ผู้รับจ้างต้องดูแลซ่อมบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ที่ติดตั้งและใช้งานอยู่เดิมและที่พัฒนาขึ้นใหม่ทั้งระบบให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มีรายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

๒.๑ จัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านระบบ Call Center เข้ามาตรวจสอบการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ทั้งหมด ได้แก่ ระบบบริการข้อมูลทางโทรศัพท์และแฟกซ์อัตโนมัติ (CTI System) ระบบคอลล์เซ็นเตอร์ (Call Center System) ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM System) ระบบบันทึกเสียงสนทนาทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (Voice Logger System) ระบบฐานข้อมูล และระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง พร้อมปรับแต่งระบบและข้อมูลให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด มีการบริหารความเสี่ยงป้องกันระบบและอุปกรณ์จากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงอัปเดตซอฟต์แวร์ต่างๆ เมื่อมีเวอร์ชันใหม่ เพื่อให้ผู้ว่าจ้างมั่นใจได้ว่า ระบบ ข้อมูล อุปกรณ์และซอฟต์แวร์โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าว มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๓ วันทำการ ก่อนจะเข้าดำเนินการบำรุงรักษาระบบฯ ดังกล่าว

๒.๒ ผู้รับจ้างต้องทำรายงานผลการตรวจสอบ (Service Report) เป็นรายเดือน โดยระบุรายละเอียดของการตรวจสอบ การปรับแต่งค่าต่างๆ ของระบบฯ และอื่นๆ ที่ผู้รับจ้างได้ดำเนินการไป เพื่อให้ผู้ว่าจ้างลงนามรับทราบ ภายใน ๓ วันทำการ หลังดำเนินการตรวจสอบแล้วเสร็จ

๒.๓ ผู้รับจ้างต้องทำการเก็บสำรอง (Back up) ข้อมูลทั้งหมดของระบบฐานข้อมูล เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อให้สามารถให้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ได้ตามปกติในกรณีที่ระบบเกิดปัญหาขัดข้อง พร้อมรับประกันการใช้งานและข้อมูลในฐานข้อมูลและองค์ความรู้ด้านการเกษตร เป็นเวลาอย่างน้อย ๑ ปี นับถัดจากวันสิ้นสุดสัญญา

๒.๔ ผู้รับจ้างต้องสามารถให้บริการแก้ไขปัญหาระบบขัดข้องได้อย่างทันท่วงที พร้อมจัดการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดังเดิมโดยเร็วที่สุด เพื่อไม่ให้กระทบกับการให้บริการของศูนย์บริการ

ข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ โดยมีรายละเอียดในการให้บริการ แก้ไขปัญหาระบบขัดข้อง ดังนี้

- ในกรณีที่ผู้รับแจ้งได้รับแจ้ง ความชำรุดบกพร่องของระบบฯ หรือระบบฯ ขัดข้องใช้การไม่ได้ ตามปกติ ผู้รับแจ้งต้องดำเนินการแก้ไขทันทีเมื่อพบปัญหา โดยต้องทำการตอบกลับเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดขึ้น ตามระดับของปัญหา และทำการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตามเดิมภายใน ๓ วันทำการ หลังจากที่ได้รับแจ้งปัญหา ดังนี้
- ปัญหาเร่งด่วนมาก คือ ปัญหาที่ทำให้ระบบฯ “ล่ม” หรือไม่สามารถใช้งานได้ หากไม่ดำเนินการ แก้ไขจะเกิดความเสียหายและมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผู้รับแจ้งจะตอบกลับปัญหาภายใน ๓๐ นาที และดำเนินการแก้ไขได้ตลอดเวลา ไม่เฉพาะเวลาทำการ
- ปัญหาเร่งด่วนปานกลาง คือ ปัญหาที่ทำให้การทำงานของระบบฯ หลายส่วนผิดปกติ ไม่สามารถทำงานได้ในบางส่วน หรือความสามารถในการปฏิบัติการของระบบลดลง แต่ไม่ถึงกับ ทำให้ระบบโดยรวมไม่สามารถทำงานได้ ผู้รับแจ้งจะตอบกลับปัญหาภายใน ๑ ชั่วโมง และดำเนินการแก้ไขโดยใช้เวลาในช่วงเวลาทำการปกติ
- ปัญหาไม่เร่งด่วน คือ ปัญหาที่ไม่กระทบกับการทำงานโดยรวมของระบบฯ หรือ เป็นการขอรับ การบริการจากผู้รับแจ้งในเรื่องที่เกี่ยวกับข้อมูลทางด้านเทคนิค ข้อมูลการติดตั้ง และข้อมูลการ Configuration อุปกรณ์ รวมถึงการขอเปลี่ยนอุปกรณ์ (Hardware Replacement) ฯลฯ ผู้รับ แจ้งจะตอบกลับปัญหาภายใน ๒ ชั่วโมง และดำเนินการแก้ไขโดยใช้เวลาในช่วงเวลาทำการปกติ

ในกรณีที่จำเป็นต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาคณบดีบริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ผู้รับแจ้งจะต้องส่งผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านระบบ Call Center เกี่ยวกับ ระบบฯ หรือ เจ้าหน้าที่เทคนิคที่มีความชำนาญที่มีประสบการณ์ด้านระบบ Call Center ไปถึงจุดที่ ติดตั้งระบบฯ (On-Site Support) และทำการแก้ไขปัญหภายในเวลา ๖ - ๘ ชั่วโมงทำการ นับตั้งแต่ ผู้รับแจ้งได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่องของระบบฯ หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้ใช้งานได้เป็นปกติ ตามกำหนด ผู้รับแจ้งต้องชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมระบุเหตุผลและเวลาที่จะสามารถแก้ไขปัญหา และสามารถใช้งานระบบได้ตามปกติ เพื่อให้ได้รับการอนุมัติจากผู้ว่าจ้างเป็นกรณีไป ทั้งนี้ ผู้รับแจ้งต้อง ทำการซ่อมแซมระบบฯ ให้แล้วเสร็จและติดตั้งระบบฯ ที่สามารถใช้งานได้ปกติ ไม่เกิน ๓ วันทำการ

๒.๕ หากระบบฯ มีปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชำรุดเสียหาย และผู้รับแจ้งไม่สามารถ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หรือมีความจำเป็นต้องนำอุปกรณ์ดังกล่าวไปซ่อมแซม ณ สำนักงานของผู้รับแจ้ง ผู้รับแจ้งต้องนำอุปกรณ์หรืออะไหล่สำรองที่มีประสิทธิภาพเท่าเทียมหรือสูง กว่าและสามารถใช้งานได้ มาติดตั้งทดแทน ภายใน ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้ระบบฯ สามารถใช้งานได้ ตามปกติและไม่กระทบกับการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ จนกว่าจะสามารถติดตั้งอุปกรณ์ได้ดังเดิม และในช่วงเวลาที่นำอุปกรณ์ที่เสียไป ซ่อม หากผู้รับแจ้งต้องใช้เวลาในการจัดหาอุปกรณ์หรืออะไหล่สำรองบางรายการมากกว่า ๒๔ ชั่วโมง ผู้รับแจ้งต้องชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมระบุเหตุผลและเวลาที่จะนำอุปกรณ์หรืออะไหล่สำรอง ดังกล่าวมาติดตั้ง เพื่อให้ได้รับความยินยอมจากผู้ว่าจ้างเป็นกรณีไป ทั้งนี้ ผู้รับแจ้งจะทำการซ่อมแซม

ผู้ว่าฯ วนิดา

ระบบฯ ให้แล้วเสร็จและนำส่งระบบฯ ที่สามารถใช้งานได้ปกติ ไม่เกิน ๓ วันทำการ และหากผู้รับจ้างพบว่า มีอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนอะไหล่ใดๆ ที่สึกหรอหรือเสียหายตามสภาพการใช้งาน จำเป็นต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนอะไหล่มาบริการเปลี่ยนให้ผู้ว่าจ้าง โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

๒.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานสรุปผลเป็นรายเดือนเกี่ยวกับการใช้งาน การดูแลบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับทั้งระบบและฐานข้อมูลที่ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นของระบบ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ และข้อมูลอื่นเพิ่มเติมตามที่คุณว่าจ้างต้องการ

๒.๗ ผู้รับจ้างจะต้องมีลิขสิทธิ์โปรแกรมของเครื่องมือในการพัฒนา แก้ไข หรือปรับปรุงโครงสร้างเมนูการทำงานระบบ IVR (Envox Studio License) ของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐

๒.๘ ผู้รับจ้างจะต้องมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านระบบ Call Center สนับสนุนการใช้งาน (IT Support) ที่ได้รับการรับรองจากผู้ผลิตซอฟต์แวร์ ๓CX โดยตรง (๓CX Certified Engineer)

๒.๙ ผู้รับจ้างต้องสามารถทำการอัปเดตคุณสมบัติของโปรแกรม ๓CX IP-Call Center ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดได้ ตลอดระยะเวลาที่ระบุในสัญญาจ้าง ทั้งนี้เพื่อให้ซอฟต์แวร์ได้มีการบำรุงรักษาและปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

ส่วนที่ ๓


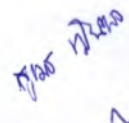
การพัฒนาฐานข้อมูลศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาฐานข้อมูลและองค์ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและด้านการเกษตรและสหกรณ์ พร้อมบริหารจัดการฐานข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากสื่อมวลชนและทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ใน ๒ รูปแบบ ได้แก่

- ข้อมูลข่าวสารที่มีความเคลื่อนไหวในปัจจุบัน (Dynamic Information) โดยรวบรวมและวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว และประเด็นที่อยู่ในความสนใจจากสื่อมวลชนทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับด้านการเกษตรและสหกรณ์จากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ทันเหตุการณ์และครอบคลุมข้อมูลทั้งหมดที่ต้องใช้ในการบริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ โดยสามารถอ้างอิงแหล่งที่มาได้

- ข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์ที่เป็นประโยชน์ (Static Information) โดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทั้งข้อมูลหน่วยงาน งานและการบริการ ผู้รับผิดชอบงาน ผู้เชี่ยวชาญ ข้อมูลวิชาการทุกด้าน และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับด้านการเกษตรและสหกรณ์จากแหล่งต่างๆ

เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลทั้งหมดที่ต้องใช้ในการบริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ โดยสามารถอ้างอิงแหล่งที่มาที่เชื่อถือได้

๓.๒ ผู้รับจ้างต้องบริหารจัดการฐานข้อมูล จัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลความรู้ทางการเกษตรและสหกรณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้มีความทันสมัย มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ โดยรวบรวมข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ และครอบคลุมข้อมูลทั้งหมดที่ต้องใช้ในการบริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ จัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลความรู้ทางการเกษตรให้ทันสมัยและมีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนเป็นประจำทุกสัปดาห์ อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๕๐๐ หัวข้อ นำเข้าข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทำการวิเคราะห์ เรียบเรียง ข้อมูลข่าวสารที่ได้ จัดทำเป็นฐานข้อมูล บันทึกและจัดเก็บข้อมูลข่าวสารต่างๆ ลงฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ จัดหมวดหมู่และหัวข้อให้สะดวกในการใช้งาน สามารถอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลได้ โดยบันทึกลงในระบบการจัดการฐานข้อมูลหรือโปรแกรมสำหรับสืบค้นข้อมูลที่ติดตั้งและใช้งานอยู่เดิม ให้พร้อมใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง สามารถอ้างอิงและให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้ รวมทั้งสามารถนำข้อมูลที่จัดเก็บในฐานข้อมูลไปใช้งานในระบบปฏิบัติการอื่นๆ ได้ อาทิ การจัดทำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถสืบค้นได้ทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นตามความเหมาะสม เป็นต้น

๓.๓ ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานการดำเนินงานการพัฒนาฐานข้อมูลการเกษตรและการบริหารจัดการฐานข้อมูลทั้งหมดโดยละเอียดเสนอต่อผู้ว่าจ้างทุกวันสุดท้ายของเดือน


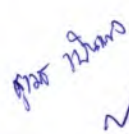

๓.๔ ผู้รับจ้างต้องพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบันของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้ใช้งานและสืบค้นข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูลของเจ้าหน้าที่ Call Center รวมถึงผู้รับจ้างต้องทำการบริหารจัดการโครงสร้างฐานข้อมูลในระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล ให้มีความเป็นระเบียบ ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ Call Center สามารถใช้ประโยชน์ในการให้บริการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานการดำเนินงานทั้งหมดโดยละเอียดเป็นเสนอต่อผู้ว่าจ้างทุกวันสุดท้ายของเดือน

ส่วนที่ ๔

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการเกษตรและสหกรณ์

ผู้รับจ้างต้องจัดหาบุคลากรในการดำเนินการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ตามวันและเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด มีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ จัดหาเจ้าหน้าที่ผู้มีทักษะ มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการให้บริการ Call Center โดยเฉพาะด้านการเกษตร ปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ มีความพร้อมในการให้บริการ Call Center มีใจให้บริการ (Service Mind) และมีความสามารถในการดำเนินงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ให้มีจำนวนเหมาะสมกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับการดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ตามวันและเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยผู้รับจ้างต้อง

คัดเลือกผู้ที่มีศักยภาพ มีประสบการณ์ด้าน Call Center สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในนโยบายและภารกิจหลักของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ส่งเสริมการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ หรือคุณสมบัติอื่นใดตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการ โดยเสนอคุณสมบัติและรายละเอียดของผู้ที่จะเป็นเจ้าหน้าที่ให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน

๔.๒ จัดให้มี Supervisor ที่มีทักษะ มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการกำกับดูแลและให้บริการ Call Center โดยเฉพาะด้านการเกษตร อย่างน้อย ๑ คน เข้ามาปฏิบัติงานประจำที่ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ตามวันและเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยมีรายละเอียดงานดังนี้

- ต้องเป็นผู้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และสอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยต้องมียุทธศาสตร์ในการบริหารและมีความชำนาญจัดการและการให้บริการ Call Center รวมถึงมีทักษะทางด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center ได้ มีใจให้บริการ (Service Mind) มีคุณสมบัติที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี มีทักษะและความสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ (Coaching) ถ่ายทอดความรู้ระหว่างปฏิบัติงาน (On the Job Training) และพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถเปรียบเทียบและวัดผลการพัฒนาได้จากการปฏิบัติงาน การให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และอื่นๆ ตามความเหมาะสม เพื่อดูแลและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center พร้อมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ต่อผู้ว่าจ้างในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ โดยเสนอคุณสมบัติและรายละเอียดของผู้ที่จะเข้ามาเป็น Supervisor ให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน

- ต้องวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหว สถานการณ์ปัจจุบัน และประเด็นที่น่าสนใจจากสื่อมวลชน ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับด้านการเกษตรและสหกรณ์จากแหล่งต่างๆ ให้ทันเหตุการณ์และครอบคลุมข้อมูลทั้งหมดที่ต้องใช้ในการบริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร คาดการณ์ทิศทางและแนวโน้มของสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งสรุปประเด็นสำคัญให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ เป็นประจำทุกวัน

- ต้องให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ต่อผู้ว่าจ้างในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย โดยเสนอคุณสมบัติและรายละเอียดของผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติงานให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน

๔.๓ ผู้รับจ้างต้องรายงานการปฏิบัติงานและทำการประเมินผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ Call Center ในภาพรวมและเป็นรายบุคคลทุกเดือน ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การให้บริการ ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข

และข้อเสนอแนะที่น่าสนใจในการปรับปรุงพัฒนาทั้งการให้บริการ การบริหารงานบุคลากร และด้านข้อมูล รวมถึงเสนอแนวทางการพัฒนาหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีผลการประเมินต่ำกว่าที่ควร พร้อมกำหนดหลักเกณฑ์และบทลงโทษที่จำเป็น โดยจัดทำแผนและเกณฑ์การประเมินให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ พร้อมสรุปผลการประเมินและเสนอรายงานให้กับผู้ว่าจ้างทราบเป็นรายเดือน

ส่วนที่ ๕

การประเมินผลการดำเนินงานของโครงการฯ และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๕.๑ ผู้รับจ้างต้องทำการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ โดย

- วางแผน จัดทำ และออกแบบการสำรวจผลความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ ตามหลักวิชาการ โดยเสนอต่อผู้ว่าจ้าง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการดำเนินการ

- สำรวจและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ โดยเสนอแผนงาน แบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูล ต่อผู้ว่าจ้าง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการดำเนินการ

- เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ทำการสำรวจ สรุปและประเมินผล รวมถึงระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อสรุปผลความพึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมเสนอแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำรายงานเป็นเอกสารรูปเล่มสวยงาม จำนวน ๒ ชุด และบันทึกต้นฉบับรายงานการประเมินผลและข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒ ชุด เสนอต่อผู้ว่าจ้าง


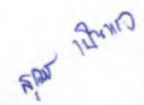

๕.๒ ผู้รับจ้างต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานของโครงการฯ ทั้งในด้านการพัฒนาฐานข้อมูล การบำรุงรักษาระบบ การปฏิบัติงานและการให้บริการ ความสำเร็จของโครงการฯ ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ โดยจัดทำรายงาน เป็นเอกสารรูปเล่มสวยงาม จำนวน ๒ ชุด และบันทึกต้นฉบับรายงานการประเมินผลและข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒ ชุด เสนอต่อผู้ว่าจ้าง

๕. ระยะเวลาการดำเนินงาน

๓๑๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๖. วงเงินในการจัดหา

๓,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สามล้านบาทถ้วน)

๗. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้าง ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑. เป็นนิติบุคคลที่มีอาชีพรับจ้างทำการพัฒนาระบบและฐานข้อมูลการให้บริการ Call Center หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
๒. ต้องไม่เป็นผู้ที่ทำงานของทางราชการหรือรัฐวิสาหกิจ
๓. สามารถแสดงศักยภาพ ความพร้อมในการพัฒนาระบบการให้บริการ Call Center ให้เป็นที่เชื่อถือได้

๘. การส่งมอบงานและการจ่ายเงิน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานที่ดำเนินการตามข้อกำหนดและขอบเขตการจ้างทั้งหมดให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๑๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะชำระเงินค่าจ้างตามจำนวนในสัญญาหลังจากที่ได้ตรวจรับถูกต้องเรียบร้อยแล้ว และคู่สัญญา ได้ปฏิบัติตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนด โดยจะชำระเงิน ตามเงื่อนไขและกำหนดเวลา ดังนี้

งวดที่ ๑

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะจ่ายเงินร้อยละ ๓๐ ของเงินค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้างให้ผู้รับจ้าง หลังจากดำเนินการในส่วนที่ ๑ ทั้งหมด และส่วนที่ ๒ ส่วนที่ ๓ ส่วนที่ ๔ ของงาน เดือนที่ ๑-๓ แล้วเสร็จ ทั้งนี้ โดยผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายใน ๑๕ วัน นับจากวันสุดท้ายของ เดือนที่ ๓

งวดที่ ๒

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะจ่ายเงินร้อยละ ๓๐ ของเงินค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้างให้ผู้รับจ้าง หลังจากดำเนินการในส่วนที่ ๒ ส่วนที่ ๓ ส่วนที่ ๔ ของงานเดือนที่ ๔-๖ แล้ว เสร็จ และส่วนที่ ๕ (ข้อ ๕.๑) ทั้งนี้ โดยผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายใน ๑๕ วัน นับจากวันสุดท้าย ของเดือนที่ ๖

งวดที่ ๓

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะจ่ายเงินร้อยละ ๔๐ ของเงินค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้างให้ผู้รับจ้าง หลังจากดำเนินการในส่วนที่ ๒ ส่วนที่ ๓ ส่วนที่ ๔ ของงานเดือนที่ ๗-๑๐ แล้ว เสร็จ และส่วนที่ ๕ (ข้อ ๕.๒) ทั้งนี้ โดยผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายใน ๑๕ วัน นับจากวันสุดท้าย ของเดือนที่ ๑๐

๙. วิธีจัดจ้าง

วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding : e - bidding)

ค.ม.ค.

๑๐. หลักเกณฑ์การพิจารณาผู้ชนะการเสนอราคา

ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ จะใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๑๐.๑ ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐

๑๐.๒ คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๗๐ ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียดการพิจารณา		คะแนน
๑.	แผนงาน ปริมาณและคุณภาพของงานตามขอบเขตการดำเนินงาน และ ประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการฯ โดยสำรวจความพึงพอใจและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐	๑๐
๒.	ความเข้าใจโครงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ โดยพิจารณาจากการเสนอรายละเอียดการดำเนินงานจริง ประสิทธิภาพผลงานและความชำนาญ ตามข้อ ๔ ขอบเขตการดำเนินงาน	๓๕
๓.	ความพร้อมของระบบในการดำเนินงานโครงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ผ่านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐ โดยพิจารณาจากลิขสิทธิ์โปรแกรมที่สนับสนุนการพัฒนา แก๊ซ หรือปรับปรุงระบบของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ Call Center ๑๑๗๐	๒๕

โดยกำหนดน้ำหนักรวมทั้งหมดของหลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) เท่ากับร้อยละ ๑๐๐ และให้ถือว่า การตัดสินใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นเด็ดขาด ผู้เสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้

๑๑. สิทธิของผู้ว่าจ้างในการปรับปรุงแก้ไขสัญญา

หลังทำสัญญาจัดจ้างแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องทำการพัฒนาระบบ ฐานข้อมูล บำรุงรักษา และ บริหารงานการให้บริการ ตามข้อกำหนด และผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิในการให้ผู้รับจ้างส่งมอบแผนงานตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด เพื่อผู้ว่าจ้างจะได้พิจารณาอีกชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะสั่งให้แก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามที่เห็นสมควร

หากผู้รับจ้างมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาให้แจ้งเหตุผลความจำเป็นและรายละเอียดต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษรถึงหัวหน้าส่วนราชการ โดยผ่านคณะกรรมการตรวจการจ้างและฝ่ายพัสดุ กองคลัง เพื่อพิจารณาก่อนดำเนินการตามคำขอทุกครั้ง

คุณ ธีรเดช

๑๒. การสงวนสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง

การดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเป็นไปภายใต้งบประมาณที่กำหนด และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ราชการ รวมทั้งขอสงวนสิทธิ์ในการปรับปรุงรายละเอียดการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

๑๓. อัตราค่าปรับ

หากผู้เสนอราคาไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาในแต่ละงวด และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้เสนอราคาต้องชำระค่าปรับให้กับสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของราคาจ้างงานทั้งหมด นับถัดจากวันที่กำหนดแล้วเสร็จตามสัญญา หรือ วันที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้ขยายให้ จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จ

ในกรณีที่มีค่าปรับเกิดขึ้น ผู้เสนอราคา หรือคู่สัญญาจะต้องชำระค่าปรับให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่แจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

๑๔. กำหนดยื่นราคา

ผู้เสนอราคาจะต้องยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๔๐ วัน นับแต่วันที่เสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามิได้

