

**ข้อกำหนดและขอบเขตการจ้าง (Term of Reference)**  
**โครงการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้จัดทำระบบ “รับเรื่องราวร้องทุกข์” ภายในเว็บไซต์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (www.moac.go.th) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เมื่อปี ๒๕๕๗ ในการรับเรื่องราวเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยการเชื่อม การปฏิบัติงานกับหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบออนไลน์ ในรูปแบบของการทำงานระบบสารสนเทศของการจัดการ เรื่องร้องเรียน (e-Petition) มาระยะหนึ่งแล้ว ประกอบกับในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีได้จัดทำระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ระบบกลางขึ้น และกำหนดให้ทุกกระทรวงและส่วนราชการ ต้องเชื่อมโยงระบบรับเรื่องราวเรียนที่หน่วยงานมีอยู่เข้ากับระบบกลาง เพื่อบูรณาการการปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ขับเคลื่อนแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศกับระบบฐานข้อมูลประชาชนกลาง (Linkage Center) โดยใช้ผ่านระบบ IKNO ซึ่งกำหนดไว้แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูล ประชาชนและการบริการภาครัฐระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีรูปแบบของข้อมูลและรายงานที่สอดคล้องสามารถรองรับระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระบบกลาง และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและ การบริการภาครัฐระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ดังกล่าว จึงจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพระบบ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้สามารถตอบสนองต่อสภาวะที่เปลี่ยนไป มีความทันสมัย และสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

**๒. วัตถุประสงค์**

๒.๑ เพื่อจัดทำระบบสารสนเทศการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของ กระทรวงเกษตร และสหกรณ์ และการแก้ไขปัญหาเรื่องราวเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่เหมาะสม และสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด


๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยสามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน ข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง) สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี และรองรับการเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลประชาชนของ (Linkage Center ของกรมการปกครอง)


๒.๓ เพื่อปรับปรุงระบบงานให้สามารถนำเสนอและเรียกใช้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ผ่านระบบ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ


**๓. ขอบเขตการดำเนินงาน**

๓.๑ ศึกษาวิเคราะห์การทำงานของระบบรับเรื่องราวเรียนที่ใช้ในปัจจุบันเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบใหม่

๓.๒ นำผลจากการศึกษาวิเคราะห์ในข้อ ๓.๑ มาออกแบบปรับปรุง พัฒนาการทำงานระบบรับ เรื่องร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในทุกระดับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

  
(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ

  
(นายทนก โลหะปิยะพรณ)  
กรรมการ

  
(นางสาวนรพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ

๓.๒.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียน มีรายละเอียดอย่างน้อย ต่อไปนี้

๓.๒.๑.๑ ระบบงานทั้งหมดต้องพัฒนาโปรแกรม ในลักษณะดังนี้

๓.๒.๑.๑.๑ ผู้เสนอราคาต้องพัฒนาระบบ Web-Based Application ที่รองรับระบบปฏิบัติการ Windows

๓.๒.๑.๑.๒ สามารถรองรับการเรียกใช้งานระบบผ่าน Web Browser ได้ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยโปรแกรมอื่น ได้แก่ Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome เป็นอย่างน้อย และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒.๑.๑.๓ หน้าหลักของระบบต้องประกอบด้วยเนื้อหาต่อไปนี้ได้

- ข่าวประชาสัมพันธ์
- ขั้นตอนการแจ้งและการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ถามตอบ (FAQ)
- ติดต่อเรา

๓.๒.๑.๑.๔ มีระบบจัดการข้อมูลข่าวสารหน้าหลักสำหรับผู้ดูแลระบบให้สามารถเพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูลหน้าหลักได้

๓.๒.๑.๒ การร้องเรียนสำหรับผู้ร้องเรียน ต้องมีรายละเอียดเป็นอย่างน้อย ดังนี้

๓.๒.๑.๒.๑ ปรับปรุงหน้าจอการบันทึกข้อมูลให้ประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนได้ทุกอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone)

๓.๒.๑.๒.๒ มีหน้าจอรับเรื่องร้องเรียนซึ่งต้องมีรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ประเด็นการร้องเรียน และข้อมูลอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

๓.๒.๑.๒.๓ ระบบจะต้องสร้างรหัสให้โดยอัตโนมัติเพื่อให้ผู้ร้องเรียนไว้ใช้ติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน โดยรูปแบบรหัสจะเป็นไปตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

๓.๒.๑.๒.๔ ระบบสามารถบันทึกและแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบเอกสารรูปภาพ บันทึกข้อความ วิดีโอ ผ่านทางระบบได้ทุกอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone) และข้อมูลทั้งหมดจะต้องถูกบันทึกลงฐานข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ และจะต้องมีข้อความแจ้งเตือนให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบด้วยในกรณีที่มีการ upload เพื่อแนบไฟล์ข้อมูล ยังไม่สมบูรณ์

๓.๒.๑.๒.๕ ระบบสามารถแสดงประวัติการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใต้อัตราข้อมูลผู้ร้องเรียนได้

๓.๒.๑.๒.๖ ระบบสามารถบริหารจัดการเงื่อนไขในการป้อน/ไม่ป้อนข้อมูล (Required Field) เกี่ยวกับการร้องเรียนได้ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

๓.๒.๑.๓ การส่งเรื่องร้องเรียนต่อให้แต่ละหน่วยงานรับผิดชอบ ต้องมีรายละเอียดเป็นอย่างน้อยดังนี้

๓.๒.๑.๓.๑ มีหน้าจอที่ให้ผู้พิจารณาสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องได้มากกว่า ๑ หน่วยงาน (ระบบต้องมีเมนูชื่อหน่วยงานให้ผู้ดูแลระบบเลือก และสามารถปรับเปลี่ยนหรือลดชื่อหน่วยงานได้)

๓.๒.๑.๓.๒ ให้มีข้อความแจ้งเตือนหรือเป็นสัญลักษณ์รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งปรากฏหน้าจอทันที เมื่อมีเรื่องร้องเรียนใหม่ผ่านเข้ามาสู่ระบบ

๓.๒.๑.๓.๓ ระบบสามารถแก้ไข เพิ่มหรือลบ และจัดกลุ่มประเภทของเรื่องร้องเรียน โดยสามารถเพิ่มข้อมูลในระดับย่อยได้ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

๓.๒.๑.๓.๔ ระบบสามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้อัตโนมัติ โดยกำหนดเป็นค่าเริ่มต้นให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่งเรื่องผ่านระบบ

(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ

(นายกนก โลหะปิยะพรรณ)  
กรรมการ

(นางสาวนรพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ

ให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดำเนินการ (ระบบต้องให้ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มหรือลดการกำหนดวันแล้วเสร็จในแต่ละประเภทได้)

๓.๒.๑.๓.๕ ระบบต้องสามารถกำหนดเงื่อนไขในการปกปิด หรือเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียนตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดได้ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและความเหมาะสมในแต่ละกรณี

๓.๒.๑.๓.๖ ระบบสามารถกำหนดหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเรื่องโดยสามารถเพิ่มรายละเอียดข้อมูลได้

๓.๒.๑.๓.๗ สามารถรองรับการแนบไฟล์ได้หลายรูปแบบของเอกสารแนบ (File Upload) เช่น word , pdf , excel , jpeg ได้เป็นอย่างดี

๓.๒.๑.๔ การรับเรื่องร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยต้องมีรายละเอียดเป็นอย่างดี ดังนี้

๓.๒.๑.๔.๑ มีหน้าจอให้ผู้ใช้งานจากทุกหน่วยงานเห็นสถานะของเรื่องร้องเรียนเฉพาะที่มีอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน

๓.๒.๑.๔.๒ สถานะของเรื่องร้องเรียนจะแสดงโดยอัตโนมัติ โดยนำวันที่ปัจจุบันเปรียบเทียบกับวันที่ผู้พิจารณากำหนดว่าจะแล้วเสร็จ พร้อมแสดงจำนวนวันที่เหลือ หรือวันที่เกิน

๓.๒.๑.๔.๓ มีการแสดงสถานะของเรื่องร้องเรียนเป็นสีที่แตกต่างกัน โดยระบบจะต้องเปลี่ยนแปลงสีให้อัตโนมัติตามสถานะของเรื่องร้องเรียน

- สีเขียว แสดงถึงเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว
- สีเหลือง แสดงถึงเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ
- สีส้ม แสดงถึงเรื่องร้องเรียนที่อีก ๗ วันจะครบกำหนด
- สีแดง แสดงถึงเรื่องร้องเรียนที่ไม่แล้วเสร็จและล่าช้ากว่ากำหนด

๓.๒.๑.๔.๔ ระบบต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน โดยแยกตามสถานะ ประเภทของเรื่องร้องเรียน ได้เป็นอย่างดี

๓.๒.๑.๔.๕ ระบบสามารถค้นหาตามเงื่อนไขต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดี ได้แก่ สถานที่เกิดเหตุ วัน-เวลาที่ร้องเรียน สถานะเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ เรื่องที่ร้องเรียน รหัสเรื่องที่ร้องเรียน หมายเลขบัตรประชาชนผู้ร้องเรียน ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ผู้ร้องเรียน โดยต้องค้นหาได้ตาม Keyword และแสดงรายละเอียดข้อมูลได้ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด รวมถึง ออกรายงานให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ค้นหาและสามารถพิมพ์ในรูปแบบ word หรือ pdf หรือ excel หรือ jpeg ได้ตามความเหมาะสม

๓.๒.๑.๕ ระบบรักษาความปลอดภัย ต้องมีรายละเอียดเป็นอย่างดี ดังนี้

๓.๒.๑.๕.๑ มีหน้าจอ Log-in ให้แจ้งชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านก่อนใช้งานระบบ

๓.๒.๑.๕.๒ มีระบบจัดการส่งรหัสผ่านทาง E-mail เพื่อส่งรหัสผ่านให้ผู้ใช้งาน กรณีผู้ใช้ลืมรหัสผ่าน

๓.๒.๑.๕.๓ มีการเข้ารหัสของข้อมูล ในระหว่างการรับ-ส่งข้อมูล (Data Encryption)

๓.๒.๑.๕.๔ มีกระบวนการจัดเก็บการเข้าใช้งานของผู้ใช้งาน (Log) โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ ชื่อผู้ใช้งาน วัน-เวลาที่เข้าใช้งาน การกระทำ (เพิ่ม แก้ไข ลบ) หน้าเพจที่เข้าใช้งาน IP Address ได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้ง สามารถพิมพ์ออกมาในรูปแบบเอกสารได้

๓.๒.๑.๕.๕ มีระบบการแจ้งเตือนอัตโนมัติ กรณีระบบไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบรับส่งเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้

(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ

(นายทนก โลหะปิยะพรรณ)  
กรรมการ

(นางสาวนรพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ

๓.๒.๑.๖ ระบบผู้ดูแลระบบ (Administrator) ต้องมีรายละเอียดเป็นอย่างน้อย ดังนี้

๓.๒.๑.๖.๑ สามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม แก้ไข ลบ) กลุ่มผู้ใช้งานและรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้ระบบตามที่กำหนดได้

๓.๒.๑.๖.๒ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มผู้ใช้งานได้อย่างน้อย คือ

(๑) ระดับหัวหน้าส่วนราชการ/ผู้บริหาร

(๒) ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(๓) ระดับผู้ดูแลระบบ

๓.๒.๑.๖.๓ สามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม แก้ไข ลบ) กลุ่มข้อมูลหลักและสามารถจัดกลุ่มข้อมูลย่อยให้สัมพันธ์กับกลุ่มข้อมูลหลัก ได้แก่ หัวข้อเรื่องร้องเรียน ประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ และข้อมูลอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ทั้งนี้ ให้มีการบันทึกข้อมูลในทุกครั้งด้วยว่าผู้ใช้รายใดเป็นผู้แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล

๓.๒.๒ ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน ต้องมีรายละเอียดเป็นอย่างน้อย ดังนี้

- สำหรับผู้ร้องเรียน

(๑) ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านระบบได้ทุกช่องทางผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนได้ทุกอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone) ได้เป็นอย่างน้อย โดยสามารถข้อมูลพื้นฐานที่ได้กรอกไว้ในหน้าร้องเรียนเพื่อใช้ติดตามเรื่อง หรือรหัสที่ได้รับในการติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน

(๒) มีหน้าจอหรือข้อความแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงวิธีการติดตามเรื่องร้องเรียน

(๓) ระบบต้องรองรับการแจ้งเตือนผ่านทาง Line หรือ E-mail ได้

(๔) มีหน้าจอรายงานการติดตามเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ร้องเรียน ต้องมีข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้ วันที่ร้องเรียน หัวข้อเรื่องร้องเรียน สถานะเรื่องร้องเรียน รายละเอียดการดำเนินงาน และวัน เดือน ปี ที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ (ระบบคำนวณให้โดยอัตโนมัติ)

(๕) มีหน้าจอประเมินความพึงพอใจหลังการให้บริการสำหรับผู้ร้องเรียนเพื่อเก็บสถิติและรายงานผลในระบบ

- สำหรับผู้ใช้งานระบบ

(๑) มีหน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ดูแลระบบ (Admin) ใช้ติดตามเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่มีเข้าสู่ระบบ

(๒) มีหน้าจอให้ผู้ใช้งานในแต่ละหน่วยงานใช้ติดตามเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองได้

(๓) สามารถค้นหาตามเงื่อนไขต่อไปนี้ได้เป็นอย่างน้อย ได้แก่ ตามภารกิจ ตามหน่วยงาน ตามสถานะของเรื่องร้องเรียน และแสดงรายละเอียดข้อมูลได้ ตามที่ผู้ใช้งานกำหนด

(๔) สามารถแจ้งเตือน (Warning) ให้ผู้ดูแลระบบหรือหน่วยงานทราบว่า มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาใหม่ หรือเรื่องใดล่าช้ากว่ากำหนด โดยการแจ้งเตือนสามารถบอกจำนวนเรื่องได้

(๕) ผู้ใช้ระบบในแต่ละหน่วยงานสามารถรายงานผลดำเนินการ ผลการแก้ไข ตลอดจนปัญหาอุปสรรค ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน (สามารถแนบไฟล์เอกสาร รูปภาพ บันทึกข้อความ วีดีโอ) ผ่านทางระบบได้ทุกอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone) ได้เป็นอย่างน้อย และข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกจัดเก็บลงฐานข้อมูลให้โดยอัตโนมัติ



(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ



(นายนกน โลหะปิยะพรณ)  
กรรมการ



(นางสาวนรพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ

(๖) ระบบสามารถแสดงผล/พิมพ์ สรุปสถิติ ตามสถานะเรื่องร้องเรียน แยกตามหน่วยงาน ตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน รายงานตามแต่ละข้อมูลปัญหา/ประเภทปัญหา รายงานอื่นๆ โดยสามารถสั่งพิมพ์รายงานได้ ในรูปแบบ word หรือ pdf หรือ excel หรือ jpeg ตามความเหมาะสม

๓.๒.๓ การนำเสนอและรายงานข้อมูล ต้องมีรายละเอียดเป็นอย่างน้อย ดังนี้

๓.๒.๓.๑ ผู้เสนอราคาจะต้องศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบการนำเสนอข้อมูลและรายงานให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้งานในแต่ละระดับ

๓.๒.๓.๒ สามารถแสดงผลได้ทางจอภาพ โดยก่อนการพิมพ์ต้องแสดงตัวอย่าง (preview) ก่อนพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ได้ในรูปแบบ word หรือ pdf หรือ excel หรือ jpeg ตามความเหมาะสม

๓.๒.๓.๓ ข้อมูลที่นำเสนอต้องแสดงได้หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ Table และ Graph ในลักษณะต่างๆ ผ่านทางระบบได้ทุกอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone)

๓.๒.๓.๔ จัดทำรูปแบบรายงานข้อมูล โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(๑) รายงานสรุปสถานะเรื่องร้องเรียน ทั้งในระดับภาพรวมของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ภาพรวมของหน่วยงาน โดยสรุปสถานะแยกตามแต่ละหัวข้อของเรื่องร้องเรียน ได้แก่ แยกตามหน่วยงาน ตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

(๒) รายงานผลการแก้ไขปัญหาของแต่ละประเภทปัญหา และช่องทางการร้องเรียน

(๓) รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่วงเวลา (รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือ ช่วงเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ)

(๔) รายงานแสดงรายละเอียดข้อมูลของผู้ร้องเรียน

(๕) รายงานแบบอื่นๆ ตามความต้องการของผู้ว่าจ้างอีกไม่น้อยกว่า ๕ รายงาน (ถ้ามี)

(๖) สามารถแสดงผลรายงานข้อมูลได้ทั้งในรูปแบบตารางข้อมูล กราฟ หรือแผนภูมิ ตามความเหมาะสมของข้อมูล

(๗) สามารถเลือกเงื่อนไขในการแสดงข้อมูลของรายงานได้ ตามความเหมาะสมของข้อมูล

๓.๒.๓.๕ ระบบสามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และรองรับการเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่นๆ ได้ (ถ้ามี)

๓.๒.๓.๖ ระบบสามารถบันทึกและแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบเอกสาร รูปภาพ บันทึก ข้อความ วิดีโอ ผ่านทางระบบได้ทุกอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone) และข้อมูลทั้งหมดจะต้องถูกบันทึกลงฐานข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ

๓.๒.๔ ระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลที่จำเป็นในชื่อข้อมูลโดยอัตโนมัติ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้งาน เช่น ชื่อ-นามสกุล ผู้ใช้งานระบบ วันที่ใช้งานระบบ เป็นต้น

๓.๒.๕ ระบบสามารถถ่ายโอนข้อมูล (Export) ให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานที่มีนามสกุล ต่อไปนี้ xls , csv , xml , txt ได้เป็นอย่างน้อย

๓.๒.๖ ผู้เสนอราคาจะต้องพัฒนาและติดตั้งระบบให้สามารถทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรือ Cloud ที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จัดหา

๓.๒.๗ ระบบสามารถรองรับการเชื่อมต่อหรือ ส่ง-รับ ข้อมูลระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้

๓.๒.๘ ระบบที่พัฒนาขึ้นในกรณีที่มีการตรวจพบข้อผิดพลาดด้านความปลอดภัย ผู้รับจ้างจะต้องสแกนช่องโหว่และรายงานผล เพื่อดำเนินการแก้ไขช่องโหว่ด้านความปลอดภัยนั้นๆ

๓.๒.๙ ผู้เสนอราคาจะต้องมีการจัดประชุมเพื่อนำเสนอระบบต้นแบบ (Prototype) และรับฟังความคิดเห็น ปัญหา ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ใช้งานและผู้บริหาร ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง เพื่อนำมาใช้ประกอบการพัฒนาปรับปรุงระบบฯ โดยค่าใช้จ่ายและอุปกรณ์ที่ต้องในการดำเนินงาน ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมด

(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ

(นายกนก โลหะปิยะพรรณ)  
กรรมการ

(นางสาวนรพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ

๓.๒.๑๐ ผู้เสนอราคาจะต้องดำเนินการถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลในระบบเดิมไปสู่ฐานข้อมูลในระบบใหม่ที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์

๓.๒.๑๑ มีการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินของระบบ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ซึ่งแผนสำรองฯ ดังกล่าวต้องแสดงถึงผลกระทบต่างๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้กับระบบ แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามลำดับเหตุการณ์ โดยเนื้อหาที่แสดงให้เห็น ต้องมีความครอบคลุม ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถดำเนินการได้จริง ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิในการปรับแผนตามความเหมาะสม

### ๓.๓ การฝึกอบรม

๓.๓.๑ ผู้เสนอราคาต้องเสนอแผนการฝึกอบรมและรายละเอียดในการฝึกอบรมในข้อ ๓.๒.๑-๓.๒.๒ ให้ผู้ว่าจ้างเห็นชอบก่อนจัดฝึกอบรมเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน โดยผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิในการปรับเปลี่ยนรายละเอียด เช่น อาจเพิ่มหรือปรับจำนวนผู้เข้าอบรม ให้เหมาะสมกับเนื้อหาและความจำเป็นของเนื้อหา เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาต้องบันทึกภาพการเรียนการสอนทุกหลักสูตรและส่งมอบให้ผู้ว่าจ้างในรูปแบบ CD/DVD พร้อมเอกสารการฝึกอบรม

๓.๓.๒ ผู้เสนอราคาจะต้องฝึกอบรมการใช้งานระบบให้เจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน ๒ หลักสูตร โดยผู้เสนอราคาจะต้องเตรียมอุปกรณ์สำหรับการฝึกอบรมและออกค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการดำเนินงาน ดังนี้

๓.๓.๒.๑ หลักสูตรผู้ดูแลระบบ จำนวน ๑ วัน จำนวนไม่น้อยกว่า ๕ คน รายละเอียดต้องมีหลักสูตรอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- การติดตั้งระบบ
- การ Backup และ recovery ระบบ
- การ configuration ระบบ
- การนำข้อมูลเข้า-ออก ระบบ
- การบริหารจัดการระบบ

๓.๓.๒.๒ หลักสูตรผู้ใช้งานระบบ จำนวน ๑ วัน จำนวนผู้อบรมรวมไม่น้อยกว่า ๖๐ คน

๓.๓.๒.๓ ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทั้งหมด ได้แก่ ค่าตอบแทนวิทยากร ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม เอกสารประกอบการฝึกอบรม ตลอดจนสถานที่ อุปกรณ์ และสื่อต่างๆ และต้องมีการประเมินผลการฝึกอบรม พร้อมรายงานสรุปผลการฝึกอบรม ทั้งนี้ จำนวนผู้เข้ารับการอบรมสามารถมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนที่ระบุในข้อ ๓.๒.๑-๓.๒.๒ ได้ในกรณีที่สำนักงานปลัดกระทรวงฯ ไม่สามารถหาบุคลากรเข้ารับการอบรมได้ตามจำนวน

### ๔. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา


๔.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย


๔.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๔.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๔.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๔.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

  
(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ

  
(นายกนก โลหะปิยะพรณ)  
กรรมการ

  
(นางสาวนรพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ

๔.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๔.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๔.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๔.๙ ไม่เป็นผู้รับเอกลิทธิหรือความคุ้มครอง ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกลิทธิและความคุ้มครองเช่นนั้น

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

๔.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๔.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๔.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

## ๕. ระยะเวลาดำเนินการ

๑๕๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

## ๖. การส่งผลงานและการชำระเงิน

กำหนดเวลาการส่งมอบงานและผลงานที่จะต้องส่งมอบให้เป็นไปตามงวด ดังนี้

**งวดที่ ๑** ภายใน ๙๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยจ่ายค่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๕ ของวงเงินการจ้างทั้งหมด เมื่อผู้เสนอราคาส่งมอบงานครบถ้วนสมบูรณ์ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับฯ ซึ่งผู้เสนอราคาต้องส่งมอบงานในรูปแบบของเอกสาร และบันทึกข้อมูลลงใน CD/DVD จำนวน ๓ ชุด ดังนี้

๑. ส่งมอบแผนการดำเนินงาน (Project Planning) โดยแสดงขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน พร้อมวันเริ่มต้นถึงวันสิ้นสุด และผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๒. รายงานผลการศึกษา วิเคราะห์การทำงานของระบบรับเรื่องร้องเรียนที่ใช้ในปัจจุบันเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบใหม่ ภายใน ๖๐ วัน

๓. ส่งมอบเอกสารผลการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบระบบรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

๓.๑ รายละเอียดข้อมูลหรือระบบย่อยที่มีในการทำงานระบบรับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ สถาปัตยกรรมการทำงานในภาพรวมของระบบ (System Architecture Design)

๓.๓ การออกแบบสถาปัตยกรรมแอปพลิเคชัน (Application Architecture Design)

๓.๔ การออกแบบฐานข้อมูล (Database Design)


๓.๕ การออกแบบส่วนติดต่อระหว่างผู้ใช้กับระบบ (Graphic User Interface)


๓.๖ การออกแบบส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ ได้แก่ Input และ Output (Input/output Design)


๓.๗ รูปแบบหน้าจอและรายงานของระบบรับเรื่องร้องเรียน

๔. รายงานการนำเสนอต้นแบบฯ ตามขอบเขตการดำเนินงาน ข้อ ๓.๒.๙ ภายใน ๙๐ วัน

**งวดที่ ๒** ภายใน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยจ่ายค่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๖๐ ของวงเงินการจ้างทั้งหมด เมื่อผู้เสนอราคาส่งมอบงานครบถ้วนสมบูรณ์ และได้รับความเห็นชอบจาก

  
(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ

  
(นายทนก โลหะปิยะพรหม)  
กรรมการ

  
(นางสาวนรพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการตรวจรับฯ ซึ่งผู้เสนอราคาต้องส่งมอบงานในรูปแบบของเอกสาร และบันทึกข้อมูลใน CD/DVD จำนวน ๓ ชุด ดังนี้

๑. ติดตั้งโปรแกรมระบบงานฯ ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจรับ
๒. ส่งมอบโปรแกรมระบบรับเรื่องร้องเรียน
๓. ส่งมอบแผนการทดสอบระบบฯ (Testing Plan)
๔. คู่มือการติดตั้ง และดูแลระบบงาน (Installation Manual)

งวดที่ ๓ ภายใน ๑๕๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยจ่ายค่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของวงเงินการจ้างทั้งหมด เมื่อผู้เสนอราคาส่งมอบงานครบถ้วนสมบูรณ์ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับฯ ซึ่งผู้เสนอราคาต้องส่งมอบงานในรูปแบบของเอกสาร และบันทึกข้อมูลใน CD/DVD จำนวน ๓ ชุด ดังนี้

๑. โปรแกรมระบบงานที่ถูกต้อง ครบถ้วนทั้งหมด พร้อม Source Code ของโปรแกรมระบบงานที่เสร็จสมบูรณ์
๒. รายงานผลการศึกษา วิเคราะห์ออกแบบระบบงาน โครงสร้างฐานข้อมูลที่จัดเก็บในระบบฯ ฉบับสมบูรณ์
๓. รายงานการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องใน (ข้อ ๓.๒.๑-๓.๒.๒)
๔. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งานในแต่ละระดับ แบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้
  - ๔.๑ ระดับผู้ดูแลระบบ จำนวน ๕ ชุด
  - ๔.๒ ระดับผู้ใช้งานระบบ จำนวน ๖๐ ชุด
๕. ส่งมอบเอกสารแสดงแผนการบำรุงรักษาโปรแกรมในช่วงระยะเวลารับประกัน
๖. ส่งมอบเอกสารแผนสำรองฉุกเฉินของระบบ

๗. เงื่อนไข ผู้เสนอราคาจะเสนอราคาจะต้องแนบรายการดังต่อไปนี้ ในวันยื่นข้อเสนอ

๗.๑ ข้อเสนอเกี่ยวกับการบริหารโครงการ (Project Management Plan) ที่เกี่ยวกับเนื้อหาโครงการทั้งในด้านระยะเวลา ความเข้าใจในขอบเขตงาน โดยข้อเสนอประกอบด้วย

- แผนการดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติงาน
- แนวทาง ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน และการกำกับดูแลโครงการ

๗.๒ ผู้เสนอราคาต้องยอมรับรายละเอียดเงื่อนไขในขอบเขตการจ้างทุกหัวข้อ ตามรูปแบบตารางต่อไป

อ้างถึงข้อ (๑)	ข้อกำหนด/อุปกรณ์ ที่ต้องการ (๒)	ข้อกำหนด/อุปกรณ์ ที่นำเสนอ (๓)	เอกสารอ้างอิง (๔)
๑. ....			
๒. ....			

**หมายเหตุ**


ช่องหมายเลข (๑) คือ ระบุหัวข้อให้ตรงกับ หัวข้อที่ระบุใน TOR


ช่องหมายเลข (๒) คือ ให้คัดลอกคุณลักษณะเฉพาะที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนดมารอกในช่องนี้

ช่องหมายเลข (๓) คือ ให้ระบุคุณลักษณะเฉพาะที่ ผู้เสนอราคาฯ เสนอ

ช่องหมายเลข (๔) คือ ระบุหมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิงของผู้เสนอราคาฯ

๘. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาราคา

  
(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ

  
(นายกนก โลหะปิยะพรณ)  
กรรมการ

  
(นางสาวนพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ



๘.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาจากราคารวมตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๘.๑.๑ ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๕๐

๘.๑.๒ คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๕๐

โดยสำนักงานจะพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิค พิจารณาให้คะแนนจากผลงานและแนวความคิดในการพัฒนาระบบ โดยให้ผู้เสนอราคาจะเสนอราคาจัดทำเอกสารนำเสนอ โดยมีค่าน้ำหนักดังรายละเอียดต่อไปนี้

(๑) ผลงานประเภทเดียวกันกับขอบเขตการจ้าง

(๒) แนวความคิดและวิธีการบริหารจัดการโครงการ

- แนวคิดหรือหลักการในการบริหารจัดการโครงการ

- หลักฐานการผ่านการประเมินมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนางานที่น่าเชื่อถือในระดับสากล

- หลักฐานการผ่านการประเมินมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากลที่น่าเชื่อถือ

(๓) แนวความคิดในการออกแบบและการเชื่อมโยง โดยแสดงเป็นแผนภาพ Diagram

- การเชื่อมโยง ที่แสดงเป็นแผนภาพ Diagram

(๔) เครื่องมือ ภาษาในการพัฒนาฐานข้อมูล ซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๕) บุคลากรผู้รับผิดชอบด้านต่างๆ โดยต้องเป็นเป็นเจ้าหน้าที่ของผู้เสนอราคา สามารถดำเนินการบำรุงรักษาระบบดังกล่าว โดยต้องแสดงหลักฐานอ้างอิงรายละเอียด และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ในวันยื่นเสนอราคา ดังนี้

- ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จำนวน ๑ คน

- นักวิเคราะห์ระบบ (System Analyst) จำนวน ๑ คน

- นักพัฒนาโปรแกรม (Programmer) จำนวน ๑ คน

- นักออกแบบศิลป์ด้านคอมพิวเตอร์ (Web Graphic Designer) จำนวน ๑ คน

- วิศวกรระบบและฐานข้อมูล จำนวน ๑ คน

- เจ้าหน้าที่ติดตั้งระบบสารสนเทศ/เจ้าหน้าที่ทดสอบระบบ (Implementer/Tester) จำนวน ๑ คน

โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนข้อเสนอด้านเทคนิคในการพิจารณารูปแบบของงาน ดังนี้

หลักเกณฑ์การให้คะแนน	น้ำหนักความสำคัญ (๕๐ คะแนน)
๑. ผลงานการออกแบบและพัฒนาระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์กับหน่วยงานภาครัฐ	๒๕
๒. ๓. แนวความคิดในการออกแบบและการเชื่อมโยง โดยแสดงเป็นแผนภาพ Diagram	๑๐
๓. แนวความคิดและวิธีการบริหารจัดการโครงการ	๕
๔. เครื่องมือ ภาษาในการพัฒนา ฐานข้อมูล ซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาระบบและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	๕
๕. บุคลากรและประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้อง	๕

เกณฑ์การตัดสินข้อเสนอด้านเทคนิค จะคัดเลือกจากผู้ได้รับคะแนนรวมแล้วไม่ต่ำกว่า ๔๐ คะแนน

๘.๒ หากผู้เสนอราคาจะเสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้อง คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาราคาของผู้เสนอราคารายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาด หรือผิดหลงเพียงเล็กน้อย หรือผิดแผกไปจากเงื่อนไขของเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าจะประโยชน์ต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เท่านั้น

(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ

(นายกนก โลหะปิยะพรรณ)  
กรรมการ

(นางสาวนรพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ

๘.๓ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้เสนอราคาจะเสนอราคาโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

๘.๓.๑ ไม่ปรากฏชื่อผู้เสนอราคาจะเสนอราคารายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๘.๓.๒ ไม่กรอกชื่อนิติบุคคล/บุคคลธรรมดา หรือลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ อย่างหนึ่งอย่างใดหรือทั้งหมดในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์


๘.๓.๓ เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้เสนอราคาจะเสนอราคารายอื่น


๘.๔ ในการตัดสินใจการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีสิทธิให้ผู้เสนอราคาจะเสนอราคาชี้แจงข้อเท็จจริง สภาพ ฐานะ หรือข้อเท็จจริงอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับผู้เสนอราคาจะเสนอราคาได้ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากหลักฐานดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง


๘.๕ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้าง ในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิก การประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดท้ายจะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่า การตัดสินใจของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นเด็ดขาด ผู้เสนอราคาจะเสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้เสนอราคาจะเสนอราคาเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้เสนอราคาจะเสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

๘.๖ ในกรณีที่ผู้เสนอราคาจะเสนอราคารายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามสัญญาได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะให้ ผู้เสนอราคาจะเสนอราคานั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่าผู้เสนอราคาจะเสนอราคาสามารถดำเนินงานตามประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้เสนอราคาจะเสนอราคารายนั้น

๘.๗ ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงภายหลังจากการพิจารณาข้อเสนอว่า ผู้เสนอราคาจะเสนอราคาที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกเป็นผู้เสนอราคาจะเสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคาจะเสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นผู้เสนอราคาจะเสนอราคา ที่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีอำนาจที่จะตัดรายชื่อผู้เสนอราคาจะเสนอราคาที่ได้รับคัดเลือกรายดังกล่าวออก และสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จะพิจารณาลงโทษผู้เสนอราคาจะเสนอราคารายนั้นเป็นผู้ทำงาน

  
(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ

  
(นายณก โลหะปิยะพรรณ)  
กรรมการ

  
(นางสาวนรพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ

## ๙. การรับประกันผลงาน

๙.๑ ผู้เสนอราคาจะต้องติดตาม ประเมินผลการใช้งาน เมื่อเริ่มใช้งานระบบฯ รวมทั้ง บำรุงรักษา และรับประกันระบบฯ ที่ส่งมอบแก่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตลอดจน จะต้องรับผิดชอบดูแล แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระบบฯ รวมทั้ง ปรับแต่งระบบฯ ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

๙.๒ ผู้เสนอราคาต้องรับประกันผลงานที่ส่งมอบแก่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นระยะเวลาอย่างน้อย ๑ ปี นับจากวันที่ส่งมอบงานงวดสุดท้าย กรณีเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้องทางระบบ ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและบำรุงรักษาระบบ เข้ามาดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชั่วโมง และให้แล้วเสร็จโดยเร็วที่สุดภายใน ๗๒ ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น หากผู้เสนอราคาดำเนินการได้ล่าช้ากว่าเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ผู้เสนอราคาจะต้องชำระค่าปรับให้แก่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของค่าจ้างตามสัญญาต่อวัน ไปจนถึงวันที่ผู้เสนอราคาแก้ไขระบบงานให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ

๙.๓ ในกรณีที่พบข้อผิดพลาดในการทำงานบางส่วนของระบบ ผู้เสนอราคาต้องตรวจสอบและประเมินปัญหาและแจ้งต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง เพื่อหาทางดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

๙.๔ ผู้เสนอราคาต้องจัดหาผู้รับผิดชอบระบบของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยระบุชื่อตำแหน่งและหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก ตลอดเวลา

## ๑๐. ค่าปรับ

๑๐.๑ ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้าง จะกำหนดในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของค่าจ้างตามสัญญาต่อวัน

๑๐.๒ ค่าปรับกรณีฝ่าฝืนไปจ้างช่วงโดยไม่ได้รับอนุญาต จะกำหนดในอัตราร้อยละ ๑๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

## ๑๑. ลิขสิทธิ์ของเจ้าของงาน

กรรมสิทธิ์ของเอกสาร ผลงานที่เกิดขึ้นทั้งหมด รวมถึง Source Code ที่เกิดขึ้น รวมทั้ง ที่ส่งมอบแล้ว และยังไม่ส่งมอบ ถือเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย การนำบางส่วนหรือทั้งหมดของชิ้นงาน มอบให้ผู้อื่นไปเผยแพร่หรือทำซ้ำไม่สามารถกระทำได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์แล้วเท่านั้น

## ๑๒. ข้อสงวนสิทธิ์

งบประมาณสำหรับใช้ในโครงการข้างต้น ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี ๒๕๖๒ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการจัดจ้างโดยไม่จัดจ้างก็ได้ หากไม่ได้รับอนุมัติเงินงบประมาณทั้งรายการและ/หรือบางส่วนหรือมีการเปลี่ยนแปลงอื่นใด

## ๑๓. วงเงินงบประมาณ

จำนวน ๑,๑๗๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน)

## ๑๔. สถานที่ดำเนินงาน

สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

\*\*\*\*\*



(นายวันปิยะ วาทิน)  
ประธานกรรมการ



(นายทนก โลหะปิยะพรณ)  
กรรมการ



(นางสาวนรพร คำภาแก้ว)  
กรรมการและเลขานุการ