

ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)
โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า ระยะที่ ๒ (Call Center)
การประปาส่วนภูมิภาค

๑. บทนำ

กกป.ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของการประปาส่วนภูมิภาค (กกป.) ตามกระบวนการทำงานใหม่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดให้มีระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ใช้เป็นศูนย์กลางของข้อมูล และศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อรองรับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร, การสอบถามข้อมูล, การรับแจ้งเหตุ พร้อมทั้งแจ้งผลกลับไปยังผู้ใช้บริการ อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับ กกป. ในการปรับตัวสู่ภาคเอกชนได้อย่างสมบูรณ์ และทำให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สนับสนุนการดำเนินธุรกิจ มุ่งสร้างความพอใจให้กับลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การลดต้นทุน และมีความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของลูกค้า อีกประการหนึ่ง ระบบสามารถช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในงานบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล/ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ จึงขยายฟังก์ชัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำมากยิ่งขึ้น

คำจำกัดความ

กกป.	หมายถึง	การประปาส่วนภูมิภาค
ผู้เสนอราคา	หมายถึง	นิติบุคคลหรือกลุ่มนิติบุคคล ที่มีสิทธิเข้าเสนอราคา
ผู้ว่าจ้าง	หมายถึง	การประปาส่วนภูมิภาค
ผู้รับจ้าง	หมายถึง	ผู้เสนอราคาซึ่งได้รับการพิจารณาคัดเลือกและได้ลงนามในสัญญา

๒. วัตถุประสงค์

ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้เกิดความคล่องตัว การเข้าถึงข้อมูลทำได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการยกระดับการให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบ รวมถึงเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารที่มีข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสามารถรับเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ ดิชม จากผู้รับบริการ และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบ Contact Center เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการนี้ ได้แก่

- ๒.๑ เพื่อนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในงานบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล/ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และแม่นยำ
- ๒.๒ เพื่อลดความล่าช้าในการให้บริการและลดงานบริการสอบถามข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent)



- ๒ -/๒.๓ เพื่อเพิ่ม...

	โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
		กรรมการ.....	กรรมการ

- ๒.๓ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการควบคุมการเผยแพร่ข้อมูลการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒.๔ สามารถวัดผลการให้บริการได้จากรายงานสถิติการใช้บริการ และสามารถนำผลการปฏิบัติงานไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไปในอนาคตได้
- ๒.๕ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรของ กปภ. ในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากลและสะดวกในการใช้งาน
- ๒.๗ เพิ่มความสามารถของระบบศูนย์บริการลูกค้า เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลายยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการเพิ่มความสะดวกต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบด้วย
- ๒.๘ ฝึกอบรมพนักงานของ กปภ. ให้มีความพร้อมปฏิบัติงานกับระบบงานใหม่

๓. รายละเอียดการเสนอราคา

ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องอ่านและศึกษารายละเอียดให้ครบถ้วนก่อนยื่นเสนอราคา และต้องทำความเข้าใจเอกสารทุกฉบับให้ชัดเจน ไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้ประสงค์จะเสนอราคาจะยกขึ้นมาเป็นข้ออ้าง โดยอาศัยเหตุผลจากการละเลย ไม่ทำความเข้าใจ ละเลยการปฏิบัติตามหรืออ้างความสำคัญผิดในความหมายของข้อความในประกาศประกวดราคามีได้

คุณสมบัติของผู้ประสงค์จะเสนอราคา

- ๓.๑ ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการขาย และ/ หรือการให้เช่า และ/ หรือให้เช่าชื่อ ให้บริการระบบ Call Center หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center
- ๓.๒ ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบ Call Center ในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือบริการพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ จนประสบผลสำเร็จมาแล้วให้หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชนที่น่าเชื่อถือได้ในประเทศไทย อย่างน้อย ๑ โครงการ ที่มีมูลค่าโครงการไม่ต่ำกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐.- (หนึ่งล้านบาทถ้วน) (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ภายในระยะเวลา ๕ ปี นับจากวันทำงานแล้วเสร็จ จนถึงวันยื่นเอกสารประกวดราคาจ้าง โดยแนบสำเนาสัญญา หรือหนังสือรับรองผลงาน หรือใบสั่งซื้อมาพร้อมด้วย และการประปาส่วนภูมิภาค ขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เสนอ
- ๓.๓ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานหรือห้ามติดต่อหรือห้ามเข้าเสนอรากับทางราชการ รัฐวิสาหกิจ และได้แจ้งเวียนชื่อไว้แล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- ๓.๔ ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอประสงค์จะยื่นข้อเสนอในลักษณะกลุ่มนิติบุคคล หรือในลักษณะกิจการร่วมค้า จะต้องมิใช่ยื่นข้อเสนอรวมเพียงรายเดียว โดยมีหนังสือข้อตกลงซึ่งลงนามร่วมกันที่แสดงรายละเอียดการแบ่งความรับผิดชอบของแต่ละนิติบุคคลหากได้เป็นผู้รับจ้างงานนี้ พร้อมแสดงสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้มีอำนาจควบคุมของแต่ละนิติบุคคลที่รับรองสำเนาถูกต้องด้วย



- ๓ -/๓.๕ ผู้เสนอ...

โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
	กรรมการ.....	กรรมการ

- ๓.๕ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้าเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการ อันเป็นการขัดขวาง การแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาครั้งนี้
- ๓.๖ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ได้รับเอกสิทธิ์ หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคา จะมีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๓.๗ ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เสนอ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจาก บริษัทผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในประเทศ โดยแนบหลักฐานการแต่งตั้งดังกล่าวมาในวันยื่นซองเอกสารการประกวดราคาด้วย
- ๓.๘ การประปาส่วนภูมิภาค สงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบภายหลัง ในกรณีที่ใช้น้ำหรือรับรองคุณสมบัติเฉพาะของ ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในแคตตาล็อก หากพบว่าไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่ระบุในหนังสือรับรอง องค์กรจะยกเลิกสัญญา และจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานต่อไป
- ๓.๙ หากปรากฏว่าภายหลังการเสนอราคา ผู้เสนอราคาเป็นผู้ขาดคุณสมบัติ หรือมีลักษณะต้องห้ามในการเป็นผู้ยื่นเสนอราคา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือเป็นผู้ทำงานตามความในหมวด ๒ ส่วนที่ ๘ การลงโทษผู้ทำงาน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม กปภ.คงไว้ซึ่งสิทธิ์ที่จะตัดสิทธิ์ผู้เสนอราคาออกจากกรเป็นผู้เสนอราคา หรือยกเลิกการลงนามในสัญญาที่ได้กระทำก่อนการสั่งการดังกล่าวข้างต้น และจะพิจารณาผู้เสนอราคาเป็นผู้ทำงานต่อไป
- ๓.๑๐ บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- ๓.๑๑ บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- ๓.๑๒ คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดได้
- ๓.๑๓ บุคลากร
- ๓.๑๓.๑ คณะบุคลากรของผู้ยื่นข้อเสนอและผู้ร่วมงาน (ถ้ามี) ที่เข้าร่วมในโครงการนี้จะต้องมีบุคลากรที่เป็นคนไทย ซึ่งมีคุณภาพ มีความรู้ ความชำนาญและมีประสบการณ์เป็นคณะทำงาน ประกอบด้วย
- ๓.๑๓.๑.๑ ผู้จัดการโครงการ ๑ คน จบการศึกษาไม่น้อยกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี และมีประสบการณ์ในการบริหารโครงการอย่างน้อย ๒ โครงการ โดยมีมูลค่าโครงการไม่น้อยกว่า ๒ ล้านบาท และติดตั้งแล้วเสร็จใช้งานมาแล้ว พร้อมแนบใบรับรองผลงานที่ออกโดยสถานที่ติดตั้งโครงการ ดังกล่าว เป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับโครงการนี้ ผู้จัดการโครงการจะต้องเป็นผู้ชี้แจงรายละเอียดและความคืบหน้าของโครงการให้กับคณะกรรมการตรวจและรับมอบงาน



โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
	กรรมการ.....	กรรมการ

- ๓.๑๓.๑.๒ นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ คน จบการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า ๕ ปี ในการวิเคราะห์ออกแบบระบบ Web Based Application และฐานข้อมูล Oracle โดยใช้สถาปัตยกรรม Web Service
- ๓.๑๓.๑.๓ นักพัฒนาโปรแกรมจำนวนไม่น้อยกว่า ๑ คน จบการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า ๕ ปี ในการพัฒนาระบบ Web Application และฐานข้อมูล Oracle โดยใช้สถาปัตยกรรม Web Service
- ๓.๑๓.๑.๔ เจ้าหน้าที่เทคนิคระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ คน จบการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการออกแบบระบบเครือข่ายไม่น้อยกว่า ๕ ปี
- ๓.๑๓.๒ ระบุรายละเอียดของบุคลากรแต่ละคนตามข้อ ๓.๑๑.๑ ดังต่อไปนี้
- ๓.๑๓.๒.๑ ประวัติการทำงาน (Resume)
- ๓.๑๓.๒.๒ ประวัติการศึกษา (Education Background) แสดงผลงานและประสบการณ์โดยละเอียด
- ๓.๑๓.๓ คณะบุคลากรของผู้ยื่นข้อเสนอและผู้ร่วมงาน (ถ้ามี) ที่เข้าร่วมโครงการนี้จะต้องเป็นผู้ที่มาปฏิบัติงานจริงและมีส่วนรับผิดชอบกับโครงการ หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบุคลากร จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ว่าจ้างก่อน

๔. ระยะเวลาจ้าง

ระยะเวลา ๒๔๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๕. ขอบเขตของงาน

เพื่อให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายใน กปภ. ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น กปภ. มีความประสงค์จัดซื้อ และจ้างเหมาติดตั้ง รายการฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์พร้อมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องและความสามารถอื่น ๆ ให้ระบบศูนย์บริการลูกค้า ของ กปภ. โดยผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบในการจัดหา ติดตั้ง พัฒนา ฝึกอบรม และบำรุงรักษา ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๕.๑ ศึกษาระบบงาน สำรวจ วิเคราะห์ และออกแบบระบบ ดังนี้

๕.๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติงาน (Implementation Plan) สำหรับการจัดหาและติดตั้ง โดยกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน แผนงานดังกล่าวต้องครอบคลุมถึงแผนการติดตั้ง ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ระบบงาน ด้วย

๕.๑.๒ การสำรวจ วิเคราะห์ และออกแบบระบบงานเพิ่มเติมจากระบบงานในปัจจุบัน

๕.๑.๒.๑ การออกแบบขั้นตอนกระบวนการเพิ่มเติมจากระบบงานในปัจจุบัน โดยแสดงกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกันหรือเชื่อมโยงกันให้แสดงความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ



- ๕- / ๕.๑.๒.๒ การออกแบบ...

โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
	กรรมการ.....	กรรมการ

- ๕.๑.๒.๒ การออกแบบรูปแบบหน้าจอ รูปแบบรายงาน พร้อมทั้งแสดงวิธีการทำงานของระบบในรูปแบบ Web Based Application หรือ Windows Application รวมทั้งความเชื่อมโยงของหน้าจอรายงานและฐานข้อมูล
- ๕.๒ การจัดหาและติดตั้งโปรแกรม
- ๕.๒.๑ จัดหาโปรแกรมระบบงานที่อยู่ในรูปแบบ Web Based Application หรือ Windows Application
- ๕.๒.๒ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ระบบงาน และนำมาติดตั้ง (Implement) ให้กับ กปภ. โดยต้องสามารถต่อเชื่อม และทำงานประสานสอดคล้องกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ กปภ. โดยจะต้องสามารถติดต่อรับส่งข้อมูลการทำงานของระบบได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๕.๒.๓ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบงานปัจจุบันของ กปภ. กับซอฟต์แวร์ระบบงานที่เพิ่มขึ้นมาใหม่ได้
- ๕.๒.๔ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบงานปัจจุบันของ กปภ. กับรายการอื่นๆ (Customization & Integration) ได้
- ๕.๒.๕ จัดทำคู่มือการใช้งาน (User manual) อย่างละเอียดทุกขั้นตอน (Step by step) สำหรับ กปภ.
- ๕.๒.๖ จัดทำคู่มือทางเทคนิคของระบบงาน (Technical manual) ประกอบด้วย
- ๕.๒.๖.๑ System Flow อธิบายภาพรวมของระบบ
- ๕.๒.๖.๒ เอกสารการออกแบบระบบ จะต้อง มี Data Flow Diagram, Business Process, Program Specification หรือ Use Case, Class Diagram, User stories, Requirement Matrix, Sequence Diagram, Component Diagram, Activity Diagram, Program Specification เป็นอย่างน้อย
- ๕.๒.๖.๓ Data Dictionary ของฐานข้อมูล
- ๕.๒.๖.๔ ER-Diagram
- ๕.๒.๗ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Operation Manual) ประกอบด้วย
- ๕.๒.๗.๑ การติดตั้งและการกำหนดค่าระบบ
- ๕.๒.๗.๒ การสำรองข้อมูล
- ๕.๒.๗.๓ แผนสำรองฉุกเฉิน ประกอบด้วย
- (๑) แผนสำรองและการกู้คืนระบบ
- (๒) แผนสำรองฉุกเฉิน
- ๕.๒.๘ จัดทำแผนปฏิบัติงานและวิธีการดำเนินงานโดยชัดเจน เป็นขั้นตอน ในการติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบที่เพิ่มเติมมา
- ๕.๒.๙ จัดทำแผนการทดสอบระบบ



	โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
		กรรมการ.....	กรรมการ

- ๕.๒.๑๐ จัดทำแผนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) และเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) ของ กปภ.
- ๕.๓ ติดตั้งระบบงานและใช้งานจริง พร้อมสอนการใช้งานให้กับผู้ใช้ระบบ
- ๕.๓.๑ ติดตั้งและกำหนดค่าระบบ
- ๕.๓.๒ คู่มือรับผิดชอบในการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบงานปัจจุบัน
- ๕.๓.๓ หากมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพิ่มเติม หรือที่แตกต่างไปจากเดิม จะต้องปรับปรุงคู่มือทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง
- ๕.๓.๔ สามารถแสดงคู่มือการใช้งานเว็บเซอร์วิสผ่านหน้าเว็บ เพื่อให้ระบบงานอื่นๆ สามารถดาวน์โหลดไปใช้งานได้
- ๕.๓.๕ สามารถแสดงคู่มือการใช้งานระบบผ่านหน้าเว็บ และผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดไปใช้งานตามสิทธิได้
- ๕.๓.๖ ทดสอบการใช้งานระบบในสภาพการทำงานจริง
- ๕.๓.๗ จัดฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมแก่พนักงาน กปภ.
- ๕.๓.๘ ทดสอบแผนสำรองฉุกเฉิน

๖. รายละเอียดคุณสมบัติเฉพาะ

- ๖.๑ คุณลักษณะเฉพาะอุปกรณ์ (Hardware) และโปรแกรมสำรองข้อมูล (Backup Software) ซึ่งผู้เข้าเสนอราคาเสนอขาย จะต้องเสนอตามคุณลักษณะ เฉพาะที่ กปภ. กำหนด ตามภาคผนวก ๑
- ๖.๒ คุณลักษณะเฉพาะของซอฟต์แวร์ระบบงาน ซึ่งผู้เข้าเสนอราคาเสนอขาย จะต้องเสนอตามคุณลักษณะ เฉพาะที่ กปภ. กำหนด ตามภาคผนวก ๒
- ๖.๓ การเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบงานปัจจุบันของ กปภ. กับรายการอื่นๆ (Customization & Integration) จะต้องสามารถทำงานได้ตามรายละเอียดใน ภาคผนวก ๓

๗. หน่วยงานที่จะติดตั้งระบบ

สำนักงานใหญ่การประสานส่วนภูมิภาค เลขที่ ๗๒ ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๘. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานและเอกสารทั้งหมดเป็นภาษาไทย ซึ่งสามารถใช้คำศัพท์เทคนิคเป็นภาษาอังกฤษได้ จำนวน ๓ ชุด พร้อม CD ROM จำนวน ๓ ชุด รวมทั้ง Source Code ในส่วนของงานพัฒนาเพิ่มเติม (Customization & Integration) และเอกสารคู่มือต่างๆ ที่ส่งมอบต้องอยู่ในรูปแบบที่ กปภ. สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อได้ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีการบรรยายสรุปให้กับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุทุกครั้ง ที่ส่งมอบงานในแต่ละงวดงาน

- ๘.๑ รายงานสรุปผลการศึกษาทั้งหมดในส่วนของการสำรวจ และวิเคราะห์ ตามข้อ ๕.๑ ระยะเวลา ๓๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา กับ กปภ.

๘.๑.๑ ส่งมอบ ตามข้อ ๕.๑.๑ ภายใน ๕ วัน

๘.๑.๒ ส่งมอบ ตามข้อ ๕.๑.๒ ภายใน ๓๐ วัน



- ๗ -/๘.๒ ส่งมอบ...

โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
	กรรมการ.....	กรรมการ

- ๘.๒ ส่งมอบและติดตั้งอุปกรณ์ (Hardware) และโปรแกรมสำรองข้อมูล (Backup Software) ตามภาคผนวก ๑ ระยะเวลา ๙๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา กับ กปภ.
- ๘.๓ รายงานการพัฒนาโปรแกรมตามข้อ ๕.๒ ระยะเวลา ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา กับ กปภ.
- ๘.๔ ติดตั้งระบบใช้งานจริงตามข้อ ๕.๓ ระยะเวลา ๒๔๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา กับ กปภ.

๙. การชำระเงินค่าจ้าง

การประสานส่วนภูมิภาคจะชำระเงินค่าจ้างให้กับผู้รับจ้าง โดยแบ่งเป็นงวด ๆ จำนวน ๓ งวด เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ดังนี้

งวดที่ ๑ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๘.๑ และ ๘.๒ จ่ายให้ ๒๐% ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญา

งวดที่ ๒ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๘.๓ จ่ายให้ ๔๐% ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญา

งวดที่ ๓ สำหรับงานที่ส่งมอบครบถ้วนทุกข้อ จ่ายให้ ๔๐% ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญา

การชำระเงินค่าจ้างแต่ละงวด กปภ. จะหักเงินที่จะชำระแต่ละครั้งไว้ในอัตราร้อยละ ๑๐ (๑๐%) เพื่อเป็นการประกันผลงานและจะจ่ายเงินให้ผู้รับจ้างภายใน ๔๕ วัน นับแต่ กปภ. ได้ชำระเงินงวดสุดท้ายให้กับผู้รับจ้าง

๑๐. การฝึกอบรม

ผู้รับจ้างจะต้องจัดฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมให้กับพนักงานของ กปภ. โดย กปภ. จัดสถานที่ฝึกอบรมให้ ณ สำนักงานใหญ่ กปภ. การฝึกอบรมนี้ให้รวมถึงเอกสาร อุปกรณ์การฝึกอบรม และอื่น ๆ ที่จำเป็นในการฝึกอบรม ทั้งนี้ไม่รวมค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (ค่าเบี้ยเลี้ยง, ค่าที่พัก, ค่าพาหนะและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ) ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมของผู้ว่าจ้าง ดังนี้

๑๐.๑ จัดหาอาหารว่าง เช้า - บ่าย ในระหว่างการฝึกอบรม

๑๐.๒ จัดหาวิทยากรผู้ดำเนินการอบรมอย่างน้อย ๑ คน และผู้ช่วยอย่างน้อย ๑ คน

๑๐.๓ จัดทำคู่มือเป็นภาษาไทย ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน ๑ เล่ม ต่อ ๑ คน และ ระยะเวลาการฝึกอบรมจะต้องไม่เกินระยะเวลาสิ้นสุดของงาน

๑๐.๔ ต้องส่งมอบวัสดุ สื่อการสอน และเอกสารด้านวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม จำนวน ๑ ชุด

๑๐.๕ การฝึกอบรมจะต้องมีรายละเอียดหลักสูตรและระยะเวลาอย่างน้อย ดังนี้

๑๐.๕.๑ ความรู้เพื่อการใช้งาน ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) และเทคนิคการให้บริการที่ประทับใจ (พร้อมเอกสาร) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ คน โดยใช้ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)

๑๐.๕.๒ ความรู้พื้นฐานการติดตั้ง และพัฒนาระบบเพิ่มเติม (พร้อมเอกสาร) จำนวนไม่น้อยกว่า ๕ คน โดยใช้ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)



- ๘ -/๑๐.๕.๓ ความรู้พื้นฐาน...

โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
	กรรมการ.....	กรรมการ

๑๐.๕.๓ ความรู้พื้นฐานการดูแล และบริหารระบบงาน (System Administration) (พร้อมเอกสาร) จำนวนไม่น้อยกว่า ๕ คน โดยใช้ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)

ทั้งนี้ ก่อนเริ่มการฝึกอบรม ผู้รับจ้าง ต้องเสนอรายละเอียด (Preview) ทั้งหมดของรายการเนื้อหา วิธีการฝึกอบรม ตลอดจนการประเมินผลของผู้เข้าอบรมให้ กปภ. พิจารณาโดย กปภ.อาจขอให้ผู้รับจ้าง ปรับรายละเอียดบางประการ อันจะช่วยให้การฝึกอบรมเกิดผลดียิ่งขึ้นแก่ผู้เข้าอบรม การประเมินผลและการฝึกอบรม จะต้องวางแผนร่วมกันระหว่างผู้รับจ้าง กับ กปภ. เพื่อให้การประเมินผลการฝึกอบรมได้ผลสูงสุด ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบดำเนินการ

๑๑. การทำสัญญา

- ๑๑.๑ การทำสัญญาจะเป็นไปตามแนวทางตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งอาจมีการแก้ไขเพิ่มเติมได้ตามที่การประปาส่วนภูมิภาค เห็นสมควร
- ๑๑.๒ ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้รับจ้างงานตามโครงการนี้แล้ว จะต้องวางหลักประกัน สัญญามูลค่าร้อยละห้า (๕%) ของมูลค่างานทั้งสัญญาตลอดระยะเวลาตามสัญญา โดยทำเป็น หนังสือค้ำประกันของสถาบันการเงินภายในประเทศตามแบบหนังสือค้ำประกันของ กปภ. และนำมามอบให้ กปภ. ณ วันทำสัญญา
- ๑๑.๓ รายละเอียดเงื่อนไขการจ้าง (TOR) และข้อเสนอของผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือก รวมทั้ง ข้อเสนอเพิ่มเติมในระหว่างการเจรจาต่อรอง ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาด้วย
- ๑๑.๔ หากผู้รับจ้างกระทำผิดสัญญาทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน กปภ. มีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญาหรือ ริบหลักประกันสัญญา หรือเรียกค่าปรับตามที่กำหนดไว้
- ๑๑.๕ กปภ. มีสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติม หรือลดเนื้องานตามรายละเอียดในสัญญาได้ทุก อย่างโดยไม่ต้องบอกเลิกสัญญา การเพิ่มหรือลดเนื้องาน คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะได้ตกลงเรื่อง ราคาใหม่โดยถือราคาทีระบุในสัญญาเป็นฐาน ถ้าต้องเพิ่มหรือลดเงิน หรือขยายเวลา หรือ ลดเวลา ก็ให้ตกลงกัน

๑๒. สิ่งที่ กปภ.จัดให้

กปภ. จะจัดห้องสำหรับการวางและติดตั้งเครื่อง Server และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานใหญ่ รวมทั้งจัดหาสถานที่ทำงานในสำนักงานใหญ่ กปภ. เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

๑๓. อัตราค่าปรับ

กรณีผู้รับจ้างส่งมอบงานล่าช้ากว่าวันที่กำหนดให้ส่งมอบงานตามข้อ ๗ การส่งมอบงานในแต่ละงวดของงานนั้น ๆ ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๘ การชำระเงินค่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ กปภ. ในแต่ละงวดของงานนั้น ๆ ที่ส่งมอบล่าช้าในอัตราร้อยละ ๐.๒ ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญาในแต่ละงวดของงานนั้น ๆ นับแต่วันที่ล่วงเลย กำหนดเวลาส่งมอบในแต่ละงวดของงานนั้น ๆ จนถึงวันที่ผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานงวดของงานนั้น ๆ ให้แก่ กปภ. แล้ว



หรือจนถึงวันบอกเลิกสัญญาแล้วแต่กรณี

- ๙ -/๑๔. การประกัน...

โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
	กรรมการ.....	กรรมการ

๑๔. การประกันผลงาน

๑๔.๑ ผู้รับจ้างจะต้องรับประกันผลงานหลังจากส่งมอบงานแล้วเสร็จสมบูรณ์เป็นเวลา ๑ ปี และในระหว่างค้ำประกันผลงานจะต้องจัดให้มีผู้มีความรู้ ความชำนาญการด้านระบบงานที่ส่งมอบ และอยู่ในทีมงานพัฒนาระบบงานใหม่ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบใหม่ใช้งานไม่ติดขัดหรือเกิดปัญหาตามมา

๑๔.๒ กรณีพบปัญหาหรือข้อผิดพลาดหลังจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุแล้ว ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าว ภายใน ๓ วันทำการ หลังจากที่ได้รับทราบข้อผิดพลาดเป็นลายลักษณ์อักษร จากการประปาส่วนภูมิภาค

หากผู้รับจ้าง ไม่สามารถดำเนินการตามเงื่อนไขข้างต้น ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้การประปาส่วนภูมิภาค คิดอัตราค่าปรับตามเวลา ในส่วนที่เกินกำหนดเป็นรายวัน (เศษของวันคิดเป็น ๑ วัน) ในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญา

๑๕. ธรรมเนียมในผลการวิเคราะห์และศึกษา

ข้อมูลรายงานเอกสาร ผลการวิเคราะห์ และศึกษาทั้งหมดที่ใช้ในการจัดโครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า ซึ่งผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและจัดทำตามสัญญานี้ จะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของ กปภ. และผู้รับจ้างจะไม่มอบข้อมูล รายงาน เอกสาร ผลการวิเคราะห์และศึกษาตามสัญญานี้แก่ผู้หนึ่งผู้ใด หากไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก กปภ.

๑๖. วงเงินงบประมาณ

ใช้งบลงทุนประจำปี ๒๕๕๖ จำนวนเงิน ๒,๑๔๐,๐๐๐ บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

ในการเสนอราคาผู้ประสงค์เสนอราคาต้องเสนอลดราคาขั้นต่ำ (Minimum Bid) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๔,๐๐๐ บาท จากระยะเริ่มต้นในการประมูลและการเสนอราคาลดครั้งถัด ๆ ไป ต้องเสนอลดราคาลดครั้งละไม่น้อยกว่า ๔,๐๐๐ บาท จากระยะสุดท้ายที่เสนอแล้ว

การประปาส่วนภูมิภาค



โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
	กรรมการ.....	กรรมการ

ภาคผนวก



	โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
		กรรมการ.....	กรรมการ

ภาคผนวก ๑
รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอุปกรณ์ (Hardware)
และโปรแกรมสำรองข้อมูล (Backup Software)

ผู้เสนอราคาจะต้องเสนออุปกรณ์ตามรายการในข้อกำหนด และจะต้องเป็นอุปกรณ์ ที่สร้างด้วยวัสดุที่มีคุณภาพ เป็นของใหม่ ไม่ผ่านการใช้งานมาก่อน ไม่มีรอยชำรุดหรือตำหนิ และมีคุณสมบัติเทียบเท่าหรือดีกว่าดังนี้

๑. แผงวงจรหน่วยความจำหลัก (RAM) สำหรับปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) จะต้องมีความสมบัตเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้

- ๑.๑ แผงวงจรหน่วยความจำหลัก (RAM) ประเภท ECC DDR ๓ ขนาด ๔ GB จำนวน ๖ ชุด
- ๑.๒ สามารถใช้งานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายยี่ห้อ HP รุ่น DL๓๘๐ G๖ ได้

๒. หน่วยจัดเก็บข้อมูล (Harddisk) สำหรับปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) จะต้องมีความสมบัตเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้

- ๒.๑. หน่วยจัดเก็บข้อมูล (Harddisk) ชนิด SAS มีความเร็วในการหมุน ๑๐,๐๐๐ รอบต่อนาที ขนาด ๓๐๐ GB จำนวน ๖ ชุด
- ๒.๒. สามารถใช้งานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายยี่ห้อ HP รุ่น DL๓๘๐ G๖ ได้

๓. โปรแกรมสำรองข้อมูล (Backup Software) จะต้องมีความสมบัตเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้

- ๓.๑. โปรแกรมสำรองข้อมูล (Backup Software) Symantec Netbackup Agent สำหรับ Microsoft Windows Server ติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) จำนวน ๑ ชุด
- ๓.๒. โปรแกรมสำรองข้อมูล (Backup Software) Symantec Netbackup Agent สำหรับ Linux ติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) จำนวน ๑ ชุด
- ๓.๓. สามารถสำรองข้อมูลในฐานข้อมูลและไฟล์เสียงที่บันทึกไว้ของระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ไปยังระบบสำรองข้อมูลกลางของ กปภ. (Symantec Netbackup version ๗.๕) ได้



- ๑๒ -/ภาคผนวก ๒...

	โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
		กรรมการ.....	กรรมการ

ภาคผนวก ๒

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะซอฟต์แวร์ระบบงาน

๑. ระบบการติดต่อสื่อสารผ่านทาง E-mail (E-mail Management) ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- ๑.๑ ระบบสามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้ระบบอย่างน้อย ดังนี้
 - ๑.๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) จำนวน ๑ ท่าน
 - ๑.๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) จำนวน ๔ ท่าน
- ๑.๒ สาขาหรือหน่วยงานภายในของ กปภ. สามารถติดต่อประสานงาน, ตอบกลับเรื่องรับแจ้งปัญหา หรือขอข้อมูลต่างๆ ผ่านทาง E-mail ที่เป็น E-mail กลางของศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ได้ เช่น call๑๖๖๒@pwa.co.th เป็นต้น
- ๑.๓ ระบบสามารถเชื่อมต่อกับ Mail Server ที่ กปภ. ใช้งานอยู่ได้ โดยรองรับวิธีการเชื่อมต่อ เช่น POP๓, IMAP๔, SMTP ได้
- ๑.๔ เมื่อมีผู้ติดต่อส่ง E-mail ใหม่เข้ามา ระบบสามารถกระจาย E-mail ที่เข้ามาให้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ผู้ที่รับชอบตามเรื่องติดต่อเข้ามาได้โดยอัตโนมัติ โดยให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) แต่ละคนภายในกลุ่มเดียวกันมีโอกาสได้รับ E-mail ในจำนวนครั้ง โดยเฉลี่ยเท่าๆ กัน
- ๑.๕ ระบบสามารถตีความเนื้อหาในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Content Analysis) โดยสามารถแยกแยะได้จาก Subject และข้อความของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ หรือเลือกดูจาก E-mail Address ของผู้ส่ง, ผู้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และทำการส่งไปยังผู้รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม หรือส่งตอบกลับข้อความในลักษณะ Auto E-mail Response โดยอัตโนมัติตามที่มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า
- ๑.๖ ระบบสามารถทำการเตือนทุกครั้งที่มี E-mail เข้ามาใหม่และแสดง E-mail ที่ยังไม่ได้เปิดอ่านได้บนหน้าจอเดียวกับการแสดง Queue ของ Phone Call
- ๑.๗ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) สามารถสร้าง Message Template ในการตอบกลับไว้ล่วงหน้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) สามารถดึง Template นั้นมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องทำการพิมพ์ใหม่ รวมทั้งสามารถ Attach file ที่เกี่ยวข้องกับ Template นั้นมาให้โดยอัตโนมัติ



- ๑๓ -/๑.๘ สามารถ...

	โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
		กรรมการ.....	กรรมการ

- ๑.๘ สามารถกำหนดเวลาได้ว่า E-mail ที่เข้ามา จะต้องตอบกลับภายในเวลาเท่าใด และเวลาที่กำหนดนี้จะต้องไปแสดงใน E-mail นั้นบนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ได้ทราบว่าเหลือเวลาที่จะต้องตอบ E-mail กลับเท่าใด
- ๑.๙ กรณีที่ระบบได้ส่ง E-mail ให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ผู้รับผิดชอบแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ยังไม่ได้เปิด E-mail นั้น ตามระยะเวลาที่กำหนด (ระยะเวลาสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบสามารถกำหนดให้ Alert ไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) ทำการดึง E-mail นั้นกลับมาและส่งให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ผู้รับผิดชอบท่านอื่นได้
- ๑.๑๐ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) สามารถทำการ Transfer E-mail และ Forward E-mail ให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ท่านอื่นในระบบได้
- ๑.๑๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) สามารถส่ง E-mail ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) เพื่อตรวจทานหรืออนุมัติ (Approve) ก่อนส่ง E-mail ออกไปยังผู้รับ E-mail
- ๑.๑๒ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) สามารถทำการ Re-assign E-mail ที่ได้ทำการ Assign ไปแล้ว ให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ท่านอื่นแทนได้
- ๑.๑๓ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ท่านอื่น สามารถแสดงความคิดเห็น (Comment) ที่เกี่ยวข้องกับ E-mail นั้นๆ แบนมากับ E-mail ให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ที่รับผิดชอบได้ โดยเนื้อหาของส่วนแสดงความคิดเห็น (Comment) จะต้องไม่ส่งออกไปหาผู้รับ E-mail
- ๑.๑๔ ระบบสามารถแสดงสถานะของ E-mail ของผู้ที่ติดต่อเข้ามาได้ว่า อยู่ในสถานะใด เช่น New, Working, Closed, Wait for Approval
- ๑.๑๕ สามารถตั้งค่ามาตรฐานการให้บริการ โดยการกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับได้ เช่น ตอบกลับภายใน ๑๐ ชม. ซึ่งจะเริ่มนับตั้งแต่ที่ผู้ติดต่อส่ง E-mail เข้ามาในระบบ E-mail Management จนกระทั่ง Close E-mail
- ๑.๑๖ ระบบสามารถกำหนด E-mail Address ที่จะ Block ไว้ ไม่ให้ระบบจัดส่งมายังเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) อีกได้



	โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
		กรรมการ.....	กรรมการ

- ๑.๑๗ ระบบสามารถ Convert E-mail ที่ต้องการ ไปเป็นเรื่องรับแจ้งปัญหา (Ticket) ใหม่ ในระบบบันทึกเรื่องรับแจ้งปัญหาที่ กปภ. ใช้งานอยู่ได้ โดยจะนำเนื้อหาของ E-mail ไปสร้างเป็นเนื้อหาของเรื่องรับแจ้งปัญหาให้โดยอัตโนมัติ
- ๑.๑๘ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) สามารถดูประวัติการทำงานของ E-mail ทั้งหมดของศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ได้ เช่น เวลาที่ E-mail เข้ามาในระบบ, ใครเป็นผู้รับผิดชอบ, ถูกโอนต่อโดยใคร, รับเรื่องโดยใคร, ตอบกลับอย่างไร
- ๑.๑๙ มีส่วน Real Time Monitoring บนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) ที่สามารถดูได้ว่ามีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ท่านใดบ้างที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการให้บริการผู้ที่ติดต่อเข้ามาทาง E-mail และสามารถ Monitor ได้ว่ามีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ท่านใดบ้างอยู่ระหว่างเปิดทำงาน E-mail รวมทั้งสามารถดูสถิติ การทำงานและประวัติการทำงานเกี่ยวกับ E-mail ของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ได้
- ๑.๒๐ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) สามารถดูสถิติการติดต่อเข้ามาทาง E-mail ของศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ทั้งหมด หรือของกลุ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ได้แบบ Real Time และแบบ Historical Report
- ๑.๒๑ เมื่อสาขาหรือหน่วยงานภายในของ กปภ. ส่ง E-mail ตอบกลับมา (Reply E-mail) เพื่อแจ้งสถานะและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชน ระบบจะต้องสามารถวิเคราะห์เนื้อหาของ E-mail (Content Analysis) เพื่อตรวจหาเรื่องรับแจ้งปัญหาเดิม และสามารถนำข้อความจาก E-mail ไปบันทึกต่อ ยังเรื่องรับแจ้งปัญหาเดิมได้อย่างถูกต้อง



	โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
		กรรมการ.....	กรรมการ

ภาคผนวก ๓

การเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบงานปัจจุบันของ กปภ. และรายการอื่นๆ (Customization & Integration)

๑. ปรับปรุงระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบฐานข้อมูล ผู้ใช้น้ำทั่วประเทศของ กปภ. ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- ๑.๑ ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) จะต้องเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลผู้ใช้น้ำทั่วประเทศผ่าน Web Services โดยทาง กปภ. จะพัฒนา Web Services สำหรับการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลผู้ใช้น้ำทั่วประเทศ
- ๑.๒ มีหน้าจอสำหรับค้นหาข้อมูลผู้ใช้น้ำตาม เลขที่ผู้ใช้น้ำ, เลขประจำตัวประชาชน, ชื่อ-สกุล
- ๑.๓ มีหน้าจอสำหรับแสดงรายละเอียดของผู้ใช้น้ำ, ข้อมูลมาตรวัดน้ำ, ข้อมูลหนี้, ข้อมูลการใช้น้ำ
- ๑.๔ มีหน้าจอสำหรับแสดงข้อมูลรายละเอียดผู้ใช้น้ำ เช่น เลขที่ผู้ใช้น้ำ, เลขประจำตัวประชาชน, ชื่อ-สกุล, ที่อยู่, รหัสไปรษณีย์, รหัสสาขา, สถานะ ได้
- ๑.๕ มีหน้าจอสำหรับแสดงข้อมูลรายละเอียดผู้ใช้น้ำ เช่น สถานที่ใกล้เคียง, ประเภทผู้ใช้น้ำ, ต้นสังกัด, สิทธิส่วนลด, การหักผ่านบัญชีธนาคาร ได้
- ๑.๖ มีหน้าจอสำหรับแสดงข้อมูลรายละเอียดมาตรวัดน้ำ เช่น หมายเลขมาตร, ขนาดมาตร, อ่านมาตรครั้งสุดท้าย, เส้นทางการอ่านมาตร ได้
- ๑.๗ มีหน้าจอสำหรับแสดงข้อมูลรายละเอียดข้อมูลหนี้ โดยแสดงยอดหนี้รวม และแสดงรายละเอียดหนี้ เช่น วันที่, ค่าน้ำ, ส่วนลด, ค่าบริการ, ภาษี, ยอดรวม ได้
- ๑.๘ มีหน้าจอสำหรับแสดงข้อมูลรายละเอียดข้อมูลการใช้น้ำ เช่น วันสุดท้ายที่อ่าน, เลขมาตรครั้งสุดท้าย, หน่วยงานย้อนหลัง (แสดงข้อมูลย้อนหลัง ๑๒ เดือน) ได้

๒ ปรับปรุงระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ให้สามารถเรียกข้อมูลสถิติของระบบ ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) จากระบบงานอื่นๆ ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- ๒.๑ พัฒนา Web Services ตามมาตรฐาน SOAP หรือ REST สำหรับให้ระบบงานอื่นๆ สามารถเรียกดูข้อมูลสถิติของระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ได้
- ๒.๒ Web Services ที่พัฒนา จะต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - ๒.๒.๑ ชื่อเรื่องเรียน
 - สรุปจำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำ แยกตามหัวข้อร้องเรียน (จำนวน)
 - สรุปจำนวนข้อเรียนต่อหน่วยงาน เรียงตามหน่วยงาน ต่ำสุด/สูงสุด (จำนวน)



โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
	กรรมการ.....	กรรมการ

- ๒.๒.๒ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
- จำนวนสายโทรศัพท์ที่โทรออก
 - จำนวนสายโทรศัพท์ที่โทรเข้า
 - จำนวนสายโทรศัพท์ที่ถูกค้ายกเลิก/วางสาย ระหว่างรอคิว
 - ระยะเวลารอสายโดยเฉลี่ย
 - ระยะเวลาสนทนาโดยเฉลี่ย
- ๒.๓ ค่าสถิติของ Web Services ที่พัฒนา จะต้องมียุทธศาสตร์มุมมอง ดังต่อไปนี้
- ๒.๓.๑ ช่วงเวลา
- ปีงบประมาณ
 - ไตรมาส
 - เดือน
 - อาทิตย์
 - วัน
- ๒.๓.๒ พื้นที่รับผิดชอบ
- กปภ. ๒๓๑ สาขาทั่วประเทศ
 - ภาค
 - เขต
 - จังหวัด

๓ ปรับปรุงระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ GIS (Geographic Information System) ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ปรับปรุงระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ให้สามารถระบุข้อมูลตำแหน่งท่อแตกแล้ว แล้วนำข้อมูลท่อแตกแล้วส่ง E-mail ไปยัง กปภ. สาขา เพื่อดำเนินการแก้ไข โดยจะต้องสามารถบันทึกรายละเอียดข้อมูลตำแหน่ง ได้ดังนี้ จังหวัด, อำเภอ, ตำบล, ถนน, ซอย, กปภ. สาขา ที่รับผิดชอบ
- ๓.๒ ปรับปรุงระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ให้แสดงข้อมูลข่าวสารจากระบบ GIS โดยแสดงข่าวสารแบ่งตาม กปภ. เขต และ กปภ. สาขา โดยเชื่อมต่อกับระบบ GIS ผ่าน Web Services
- ๓.๓ ปรับปรุงระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ให้สามารถตรวจสอบข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำจากระบบ GIS โดยส่งข้อมูล เลขที่ผู้ใช้น้ำ, ที่อยู่ ไปยังระบบ GIS และแสดงข้อความรายละเอียดการหยุดจ่ายน้ำที่ได้รับจากระบบ GIS เชื่อมต่อกับระบบ GIS ผ่าน Web Services



- ๑๗ -/๔. พัฒนา...

	โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
		กรรมการ.....	กรรมการ

๔ พัฒนาและปรับปรุงรายงานของระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ให้สามารถแสดงรายงาน แยกเป็นรายวัน รายเดือน รายไตรมาส รายปี และระบุช่วงเวลา ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- ๔.๑ พัฒนารายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน PWA Call Center ๑๖๖๒ รวมแสดงข้อมูล ดังนี้
 - ๔.๑.๑ สรุปข้อมูลช่วงเวลาที่ถูกคำและประชาชนนิยมใช้บริการ PWA Call Center ๑๖๖๒
 - ๔.๑.๒ สรุปข้อมูลในระบบ Call Center ลูกค้าและประชาชนโทรศัพท์เข้า PWA Call Center ๑๖๖๒
 - ๔.๑.๓ สรุปรายงานรับเรื่องร้องเรียนประจำวัน
 - ๔.๑.๔ สรุปรายงานรับเรื่องร้องเรียน โดยแยกเป็นเรื่องด้านต่างๆ แบ่งตาม กปภ. เขต และ กปภ.สาขา
 - ๔.๑.๕ สรุปข้อมูลความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ในการตอบสนองข้อร้องเรียนและข้อมูลข่าวสาร
 - ๔.๑.๖ สรุปข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการ PWA Call Center ๑๖๖๒
 - ๔.๑.๗ สรุปรายงานการให้บริการของ PWA Call Center ๑๖๖๒
 - ๔.๑.๘ สรุปรายงานการติดต่อกลับ และแยกประเภทผลการติดต่อกลับ ดังนี้ มีข้อร้องเรียน, สอบถามข้อมูลทั่วไป, ไม่สามารถติดต่อกลับลูกค้าได้
- ๔.๒ พัฒนารายงานสรุปเรื่องร้องเรียนประจำวัน โดยแยกตามพื้นที่ที่แจ้ง เช่น แยกตามตำบล
- ๔.๓ พัฒนารายงานรายละเอียดสถานะ การทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) และเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) โดยแสดงรายละเอียดได้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) และเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมระบบ (Supervisor) แต่ละคนมีการเปลี่ยนสถานะ เช่น Busy , Break และ Restroom กี่ครั้ง และแต่ละครั้งใช้ระยะเวลาเท่าใด
- ๔.๔ ปรับปรุงรายงานสรุปข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) ให้สามารถตรวจสอบได้ว่า ลูกค้าประเมินความพึงพอใจให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) คนใด และเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent) แต่ละคนมีการโอนสายเข้าไปยังระบบประเมินความพึงพอใจเท่าใด

๕ ปรับปรุงระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ให้สามารถกระจายเรื่องรับแจ้งปัญหา ไปยังสาขาหรือหน่วยงานภายในของ กปภ. ผ่านช่องทาง E-mail ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- สามารถนำข้อมูลรายละเอียดของเรื่องรับแจ้งปัญหาไปสร้างเป็น E-mail Content และสามารถระบุสาขาหรือหน่วยงานภายในของ กปภ. ที่ต้องการส่งไปได้



๖ ปรับปรุงระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ให้แสดงผลข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- ปรับปรุงหน้าจอการแสดงผลข้อมูลข่าวสาร ให้สามารถแสดงข้อมูลข่าวสารได้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ข่าวในหน้าจอเดียว และสามารถแนบไฟล์ในข่าวนั้นๆ ได้

โครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center)	ประธาน.....	
	กรรมการ.....	กรรมการ