



ประกาศกรมควบคุมโรค
เรื่อง สอบราคาจ้างเหมาพัฒนาระบบร้องเรียนยาสูบ

กรมควบคุมโรค โดยสำนักควบคุมการบริโภคยาสูบ มีความประสงค์จะสอบราคาจ้างเหมาพัฒนาระบบร้องเรียนยาสูบ

ผู้มีสิทธิเสนอราคาจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. เป็นผู้มิอาชีพรับจ้างงานที่สอบราคาจ้างดังกล่าว
๒. ไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว
๓. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
๔. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้าเสนอราคาให้แก่กรมควบคุมโรค ณ วันประกาศเผยแพร่การสอบราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการสอบราคาซื้อ/จ้างครั้งนี้

กำหนดยื่นซองสอบราคา ให้ยื่นโดยตรงต่องานพัสดุและยานพาหนะ สำนักโรคไม่ติดต่อ ซอยสถาบันบำราศนราดูร ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่วันที่ ๒๖ มกราคม - ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ ปิดการรับซองสอบราคา วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ ในวันและเวลาราชการ และกำหนดเปิดซองใบเสนอราคาในวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุมสำนักโรคไม่ติดต่อ ชั้น ๒ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ผู้สนใจติดต่อขอรับเอกสารสอบราคาได้ที่ งานพัสดุและยานพาหนะ สำนักโรคไม่ติดต่อ ซอยสถาบันบำราศนราดูร ชั้น ๒ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ระหว่างวันที่ ๒๖ มกราคม - ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๓๙๗๖-๗ โทรสาร ๐ ๒๕๕๑ ๐๓๖๓ ในวันและเวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๔

(นายแพทย์ชูฤทธิ เค็งโครรณ์)
ผู้อำนวยการสำนักควบคุมการบริโภคยาสูบ

**รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะการจ้างพัฒนาระบบร้องเรียนยาสูบ
ภายใต้โครงการพัฒนาและดำเนินการระบบเฝ้าระวังเพื่อควบคุมยาสูบระดับชาติ ปี ๒๕๕๔**

คุณลักษณะทั่วไปของระบบงานร้องเรียนยาสูบ ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังนี้

ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถบริหารจัดการ การบริการรับเรื่องร้องเรียนยาสูบ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อจัดเก็บข้อมูลอย่างมีระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ติดตาม กำกับ และประเมินผลการดำเนินงาน ควบคุมยาสูบได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดของระบบอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๑. ระบบจะต้องไม่ติดตั้ง Software code ในเครื่องการใช้งานของ Client
๒. สามารถรองรับการทำงานร่วมกับระบบปฏิบัติการที่โครงการจัดซื้อได้เป็นอย่างดี
๓. มีความสามารถรองรับการทำงานได้กับระบบการจัดการฐานข้อมูล Oracle หรือ Microsoft SQL Server หรือ DB2 หรือ Informix หรือ Sybase หรือ My SQL
๔. มีความสามารถรองรับการทำงานได้กับระบบ Web Server แบบ Microsoft IIS หรือ Sun ONE Web Server (I Planet) หรือ Apache Web Server หรือ IBM Web sphere หรือ BEA Web logic
๕. มีความสามารถในการสร้างรายงานสรุปการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน การให้บริการแก่ประชาชนได้
๖. สนับสนุนความสามารถในการทำ Web Service เพื่อการเข้าถึงของโปรแกรมอื่นในโครงการนี้
๗. มีความสามารถในการสร้างและแจ้งเตือนตาม Milestone ที่กำหนดไว้ได้
๘. มีโปรแกรม Administrator เพื่อใช้ในการแก้ไขระบบผ่านทาง Graphical User Interface (GUI)
๙. ระบบสามารถสร้างรหัสการรับแจ้งให้อัตโนมัติเพื่อใช้ในการติดตาม Case
๑๐. ช่องทางการให้บริการผ่านระบบรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ได้แก่ โทรศัพท์ ๑๔๒๒ (Call Center) เว็บไซต์ (Website : www.thaiantitobacco.com)
๑๑. สามารถเก็บประวัติผู้ร้องเรียน อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ โดยระบบสามารถตรวจสอบอีเมล และ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนว่าเป็นข้อมูลจริง และสืบค้นประวัติการร้องเรียนย้อนหลังได้
๑๒. สามารถเชื่อมโยงระบบกับการส่ง E-Mail เพื่อส่งเรื่องร้องทุกข์แจ้งเตือนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๓. ประมวลผลระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละ Case ได้ โดยมีรายการเตือนเมื่อการดำเนินการในแต่ละ Case ล่าช้ากว่าเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้
๑๔. ระบบสามารถตรวจสอบผู้ใช้งานจากการล็อกอินด้วย Username, Password จากระบบว่ามีสิทธิ์ในการทำงานส่วนใดได้บ้าง โดยระบบจะแสดงให้เห็นเฉพาะในส่วนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานตามสิทธิ์นั้นๆ
๑๕. ระบบสามารถเก็บข้อมูลการเข้าใช้ระบบงานได้ ซึ่งระบบจะทำการบันทึกชื่อผู้ใช้ วันเวลาที่ เข้าใช้งาน วันเวลาที่เลิกใช้งาน หมายเลขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าใช้ (IP Address) เป็นอย่างน้อย

๑๖. สามารถตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Service แต่ละคน เพื่อประเมินการให้บริการแก่ประชาชนได้
๑๗. มีระบบที่ช่วยเตือนความจำ และแจ้งเตือน กรณีที่ Case แต่ละรายการ ถึงกำหนดที่ต้องดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด และส่ง Email เพื่อติดต่อกับผู้รับบริการได้อัตโนมัติ
๑๘. ระบบออกแบบ Graphical User Interface (GUI) ให้ผู้ใช้งานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพ
๑๙. เว็บไซต์หน้าแรกของระบบรับเรื่องร้องเรียนยาสูบ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามเทศกาลต่าง ๆ

คุณลักษณะเฉพาะของระบบงานร้องเรียนยาสูบ มีดังต่อไปนี้

ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนยาสูบ ทำหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับยาสูบของสำนักควบคุมการบริโภคยาสูบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยระบบสามารถตรวจสอบสถานะของเรื่องร้องเรียนยาสูบ รวบรวมเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการ และติดตามประเมินผลเพื่อนำมาเป็นรายงานสรุปเสนอต่อผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ระบบร้องเรียนยาสูบ (Call Center) ที่พัฒนาสามารถรองรับการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ๒ ช่องทาง ได้แก่ ๑) โทรศัพท์หมายเลข ๑๔๒๒ (สำนักฯ ส่วนกลาง และจังหวัดทั่วประเทศ) และ ๒) เว็บไซต์ www.thaiantitobacco.com โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) ระบบรับเรื่องร้องเรียนยาสูบ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- ๑.๑ ระบบสามารถให้บริการรับเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ขอรับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่ Login ใช้งานระบบได้ตามสิทธิ์การใช้งาน
- ๑.๓ ระบบสามารถจัดการข้อมูลพื้นฐาน(เพิ่ม/แก้ไข/ลบ/ค้นหา)
 - ๑.๓.๑ ประวัติผู้รับบริการ ช่องทางของการรับแจ้ง ชื่อ-สกุล โทรศัพท์ วันเดือนปีที่แจ้ง
 - ๑.๓.๒ เลือกประเภทของผู้ร้องเรียนจากระบบ ตามประเภทเรื่องร้องเรียนได้
 - ๑.๓.๓ สร้างหมายเลขอ้างอิง (Ticket ID) อัตโนมัติ
- ๑.๔ ระบบสามารถสร้างรหัสการรับแจ้งให้อัตโนมัติเพื่อใช้ในการติดตาม Case
- ๑.๕ สามารถจัดเก็บข้อมูลขอรับบริการอย่างน้อย ๒ ช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ (Call Center) และเว็บไซต์ (Website)
- ๑.๖ สามารถติดต่อจากผู้ขอรับบริการอย่างน้อย ๒ ช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ (Call Center) และเว็บไซต์ (Website)
- ๑.๗ สามารถเก็บประวัติผู้ร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนย้อนหลังได้
- ๑.๘ สามารถเชื่อมโยงกับระบบ E-Mail เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนแจ้งเตือนไปยัง สำนักงานควบคุมโรค (สคร.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๙ สามารถจัดแบ่งประเภทของเรื่องร้องเรียนได้ตาม ผู้ร้องเรียน, ปัญหาเรื่องร้องเรียน, ประเภทของการดำเนินงาน, สถานการณ์ดำเนินงาน, การละเมิดกฎหมายควบคุมยาสูบ และ พื้นที่เกิดเหตุ

- ๑.๑๐ สามารถประมวลผลที่ดำเนินการในแต่ละ Case ได้ รวมถึงมีระบบที่ช่วยเตือนความจำ และแจ้งเตือนกรณี Case แต่ละรายการ ถึงกำหนดที่ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้น และส่ง Email เพื่อติดต่อกับลูกค้าได้อัตโนมัติ
- ๑.๑๑ ระบบสามารถตรวจสอบผู้ใช้งานจากการล็อกอินด้วย Username, Password จากระบบว่ามีสิทธิในการทำงานอย่างไร โดยระบบจะทำการแสดงฟังก์ชันการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน
- ๑.๑๒ ระบบสามารถเก็บข้อมูลการเข้าใช้ระบบงานได้ ซึ่งระบบจะทำการบันทึกชื่อผู้ใช้ วันเวลาที่เข้าใช้งาน วันเวลาที่เลิกใช้งาน หมายเลขเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าใช้ (IP Address) เป็นอย่างน้อย
- ๑.๑๓ สามารถโอนงาน หรือเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในแต่ละ Case ได้
- ๑.๑๔ ระบบออกแบบ Graphical User Interface (GUI) ให้ดูใช้งานได้ง่าย และมีประสิทธิภาพ
- ๑.๑๕ ระบบสามารถรองรับการนำเข้าในรูปแบบไฟล์ต่าง ๆ ได้แก่ Word, Excel, PDF, JPEG, Bitmap, PowerPoint เป็นต้น
- ๑.๑๖ ระบบสามารถแสดงจำนวน และสถานะการร้องเรียนตามระดับความเร่งด่วนของปัญหา เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ทราบว่าเรื่องใดที่ต้องดำเนินการก่อน
- ๑.๑๗ ผู้ดูแลระบบสามารถจัดการข้อมูลพื้นฐาน(เพิ่ม/แก้ไข/ลบ/ค้นหา) กลุ่มของการให้บริการ (Group) หรือตามความถนัด (Skill) หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialist) ได้

๒) ระบบรับเรื่องร้องเรียนยาสูบ ผ่าน Website มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- ๒.๑ ระบบสามารถจัดการข้อมูลพื้นฐาน (เพิ่ม/แก้ไข/ลบ/ค้นหา) เป็นอย่างน้อยดังนี้
 - ๒.๑.๑ ประวัติผู้รับบริการ เช่น ช่องทางการรับแจ้ง ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ และวันเดือนปีที่แจ้ง เป็นต้น
 - ๒.๑.๒ รายละเอียดการให้คำปรึกษา และสามารถเลือกประเภทของผู้ขอรับบริการจากระบบ
 - ๒.๑.๓ ประเภทสภาพปัญหา
- ๒.๒ เจ้าหน้าที่สามารถ Login เข้าใช้งานระบบได้ตามสิทธิ์การใช้งาน
- ๒.๓ สร้างหมายเลขอ้างอิง (Ticket ID) อัตโนมัติ ในแต่ละเรื่องรับแจ้ง และสามารถค้นหาตามหมายเลขอ้างอิงได้
- ๒.๔ ผู้ขอรับบริการสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนยาสูบผ่านทางเว็บไซต์
 - ๒.๔.๑ สามารถป้องกัน Spam ที่เข้าแจ้งเรื่องร้องเรียนยาสูบได้อัตโนมัติ
 - ๒.๔.๒ สามารถตรวจสอบสถานะ หรือความก้าวหน้าของ Case นั้นๆ ได้โดยใช้หมายเลขอ้างอิง (Ticket ID)
 - ๒.๔.๓ สามารถรองรับการแจ้งเรื่องร้องเรียนยาสูบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำกัดจำนวนเรื่องร้องเรียน
- ๒.๕ ระบบสามารถรองรับการนำเข้าในรูปแบบ ไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Word, Excel, PDF, JPEG, Bitmap, PowerPoint เป็นต้น

- ๒.๓ ระบบสามารถแสดงจำนวน สถานะ ตามระดับความเร่งด่วนของปัญหา เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ทราบว่ามีเรื่องใดที่ต้องดำเนินการก่อน
- ๒.๔ ระบบสามารถโอนเรื่องรับแจ้ง ไปยังเจ้าหน้าที่ท่านอื่น เช่น นิติกร หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้
- ๒.๕ ผู้ดูแลระบบสามารถจัดการข้อมูลพื้นฐาน กลุ่มของการให้บริการ (Group) หรือตามความถนัด (Skill) หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialist) ได้
- ๒.๖ สามารถรองรับการใช้งานของ IE Version ๗ ขึ้นไป และ Firefox Version ๓.๕ ขึ้นไป
- ๒.๗ ระบบรับปรึกษาปัญหาออนไลน์ (Consultants Online)
 - ๒.๗.๑ สามารถสมัครสมาชิก และเก็บข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ-สกุล เบอร์โทร รูป อีเมล เป็นต้น
 - ๒.๗.๒ สามารถยืนยันการเข้าเป็นสมาชิก โดยระบบจะส่งอีเมลยืนยันไปยังอีเมลที่สมัครไว้
 - ๒.๗.๓ สามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบ ค้นหา สมาชิกที่อยู่ในระบบได้
 - ๒.๗.๔ สามารถ Login เข้าใช้งานระบบ โดยใช้ชื่อผู้ใช้งาน (User) และรหัสส่วนตัว (Password)
 - ๒.๗.๕ สามารถ สร้าง แก้ไข ลบ ข้อมูล ผู้ให้บริการรับปรึกษาปัญหาออนไลน์ เช่น นายสมชาย ตำแหน่งผู้ให้บริการรับปรึกษาปัญหา ได้ลาออกหรือย้ายไปทำงานที่อื่น ระบบสามารถ แก้ไข รองรับการเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่ต้องแก้ไขคำสั่ง หรือ Coding เพิ่มเติม
 - ๒.๗.๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการรับปรึกษาปัญหาออนไลน์ Login เข้าใช้งานระบบ สามารถเปลี่ยนสถานะต่าง ๆ ได้ดังนี้ พร้อมให้บริการ (Online), ไม่อยู่หน้าเครื่อง (Away), ปิดบริการ (Offline) เป็นต้น
 - ๒.๗.๗ ผู้ดูแลระบบสามารถ สร้าง, แก้ไข, ลบ ห้องบริการรับปรึกษาปัญหา
 - ๒.๗.๘ ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการตามห้องบริการรับปรึกษาต่าง ๆ สอบถาม พุดคุยปรึกษาปัญหา ออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ โดยสามารถคุยปรึกษาในห้องรวม ซึ่งมีผู้รับบริการท่านอื่น ๆ อยู่ด้วย และสามารถพุดคุยปรึกษากันสำหรับสมาชิก หรือสามารถเลือกคุยกับเจ้าหน้าที่ที่ออนไลน์อยู่ในขณะนั้น และสามารถคุยส่วนตัวกับผู้ที่มาขอรับบริการในห้องสนทนาได้ด้วยเช่นกัน
 - ๒.๗.๙ สามารถบันทึกข้อมูลการสนทนาเป็นประวัติการให้บริการได้
 - ๒.๗.๑๐ สามารถแจ้งกฏกติกาการใช้ระบบบริการรับปรึกษาปัญหาออนไลน์ได้
 - ๒.๗.๑๑ สามารถบันทึกจำนวนผู้ใช้บริการรับปรึกษาปัญหาออนไลน์ โดยสามารถบันทึกเป็น รายวัน รายเดือน รายปี และแบ่งตามกฎหมายควบคุมการบริโภคยาสูบได้
 - ๒.๗.๑๒ สามารถบันทึกจำนวนผู้ขอคำปรึกษาผ่านระบบของเจ้าหน้าที่ โดยสามารถบันทึกเป็น รายวัน รายเดือน รายปี และแบ่งตามห้องต่าง ๆ ได้

๓) ระบบบริหารจัดการข้อมูลหลัก (Administrator)

- ๓.๑ การตั้งค่าตั้งต้นต่างๆ ของระบบ (Config) โดยผู้ดูแลระบบ
 - ๓.๑.๑ สามารถจัดการข้อมูลพื้นฐานผู้ใช้งานระบบสำหรับการกำหนดสิทธิให้กับผู้ใช้งานให้สามารถอ่านหรือแสดงข้อมูลได้ตามสิทธิต่างๆ

- ๓.๑.๒ สามารถจัดการข้อมูลพื้นฐานภายในกลุ่มงานของตนเองได้โดยสิทธิการใช้งานจะต้องได้รับจากผู้ดูแลระบบ
- ๓.๒ สามารถจัดการข้อมูลพื้นฐาน (เพิ่ม/แก้ไข/ลบ/ค้นหา) บริหารจัดการสิทธิ์ผู้ใช้ ตามลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันได้ เช่น ผู้บริหาร, ผู้ดูแลระบบ, ผู้ใช้งานส่วนกลาง, ส่วนภูมิภาค ทั้งในระดับ สคร. และ สสจ. และผู้ใช้งานทั่วไป เป็นต้น
- ๓.๒.๑ สามารถเพิ่มผู้ใช้งานได้ไม่จำกัด
- ๓.๒.๒ สามารถเพิ่มประเภทผู้ใช้งานได้ไม่จำกัด
- ๓.๒.๓ สามารถเพิ่มประเภทผู้ขอรับบริการได้ไม่จำกัด
- ๓.๒.๔ สามารถเพิ่มสภาพปัญหาความเดือดร้อนได้ไม่จำกัด
- ๓.๓ สามารถเพิ่มเครือข่ายศูนย์รับเรื่องร้องเรียนยาสูบได้ไม่จำกัด
- ๓.๔ กรณีที่ User Accounts กำลังใช้งานอยู่ภายในระบบ User Accounts นั้นจะไม่สามารถใช้งานโดยผู้ใช้อื่นได้
- ๓.๕ มีเครื่องมือสำหรับการแก้ไขหรือ ปรับปรุงข้อมูล กรณีมีปัญหาในการใช้งานรูปแบบต่างๆ รวมถึงการจัดการการสำรองข้อมูลและนำกลับมาใช้ (Backup and Restore)
- ๓.๖ ระบบส่งต่องานและติดตามผลการดำเนินงาน
- ๓.๖.๑ สามารถค้นหา Case ด้วยรหัสการแจ้ง วันเดือนปี ชื่อ-สกุล
- ๓.๖.๒ สามารถกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบตามประเภทของผู้ใช้งานได้
- ๓.๖.๓ ระบบสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบ สถานะ เช่น เรื่องใหม่, เรื่องด่วน, กำลังดำเนินการ, ยกเลิก, ปิดงาน, ส่งเรื่องต่อ เป็นต้น
- ๓.๖.๔ ระบบสามารถแสดงจำนวน สถานะ ตามระดับความเร่งด่วนของปัญหา
- ๓.๖.๕ ระบบสามารถค้นหา รายละเอียด, ประเภท, สถานะ, ผู้รับผิดชอบ และผลการติดตามการดำเนินงานได้
- ๓.๖.๖ ระบบสามารถแสดงจำนวน รายละเอียด, ประเภท, สถานะ, ผู้รับผิดชอบ และผลการติดตามการดำเนินงานได้
- ๓.๖.๗ ระบบสามารถสรุปผลและแสดงผลเป็นราย Case ได้
- ๓.๖.๘ ระบบสามารถแสดงสถานะของระบบงานได้
- ๓.๖.๙ ระบบปฏิทินนัดหมาย โดยมีรายละเอียดดังนี้
- ๓.๖.๙.๑ สามารถเพิ่มกิจกรรม ตามวันเวลาที่ต้องการนัดหมายติดตามงาน
- ๓.๖.๙.๒ สามารถเลือกวันเวลาที่เริ่มต้น และวันเวลาสิ้นสุดนัดติดตามงาน
- ๓.๖.๙.๓ สามารถระบุวันเวลาการแจ้งเตือน ก่อนเวลานัดติดตามงาน
- ๓.๖.๙.๔ สามารถดูวันเวลานัดหมาย เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน เป็นต้น
- ๓.๖.๙.๕ สามารถค้นหาข้อความได้จากเหตุการณ์ สถานที่ ถึงวัน-เดือน-ปี
- ๓.๖.๙.๖ สามารถพิมพ์ตารางนัดติดตามงาน ในรูปแบบรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน
- ๓.๖.๙.๗ สามารถกำหนดรูปแบบวันที่ เช่น ๓๑/๑๒/๒๕๕๓, ๓๑/๑๒/๒๐๑๐ เป็นต้น

๓.๖.๔.๘ สามารถแนบไฟล์ ในรูปแบบไฟล์ต่าง ๆ ได้แก่ Word, Excel, PDF, JPEG, Bitmap, PowerPoint เป็นต้น

๓.๗ ระบบจดหมายข่าว และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร Call Center

- ๓.๗.๑ สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบ ข่าวสารเพื่อประชาสัมพันธ์ใหม่
- ๓.๗.๒ สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบ ประเภทของข่าวสารได้
- ๓.๗.๓ สามารถแสดงผลข่าวล่าสุด ๑๐ อันดับ
- ๓.๗.๔ สามารถกำหนดระยะเวลาการนำเสนอข่าว และกำหนดระดับความสำคัญของข่าวได้
- ๓.๗.๕ สามารถค้นหา หัวข้อข่าว ประเภทข่าว วัน-เดือน-ปี
- ๓.๗.๖ สามารถนำเข้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข่าวนั้น ๆ ในรูปแบบไฟล์ต่าง ๆ ได้แก่ Word, Excel, PDF, JPEG, Bitmap, PowerPoint เป็นต้น

๓.๘ ระบบรายงาน มีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

- ๓.๘.๑ สามารถแสดงผลเป็นทั้ง Graphic และ Text
- ๓.๘.๒ สามารถแสดงรูปแบบ Graph ได้หลายรูปแบบ เช่น Pine, Line, bar เป็นอย่างน้อย
- ๓.๘.๓ สามารถรายงานจำนวนเรื่องรับแจ้งในแต่ละสถานะ
 - ๓.๘.๓.๑ แบ่งตามภาค เช่น ภายใน ภาคใต้ ตะวันออก ตะวันตก
 - ๓.๘.๓.๒ แบ่งตามจังหวัด ทั้ง ๗๖ จังหวัด
 - ๓.๘.๓.๓ แบ่งตามเพศ ได้แก่ เพศชาย, เพศหญิง
 - ๓.๘.๓.๔ ตามระยะเวลาในการให้บริการ ๓ เวลา ได้แก่ เวลา ๐๗.๐๐-๑๒.๐๐ น. ๑๓.๐๐-๑๗.๐๐ น. ๑๗.๐๐-๐๗.๐๐ น.
 - ๓.๘.๓.๕ จำนวนเรื่องรับแจ้งตามประเภทปัญหา โดยระบุช่วง วัน-เดือน-ปี ถึง วัน-เดือน-ปี
 - ๓.๘.๓.๖ จำนวนผลการปฏิบัติงานช่วยเหลือแก้ไขปัญหาแยกตามเขตพื้นที่ เช่นสถานะ ดำเนินการแล้วเสร็จ สถานะอยู่ระหว่างติดตามผล ยังไม่ดำเนินการ
- ๓.๗.๔ ระบบสามารถคำนวณจากจำนวนตัวเลขเป็นอัตราร้อยละได้
- ๓.๗.๕ สรุปจำนวนประเภทปัญหาร้องเรียน ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ โดยระบุช่วงวัน วัน-เดือน-ปี ถึง วัน-เดือน-ปี
- ๓.๗.๖ สามารถพิมพ์รายงาน ตามแบบฟอร์ม ออกทางเครื่องพิมพ์ (Printer) หรือส่งออกในรูปแบบของการส่ง E-mail และส่งออกไปยังเครื่องรับโทรสาร Fax เพื่อลดขั้นตอนและลดต้นทุนการดำเนินงาน
- ๓.๗.๗ สามารถส่งออกข้อมูลรายงานในรูปแบบ Excel, Word, PDF เป็นอย่างน้อย

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของ Hardware และอื่นๆ

๑. ระบบคอมพิวเตอร์และระบบโทรศัพท์

๑.๑ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน ๑ เครื่อง

ใช้สำหรับติดตั้งและประมวลผลระบบงาน ระบบ IVR (Interactive Voice Response), ระบบ ACD (Automatic Call Distribution), ระบบ CTI (Computer Telephony Integration), ระบบรายงาน (Report), ระบบ Voice Recorder โดยต้องมีคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

- ๑.๑.๑ มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) แบบ ๔ แกนหลัก (๔ core) หรือดีกว่า สำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) โดยเฉพาะและมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาไม่น้อยกว่า ๒.๔ GHz จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ หน่วย
- ๑.๑.๒ CPU รองรับการประมวลผลแบบ ๖๔ bit มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ไม่น้อยกว่า ๘ MB และมีความเร็วบัสไม่น้อยกว่า ๑,๐๖๖ MHz
- ๑.๑.๓ มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด ECC DDR3 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า ๔ GB
- ๑.๑.๔ สนับสนุนการทำงาน Raid ไม่น้อยกว่า Raid ๐, ๑, ๕
- ๑.๑.๕ มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Disk) ชนิด SCSI หรือ SAS หรือ SATA หรือดีกว่า มีความเร็วรอบไม่น้อยกว่า ๗,๒๐๐ รอบ/นาที และมีขนาดความจุไม่น้อยกว่า ๑๕๐ GB จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ หน่วย มี DVD-ROM หรือดีกว่า จำนวน ๑ หน่วย
- ๑.๑.๖ มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย แบบ ๑๐/๑๐๐/๑,๐๐๐ Mbps จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ช่อง
- ๑.๑.๗ มีจอภาพแบบ LCD รองรับความละเอียดไม่น้อยกว่า ๑,๒๘๐ X ๑,๐๒๔ ขนาดไม่น้อยกว่า ๑๗ นิ้ว จำนวน ๑ หน่วย
- ๑.๑.๘ มี Power Supply แบบ Redundant Power Supply หรือ Hot Swap จำนวน ๒ หน่วย

๑.๒ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้งาน ๒ ชุด มีคุณสมบัติดังนี้

- ๑.๒.๑ มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) มีความเร็วสัญญาณนาฬิกาไม่น้อยกว่า ๒.๒ GHz หรือดีกว่าจำนวน ๑ หน่วย
- ๑.๒.๒ มีแผงวงจรหลัก (Main board) ที่มีความเร็วบัส (FSB/HTT) ไม่น้อยกว่า ๘๐๐ MHz จำนวน ๑ หน่วย
- ๑.๒.๓ มีส่วนควบคุมการแสดงผลที่มีหน่วยความจำไม่บัลย์กว่า ๑๒๘ MB
- ๑.๒.๔ มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด DDR2 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า ๒ GB
- ๑.๒.๕ มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Disk) ชนิด SATA หรือดีกว่า ขนาดความจุไม่น้อยกว่า ๒๕๐ GB จำนวน ๑ หน่วย
- ๑.๒.๖ มี DVD-RW หรือดีกว่า จำนวน ๑ หน่วย
- ๑.๒.๗ มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย แบบ ๑๐/๑๐๐/๑,๐๐๐ Mbps จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ช่อง
- ๑.๒.๘ มีจอภาพแบบ LCD มี Contrast Ratio ไม่น้อยกว่า ๒๐๐:๑ และมีขนาดไม่น้อยกว่า ๑๗ นิ้ว จำนวน ๑ หน่วย

- ๑.๓ ระบบไฟฟ้าสำรองสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย จำนวน ๒ ชุดมีคุณสมบัติดังนี้
- ๑.๓.๑ มีกำลังไฟฟ้าด้านนอกไม่น้อยกว่า ๓๕๐ VA / ๔๕๐ W หรือดีกว่า
 - ๑.๓.๒ สามารถสำรองไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่า ๑๕ นาที
- ๑.๔ ระบบไฟฟ้าสำรองสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน ๑ ชุดมีคุณสมบัติดังนี้
- ๑.๔.๑ มีกำลังไฟฟ้าด้านนอกไม่น้อยกว่า ๓kVA / ๒๑๐๐W หรือดีกว่า
 - ๑.๔.๒ มีแรงดัน Input (VAC) ๒๒๐+/-๒๕% หรือดีกว่า
 - ๑.๔.๓ มีแรงดัน Output (VAC) ๒๒๐+/-๕% หรือดีกว่า
 - ๑.๔.๔ สามารถสำรองไฟฟ้าที่ Full Load ได้ไม่น้อยกว่า ๕ นาที
- ๑.๕ ตู้สำหรับจัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (ขนาด 36U)
- ๑.๕.๑ เป็นตู้ Rack ปิด ขนาด ๑๙ นิ้ว 36U โดยมีความกว้างไม่น้อยกว่า ๖๐ เซนติเมตร ความลึกไม่น้อยกว่า ๑๐๐ เซนติเมตรและความสูงไม่น้อยกว่า ๑๗๙ เซนติเมตร
 - ๑.๕.๒ มีช่องเสียบไฟฟ้า จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ ช่อง

๒ ระบบงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนยาสูบ มีประสิทธิภาพสูงสุด โปรแกรมระบบงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๒.๑ ระบบ IVR/FoD (Interactive Voice Response/Fax on Demand)

ความสามารถของระบบ IVR (Interactive Voice Response) ต้องทำงานได้อย่างน้อย ดังนี้

- ๒.๑.๑ เป็นระบบที่ติดตั้งอยู่ที่ส่วนงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center) สำหรับให้บริการข้อมูลหรือข่าวสารต่างๆ ได้อย่างอัตโนมัติ
- ๒.๑.๒ ทำการโต้ตอบกับผู้โทรในลักษณะเมนูเสียง (Voice Menu) และสามารถให้ผู้โทรเลือกกดปุ่มรายการที่ต้องการผ่านปุ่มกดบนแป้นโทรศัพท์ (DTMF) และระบบจะทำการดึงข้อมูลที่ต้องการนั้นจากฐานข้อมูล และตอบกลับออกมาในลักษณะเป็นเสียงโต้ตอบ และเป็นเอกสารส่งออกไปยังเครื่องรับโทรสารของผู้โทรได้ทันทีโดยอัตโนมัติโดยไม่ต้องวางสาย (Fax-on-Demand)
- ๒.๑.๓ กำหนดรายการบนระบบ IVR ได้โดยไม่จำกัดรายการ (Unlimited Voice Menu)
- ๒.๑.๔ ข้อมูลที่ส่งผ่านทางเครื่องรับโทรสาร (Fax-on-Demand) ต้องส่งผ่านข้อมูลได้ทั้งที่เป็นข้อมูลที่บันทึกไว้ล่วงหน้า (Static Data) และข้อมูลที่ดึงมาจากฐานข้อมูลโดยตรง (Dynamic Data) ตามแต่ผู้โทรสอบถามเลือกขอจากรายการเมนูที่กำหนด
- ๒.๑.๕ บันทึกเสียง เพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนเสียงในระบบได้ง่าย และสะดวกผ่านคอมพิวเตอร์โดยตรงในลักษณะเป็นกราฟฟิก (Graphical User Interface) และเสียงที่ทำการบันทึกจะต้องเก็บไว้ในลักษณะเป็นไฟล์บนฮาร์ดดิสก์ (Voice Files) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้หรือปรับเปลี่ยน

- ๒.๑.๖ ได้ตอบเป็นข้อความเสียงที่แตกต่างกันได้ รวมถึงการ Design Voice Menu ได้แตกต่างกัน ระหว่างเวลาทำงานกับนอกเวลาทำงาน รวมทั้งที่เป็นวันหยุดด้วย
- ๒.๑.๗ โอนสายของผู้โทรไปยังเจ้าหน้าที่บริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่กำหนดได้โดยอัตโนมัติ (Call Transfer) และสามารถตรวจสอบได้ว่าช่วงเวลาทีโอนนั้น เป็นช่วงเวลาทำงานหรือนอกเวลาทำงาน เพื่อให้ระบบทำการโอนไปยังหมายเลขที่แตกต่างหรือให้ระบบทำการแจ้งกับผู้โทรเพื่อทราบได้ว่าขณะนี้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถบริการได้ เนื่องจากเป็นช่วงหมดเวลาทำการ เป็นต้น โดยที่การปรับเปลี่ยนเวลาทำงานนี้ สามารถทำได้อย่างง่ายโดยไม่ต้องมีการเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม สามารถเก็บข้อมูลเกี่ยวกับวันหยุดบนฐานข้อมูลได้
- ๒.๑.๘ รับฝากเสียงจากผู้โทรในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ในขณะนั้น และมีระบบเตือนให้เจ้าหน้าที่ทราบว่ามีการฝากข้อความและเจ้าหน้าที่สามารถฟังข้อความได้

๒.๒ ระบบ ACD (Automatic Call Distribution) ต้องทำงานได้อย่างน้อยดังนี้

- ๒.๒.๑ ระบบบริหารจัดการของผู้ใช้ในระบบอย่างน้อย ดังนี้
- ๒.๒.๑.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) ๒ ท่าน
- ๒.๒.๑.๒ กำหนดการกระจายสายไปให้กับกลุ่มของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) ที่แตกต่างกันได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น ตามหมายเลขโทรศัพท์ของผู้โทร (Caller ID), ตามรายการเมนูที่ผู้ขอใช้บริการกดเลือกบนระบบ IVR, ตามวันหรือเวลาที่โทรเข้ามา, ตามประเภทของปัญหา เป็นต้น
- ๒.๒.๑.๓ กำหนดการกระจายสายให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มกัน โดยเฉลี่ยเท่าๆ กัน (Load balancing) หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ และสามารถกำหนดการกระจายสายให้กับเจ้าหน้าที่ที่ว่างนานที่สุดก่อนได้
- ๒.๒.๒ มีระบบการจัดการลำดับคิว (Queue) ได้หลายรูปแบบ ดังนี้ จัดลำดับคิวให้ผู้โทรเข้ามา ก่อน ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ก่อน (First-in First-serve), จัดลำดับคิวตามความสำคัญ (Priority) ของกลุ่มผู้โทร ถ้าผู้โทร เป็น VIP ให้โอนสายมายังเจ้าหน้าที่ก่อนได้ เป็นต้น (รู้ได้อย่างไร) ทราบจากเลขหมายที่เข้ามา เช่นมือถือ หากบันทึกข้อมูลไว้ในระบบจะทำให้ทราบว่าผู้โทรนั้นเป็นใคร เช่นเราใช้มือถือโทรไปศูนย์บริการ ทางศูนย์มีข้อมูลเบื้องต้นอยู่แล้ว จึงทราบว่าผู้โทรไปนั้นชื่อนามสกุลอะไร
- ๒.๒.๓ ระบบที่เสนอสามารถแจ้งให้ผู้โทรเข้าทราบได้ว่าขณะนี้ผู้โทรเข้าเป็น Queue ที่เท่าไรของระบบ (Queue Announcement)
- ๒.๒.๔ มีส่วนแสดงข้อมูลการรอสาย (Queue Monitoring) บนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) โดยจะแสดงข้อมูลจำนวนสายที่รออยู่ในคิวทั้งหมด (Waiting Queue) และเวลาของสายที่รออยู่ในคิวนานที่สุด (Longest Waiting Time) รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่สายรออยู่ในระบบนานเกินเวลาที่กำหนดและ/หรือมีจำนวนสายที่รออยู่มากเกินที่กำหนด (ขณะรอสายสามารถมีบริการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้หรือไม่ เช่น กรณีติดสายอยู่ สามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสำนักฯ ให้ผู้รับบริการฟัง)

- ๒.๒.๕ กรณีรอสายนานเกินเวลาหรือเกินจำนวนที่กำหนด ให้ระบบสามารถเสนอทางเลือกให้กับผู้รอสายว่าจะให้รอสายต่อ หรือ ฝากข้อความไว้เพื่อโทรกลับ หรือไปฟังบริการข้อมูลบน IVR
- ๒.๒.๖ กรณีโอนสายไปยังกลุ่มของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) ที่เหมาะสมแล้ว แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) ท่างใดว่าง เมื่อผู้ที่โทรเข้ามา รอสายเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เวลาที่กำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบจะต้องสามารถโอนไปยังกลุ่มของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) กลุ่มอื่นที่ว่างอยู่โดยอัตโนมัติตามลำดับที่กำหนดไว้ได้ (กรณีที่มีมากกว่า ๑ กลุ่ม)

๒.๒.๗ Agent สามารถโอนสายของผู้โทรไปยังเบอร์ภายใน (Extension Number) อื่นๆ

๒.๓ ระบบ CTI (Computer Technology Integration) ต้องทำงานได้อย่างน้อยดังนี้

- ๒.๓.๑ สามารถบันทึก Missed Call ของผู้ที่ติดต่อเข้ามายัง Contact Center แต่ไม่ได้คุยกับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) โดยสามารถบันทึกรายละเอียดของผู้ที่ติดต่อเข้ามา เช่น ชื่อ, รหัสผู้โทรเข้า หมายเลขผู้โทร และเวลาที่โทรเข้ามา เป็นต้น
- ๒.๓.๒ เมื่อมีผู้ฝากข้อความไว้กับ Contact Center ระบบสามารถเตือนให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) ทราบได้ว่ามีการฝากข้อความใหม่เข้ามา
- ๒.๓.๓ ทำ Screen Popup แสดงเบอร์โทรของผู้โทรเข้าบนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ก่อนรับสาย และประวัติการติดต่อครั้งหลังสุด และข้อมูลที่ผู้โทรเลือกทำรายการบนระบบ IVR ก่อนการเลือกคุยกับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) เพื่อที่ว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) สามารถทราบข้อมูลก่อนและให้บริการได้ทันทีเมื่อรับสาย รวมทั้งรองรับการแสดงผลข้อมูล เช่น ชื่อ นามสกุล และชื่อองค์กร
- ๒.๓.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) ต้องทำงานได้อย่างน้อยดังนี้
- ๒.๓.๔.๑ Login เข้าสู่ระบบผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์เครื่องใดก็ได้ (Free Seating) โดยระบบจะต้องสามารถตรวจสอบ User ID และ Password จากระบบจัดการผู้ใช้ และสามารถแยกแยะได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ Login เข้าระบบนั้น เป็นเจ้าหน้าที่ระดับใด
- ๒.๓.๔.๒ สามารถดูรายละเอียดของสายที่รออยู่ในคิว (Waiting List) เช่น ชื่อผู้ที่รอสาย รวมถึงเวลาที่รอสายอยู่
- ๒.๓.๔.๓ สามารถดูรายละเอียดของ Missed Call บนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ เช่น ชื่อ, รหัสผู้โทรเข้า และเวลาที่โทรเข้ามา และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) สามารถกดเลือกรายการ Missed Call เพื่อที่จะโทรกลับได้
- ๒.๓.๔.๔ มีระบบ Voice Mail ส่วนกลางสำหรับ Contact Center และเจ้าหน้าที่ Agent สามารถฟังข้อความเสียง (Voice Mail) ที่ฝากไว้ได้
- ๒.๓.๔.๕ กดโทรออกและกดเลือกรับสายผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) ได้โดยตรง โดยจะมีฟังก์ชันโทรศัพท์ อย่างน้อยดังนี้ ฟังก์ชันการโทรออก (Make Call), การโทรขอคำปรึกษา (Consult Call), การ

โอนสาย (Transfer Call), การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call), การพักสาย (Hold Call), การวางสาย (Hang up)

๒.๓.๔.๖ สามารถขอความช่วยเหลือไปยังผู้ดูแลระบบ (Supervisor) ได้ ในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยสามารถเลือกขอความช่วยเหลือไปยัง ผู้ดูแลระบบ (Supervisor) ที่มี Skill ตามที่ ต้องการให้ช่วยเหลือได้ ซึ่ง Supervisor สามารถสนทนากับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) ได้

๒.๓.๔.๖.๑ ดูค่าสถิติของตนเองได้ในแบบ Real Time บนหน้าจอกอมพิวเตอร์ โดยค่าสถิติที่แสดงจะต้องมีอย่างน้อย ดังนี้จำนวนสายที่ได้บริการไปแล้ว (Inbound Call)

๒.๓.๔.๖.๒ จำนวนสายที่ทำการโทรออกไป (Outbound Call)

๒.๓.๔.๖.๓ เวลาที่ Logon อยู่ในระบบ (Logon Time)

๒.๓.๔.๖.๔ เวลาที่ใช้ในการสนทนา (Talk Time)

๒.๓.๔.๖.๕ เวลาที่ว่างจากไม่มีสายเข้า (Idle Time)

๒.๓.๔.๖.๖ เวลาที่ใช้ในการบันทึกผลของการสนทนา (Wrap up Time)

๒.๓.๔.๗ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) ได้ แบบ Real Time Monitoring โดยสามารถดูได้ว่าเจ้าหน้าที่แต่ละคนกำลังทำงานใด อยู่ในสถานะใด และใช้เวลาไปแล้วเท่าใดกับการทำงานในสถานะนั้น สามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) ได้ แบบ Real Time Monitoring โดยค่าสถิติที่ดูได้ จะต้องมีอย่างน้อยดังนี้

๒.๓.๔.๗.๑ จำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call)

๒.๓.๔.๗.๒ จำนวนสายที่ติดต่อเข้ามายังศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center) ทั้งหมด (Total Incoming Call)

๒.๓.๔.๗.๓ จำนวนสายที่ทำการโทรออกไป (Outbound Call)

๒.๓.๔.๗.๔ จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Call)

๒.๓.๔.๗.๕ เวลาเฉลี่ยของการสนทนาของเจ้าหน้าที่ (Average Talk Time)

๒.๓.๔.๗.๖ จำนวนสายที่รออยู่ในระบบ (Waiting Queue)

๒.๓.๔.๗.๗ คิวที่รอนานที่สุดในระบบ (Longest Waiting Time)

๒.๓.๔.๗.๘ ระดับการให้บริการตามข้อตกลง SLA (Service Level Agreement)

๒.๔ ระบบบันทึกเสียงการสนทนา Voice Recorder

๒.๔.๑ สามารถบันทึกการสนทนาของ Agent แต่ละสายได้

๒.๔.๒ สามารถทำการค้นหาและแสดงผลการค้นหาข้อมูลเสียงที่ต้องการเรียกฟัง ได้จากเงื่อนไขต่างๆ อย่างน้อย ดังนี้ Date, Time, Agent Name, Extension, Caller ID

๒.๔.๓ สามารถ Export เสียงสนทนา เป็นไฟล์ในรูปแบบมาตรฐาน .wav ที่สามารถฟังได้ด้วยโปรแกรม Microsoft Windows Media Player ได้

- ๒.๕ ระบบตู้สาขาโทรศัพท์อัตโนมัติแบบ IP PBX ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย หรือดีกว่า ดังต่อไปนี้**
- ๒.๕.๑ เชื่อมต่อสายภายนอกชนิด ISDN E1 จำนวน ๑ E1 (พอร์ต E1 สำหรับต่อกับตู้สาขาหรือชุมสายโทรศัพท์ที่มีพอร์ตแบบนี้ เป็นการเชื่อมต่อแบบดิจิทัล สามารถรับส่งได้มากพร้อมๆกัน เช่น E1 แบบ ๑ พอร์ตสามารถรับส่งสัญญาณเสียงได้ ๓๐ แชนแนลหรือ ๓๐ คู่สายพร้อมๆกัน ใช้แบนวิทซ์แชนแนลละ ๖๔ Kbps)
 - ๒.๕.๒ เชื่อมต่อสายภายนอกชนิด Analog จำนวน ๔ คู่สาย
 - ๒.๕.๓ เป็นระบบเปิดสามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น Ethernet ซึ่งเป็นเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เป็นฐานหลักของเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด เนื่องจากเป็นเทคโนโลยี LAN ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด และ TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol) คือมาตรฐานการสื่อสารและส่งข้อมูลผ่าน Internet ซึ่งเป็นที่นิยมมากที่สุดในปัจจุบัน และ EURO ISDN เทคโนโลยีล่าสุดในระบบโทรคมนาคมคือการรวมเสียงและข้อมูลเข้าด้วยกัน
 - ๒.๕.๔ ต้องสามารถใช้งานแบบ Voice over IP (VoIP) และเพิ่มเติมคู่สายภายในระบบในอนาคตได้
 - ๒.๕.๕ รองรับการให้บริการ Voice ผ่านการเชื่อมโยงระยะไกล (Wide Area Network) ได้ทั้ง Internet (IP) และ โพรโทคอล SIP (Session Initiation Protocol) มาใช้ในการควบคุมการส่งข้อมูลเสียงบนโครงข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ VoIP
 - ๒.๕.๖ สามารถทำการประชุมสายได้พร้อมกันไม่น้อยกว่า ๔ คู่สาย ทั้งสายภายใน และภายนอก

๓ ระบบรายงาน (Report)

- ๓.๑ ระบบต้องสามารถสร้างและจัดพิมพ์รายงาน โดยมีคุณสมบัติทั่วไป อย่างน้อยดังนี้
 - ๓.๑.๑ สามารถแสดงผลรายงานในรูปแบบกราฟ ร่วมกับข้อมูลในระบบได้
 - ๓.๑.๒ ผู้ใช้สามารถออกรายงานทางจอภาพหรือเครื่องพิมพ์ได้เองตามความต้องการ
- ๓.๒ ระบบต้องสามารถสร้างและจัดพิมพ์รายงานได้ตามเงื่อนไขอื่นๆ ที่กำหนด เช่น ช่วงเวลา ช่วงวัน เดือน ปี ช่วงปริมาณข้อมูล เป็นต้น โดยมีคุณสมบัติทั่วไป อย่างน้อยดังนี้
 - ๓.๒.๑ รายงานของระบบ IVR อย่างน้อยดังนี้
 - ๓.๒.๑.๑ รายงานแสดงเปรียบเทียบจำนวนสายในแต่ละวัน
 - ๓.๒.๑.๒ รายงานแสดงเปรียบเทียบจำนวนสายในแต่ละช่วงเวลา
 - ๓.๒.๑.๓ รายงานแสดงเปรียบเทียบจำนวนสายในแต่ละเมนู IVR
 - ๓.๒.๑.๔ รายงานสรุปจำนวนสายของเมนูหลักของ IVR ไบแต่ละวัน
 - ๓.๒.๑.๕ รายงานสรุปจำนวนสายของเมนูหลักของ IVR ในแต่ละช่วงเวลา
 - ๓.๒.๑.๖ รายงานแสดงจำนวนสายในแต่ละเมนู IVR เรียงตามลำดับ
 - ๓.๒.๒ รายงานของระบบ ACD/CTI อย่างน้อย ดังนี้
 - ๓.๒.๒.๑ รายงานแสดงเปรียบเทียบจำนวนสายที่ติดต่อเข้ามายัง Contact Center แยกตามช่วงเวลา

- ๓.๒.๒.๒ รายงานแสดงเปรียบเทียบจำนวนสายที่ติดต่อเข้ามาถึง Agent แยกตามกลุ่มของ Agent
- ๓.๒.๒.๓ รายงานแสดงเปรียบเทียบจำนวนสายที่ติดต่อเข้ามาถึง Agent แยกตามกลุ่มของ Agent และช่วงเวลา
- ๓.๒.๒.๔ รายงานสรุปเปอร์เซ็นต์จำนวนสายที่ติดต่อเข้ามา ที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Agent) สามารถตอบรับได้ ในแต่ละช่วงเวลาแบ่งตามวัน

๔. การฝึกอบรม และการสนับสนุน

การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานของศูนย์ร้องเรียนยาสูบ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- ๔.๑ สำนักงาน มีส่วนร่วมกำหนดและพิจารณาเนื้อหาหลักสูตรเพื่อการฝึกอบรม
- ๔.๒ หลักสูตรฝึกอบรม ควรประกอบด้วยเนื้อหาอย่างน้อย ดังนี้
 - ๔.๒.๑ การใช้งานระบบร้องเรียนยาสูบ (call center) ซึ่งครอบคลุมทั้งการร้องเรียนออนไลน์ และทางโทรศัพท์
 - ๔.๒.๒ การติดตั้ง และการบำรุงรักษาระบบปฏิบัติการ และระบบงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center)
- ๔.๓ จำนวนและคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปตามที่สำนักงาน กำหนดในภายหลัง

๕. ปรับปรุงสถานที่ห้อง Call Center

- ๕.๑ ปรับปรุงสถานที่ติดตั้งห้องกระโจมระบบ Call Center ขนาด ๒ x ๓ เมตร
- ๕.๒ ติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่สามารถตั้งเวลาเปิดปิดสลับการใช้งาน จำนวน ๒ เครื่อง
- ๕.๓ โต๊ะวางเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน ๒ ตัว
- ๕.๔ เก้าอี้สำนักงาน จำนวน ๒ ตัว
- ๕.๕ ติดตั้ง Internet ความเร็วตามที่สำนักงาน กำหนด

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน ๖๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

๗. การรับประกันผลงาน

- ๗.๑ ผู้รับจ้างจะต้องรับประกันระบบงานเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับตั้งแต่ได้มีการส่งมอบงานและตรวจรับโดยสมบูรณ์
- ๗.๒ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงรายละเอียด ตามความเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ

๘. งานที่ต้องส่งมอบ

- ๘.๑ แผนการปฏิบัติงานพัฒนาระบบร้องเรียน
- ๘.๒ อุปกรณ์และเครื่องมือทั้งหมด (Hardware & Software) ต้องมีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย
- ๘.๓ ติดตั้งระบบพร้อมอุปกรณ์ประกอบให้สามารถใช้งานได้
- ๘.๔ แผนผังระบบการติดตั้งวงจร
- ๘.๕ บ้ายแสดงชื่ออุปกรณ์ต่างๆ ที่สำคัญตามแผนผังระบบการติดตั้งวงจร
- ๘.๖ คู่มือการใช้งานและวิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้น
- ๘.๗ รายงานความคืบหน้าการปฏิบัติงานทุก ๒๐ วัน
- ๘.๘ ดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ คน

๙. กำหนดการส่งมอบงาน

สำนักควบคุมการบริโภคยาสูบ จะจ่ายค่าจ้างเมื่อผู้ชนะการสอบราคาได้ โดยแบ่งจ่ายค่าจ้างออกเป็น ๓ งวด ดังนี้

- งวดที่ ๑ เมื่อผู้รับจ้างจัดทำแผนปฏิบัติงานพัฒนาระบบร้องเรียนยาสูบ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ของวงเงิน ภายใน ๗ วัน หลังลงนามในสัญญา
- งวดที่ ๒ เมื่อผู้รับจ้างจัดทำเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนยาสูบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ของวงเงิน ภายใน ๓๐ วัน หลังลงนามในสัญญา
- งวดที่ ๓ เมื่อผู้รับจ้างจัดทำระบบร้องเรียนยาสูบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของวงเงิน ภายใน ๓๐ วัน หลังลงนามในสัญญา