

## ขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)

### โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

#### ๑. ความเป็นมา

เนื่องจากคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕ รับทราบและเห็นชอบให้ส่วนราชการให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก ราบรื่นขั้นตอน ความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับ เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๖ นายกรัฐมนตรียังได้เห็นชอบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานระดับกระทรวงเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์กับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และสามารถบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เพื่อให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์กับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนเป็นไปตามหลักการบริหารแบบบูรณาการและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อจัดทำระบบสารสนเทศระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยความรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด

๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

๒.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน ข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และรองรับการเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลประชาชนของกรมการปกครอง (Linkage Center)

๒.๔ เพื่อให้สามารถเรียกใช้ข้อมูล นำเสนอรายงาน ได้อย่างรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน

๒.๕ สนับสนุนข้อมูลและรายงานสำหรับประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร

#### ๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพขายพัสดุที่ประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

๓.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SMEs แสดงสำเนาใบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็น SME-GP (ถ้ามี) มาพร้อมการยื่นข้อเสนอทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยแสดงสำเนาเอกสารหรือหลักฐานมาพร้อมการยื่นข้อเสนอทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า ๑ ล้านบาท โดยแสดงสำเนาเอกสารหรือหลักฐานมาพร้อมการยื่นข้อเสนอทางระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑๔ กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียนหรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง (สินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศหรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรองหรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน) โดยแสดงสำเนาแบบหนังสือรับรองวงเงินสินเชื่อ (ตามแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด) มาพร้อมการยื่นข้อเสนอทางระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑๕ กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ หรือ เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๖๑ ไม่ต้องยื่นเอกสารข้อเสนอตามข้อ

๓.๑๒ - ๓.๑๔

๓.๑๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานเกี่ยวกับโครงการที่มีขอบเขตงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ สำเร็จมาแล้วภายในระยะเวลา ๓ ปี นับจากวันทำงานแล้วเสร็จจนถึงวันยื่นข้อเสนอ โดยมีมูลค่าของผลงานต่อโครงการ

ไม่น้อยกว่า ๑ ล้านบาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) จำนวนหนึ่งสัญญา พร้อมแสดงสำเนาสัญญาหรือหนังสือรับรองผลงานดังกล่าวมาพร้อมการยื่นข้อเสนอทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

#### ๔. ขอบเขตของงาน

##### ๑. การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

###### ๑.๑ ระบบร้องเรียน

๑.๑.๑ ระบบทำงานแบบ Web Application แสดงผลแบบ Responsive Website เพื่อให้ทำงานผ่าน Web Browser ได้บน Windows และอุปกรณ์มือถือ Android และ iOS

๑.๑.๒ สามารถทำงานตามขั้นตอน หรือกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ตามที่ กระทรวงการคลัง กำหนดได้

๑.๑.๓ สามารถบริหารจัดการสิทธิการเข้าถึง การบันทึก การเพิ่ม การแก้ไข และการลบข้อมูลผู้ใช้งาน ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้เป็นอย่างดี

###### ๑.๑.๔ ระบบลงทะเบียน

(๑) รองรับการลงทะเบียนผู้ใช้งานผ่าน Web Application ได้

(๒) ระบบสามารถลงทะเบียนและแจ้ง Username และ Password หลังจากลงทะเบียน สำเร็จผ่านหน้าระบบได้

๑.๑.๕ รองรับการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้งานตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่ การแจ้งวัตถุประสงค์ และการขอความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้แจ้ง เรื่องราวร้องทุกข์ และผู้รับมอบอำนาจได้เป็นอย่างดี

๑.๑.๖ สามารถจัดเก็บ log ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้

๑.๑.๗ สามารถรองรับการจัดเก็บ Log ในระบบและแสดงผลตามข้อบังคับและเงื่อนไขการใช้งาน

๑.๑.๘ สามารถบันทึกรายละเอียดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างน้อย ดังนี้

(๑) วัน เวลา ที่ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ระบบแสดงอัตโนมัติ ตามวันที่ เวลาปัจจุบัน

(๒) ข้อมูลพื้นฐานของผู้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ e-mail

(๓) ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับมอบอำนาจ เช่น เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์ โทรศัพท์ e-mail

(๔) ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์ เช่น ชื่อ-สกุล องค์กร หน่วยงาน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

(๕) เรื่องที่ขอรับบริการ (รายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์)

(๖) เรียน เช่น ปลัดกระทรวงการคลัง ผู้ตรวจราชการ อธิบดี

(๗) วัน เวลา ที่เกิดเหตุ

(๘) ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์

(๙) หน่วยงานที่แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

(๑๐) รายละเอียดหนังสือที่แจ้ง เช่น เลขที่หนังสือ เลขสติกเกอร์ของ สำนักงานปลัด

กระทรวงการคลัง (สป.กค.) สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (สร.) และส่วนรับ เรื่องราวร้องทุกข์ (สร.)

(๑๑) สามารถบันทึกช่องทางการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ เช่น ไปรษณีย์ มาด้วยตนเอง ยื่น ผ่านศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง e-mail หรือ Web Application

๑.๑.๑๐ สามารถบริหารจัดการหัวข้อช่องทางการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ เช่น ไปรษณีย์ มาด้วยตนเอง ยื่นผ่าน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง e-mail หรือ Web Application

๑.๑.๑๑ สามารถตรวจสอบความมีตัวตนผู้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้เป็นอย่างดีน้อย

๑.๑.๑๒ สามารถจัดเก็บเอกสารแนบประกอบเรื่องราวร้องทุกข์ประเภท .pdf .docx .jpg .png ไฟล์ วิดีโอ และไฟล์เสียง ได้เป็นอย่างดีน้อย

๑.๑.๑๓ สามารถจัดเก็บข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตามระยะเวลาที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง กำหนด

๑.๑.๑๔ สามารถกำหนดการแจ้งเตือนระยะเวลาการดำเนินการของเรื่องราวร้องทุกข์แต่ละประเภท เช่น เรื่องเข้าใหม่ เรื่องเรียนเพิ่มเติม หรือหน่วยงานรายงานผล ทั้งก่อนสิ้นสุดระยะเวลา ครบกำหนดระยะเวลา และเกินกำหนดระยะเวลา ได้

๑.๑.๑๕ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยมาตรฐานเว็บเซอร์วิสกับหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เป็นอย่างดีน้อย

๑.๑.๑๖ ปรับปรุงระบบการเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Linkage Center ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ให้รองรับระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐ Linkage Center ๒ ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

๑.๑.๑๗ ระบบที่พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องผ่านการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Scan) และต้องดำเนินการปิดช่องโหว่ระดับ High พร้อมรายงานผลการทดสอบ

## ๑.๒ เว็บไซต์

๑.๒.๑ ออกแบบหน้าหลัก (Home Page) และการจัดวางโครงสร้าง ภาพประกอบด้วยรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย และใช้งานง่าย

๑.๒.๒ สามารถบริหารจัดการ เพิ่ม ปรับปรุงแก้ไข ข่าวสาร เนื้อหา บนเว็บไซต์ได้

(๑) สามารถกำหนดช่วงเวลาของการแสดงหัวข้อข่าวในหน้าเว็บไซต์ได้

(๒) รองรับการใส่รูปภาพ และ ไฮเปอร์ลิงก์ในเนื้อหาข่าวได้เป็นอย่างดีน้อย

(๓) รองรับการปรับแต่งขนาด สี การจัดย่อหน้า การเปลี่ยนฟอนต์ การเพิ่มตาราง ใน รายละเอียดข่าว ได้

(๔) รองรับการใส่โค้ด HTML เพื่อบริหารจัดการรายละเอียดข่าว

๑.๒.๓ สามารถแสดงผลผ่านเว็บเบราว์เซอร์บนอุปกรณ์ Smart Phone, Tablet และ Desktop โดยแสดงผลแบบ Responsive website

๑.๒.๔ การแสดงเนื้อหาบนหน้าเว็บไซต์ อย่างน้อยประกอบด้วย

(๑) ข่าวประชาสัมพันธ์

(๒) ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้งาน

(๓) ขั้นตอนการแจ้งและติดตามผลของผู้ร้องเรียน

(๔) ถาม - ตอบ (FAQ)

(๕) ช่องทางติดต่อ

๑.๒.๕ สามารถแสดงข้อมูลสถิติการเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้

๑.๒.๖ พัฒนาเว็บไซต์ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐเวอร์ชัน ๓.๐ และตามมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยในการรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ตามแนวทางของ OWASP (Open Web Application Security Project) Top ๑๐ ของปีล่าสุด

## ๒. การคัดกรอง คัดแยก และมอบหมายความรับผิดชอบ สามารถทำได้อย่างน้อย ดังนี้

๒.๑ ระบบสามารถแสดง ป้าย (Tag) จากหัวเรื่องและเนื้อหาของเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วสร้างป้าย (Tag) ได้

๒.๒ ระบบสามารถคัดกรอง คัดแยกเรื่องราวร้องทุกข์ ตามป้าย (Tag) เพื่อแบ่งประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อัตโนมัติ

๒.๓ ระบบสามารถแสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามป้าย (Tag) ได้อัตโนมัติ จากหัวเรื่องและเนื้อหาของเรื่องราวร้องทุกข์ได้

๒.๔ ระบบสามารถส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด ได้

## ๓. การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ สามารถทำได้อย่างน้อย ดังนี้

๓.๑ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ ได้

๓.๒ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข ป้าย (Tag) จากหัวเรื่องและเนื้อหาของเรื่องราวร้องทุกข์ ได้

๓.๓ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข ป้าย (Tag) ที่ใช้ในการคัดกรองข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ ตามประเภท และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

๓.๔ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข ผู้รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ได้

๓.๕ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข ผู้บริหาร(ผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง) ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับ ดูแลติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังตามกลุ่มหน่วยงาน ได้

๓.๖ สามารถค้นหาเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จาก ชื่อ-สกุล หมายเลขบัตรประชาชน สถานะเรื่องราวร้องทุกข์ ประเภท และป้าย(Tag) ได้

๓.๗ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข กลุ่มหน่วยงาน ได้

๓.๘ สามารถเพิ่มข้อมูลเนื้อหารายละเอียดอื่น ๆ เพิ่มเติมก่อนทำการประสานส่งเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

๓.๙ สามารถแสดงรายงานเพื่อให้ ผู้รับผิดชอบ ผู้บริหาร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถเลือกดูเรื่องราวร้องทุกข์ ในรูปแบบของไฟล์ PDF, CSV หรือ Excel file ได้ เป็นอย่างน้อย

๓.๑๐ สามารถนำเข้าเอกสารเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์ ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อด้านศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง e-mail หรือ Web Application ได้

๓.๑๑ สามารถแสดงรายงาน โดยสามารถเลือกเงื่อนไขการแสดงผลรายงาน สำหรับผู้ดูแลระบบได้ ในรูปแบบของไฟล์ PDF, CSV หรือ Excel file ได้เป็นอย่างน้อย

## ๔. การประสานส่งเรื่องราวร้องทุกข์ และการติดตามผลการดำเนินงาน

๔.๑ สามารถจัดส่งเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามลำดับชั้น และสายการบังคับบัญชาได้

๔.๒ สามารถติดตามสถานะและผลการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบได้

๔.๓ สามารถแจ้งเตือน (Notify) การดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเมื่อมีรายการใหม่เข้ามา หรือมีการปรับเปลี่ยนสถานะ

๔.๔ ประชาชนสามารถติดตาม (Tracking) ผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ได้

๔.๕ สามารถบันทึกรายละเอียดและจัดเก็บเอกสารเรื่องราวร้องทุกข์ได้ เช่น เลขที่หนังสือ วันเดือนปี ชื่อเรื่อง หน่วยงานผู้ส่ง ได้ เป็นอย่างน้อย

## ๕. การวิเคราะห์และประเมินผลการตอบกลับ

๕.๑ สามารถบันทึกผลการตอบกลับเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วยอย่างน้อย ดังนี้

- ๕.๑.๑ เลขที่หนังสือ วันเดือนปี ชื่อเรื่อง หน่วยงาน เรียน
- ๕.๑.๒ ผลการพิจารณาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
- ๕.๑.๓ ความเห็นของผู้บริหาร
- ๕.๑.๔ ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร
- ๕.๑.๕ การยุติเรื่องตามเกณฑ์ที่กำหนด

๕.๒ สามารถจัดเก็บเอกสารผลการตอบกลับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้

## ๖. การจัดทำรายงาน

๖.๑ จัดทำรายงานเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างน้อย ๑๐ รายงาน รูปแบบตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังกำหนด

๖.๒ สามารถกำหนดและเลือกเงื่อนไขแสดงผลรายงานได้หลายเงื่อนไขร่วมกัน สำหรับการสังพิมพ์รายงาน เช่น ช่วงเวลา หน่วยงาน สถานการณ์ดำเนินการ ได้เป็นอย่างน้อย

๖.๓ สามารถแสดงรายงานในรูปแบบของไฟล์ PDF, CSV หรือ Excel file ได้เป็นอย่างน้อย

๖.๔ สามารถแสดงรายงานในรูปแบบ Dashboard ให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ได้ โดยสามารถกำหนดความถี่ในการแสดงข้อมูลแบบรายวัน รายเดือน รายไตรมาส และรายปี ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- ๖.๔.๑ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์รายจังหวัด
- ๖.๔.๒ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมด แบ่งออกเป็นเรื่องที่ยุติ และรอผลการดำเนินการ
- ๖.๔.๓ สถิติประเภทเรื่องราวร้องทุกข์
- ๖.๔.๔ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานที่มีเรื่องยุติมากที่สุด ๑๐ อันดับ
- ๖.๔.๕ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานที่มีเรื่องค้างมากที่สุด ๑๐ อันดับ
- ๖.๔.๖ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ประจำปี เปรียบเทียบสถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ได้

## ๗. ซอฟต์แวร์บริหารจัดการฐานข้อมูล

๗.๑ เป็นระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database Management System)

๗.๒ รองรับการทำงานบนระบบปฏิบัติการ Windows ได้เป็นอย่างน้อย

๗.๓ เป็นระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ที่มีสถาปัตยกรรมแบบ Scalable Architecture ซึ่งสนับสนุนการทำงานแบบ Multiprocessor ได้อย่างมีประสิทธิภาพบนเครื่องที่มีสถาปัตยกรรมแบบ SMP (Symmetric Multiprocessor)

๗.๔ ระบบฐานข้อมูลมีสถาปัตยกรรมในลักษณะ Parallel Processing

๗.๕ ทำการเก็บข้อมูลและแสดงผลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีระบบจัดเรียง ลำดับภาษาไทย

๗.๖ รองรับเน็ตเวิร์คโพรโทคอลแบบ TCP/IP ได้เป็นอย่างน้อย

๗.๗ มีเครื่องมือในการนำข้อมูลเข้าและออก แบบ Wizard ทั้งจากระบบ Database ชนิดต่าง ๆ และ Excel, CSV, XML documents ได้

๗.๘ สามารถเชื่อมต่อฐานข้อมูล ด้วยมาตรฐานอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- Open Database Connectivity (ODBC)
- ADO .NET, OLE DB, CLI
- Java Database Connectivity (JDBC)

- ODBC Driver for Linux

- ๗.๙ เป็นฐานข้อมูลที่มีระบบ Lock ข้อมูลในระดับ Row-level security
- ๗.๑๐ สามารถทำการ Backup and Restore ได้
- ๗.๑๑ รองรับการทำงานแบบ Fail-Over แบบ High Availability
- ๗.๑๒ ซอฟต์แวร์ Database Server สำหรับใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย มีสิทธิการใช้งานสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวนอย่างน้อย ๒ Licenses
- ๗.๑๓ สิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์เครื่องลูกข่ายเข้าใช้เครื่องแม่ข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลที่เสนอ มีสิทธิการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน จำนวนอย่างน้อย ๕ ผู้ใช้งาน หรือ Licenses

๘. ดำเนินการติดตั้งและทดสอบระบบ พร้อมจัดทำรายงานผลการทดสอบระบบ (ภาคผนวก ๒)

๙. อบรมผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบ (ภาคผนวก ๓)

- (๑) จัดทำรายละเอียดหลักสูตรและแผนการฝึกอบรม
- (๒) จัดทำคู่มือประกอบการฝึกอบรมให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน
- (๓) จัดหลักสูตรฝึกอบรมอย่างน้อย ดังนี้
  - ผู้ใช้งาน (Frontend)
  - ผู้ดูแลระบบ (Backend)
  - การสำรองข้อมูล Log File (Backup) หรือการทำ Archive Log File

๑๐. ดูแลบำรุงรักษาและสนับสนุนการทำงานระบบตลอดระยะเวลาสัญญา (ภาคผนวก ๔)

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ส่งมอบงานภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๖. ระยะเวลาส่งมอบงานและเงื่อนไขการชำระเงิน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงาน ดังต่อไปนี้

งานงวดที่ ๑ ส่งมอบงานภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ดังนี้

- ๑. เอกสารแผนการดำเนินงานโครงการและรายชื่อทีมงาน
- ๒. เอกสารสรุปข้อกำหนดความต้องการของระบบงาน (Summary Requirement)
- ๓. ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง
- ๔. เอกสารจำนวน ๒ ชุด และสำเนาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ลงใน Thumb Drive

จำนวน ๕ ชุด

งานงวดที่ ๒ ส่งมอบงาน ภายใน ๑๕๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ดังนี้

- ๑. โปรแกรมระบบงานพร้อมทดสอบและติดตั้งใช้งาน
  - ๒. เอกสารผลการทดสอบระบบงาน (Testing Result) (ภาคผนวก ๒)
  - ๓. Program Specification ของระบบที่เป็นปัจจุบัน
  - ๔. เอกสารจำนวน ๒ ชุด และสำเนาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ลงใน Thumb Drive
- จำนวน ๕ ชุด

งานงวดที่ ๓ ส่งมอบงาน ภายใน ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ดังนี้

๑. การฝึกอบรมระบบงาน และสรุปผลการอบรม (ภาคผนวก ๓ ข้อ ๑)
๒. เอกสารคู่มือระบบงาน เอกสารคู่มือผู้ดูแลระบบ และสื่อการสอนการใช้งานแบบ Multimedia (ภาคผนวก ๓ ข้อ ๒)
๓. Source Program ของระบบที่เป็นปัจจุบัน
๔. เอกสารจำนวน ๒ ชุด และสำเนาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ลงใน Thumb Drive จำนวน ๕ ชุด

เงื่อนไขการชำระเงิน จะแบ่งการชำระเงินเป็น ๒ งวด ดังนี้

- งวดที่ ๑ ชำระเงินในอัตราร้อยละ ๓๐ ของจำนวนเงินตามสัญญา เมื่อคณะกรรมการตรวจรับ ได้ตรวจรับการส่งมอบงานงวดที่ ๑ เรียบร้อยแล้ว
- งวดที่ ๒ ชำระเงินในอัตราร้อยละ ๕๐ ของจำนวนเงินตามสัญญา เมื่อคณะกรรมการตรวจรับ ได้ตรวจรับการส่งมอบงานงวดที่ ๒ เรียบร้อยแล้ว
- งวดที่ ๓ ชำระเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของจำนวนเงินตามสัญญา เมื่อคณะกรรมการตรวจรับ ได้ตรวจรับการส่งมอบงานงวดที่ ๓ เรียบร้อยแล้ว

#### ๗. วงเงินในการจัดหา

โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ใช้วงเงินงบประมาณทั้งสิ้น ๒,๗๕๙,๗๐๐.- บาท (สองล้านเจ็ดแสนห้าหมื่นเก้าพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) โดยขอใช้เงินเบิกจ่ายจากเงินฝาก ค่าใช้จ่ายเก็บภาษีท้องถิ่นที่รอจัดสรรร้อยละ ๑๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

#### ๘. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ใช้เกณฑ์ราคาในการคัดเลือกผู้ที่เสนอราคาต่ำสุดเป็นผู้ชนะการซื้อหรือจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก โดยกรณีดำเนินการจัดซื้อโดยวิธีการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding : e - Bidding)

#### ๙. อัตราค่าปรับ

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของงานข้างต้นให้ถูกต้องครบถ้วน และหากไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนหรือถูกต้อง ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของค่าจ้างตามสัญญา จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จหรือผู้ว่าจ้างใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา

#### ๑๐. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้รับจ้างต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดที่ส่งมอบในโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เป็นระยะเวลา ๑ ปี นับถัดจากวันที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับการส่งมอบพัสดุงวดสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดตามขอบเขตของงานที่กำหนด

#### ๑๑. ข้อตกลงในการเก็บรักษาความลับข้อมูลหรือเอกสาร

ผู้รับจ้างต้องไม่เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับใด ๆ หรือข้อมูลอื่นใดทั้งหมดหรือบางส่วนที่ได้รับหรือรับรู้มาจากสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังให้ผู้อื่นทราบโดยมิได้รับความยินยอมจากสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และต้องควบคุม กำกับไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับใด ๆ หรือข้อมูลอื่นใดทั้งหมดหรือบางส่วนที่ได้รับหรือรับรู้มาจากสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังให้ผู้อื่นทราบเช่นกัน หากมีความเสียหายต่อสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด



**๑๒. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ**

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัด  
กระทรวงการคลัง

ท่านสามารถเสนอแนะวิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็นโดยเปิดเผย

๑. ทางไปรษณีย์ ส่ง คณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะ  
จ้างและกำหนดราคากลาง โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง  
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐

๒. ทางอีเมล [complain@mof.go.th](mailto:complain@mof.go.th)

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๑๒๖ ๕๙๐๐ ต่อ ๓๐๒๘๖, ๓๐๒๘๐

ทั้งนี้ โปรดแจ้ง ชื่อ ที่อยู่ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับด้วย

ภาคผนวก ๑

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

## ภาคผนวก ๑

### รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และสามารถบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ประกอบด้วยขอบเขตงานดังต่อไปนี้

#### ๑. ระบบร้องเรียน

๑.๑ ระบบทำงานแบบ Web Application แสดงผลแบบ Responsive Website เพื่อให้ทำงานผ่าน Web Browser ได้บน Windows และอุปกรณ์มือถือ Android และ iOS

๑.๒ สามารถทำงานตามขั้นตอน หรือกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ตามที่ กระทรวงการคลังกำหนดได้

๑.๓ สามารถบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าถึง การบันทึก การเพิ่ม การแก้ไข และการลบข้อมูลผู้ใช้งานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้เป็นอย่างดี

##### ๑.๔ ระบบลงทะเบียน

(๑) รองรับการลงทะเบียนผู้ใช้งานผ่าน Web Application ได้

(๒) ระบบสามารถลงทะเบียนและแจ้ง Username และ Password หลังจากลงทะเบียนสำเร็จผ่านหน้าระบบได้

๑.๕ รองรับการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้งานตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่ การแจ้งวัตถุประสงค์ และการขอความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ และผู้รับมอบอำนาจได้เป็นอย่างดี

๑.๖ สามารถจัดเก็บ Log ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้

๑.๗ สามารถรองรับการจัดเก็บ Log ในระบบและแสดงผลตามข้อบังคับและเงื่อนไขการใช้งาน

๑.๘ สามารถบันทึกรายละเอียดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างน้อย ดังนี้

(๑) วัน เวลา ที่ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ระบบแสดงอัตโนมัติ ตามวันที่ เวลาปัจจุบัน

(๒) ข้อมูลพื้นฐานของผู้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ e-mail

(๓) ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับมอบอำนาจ เช่น เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ e-mail

(๔) ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์ เช่น ชื่อ-สกุล องค์กร หน่วยงาน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

(๕) เรื่องที่ขอรับบริการ (รายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์)

(๖) เรียน เช่น ปลัดกระทรวงการคลัง ผู้ตรวจราชการ อธิบดี

(๗) วัน เวลา ที่เกิดเหตุ

(๘) ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์

(๙) หน่วยงานที่แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

- (๑๐) รายละเอียดหนังสือที่แจ้ง เช่น เลขที่หนังสือ เลขสติกเกอร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (ส.ป.ก.ค.) สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (สร.) และส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สรร.)
- (๑๑) สามารถบันทึกช่องทางการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ เช่น ไปรษณีย์ มายืนยันด้วยตนเอง ยืนยันผ่าน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง e-mail หรือ Web Application
- ๑.๙ สามารถบริหารจัดการหัวข้อช่องทางการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ เช่น ไปรษณีย์ มายืนยันด้วยตนเอง ยืนยันผ่าน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง e-mail หรือ Web Application
- ๑.๑๐ สามารถตรวจสอบความมีตัวตนผู้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD (ไทยดี) ของ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้เป็นอย่างน้อย
- ๑.๑๑ สามารถจัดเก็บเอกสารแนบประกอบเรื่องราวร้องทุกข์ประเภท .pdf .docx .jpg . .jpg .png ไฟล์ วิดีโอ และไฟล์เสียง ได้เป็นอย่างน้อย
- ๑.๑๒ สามารถจัดเก็บข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตามระยะเวลาที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังกำหนด
- ๑.๑๓ สามารถกำหนดการแจ้งเตือนระยะเวลาการดำเนินการของเรื่องราวร้องทุกข์แต่ละประเภท เช่น เรื่อง เข้าใหม่ ร้องเรียนเพิ่มเติม หรือหน่วยงานรายงานผล ทั้งก่อนสิ้นสุดระยะเวลา ครบกำหนดระยะเวลา และเกิน กำหนดระยะเวลา ได้
- ๑.๑๔ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยมาตรฐานเว็บเซอร์วิสกับหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เป็นอย่างน้อย
- ๑.๑๕ ปรับปรุงระบบการเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Linkage Center ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ให้รองรับระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนและบริการภาครัฐ Linkage Center ๒ ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- ๑.๑๖ ระบบที่พัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องผ่านการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Scan) และต้อง ดำเนินการปิดช่องโหว่ระดับ High พร้อมรายงานผลการทดสอบ

## ๒. เว็บไซต์

- ๒.๑ ออกแบบหน้าหลัก (Home Page) และการจัดวางโครงสร้าง ภาพประกอบด้วยรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัย และใช้งานง่าย
- ๒.๒ สามารถบริหารจัดการ เพิ่ม ปรับปรุงแก้ไข ข่าวสาร เนื้อหา บนเว็บไซต์ได้
  - (๑) สามารถกำหนดช่วงเวลาของการแสดงหัวข้อข่าวในหน้าเว็บไซต์ได้
  - (๒) รองรับการใส่รูปภาพ และ ไฮเปอร์ลิงก์ในเนื้อหาข่าวได้เป็นอย่างน้อย
  - (๓) รองรับการปรับแต่งขนาด สี การจัดย่อหน้า การเปลี่ยนฟอนต์ การเพิ่มตาราง ในรายละเอียดข่าว
  - (๔) ได้รองรับการใส่โค้ด HTML เพื่อบริหารจัดการรายละเอียดข่าว
- ๒.๓ สามารถแสดงผลผ่านเว็บเบราว์เซอร์บนอุปกรณ์ Smart Phone, Tablet และ Desktop โดยแสดงผลแบบ Responsive website
- ๒.๔ การแสดงเนื้อหาบนหน้าเว็บไซต์ อย่างน้อยประกอบด้วย
  - (๑) ข่าวประชาสัมพันธ์
  - (๒) ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อสมัครใช้งาน
  - (๓) ขั้นตอนการแจ้งและติดตามผลของผู้ร้องเรียน
  - (๔) ถาม - ตอบ (FAQ)
  - (๕) ช่องทางติดต่อ
- ๒.๕ สามารถแสดงข้อมูลสถิติการเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้

๒.๖ พัฒนาเว็บไซต์ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐเวอร์ชัน ๓.๐ และตามมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยในการรับมือการโจมตีทางไซเบอร์ตามแนวทางของ OWASP (Open Web Application Security Project) Top ๑๐ ของปีล่าสุด

### ๓. การคัดกรอง คัดแยก และมอบหมายความรับผิดชอบ สามารถทำได้อย่างน้อย ดังนี้

- ๓.๑ ระบบสามารถแสดง ป้าย (Tag) จากหัวเรื่องและเนื้อหาของเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วสร้างป้าย (Tag) ได้
- ๓.๒ ระบบสามารถคัดกรอง คัดแยกเรื่องราวร้องทุกข์ ตามป้าย (Tag) เพื่อแบ่งประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อัตโนมัติ
- ๓.๓ ระบบสามารถแสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามป้าย (Tag) ได้อัตโนมัติ จากหัวเรื่องและเนื้อหาของเรื่องราวร้องได้
- ๓.๔ ระบบสามารถส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด ได้

### ๔. การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ สามารถทำได้อย่างน้อย ดังนี้

- ๔.๑ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ ได้
- ๔.๒ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข ป้าย (Tag) จากหัวเรื่องและเนื้อหาของเรื่องราวร้อง ได้
- ๔.๓ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข ป้าย (Tag) ที่ใช้ในการคัดกรองข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ ตามประเภท และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้
- ๔.๔ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข ผู้รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ได้
- ๔.๕ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข ผู้บริหาร(ผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง) ที่ได้รับมอบหมาย ให้กำกับ ดูแลติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังตามกลุ่มหน่วยงาน ได้
- ๔.๖ สามารถค้นหาเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จาก ชื่อ-สกุล หมายเลขบัตรประชาชน สถานะเรื่องราวร้องทุกข์ ประเภท และป้าย(Tag) ได้
- ๔.๗ สามารถกำหนด เพิ่ม หรือแก้ไข กลุ่มหน่วยงาน ได้
- ๔.๘ สามารถเพิ่มข้อมูลเนื้อหารายละเอียดอื่น ๆ เพิ่มเติมก่อนทำการประสานส่งเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้
- ๔.๙ สามารถแสดงรายงานเพื่อให้ ผู้รับผิดชอบ ผู้บริหาร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถเลือกดูเรื่องราวร้องทุกข์ ในรูปแบบของไฟล์ PDF, CSV หรือ Excel file ได้ เป็นอย่างน้อย
- ๔.๑๐ สามารถนำเข้าเอกสารเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์ ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง e-mail หรือ Web Application ได้
- ๔.๑๑ สามารถแสดงรายงาน โดยสามารถเลือกเงื่อนไขการแสดงผลรายงาน สำหรับผู้ดูแลระบบได้ ในรูปแบบของไฟล์ PDF, CSV หรือ Excel file ได้เป็นอย่างน้อย

### ๕. การประสานส่งเรื่องราวร้องทุกข์ และการติดตามผลการดำเนินงาน

- ๕.๑ สามารถจัดส่งเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามลำดับชั้น และสายการบังคับบัญชาได้
- ๕.๒ สามารถติดตามสถานะและผลการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบได้
- ๕.๓ สามารถแจ้งเตือน (Notify) การดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเมื่อมีรายการใหม่เข้ามา หรือมีการปรับเปลี่ยนสถานะ
- ๕.๔ ประชาชนสามารถติดตาม (Tracking) ผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ได้

๕.๕ สามารถบันทึกรายละเอียดและจัดเก็บเอกสารเรื่องราวร้องทุกข์ได้ เช่น เลขที่หนังสือ วันเดือนปี ชื่อเรื่อง หน่วยงานผู้ส่ง ได้ เป็นอย่างน้อย

## ๖. การวิเคราะห์และประเมินผลการตอบกลับ

๖.๑ สามารถบันทึกผลการตอบกลับเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วยอย่างน้อย ดังนี้

๖.๑.๑ เลขที่หนังสือ วันเดือนปี ชื่อเรื่อง หน่วยงาน เรียน

๖.๑.๒ ผลการพิจารณาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๖.๑.๓ ความเห็นของผู้บริหาร

๖.๑.๔ ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร

๖.๑.๕ การยุติเรื่องตามเกณฑ์ที่กำหนด

๖.๒ สามารถจัดเก็บเอกสารผลการตอบกลับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้

## ๗. การจัดทำรายงาน

๗.๑ จัดทำรายงานเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างน้อย ๑๐ รายงาน รูปแบบตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง กำหนด

๗.๒ สามารถกำหนดและเลือกเงื่อนไขแสดงผลรายงานได้หลายเงื่อนไขร่วมกัน สำหรับการสืบพิมพ์รายงาน เช่น ช่วงเวลา หน่วยงาน สถานการณ์ดำเนินการ ได้เป็นอย่างน้อย

๗.๓ สามารถแสดงรายงานในรูปแบบของไฟล์ PDF, CSV หรือ Excel file ได้เป็นอย่างน้อย

๗.๔ สามารถแสดงรายงานในรูปแบบ Dashboard ให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ได้ โดยสามารถกำหนดความถี่ในการแสดงข้อมูลแบบรายวัน รายเดือน รายไตรมาส และรายปี ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

๗.๔.๑ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์รายจังหวัด

๗.๔.๒ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมด แบ่งออกเป็นเรื่องที่ยุติ และรอผลการดำเนินการ

๗.๔.๓ สถิติประเภทเรื่องราวร้องทุกข์

๗.๔.๔ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานที่มีเรื่องยุติมากที่สุด ๑๐ อันดับ

๗.๔.๕ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานที่มีเรื่องค้างมากที่สุด ๑๐ อันดับ

๗.๔.๖ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ประจำปี เปรียบเทียบสถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ได้

## ๘. ซอฟต์แวร์บริหารจัดการฐานข้อมูล

๘.๑ เป็นระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database Management System)

๘.๒ รองรับการทำงานบนระบบปฏิบัติการ Windows ได้เป็นอย่างน้อย

๘.๓ เป็นระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ที่มีสถาปัตยกรรมแบบ Scalable Architecture ซึ่งสนับสนุนการทำงานแบบ Multiprocessor ได้อย่างมีประสิทธิภาพบนเครื่องที่มีสถาปัตยกรรมแบบ SMP (Symmetric Multiprocessor)

๘.๔ ระบบฐานข้อมูลมีสถาปัตยกรรมในลักษณะ Parallel Processing

๘.๕ ทำการเก็บข้อมูลและแสดงผลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีระบบจัดเรียง ลำดับภาษาไทย

๘.๖ รองรับเน็ตเวิร์คโพรโทคอลแบบ TCP/IP ได้เป็นอย่างน้อย

๘.๗ มีเครื่องมือในการนำข้อมูลเข้าและออก แบบ Wizard ทั้งจากระบบ Database ชนิดต่าง ๆ และ Excel, CSV, XML documents ได้

๘.๘ สามารถเชื่อมต่อฐานข้อมูล ด้วยมาตรฐานอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- Open Database Connectivity (ODBC)
- ADO .NET, OLE DB, CLI
- Java Database Connectivity (JDBC)
- ODBC Driver for Linux

๘.๙ เป็นฐานข้อมูลที่มีระบบ Lock ข้อมูลในระดับ Row-level security

๘.๑๐ สามารถทำการ Backup and Restore ได้

๘.๑๑ รองรับการทำงานแบบ Fail-Over แบบ High Availability

๘.๑๒ ซอฟต์แวร์ Database Server สำหรับใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย มีสิทธิการใช้งานสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวนอย่างน้อย ๒ Licenses

๘.๑๓ สิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์เครื่องลูกข่ายเข้าใช้เครื่องแม่ข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลที่เสนอ มีสิทธิการใช้งานสำหรับผู้ใช้งาน จำนวนอย่างน้อย ๕ ผู้ใช้งาน หรือ Licenses

ภาคผนวก ๒

การติดตั้งและทดสอบระบบ



## ภาคผนวก ๒ การติดตั้งและทดสอบระบบ

ผู้รับจ้างจะต้องทำการติดตั้งและทดสอบระบบโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เพื่อให้บริการตามเงื่อนไขที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังกำหนด โดยต้องทำตามข้อกำหนดอย่างน้อยดังนี้

### ๑. การติดตั้ง

๑.๑ ผู้รับจ้างต้องเสนอบุคคล หรือทีมงานที่มีคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับโครงการ ก่อนเริ่มดำเนินการติดตั้ง

๑.๒ ผู้รับจ้าง ต้องรับผิดชอบเดินสายไฟฟ้า เดินสายสัญญาณที่เชื่อมโยงระหว่างอุปกรณ์ที่ทำการติดตั้งเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างเพียงพอครบถ้วน (ถ้ามี)

๑.๓ ผู้รับจ้าง ต้องรับผิดชอบแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ กับระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ของระบบของโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ ผู้รับจ้างต้องติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้อง ตามแผนการติดตั้งที่ได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

๑.๕ เจ้าหน้าที่ของกระทรวงการคลังต้องมีส่วนร่วมในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างเริ่มปฏิบัติงาน

๑.๖ ผู้รับจ้างจะต้องปรับแต่งประสิทธิภาพ (PERFORMANCE TUNING) ระบบคอมพิวเตอร์ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ๒. การทดสอบ

๒.๑ ผู้รับจ้างต้องออกแบบ และทดสอบการทำงานของระบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบเกิดความพึงพอใจและตรวจรับระบบ ประกอบด้วยโปรแกรมและระบบงานดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ ก่อนการทดสอบ จะต้องจัดทำเอกสารการทดสอบ เพื่อเตรียมข้อมูลที่จะใช้ในการทดสอบ

๒.๑.๒ ทำการทดสอบระบบที่ติดตั้งใหม่ และที่ได้ดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมไปเพื่อให้ใช้งานได้อย่างถูกต้องและต้องมีการทดสอบอย่างน้อย ดังนี้

๒.๑.๒.๑ การทดสอบระบบงาน สามารถแบ่งได้ตามหัวข้อดังนี้

๑) การทดสอบระบบโดยแยกเป็นส่วน ๆ (Unit Test)

๒) การทดสอบทั้งระบบ (Integration Test)

๓) การทดสอบการยอมรับระบบ (UAT : User Acceptance Test)

๒.๑.๒.๒ การทดสอบการเชื่อมโยงและการรับ-ส่งข้อมูล กับระบบงานอื่นทั้งภายในและภายนอกกระทรวงการคลัง

๒.๑.๒.๓ ทดสอบประสิทธิภาพของระบบงาน (Performance Test) เช่น Response Time และการประมวลผลข้อมูลในการแสดงผลรายงานต่าง ๆ

๒.๑.๒.๔ การทดสอบการสำรองและกู้คืนระบบ (Backup And Recovery)

๒.๑.๒.๕ การทดสอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจำเป็น เพื่อให้ระบบงานใช้งานได้อย่างสมบูรณ์

๒.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายละเอียดอย่างละเอียดเป็นเอกสารภาษาไทยในรูปแบบ Hard Copy และ Soft Copy

๒.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทดสอบระบบทั้งหมดเมื่อพัฒนาและติดตั้งระบบเสร็จสิ้น เพื่อให้คณะกรรมการตรวจรับฯ ตรวจรับระบบ

๒.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเก็บ Source code ของระบบที่พัฒนาและปรับปรุงในรูปแบบการทำ Version Control ด้วย Software ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ภาคผนวก ๓

การฝึกอบรม

## ภาคผนวก ๓

### การฝึกอบรม

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับบุคลากรด้านต่าง ๆ ของสำนักปลัดกระทรวงการคลัง เพื่อรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องทำตามข้อกำหนดอย่างน้อย ดังนี้

#### ๑. การฝึกอบรม (Training)

๑.๑ ผู้รับจ้างต้องแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน/การใช้งาน ในส่วนของการใช้งานระบบของโครงการฯ ทุกระบบ แก่ผู้ใช้งานและ ผู้ดูแลระบบ

๑.๒ ผู้รับจ้างต้องแนะนำ เกี่ยวกับการใช้งานสำหรับปรับปรุงระบบการติดตั้ง ตรวจสอบระบบงานให้แก่ผู้ดูแลระบบ

๑.๓ ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเอกสารคู่มือในส่วนต่าง ๆ ของระบบงานให้ครบถ้วนแก่ผู้ดูแลระบบ และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งตามกลุ่มผู้ใช้งาน อาทิ ผู้ดูแลระบบ ผู้ใช้ระบบ ต้องพิจารณาเลือกหลักสูตรที่มีความเหมาะสม และกระทรวงการคลังให้ความเห็นชอบแล้ว และจัดทำ Video Media สื่อการเรียนการสอน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้เข้าอบรมให้สามารถนำมาศึกษาทบทวน เรียนรู้ใหม่ในภายหลัง หรือใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้ที่จะมาปฏิบัติงานใหม่

๑.๔ ผู้รับจ้างสนับสนุน ดูแล แก้ไขปัญหาการใช้เริ่มใช้และหลังการเปิดระบบงานจริง

๑.๕ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการฝึกอบรม ได้แก่

(๑) เอกสารการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรม ๑ ชุดต่อ ๑ คน, อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม, อาหารว่างและเครื่องดื่มเข้า-บ่าย, อาหารกลางวันในระหว่างการฝึกอบรม

(๒) จัดอบรมในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรมและอุปกรณ์เครื่องมือที่เกี่ยวข้อง ณ สถานที่ภายในกระทรวงการคลัง

(๓) จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่น ๆ สำหรับการฝึกอบรม พร้อมติดตั้งโปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้

๑.๖ หากไม่สามารถดำเนินการอบรมปฏิบัติการ ณ ห้องอบรม ตามข้อ ๑.๕ ได้ ให้ดำเนินการจัดอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Online) โดยต้องดำเนินการดังนี้

(๑) จัดเตรียมเอกสารการฝึกอบรมในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้เข้าอบรม

(๒) จัดอบรมในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

(๓) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการอบรมทั้งหมด เช่น ค่าเช่าอุปกรณ์และเครื่องมือ ค่าบริการแพลตฟอร์มฝึกอบรมออนไลน์ ค่าบริการเชื่อมโยงเครือข่าย เป็นต้น

๑.๗ ผู้รับจ้างต้องเสนอแผนการฝึกอบรม ให้กระทรวงการคลังทำการอนุมัติ ก่อนการอบรม โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยประกอบด้วย

(๑) หัวข้อการฝึกอบรม

(๒) วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

(๓) กลุ่มผู้เข้าอบรม

(๔) คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

(๕) วิทยากร/ผู้ช่วยวิทยากร

(๖) ระยะเวลาที่ดำเนินการฝึกอบรม

(๗) รายละเอียดเนื้อหาการฝึกอบรม

๑.๘ วิทยาการที่อบรมต้องเป็นวิทยาการผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ เป็นอย่างดีทางด้าน Functional หรือ Technical ที่จะอบรม และมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาและการทำงานของระบบงานที่ได้ทำการพัฒนาและติดตั้ง ให้กับกระทรวงการคลังเป็นอย่างดี

๑.๙ กลุ่มของผู้เข้ารับการอบรม แบ่งเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

(๑) กลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค (IT) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ, เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค (Administrator, Programmer) เพื่อให้เข้าใจในระบบงาน การใช้งาน สามารถดูแลบริหารจัดการ และบำรุงรักษาระบบในด้านเทคนิคได้

(๒) กลุ่มผู้ใช้งานหลัก (Super User) ได้แก่ ผู้แทนระบบงาน ที่มีความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เพื่อให้มีความรู้ในระบบและสามารถปฏิบัติงานในระบบใหม่ ได้เป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา และถ่ายทอดให้กลุ่มผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติ (End User) ปฏิบัติงานได้

(๓) กลุ่มผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติ (End User) ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ใช้ระบบงานเพื่อให้เข้าใจการใช้งานและวิธีปฏิบัติงาน ในระบบงาน สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๑.๑๐ หลักสูตรที่อบรมประกอบด้วย

กลุ่มของผู้เข้ารับการอบรม	จำนวนคน	ระยะเวลา (อย่างน้อย) /วัน
หลักสูตรการบริหารจัดการสิทธิ์ผู้ใช้งาน สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานหลัก (Super User)	๗	๑
หลักสูตรการใช้ระบบงาน สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติ (End User)	๔๓	๑
หลักสูตรการติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษาระบบงาน สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค (IT)	๕	๑

## ๒. เอกสารต่าง ๆ

๒.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Operational Document) ให้ถูกต้องสมบูรณ์และง่ายต่อการเข้าใจ โดยคู่มือและเอกสารทั้งหมดจะต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เป็นต้นฉบับหรือตัวจริงจำนวน ๒ ชุด พร้อมบันทึกในอุปกรณ์ Thumb Drive จำนวน ๕ ชุด แต่ละชุดมีเนื้อหาของระบบงานต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

- (๑) Application Flow และ Interface Procedure
- (๒) คู่มือ Operation Procedure
- (๓) การเปิด-ปิดระบบ
- (๔) การ Monitor ระบบ
- (๕) การ Deploy Application
- (๖) การสำรองข้อมูล/การกู้ข้อมูล (Backup/Restore)
- (๗) Routine Job ที่ใช้งานในระบบ (ถ้ามี)
- (๘) วิธีการและแผนการบำรุงรักษา Preventive Maintenance ตลอดระยะเวลารับประกัน
- (๙) คู่มือการบริหาร User ID และสิทธิการใช้งานของผู้ดูแลและผู้ใช้งานระบบ

๒.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดทำเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ คู่มือการติดตั้ง คู่มือการดูแลระบบ คู่มือการใช้งานระบบต่าง ๆ และคู่มืออื่น ๆ ที่เป็นฉบับสมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน

ภาคผนวก ๔

การบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข

## ภาคผนวก ๔

### การบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข

ผู้รับจ้าง ต้องบริการบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข ระบบงานของโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยมีระยะเวลา ๑ ปี นับตั้งแต่คณะกรรมการตรวจรับฯ จวดงาน สดท้ายเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

#### ๑. การบริการและการสนับสนุน

- ๑.๑ ผู้รับจ้างต้องรับประกันระบบสารสนเทศที่ติดตั้งและส่งมอบ และปรับปรุงตลอดระยะเวลาสัญญา นับตั้งแต่วันที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้รับระบบฯ มาไว้ใช้งาน
- ๑.๒ ผู้รับจ้างจัดทำคู่มือการใช้งาน ตามความเห็นชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ตลอดจนต้อง แก้ไข ปรับปรุงสื่อการสอนแบบมัลติมีเดียเกี่ยวกับการใช้งานและโปรแกรมติดตั้งสำหรับการใช้งาน ตามความเห็นชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เป็นระยะเวลา ๑ ปี นับจากวันที่สำนักงาน ปลัดกระทรวงการคลังได้รับระบบฯ มาไว้ใช้งาน

#### ๒. การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข

##### ๒.๑ การบำรุงรักษา

- ๒.๑.๑ ผู้รับจ้างต้องส่งแผนการบำรุงรักษา Preventive Maintenance ให้สำนักงานปลัด กระทรวงการคลังก่อนทำการบำรุงรักษา Preventive Maintenance
- ๒.๑.๒ แผนการบำรุงรักษา Preventive Maintenance จะต้องไม่กระทบกระเทือนต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์
- ๒.๑.๓ ในช่วงระยะเวลารับประกัน ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการบำรุงรักษาระบบ ดังนี้
  - ๒.๑.๓.๑ ต้องมีเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เพื่อให้คำปรึกษา ในกรณีที่มี ความจำเป็นเร่งด่วน ตลอดระยะเวลาการรับประกัน
  - ๒.๑.๓.๒ การรับแจ้งเหตุขัดข้อง (Incident Management) และการแก้ไขปัญหา (Problem Management)
  - ๒.๑.๔ จัดทำรายงานสรุปผลการรับแจ้งเหตุขัดข้อง (Incident Management) และการแก้ไขปัญหา (Problem Management) เป็นรายเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้
    - รายงานผลการรับแจ้งเหตุขัดข้อง (Incident Management) และการแก้ไขปัญหา (Problem Management)
    - รายงานการวิเคราะห์เหตุการณ์ขัดข้อง เพื่อหาแนวทางป้องกัน ในการแก้ไขเหตุขัดข้องอย่างถาวร

##### ๒.๒ การซ่อมแซมแก้ไข

###### ๒.๒.๑ ขอบเขตการแก้ไขซ่อมแซมระบบงาน

- ๒.๒.๑.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบงานในโครงการทั้งหมด
- ๒.๒.๑.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามระดับการให้บริการแก้ไขซ่อมแซมระบบงาน
  - ๑) การแก้ไขปัญหาชั่วคราว ผู้รับจ้างต้องมีแนวทางในการแก้ไขปัญหชั่วคราว เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ภายในระยะเวลา ๑ วัน นับตั้งแต่เวลาที่รับแจ้งและให้ดำเนินการ แก้ไขปัญหาถาวรต่อไป

๒) การแก้ไขปัญหาการ

- กรณีการแก้ไขซ่อมแซมระบบงานกระทบฟังก์ชันใดฟังก์ชันหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาการ ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับแจ้ง
- กรณีการแก้ไขซ่อมแซมระบบงาน ผู้รับจ้างต้องมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา ภายในระยะเวลา ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับแจ้ง
- กรณีการแก้ไขกระทบต่อโครงสร้างฐานข้อมูล ผู้รับจ้างต้องถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลเดิมเข้าสู่โครงสร้างฐานข้อมูลใหม่ให้ครบถ้วน ทันการณ์ โดยไม่คิดมูลค่า