

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะพัสดुरวมทั้งหลักเกณฑ์พิจารณาข้อเสนอ
โครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม
เพื่อการยกระดับเป็นศูนย์ดำรงธรรมอัจฉริยะ ระยะที่ ๑
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบในหลักการการดำเนินกิจกรรม/โครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม ในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โดยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำ “โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ดำรงธรรมให้สนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการของส่วนราชการในทุกระดับได้อย่างดีที่สุด

๑.๒ การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งมีการกิจหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นศูนย์ให้บริการประชาชนและศูนย์รองรับการปฏิบัติงานเร่งด่วนของรัฐบาล รวมถึงมีการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกันอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบการรับเรื่องและส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ระหว่างกันได้ตลอดจนประชาชนสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้อนุมัติโครงการขยายผลการใช้ระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และมอบหมายให้สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบด้านการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ดำรงธรรม โดยดำเนินโครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้รองรับการให้บริการระดับจังหวัดและอำเภอ จากภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ที่ให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลในประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อนำข้อมูลดังกล่าว มาวิเคราะห์แก้ไขปัญหา การให้บริการ ตลอดจนการเข้าถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนแบบครบวงจร สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมถึงสร้างการบูรณาการข้อมูลและเทคโนโลยีเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อีกด้วย

จากสถิติการการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม ได้รับเรื่องพบว่าจำนวนผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของภาครัฐ ยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทั่วถึง ไม่ทันต่อเหตุการณ์ หรืออาจเกิดเหตุการณ์การร้องเรียนซ้ำซ้อน ทำให้ข้อมูลรายงานไปยังผู้บริหารเกิดความผิดพลาด และอาจมีขั้นตอนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใช้เวลานาน ทำให้การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการร้องเรียน และสถานะได้อย่างถูกต้อง

๑.๔ ปลัดกระทรวง...

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

๑.๔ ปลัดกระทรวงมหาดไทยได้อนุมัติโครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อพัฒนาระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยเป็นศูนย์กลางพร้อมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลเว็บเซอร์วิส (Web Service Management) เพื่อทำการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมการปกครอง และกรมที่ดิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยจัดทำเป็น Web Service การให้บริการการเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์บริการข้อมูลระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อร่วมกำหนดแนวทาง/วิธีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมถึงรายละเอียดฐานข้อมูลเบื้องต้นร่วมกัน ประกอบด้วย (๑) ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (๒) ข้อมูลเรื่องร้องเรียน (๓) ข้อมูลผู้ร้องเรียน (๔) ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน (๕) รายการการปรับปรุงสถานะ และ (๖) อื่น ๆ

โครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ผลการตอบรับจากผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แต่ไม่สามารถครอบคลุมทุกมิติบริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ดังนั้น สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม) จึงได้ตอบสนองนโยบายรัฐบาลในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานให้เกิดเป็น THAILAND ๔.๐ โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอน การบูรณาการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทคโนโลยี กระบวนการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองและสร้างคุณค่าการให้บริการ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน และขยายเป้าหมายการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานภาครัฐด้านเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพิ่มเติม ให้ครอบคลุมและสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อการยกระดับเป็นศูนย์ดำรงธรรมอัจฉริยะ ระยะที่ ๑ เพื่อเชื่อมโยงและบริหารจัดการข้อมูลด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศ กระทรวงมหาดไทย จึงผลักดันโดยได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกับกระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงมีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ตลอดจนมีการประชุมหารือเพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับสำนักงานอัยการสูงสุดและกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของส่วนราชการ (Population Information Linkage Center) และทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศไทย

๒. วัตถุประสงค์..

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานภาครัฐ ๑๐ หน่วยงาน เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศ

๒.๒ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์

๒.๓ แก้ไขปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์ซ้ำ และลดขั้นตอนการทำงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๒.๔ มีรายงานรูปแบบ Dashboard GIS และรูปแบบอื่น ๆ สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางของปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับใช้ในการวางแผน ติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๕ การพัฒนาระบบงานบริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บนอุปกรณ์พกพา (Mobile Application) สำหรับประชาชน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่

๒.๖ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้สามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ทางรัฐ และ Platform อื่น ๆ

๓. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐ ไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบ ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงาน ของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงาน เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการ อันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๓.๙ ไม่เป็น...

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

๔. ขอบเขตการดำเนินงานของผู้รับจ้าง

“โครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อยกระดับเป็นศูนย์ดำรงธรรมอัจฉริยะ ระยะที่ ๑”

มีขอบเขตการดำเนินงานดังนี้

๔.๑ พัฒนาระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลเว็บเซอร์วิส (Web Service Management) เพื่อเป็นการต่อยอดการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยจัดทำเป็น Web Service การให้บริการการเชื่อมโยงข้อมูลศูนย์บริการข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ระดับประเทศ

๔.๒ พัฒนาระบบรายงานและสารสนเทศสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เป็นระบบงานที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบหน้าจอแสดงผลในระดับภาค จังหวัด และอำเภอ เช่น หากต้องการดูในระดับภาค หรือจังหวัด หรืออำเภอ สามารถกดเลือกภาค หรือจังหวัด หรืออำเภอจากแผนที่ในหน้าจอแสดงผลกลาง ระบบจะทำการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดนั้น ๆ ตามมิติของข้อมูลที่กำหนดได้ หรือสามารถเลือกดูตามมิติของข้อมูล ระบบจะแสดงผลบนจังหวัดที่เกี่ยวข้องได้

๔.๓ พัฒนาระบบงานบริการประชาชนบนอุปกรณ์แบบพกพาผ่านเว็บไซต์ <https://damrongdham.moi.go.th> และบนระบบปฏิบัติการทั้งระบบ Android เวอร์ชัน ๑๐.x หรือสูงกว่า และระบบปฏิบัติการ iOS เวอร์ชัน ๑๐.X หรือสูงกว่า เพื่อให้ระบบ Mobile Application สามารถดาวน์โหลดได้จากผู้ให้บริการ โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

๔.๔ การพัฒนาระบบงานบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ผ่านเว็บไซต์ <https://damrongdham.moi.go.th> และบนอุปกรณ์แบบพกพา

๔.๕ ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่าน Platform กลางของสำนักงานพัฒนาระบบดิจิทัล (สพร.) คือ แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” และ Platform อื่น อีกอย่างน้อย ๑ Platform รวมทั้งหน่วยงานปลายทางสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลผ่าน Platform ดังกล่าวได้

๔.๖ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Onsite) ณ สถานที่ราชการหรือเอกชน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

๔.๖.๑ ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๗๖ จังหวัด จำนวน ๑๕๒ คน

๔.๖.๒ ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ จำนวน ๑๕ คน

๔.๖.๓ ระดับผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากหน่วยงานภาครัฐ

ที่เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จำนวน ๓๐ คน

๔.๖.๔ มีการอบรมเชิงปฏิบัติการที่เป็นรูปแบบออนไลน์ (Online)

๔.๗ มีพื้นที่...

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

๔.๗ มีพื้นที่รองรับการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อการจัดเก็บไฟล์เอกสาร
รับเรื่องร้องเรียนในระดับประเทศ

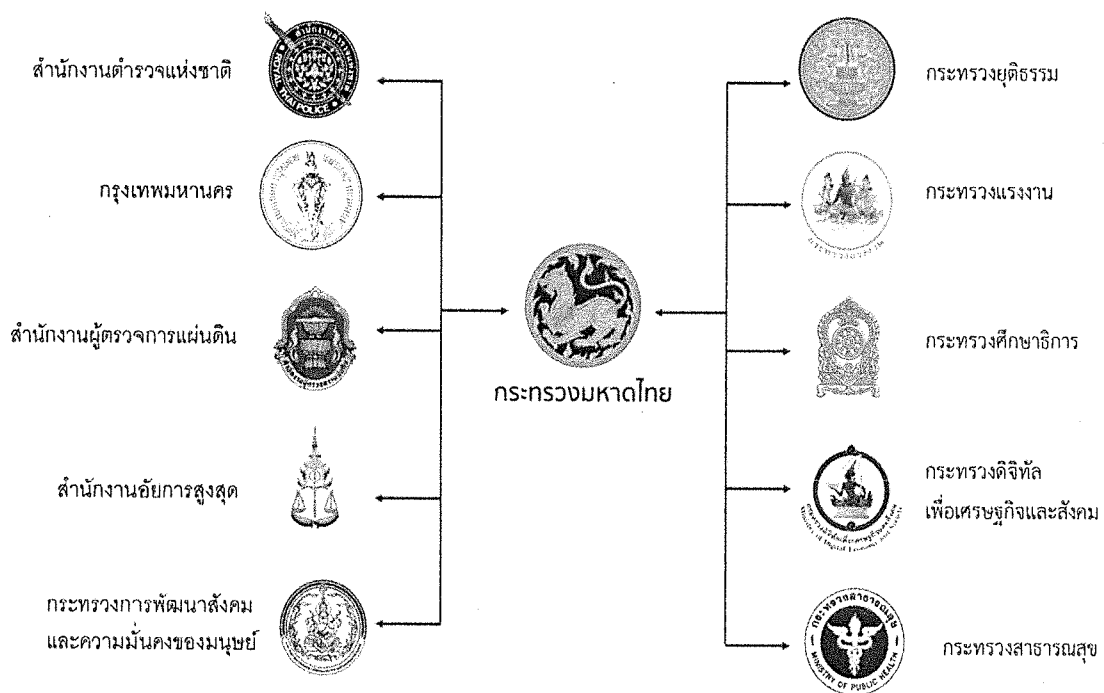
๔.๘ การจัดทำสื่อวีดิทัศน์และคู่มือการอบรม (ลักษณะ e-Book) เพื่อใช้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

๕. วิธีดำเนินงาน

ดำเนินการพัฒนาระบบตาม “โครงการพัฒนาระบบเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อการยกระดับเป็นศูนย์ดำรงธรรมอัจฉริยะ ระยะที่ ๑” จำนวน ๑ ระบบ

๖. รูปแบบการเชื่อมโยง

แผนผังการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
กับหน่วยงานภาครัฐ (ตัวอย่าง) จำนวน ๑๐ หน่วยงาน เช่น



หน่วยงานรัฐตัวอย่าง ๑๐ หน่วยงาน

๗. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาผู้ชนะการเสนอราคา

ในการพิจารณาผู้ชนะการเสนอราคา สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยใช้หลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติ
การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโดยวิธี
ตามมาตรา ๕๕ (๑) หรือ (๒) ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการโดยพิจารณาถึงประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐ
และวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ โดยให้คำนึงถึงเกณฑ์ราคาและพิจารณาเกณฑ์อื่นประกอบด้วย
ดังต่อไปนี้

(๖) ข้อเสนอ...

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....รองกรรมการ.....กรรมการ.....

(๖) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น ในกรณีที่กำหนดให้มีการยื่นข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นก่อนตามวรรคหก

จึงพิจารณาการให้คะแนนโดยกำหนดเกณฑ์คะแนนตามปัจจัยหลัก จำนวน ๒ ปัจจัยหลัก ดังนี้

๗.๑ พิจารณาราคาที่เสนอ เกณฑ์คะแนน ๕๐ คะแนน

๗.๒ พิจารณาตามข้อเสนอทางเทคนิค เกณฑ์คะแนน ๕๐ คะแนน

ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จะพิจารณาผู้เสนอราคาโดยเลือกใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น พิจารณาทั้งโครงการ

หลักเกณฑ์รายการพิจารณา		น้ำหนัก (ร้อยละ)
ราคาที่ยื่นเสนอ		๕๐
ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ		๕๐
๑. มีการจัดทำเอกสารเปรียบเทียบรายละเอียด ระบบงาน ที่เสนอตามภาคผนวก ก. ภาคผนวก ข. ภาคผนวก ค. และ ภาคผนวก ง. เป็นรายข้อทุกข้อ ในการเปรียบเทียบ คุณสมบัติและข้อกำหนดหากมีกรณีที่ต้องมีการอ้างอิงข้อความหรือเอกสารในส่วนอื่น ที่จัดทำเสนอมา จะต้องระบุให้ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ง่ายไว้ในเอกสารเปรียบเทียบ ด้วยว่าสิ่งที่ต้องการอ้างอิงถึงนั้นอยู่ในส่วนใด หรือตำแหน่งใดของเอกสาร ที่จัดทำเสนอมา สำหรับเอกสารที่อ้างอิงถึง ให้หมายเหตุหรือขีดเส้นใต้หรือระบายสี หรือเขียนหัวข้อยกกำกับไว้เพื่อให้สามารถตรวจสอบกับเอกสารเปรียบเทียบได้ง่าย และตรงกัน	๖ คะแนน	
๑.๑ ภาคผนวก ก. การพัฒนาระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๔: มีการดำเนินการในภาคผนวก ก. ครบทุกข้อ	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๓: มีการดำเนินการในภาคผนวก ก. ที่ใช้ระบบ API ครบทุกข้อ และไม่มีระบบ API ไม่น้อยกว่า ๒ ข้อ	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๒: มีการดำเนินการในภาคผนวก ก. กับหน่วยงานที่มีระบบ API ครบทุกข้อ	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: มีการดำเนินการในภาคผนวก ก. กับหน่วยงานที่ไม่มีระบบ API ครบทุกข้อ	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๑.๒ ภาคผนวก ข. การพัฒนาระบบรายงานและสารสนเทศเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำหรับผู้บริหารของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๒: มีการดำเนินการในภาคผนวก ข. ครบทุกข้อ	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: มีการดำเนินการในภาคผนวก ข. ตั้งแต่ ๑ ข้อ - ๒๐ ข้อ	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

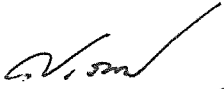

หลักเกณฑ์รายการพิจารณา		น้ำหนัก (ร้อยละ)
๒. จัดทำแผนการดำเนินงานของโครงการ (Project Plan) และวิธีการพัฒนาระบบงาน (Software Development Methodology) ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๑: มีแผนการดำเนินงานของโครงการและวิธีการพัฒนาระบบงาน	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่มีแผนการดำเนินงานของโครงการและวิธีการพัฒนาระบบงาน	๐ คะแนน	
๓. ต้นแบบ (Prototype) ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานอื่น อย่างน้อย ๑ หน่วยงาน	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๔: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของประชาชน การรับ-ส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่เชื่อมโยง อย่างน้อย ๑ หน่วยงาน การติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการสรุปรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๓: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของประชาชน การรับ-ส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่เชื่อมโยง อย่างน้อย ๑ หน่วยงาน และการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๒: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของประชาชน และการรับ-ส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่เชื่อมโยง อย่างน้อย ๑ หน่วยงาน	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: ต้นแบบ (Prototype) การส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงาน ที่เชื่อมโยง อย่างน้อย ๑ หน่วยงาน	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๔. ต้นแบบ (Prototype) ระบบรายงานและสารสนเทศเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำหรับผู้บริหารของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๔: การแสดงผลข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นรายพื้นที่ (Geographic Information System: GIS) เช่น แสดงผลระดับประเทศ ระดับกลุ่มจังหวัด ระดับจังหวัดและระดับอำเภอ	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๓: สร้างรายงานที่เรียกดูข้อมูลหลาย ๆ ชุดใน ๒ รายงาน ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ (Multiple Queries)	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๒: นำออกข้อมูลรายงานในหลายรูปแบบอย่างน้อยในรูปแบบ PDF, Excel, หรือ Infographic ได้	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: หน้าจอ Dashboard สำหรับผู้บริหารเพื่อดูภาพรวมเกี่ยวกับข้อมูล เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในด้านต่าง ๆ	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

หลักเกณฑ์รายการพิจารณา		น้ำหนัก (ร้อยละ)
๕. ต้นแบบ (Prototype) ระบบงานบริการประชาชนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ผ่านเว็บไซต์และบนอุปกรณ์แบบพกพาในระบบปฏิบัติการ Android และ iOS สำหรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๔: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการลงทะเบียน เข้าสู่ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่บันทึก รายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และหน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๓: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการลงทะเบียน เข้าสู่ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่บันทึก และรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๒: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการลงทะเบียน เข้าสู่ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการลงทะเบียน เข้าสู่ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๖. ต้นแบบ (Prototype) ระบบงานบริการประชาชนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ผ่านเว็บไซต์และบนอุปกรณ์แบบพกพาในระบบปฏิบัติการ Android และ iOS สำหรับเจ้าหน้าที่	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๔: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการลงทะเบียน เข้าสู่ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่บันทึก รายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หน้าแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ และสรุปรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนในรูปแบบต่าง ๆ	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๓: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการลงทะเบียน เข้าสู่ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่บันทึก และรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๒: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการลงทะเบียน เข้าสู่ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: ต้นแบบ (Prototype) แสดงผลกระบวนการลงทะเบียน เข้าสู่ระบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

หลักเกณฑ์รายการพิจารณา		น้ำหนัก (ร้อยละ)
๗. การทดสอบ (Prototype) ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ในระดับ API และระบบเชื่อมโยงอื่นๆ ที่ไม่มีระบบ API	๒๕ คะแนน	
๗.๑ ระบบบริหารจัดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยกับหน่วยงานอื่นในระดับ API และหน่วยงานอื่นที่ไม่มีระบบ API ด้วยระบบเชื่อมโยงอื่น ๆ	๑๐ คะแนน	
๗.๑.๑ รายงานแสดงปริมาณการรับ-ส่งข้อมูล (Dashboard)	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๒: สามารถแสดงรายงานปริมาณการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ (ไป-กลับ)	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: สามารถแสดงรายงานปริมาณการส่งต่อข้อมูลให้อีกหน่วยงานได้	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๗.๑.๒ รายการเส้นทางการเชื่อมโยงข้อมูล (Route)	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๒: แสดงรายการเส้นทาง รับ-ส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ (ไป-กลับ)	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: ระบบมีส่วนต่อประสานระหว่างผู้ใช้งาน	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๗.๑.๓ รายการอัปสตรีม (Upstream) (Load Balance)	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๒: สามารถกำหนดการทำอัปสตรีมได้	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: ระบบมีส่วนต่อประสานระหว่างผู้ใช้งาน	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๗.๑.๔ รายการแสดงผู้ใช้งาน (Consumer)	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๒: ระบบสามารถเพิ่ม แก้ไขและลบชื่อผู้ใช้งานได้	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: ระบบมีส่วนต่อประสานระหว่างผู้ใช้งาน	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๗.๑.๕ รายการโปรแกรมเสริม (Plugin)	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๒: ระบบสามารถเพิ่มโปรแกรมเสริมได้ ๑ รายการเป็นอย่างน้อย	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: ระบบมีส่วนต่อประสานระหว่างผู้ใช้งาน	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๗.๒ ระบบการส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ไปยังหน่วยงานจำลองที่มีระบบ API และหน่วยงานจำลองที่ไม่มีระบบ API ด้วยระบบเชื่อมโยงอื่น ๆ	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๔: ระบบสามารถส่งต่อข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไปถึงหน่วยงานรัฐได้สำเร็จครบทั้ง ๒ ระบบ และมีระบบมาตรฐานรักษาความปลอดภัยในการส่งข้อมูล เช่น JSON, Web, Token (JWT) เพื่อรองรับมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ (PDPA) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	๔ คะแนน	

ประธานกรรมการ.....กรรมการ..........กรรมการ.....

หลักเกณฑ์รายการพิจารณา		น้ำหนัก (ร้อยละ)
ระดับที่ ๓: ระบบสามารถส่งต่อข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไปถึงหน่วยงานรัฐได้สำเร็จ ๑ ระบบ และมีระบบมาตรฐานรักษาความปลอดภัยในการส่งข้อมูล เช่น JSON, Web, Token (JWT) เพื่อรองรับมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๒: ระบบมีมาตรฐานรักษาความปลอดภัยในการส่งข้อมูล เช่น JSON, Web, Token (JWT) เพื่อรองรับมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: ระบบมีส่วนต่อประสานระหว่างผู้ใช้งาน และระบบสามารถกำหนดหน่วยงานปลายทางที่ต้องการส่งต่อข้อมูลและเพิ่มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบได้	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๗.๓ ระบบการรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายังศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๔: ระบบสามารถเชื่อมโยงรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมแสดงสถานะการรับและแสดงข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับจากการจำลองหน่วยงานอื่นได้ครบทั้ง ๒ ระบบ และมีระบบมาตรฐานรักษาความปลอดภัยในการส่งข้อมูล เช่น JSON, Web, Token, (JWT) เพื่อรองรับมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๓: ระบบสามารถเชื่อมโยงรับข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมแสดงสถานะการรับและแสดงข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับจากการจำลองหน่วยงานอื่น ได้ ๑ ระบบ และมีระบบมาตรฐานรักษาความปลอดภัยในการส่งข้อมูล เช่น JSON, Web, Token (JWT) เพื่อรองรับมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๒: ระบบมีมาตรฐานรักษาความปลอดภัยในการส่งข้อมูล เช่น JSON, Web, Token (JWT) เพื่อรองรับมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: สามารถเชื่อมโยงเส้นทางจากข้อ ๗.๑.๒ ได้ และระบบมีส่วนต่อประสานระหว่างผู้ใช้งาน	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๗.๔ จำลองระบบการติดตามผลในฐานะข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานจำลอง	๔ คะแนน	
ระดับที่ ๔: เจ้าหน้าที่สามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามสิทธิการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับตามอำนาจหน้าที่ได้	๔ คะแนน	

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....

หลักเกณฑ์รายการพิจารณา		น้ำหนัก (ร้อยละ)
ระดับที่ ๓: ระบบสามารถแสดงผลรายการและสรุปเลขที่ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อติดตามสถานะได้	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๒: ระบบมีมาตรฐานรักษาความปลอดภัยในการส่งข้อมูล เช่น JSON, Web, Token (JWT) เพื่อรองรับมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ (PDPA) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: สามารถเชื่อมโยงเส้นทางข้อมูลจากข้อ ๗.๑.๒ ได้	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
๗.๕ จำลองระบบแสดงและรายงานสรุปผลข้อมูลการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ในระดับ API และระบบเชื่อมโยงอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ระดับ API ด้วยระบบการเชื่อมโยงอื่น ๆ	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๓: สามารถแสดงสรุปผลข้อมูลและแสดงสถานะความสำเร็จหรือความไม่สำเร็จของผลการดำเนินการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานได้จำลอง ได้ครบทั้ง ๒ ระบบ	๓ คะแนน	
ระดับที่ ๒: สามารถแสดงสรุปผลข้อมูลและแสดงสถานะความสำเร็จหรือความไม่สำเร็จของผลการดำเนินการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานจำลอง ได้ ๑ ระบบ	๒ คะแนน	
ระดับที่ ๑: ระบบมีส่วนต่อประสานระหว่างผู้ใช้งาน สามารถแสดงเส้นทาง การรับ-ส่งได้ และสามารถแสดงรายงานสถานะการดำเนินงานได้	๑ คะแนน	
ระดับที่ ๐: ไม่ได้มีการดำเนินการ	๐ คะแนน	
รวม	๑๐๐ คะแนน	

๘. รายละเอียดการทดสอบระบบ (Benchmark)

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะทดสอบการทำงานของระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยให้ผู้เสนอราคาแสดงการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานจำลอง อย่างน้อย ๑ หน่วยงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่าระบบที่นำเสนอสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องตรงตามข้อกำหนด โดยให้ผู้เสนอราคามารับฟังคำชี้แจงที่สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทย หรือสถานที่อื่นตามที่กำหนด ภายใน ๕ วันทำการนับถัดจากวันที่เสนอราคาตั้งแต่วันที่ ๐๙.๓๐ น. เป็นต้นไป

๘.๑ ข้อบังคับ...

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

๘.๑ ข้อบังคับทั่วไปในการทดสอบ

๘.๑.๑ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำการทดสอบจะต้องติดตั้ง ณ สถานที่ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กำหนด

๘.๑.๒ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะแจ้งวันที่กำหนดการทดสอบระบบในวันประชุมชี้แจง

๘.๑.๓ อุปกรณ์ที่นำมาทดสอบ

๘.๑.๓.๑ เครื่องคอมพิวเตอร์

จำนวน ๒ เครื่อง

๘.๑.๓.๒ อุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อประกอบการทดสอบ (หากมี)

จำนวน ๒ เครื่อง

๘.๒ การเตรียมการทดสอบ

๘.๒.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจัดเตรียมรายการข้อมูลให้เพื่อใช้ในการทดสอบ ข้อมูลร้องเรียนร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๕ เรื่อง

๘.๒.๒ ผู้เสนอราคา ต้องเตรียมตัวอย่างระบบซึ่งสามารถบันทึกข้อความและการเชื่อมโยงข้อมูลเอกสารแนบต่างๆ แผนที่ และแสดงผลรวมสถิติได้

๙. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินงานตามขอบเขตข้อกำหนดการดำเนินงาน รายการข้อกำหนดให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยผู้รับจ้างจะต้องเริ่มทำงาน ประชุมเริ่มงานกับสำนักตรวจราชการ และเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทย ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา และรายงานความคืบหน้าของงานต่อคณะกรรมการตรวจรับการจ้างเป็นประจำทุกเดือน โดยมีแผนการดำเนินงานแบ่งเป็น ๓ งาน ดังนี้

งานที่ ๑ กำหนดแล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องส่งเอกสารแผนการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน การออกแบบแผนภาพกระแสข้อมูล แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของผู้ใช้งานระบบ ในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๕ ชุด

งานที่ ๒ กำหนดแล้วเสร็จภายใน ๒๗๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ผู้รับจ้างทำการส่งมอบพร้อมติดตั้งและทดสอบ การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานภาครัฐ ๑๐ หน่วยงาน พร้อมคู่มือสำหรับผู้ใช้งาน คู่มือการติดตั้ง โดยติดตั้งไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของระบบสำหรับผู้ดูแลระบบฯ สรุปรายงานรูปแบบ Dashboard GIS และรูปแบบอื่น ๆ สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ การพัฒนาระบบงานบริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บนอุปกรณ์พกพา (Mobile Application) สำหรับประชาชน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้สามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ทางรัฐ และ Platform อื่น ๆ

งาน...

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

งวดงานที่ ๓ (งวดสุดท้าย) กำหนดแล้วเสร็จภายใน ๓๐๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
ทำการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Onsite) ณ สถานที่ราชการหรือเอกชน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

- ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๗๖ จังหวัด จำนวน ๑๕๒ คน
- ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ จำนวน ๑๕ คน
- ระดับผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากหน่วยงานภาครัฐ
ที่เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จำนวน ๓๐ คน
- มีการอบรมเชิงปฏิบัติการที่เป็นรูปแบบออนไลน์ (Online)

การจัดทำสื่อวีดิทัศน์และคู่มือการอบรม (ลักษณะ e-Book) เพื่อใช้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย

ผู้รับจ้างต้องเสนอรายละเอียดหลักสูตรในการอบรม สถานที่ฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม
ให้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ให้ความเห็นชอบก่อนการจัดอบรมและจัดเอกสารส่งมอบงาน ดังนี้



๑. ผลการทดสอบการใช้งานระบบตามโครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จำนวน ๕ ชุด

๒. ส่งมอบชุดคำสั่งในการเขียนโปรแกรม (Source Code) ฉบับสมบูรณ์ และรายละเอียด
ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ พร้อมทั้งขั้นตอนการติดตั้งระบบฯ ในรูปแบบอุปกรณ์สำรองข้อมูล
เช่น ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ แฟลชไดรฟ์ จำนวน ๒ ชุด หรือบนบริการพื้นที่จัดเก็บบนคลาวด์ให้กับสำนักตรวจราชการ
และเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

แผนดำเนินการโครงการแผนภาพประกอบแบบรายเดือน

ที่	แผน/โครงการ/กิจกรรม	กำหนดระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)										ผู้รับผิดชอบ
		๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๑	ประชุมเริ่มงานโครงการฯภายใน ๑๕ วัน	↔										
๒	งวดงานที่ ๑ กำหนดแล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องส่งเอกสารแผน การดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน การออกแบบแผนภาพกระแสข้อมูล แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของผู้ใช้งาน ระบบ ในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๕ ชุด	←→										

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....*พ.ท.ท.*.....กรรมการ.....

ที่	แผน/โครงการ/กิจกรรม	กำหนดระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)										ผู้รับผิดชอบ
		๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	
๓	งานงวดงานที่ ๒ กำหนดแล้วเสร็จภายใน ๒๗๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ผู้รับจ้างทำการส่งมอบพร้อมติดตั้ง และทดสอบ การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานภาครัฐ ๑๐ หน่วยงาน พร้อมคู่มือสำหรับผู้ใช้งาน คู่มือการติดตั้ง โดยติดตั้งไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของระบบสำหรับผู้ดูแลระบบฯ สรุปรายงานรูปแบบ Dashboard GIS และรูปแบบอื่น ๆ สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ การพัฒนาระบบงานบริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บนอุปกรณ์พกพา (Mobile Application) สำหรับประชาชน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้สามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันทางรัฐ และ Platform อื่น ๆ											
๔	งานงวดสุดท้าย กำหนดแล้วเสร็จภายใน ๓๐๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ทำการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Onsite) ณ สถานที่ราชการหรือเอกชน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้ - ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๗๖ จังหวัด จำนวน ๑๕๒ คน - ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ จำนวน ๑๕ คน											

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

๑๐. เงื่อนไขการชำระเงิน

๑. การชำระเงินงวดที่ ๑ จะชำระเงิน ๒๕% ของเงินทั้งหมดตามมูลค่าของสัญญาภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาเมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการส่งมอบงานแล้วเสร็จและคณะกรรมการทำการตรวจรับถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว

๒. การชำระเงินงวดที่ ๒ จะชำระเงิน ๕๐% ของเงินทั้งหมดตามมูลค่าของสัญญาภายใน ๒๗๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการส่งมอบงานและติดตั้งระบบฯ ทั้งหมดให้แล้วเสร็จและคณะกรรมการทำการตรวจรับถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว

๓. การชำระเงินงวดสุดท้ายจะชำระเงิน ๒๕ % ของเงินทั้งหมดตามมูลค่าของสัญญาภายใน ๓๐๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการส่งมอบงานทั้งหมดแล้วเสร็จและคณะกรรมการทำการตรวจรับถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว

๑๑. การสนับสนุนการใช้งานและการรับประกันสัญญา

๑๑.๑ ผู้รับจ้างต้องรับประกันระบบที่เสนอเป็นระยะเวลา ๑ ปี นับถัดจากวันที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ได้ทำการตรวจรับงานงวดสุดท้ายถูกต้องครบถ้วนแล้ว โดยผู้รับจ้างต้องแจ้งการบริการรับเรื่องและแก้ไขระบบฯ ให้ดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน เป็นต้น

๑๑.๒ เงื่อนไขอื่นๆ การสนับสนุนการใช้งาน ดังนี้

๑๑.๒.๑ ผู้รับจ้างต้องมีความพร้อมในการสนับสนุนการใช้งานระบบฯ และมีหน้าที่บำรุงรักษาตามผนวก ก - ค ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี อยู่เสมอตลอดระยะเวลาการรับประกัน ๑ ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบและคณะกรรมการได้ตรวจรับแล้ว

๑๑.๒.๒ จัดให้มีพนักงานประจำรับแจ้งและแก้ไขปัญหา ในวันเวลาราชการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. และวันเวลาที่ราชการเปิดให้บริการประชาชนเป็นกรณีพิเศษ

๑๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการติดตั้งและส่งมอบทุกรายการและจัดอบรมแล้วเสร็จภายในเวลา ๓๐๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

๑๓. งบประมาณดำเนินการ

งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สิบล้านบาทถ้วน)

๑๔. เงื่อนไขค่าปรับ

กรณีผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใดและสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยังไม่บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องถูกปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของวงเงินตามสัญญานับแต่วันที่ล่วงเลยกำหนดวันแล้วเสร็จตามสัญญาจนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จบริบูรณ์

๑๕. การจ้าง...

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....พ.ท.๖๖.....กรรมการ.....

๑๕. การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญาไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนี้ ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธหน้าที่ตามสัญญา และผู้รับจ้างจะยังคงต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วงหรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

๑๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะวิจารณ์หรือแสดงข้อคิดเห็นโดยเปิดเผยตัวได้ที่

๑๖.๑ ทางไปรษณีย์ส่งถึง กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ถนนอัษฎางค์ แขวงราชบพิธ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐

๑๖.๒ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๒๘๒-๖๕๖๐ ต่อ ๕๐๖๕๗ หรือ ๕๐๙๔๕ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

๑๖.๓ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่งถึง moi๐๒๐๓.๔@moi.go.th

ลงชื่อ (ประธานกรรมการ)

นายวรวิทย์ วัฒน...

ตำแหน่ง นายกรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี

ลงชื่อ (กรรมการ)

นายสมศักดิ์ จิต...

ตำแหน่ง นายกรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี

ลงชื่อ (กรรมการ)

นายสมศักดิ์ จิต...

ตำแหน่ง นายกรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี

ผนวก ก.

การพัฒนาระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน โดยมีศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นศูนย์กลางพร้อมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลเว็บเซอร์วิส (Web Service Management) เพื่อเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยจัดทำเป็น Web Service การให้บริการการเชื่อมโยงข้อมูลศูนย์บริการข้อมูล แบ่งเป็น ๒ รูปแบบ

๑. รูปแบบการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานภาครัฐที่มีระบบเป็น API ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๑.๑ พัฒนาโดยใช้เทคโนโลยี RESTful Service API ต้องรับ-ส่งข้อมูล ผ่านโปรโตคอล HTTPS ด้วยมาตรฐาน SSL โดยมีการส่งผ่านข้อมูลแบบ JSON ตามมาตรฐานที่ถูกระบุไว้ใน JSON API เป็นอย่างน้อย

๑.๒ มีความสามารถในการบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลการเก็บข้อมูล การใช้งานระบบการรักษาความปลอดภัยของระบบด้วยวิธีการใช้ API Key หรือวิธีการอื่น ๆ ที่เหมาะสม และมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ

๑.๓ มีระบบสำหรับบันทึกพฤติกรรมการใช้งานระบบ การเก็บประวัติการเข้าใช้งานระบบ การเก็บประวัติการรับ-ส่งข้อมูล

๑.๔ สามารถให้บริการข้อมูลในรูปแบบภาษาไทย

๑.๕ ระบบต้องมีการรักษาความปลอดภัย เป็นอย่างน้อย ดังนี้

๑.๕.๑ สร้างรหัสผ่าน (PASSWORD) สำหรับผู้ใช้งานต้องเป็นฟังก์ชันเข้ารหัสเฉพาะระบบงาน

๑.๕.๒ การยืนยันผู้ใช้งาน (Verification)

๑.๕.๓ ระบบมี URI Routing เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย

๑.๕.๔ ระบบมีการป้องกันการปลอมแปลงคำขอข้ามไซต์ (CROSS-SITE REQUEST FORGERY: CSRF)

๑.๕.๕ ระบบมีการใช้ JSON, Web Token

๑.๖ ดำเนินการพัฒนาระบบการดึงข้อมูลจากเว็บไซต์ที่ได้รับอนุญาต ตามแหล่งข้อมูล ที่ต้องการ โดยข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอาจมีรูปแบบ RSS Service (Really Simple Syndication) Text, CSV, XML และนำข้อมูลมาประมวลผลจัดรูปแบบให้ใช้ได้ง่าย และดำเนินการพัฒนาเพื่อให้บริการ ในรูปแบบ Web Service ที่มีการส่งผ่านข้อมูลแบบ JSON, XML, CSV, RDF และ xlsx และต้องรองรับ การจัดการข้อมูลโดยมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

๑.๖.๑ สามารถกำหนดหัวข้อของ Service ที่จะทำการเชื่อมโยงข้อมูลได้

๑.๖.๒ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบ JSON, XML, CSV, RDF, และ xlsx

๑.๖.๓ สามารถให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานที่สนใจที่จะนำข้อมูลในเว็บไซต์ ไปแสดงผลในหน้าเว็บที่ต้องการได้

๑.๗ ระบบ...

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

๑.๗ ระบบต้องมีบริหารจัดการส่วนต่อประสานโปรแกรมประยุกต์ (Application Program Interface: API Management) ในการเชื่อมโยงข้อมูล สนับสนุนและรองรับการขยายขนาดของจำนวนส่งข้อมูลการใช้งานของระบบ รองรับเครื่องมือเพิ่มหน้าที่การทำงาน (Add Plugins) และรองรับเครื่องมือสร้าง API (API Wizard)

๑.๘ ระบบต้องสนับสนุนและรองรับการพัฒนาฟังก์ชันการเชื่อมโยงฐานข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานภาครัฐที่มีระบบเป็น API

๑.๙ ระบบต้องสนับสนุนและรองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (Personal Data Protection Act: PDPA) โดยสามารถจัดการข้อมูลนโยบาย PDPA ได้ (ด้วย Text Editor) รองรับการแนบไฟล์ Upload File เอกสารผ่านบริการ Web Service สำหรับเชื่อมต่อบริการ PDPA (ในรูปแบบ Rest API) และสามารถรายงานข้อมูล PDPA ได้

๒. รูปแบบการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานภาครัฐที่ไม่รองรับการเชื่อมต่อในรูปแบบ API (Application Programming Interface) ด้วยวิธีการเชื่อมโยงในรูปแบบอื่น ๆ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๒.๑ พัฒนาระบบย่อยในการรับ-ส่งข้อมูลสำหรับติดตั้งที่หน่วยงานปลายทางที่ไม่รองรับการเชื่อมโยงระบบ API โดยมีสมบัติอย่างน้อยดังนี้

๒.๑.๑ มีการยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งานระบบ (Login)

๒.๑.๒ สามารถเชื่อมต่อข้อมูลของหน่วยงานปลายทางได้

๒.๑.๓ สามารถ รับ-ส่งออกข้อมูลได้

๒.๑.๔ มีการออกแบบส่วนต่อประสานสำหรับผู้ใช้งาน (User Interface)

๒.๑.๕ สามารถให้บริการข้อมูลในรูปแบบภาษาไทย

๒.๑.๖ มีระบบรายงาน (Dashboard) แสดงผลปริมาณภาพรวมการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

๒.๒ สามารถติดตั้งบน Server ที่หน่วยงานปลายทางได้จัดเตรียมไว้เป็นไปตามข้อกำหนดของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

๒.๓ กรณีหน่วยงานปลายทางไม่สามารถจัดเตรียมเครื่องแม่ข่าย (Server) ได้ จะต้องมีการสร้างบัญชีเพื่อให้ผู้ใช้งานของหน่วยงานปลายทางสามารถนำข้อมูลเข้าสู่ระบบได้

๒.๔ ระบบต้องสนับสนุนและรองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (Personal Data Protection Act: PDPA) โดยสามารถจัดการข้อมูลนโยบาย PDPA ได้ (ด้วย Text Editor) รองรับการแนบไฟล์ Upload File เอกสารผ่านบริการ Web Service สำหรับเชื่อมต่อบริการ PDPA (ในรูปแบบ Rest API) และสามารถรายงานข้อมูล PDPA ได้

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

ผนวก ข.

การพัฒนาระบบรายงานและสารสนเทศเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของสำนักงานปลัด กระทรวงมหาดไทย เป็นระบบงานที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบหน้าจอแสดงผล สามารถแสดงผล และโต้ตอบการค้นหาได้ตามที่ผู้บริหารต้องการ เช่น หากต้องการค้นหาข้อมูลในระดับจังหวัด สามารถกดเลือก จังหวัดจากแผนที่ในหน้าจอแสดงผลกลาง ระบบจะทำการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดนั้น ๆ ตามมิติ ของข้อมูลที่กำหนดได้ หรือสามารถเลือกดูตามมิติของข้อมูลระบบจะแสดงผลบนจังหวัดที่เกี่ยวข้องได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. หน้าจอ Dashboard สำหรับผู้บริหารเพื่อดูภาพรวมในด้านต่าง ๆ
๒. รายงานสำหรับรายละเอียดในเรื่องต่าง ๆ
๓. รายงานการติดตามและสถานะของการร้องเรียนร้องทุกข์
๔. สามารถเรียกดูรายงานได้ตามสิทธิ์ที่ได้รับอนุญาตเพื่อให้สามารถเรียกดูข้อมูลตามส่วนงานที่รับผิดชอบและสามารถนำข้อมูลในระบบฐานข้อมูลไปใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและแม่นยำ
๕. สามารถกรองข้อมูล (Filter) เพื่อจัดทำรายงานสรุปสถิติภาพรวมระดับประเทศ ระดับจังหวัดและระดับอำเภอได้ โดยแสดงจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละประเภท แต่ละช่องทางที่ได้ ทำการศึกษาวิเคราะห์แล้ว เช่น แยกตามเงื่อนไขหน่วยงาน แยกตามการร้องทุกข์แต่ละประเภท ตามรายการ ข้อมูลประจำปี ประจำเดือน ประจำสัปดาห์หรือตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด ให้สามารถแสดงข้อมูลในรูปแบบ Text และ Graphic ในลักษณะเชิงเปรียบเทียบและสามารถสั่งพิมพ์ข้อมูลรายงานจากการ Filter ได้
๖. สามารถเรียกดูรายงาน โดยระบุรอบหรือช่วงเวลาในการเรียกดูข้อมูลได้
๗. สามารถแสดงรายงานในรูปแบบกราฟ เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลในปีปัจจุบัน และข้อมูลย้อนหลัง และสามารถเรียกดูข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเป็นรายเดือน รายปี หรือตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด
๘. สามารถแสดงรายงานได้มากกว่า ๑ รูปแบบ ในหน้าจอเดียว
๙. สามารถนำออกข้อมูลรายงานในหลายรูปแบบ (Format) เช่น PDF, Excel เป็นต้น
๑๐. สามารถกำหนดเงื่อนไขการสั่งพิมพ์รายงานได้ เช่น พิมพ์รายงานข้อมูลตามพื้นที่ทั้งประเทศ พื้นที่จังหวัด เขต/อำเภอ แขวง/ตำบล หรือรายหน่วยงาน และตาม วัน/เดือน/ปี ที่จัดเก็บข้อมูลได้
๑๑. เป็น Web Base Solution ที่มีรูปแบบการแสดงผลในลักษณะ Responsive ที่สามารถปรับรูปแบบของหน้าเว็บให้เหมาะสมตามขนาดจอภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่ายต่าง ๆ
๑๒. สามารถรองรับการใช้งานผ่าน Mobile Device ได้ทั้ง Android และ iOS

๑๓. สามารถ...

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

๑๓. สามารถรองรับการใช้งานบน Web Browser ที่เป็นที่ยอมรับอย่างน้อย ได้แก่ Microsoft Edge, Chrome ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๔. มีระบบบันทึกเหตุการณ์การใช้งาน (Audit Log) ที่เก็บอยู่ในรูปแบบการจัดการฐานข้อมูล เพื่อสามารถตรวจสอบการเรียกใช้ข้อมูลและ Activity ต่าง ๆ ของ User ได้

๑๕. สามารถทำงานกับ Stored Procedures ของฐานข้อมูลได้

๑๖. สามารถเลือกเปลี่ยนแปลงรูปแบบรายงานจากกราฟเป็นตาราง และจากตารางเป็นกราฟ หรือแสดงตารางและกราฟในรายงานเดียวกันได้

๑๗. สามารถสร้างรายงานโดยดึงข้อมูลจากฐานข้อมูล ซึ่งจะให้แสดงข้อมูล ณ ปัจจุบันล่าสุดที่มีอยู่ในระบบฐานข้อมูล

๑๘. มีประเภทรูปแบบกราฟให้เลือกหลายรูปแบบ Column Chart, Bar Chart, Line Chart, Donut Chart, Area Chart, Spline Chart, Pie Chart เป็นต้น พร้อมกราฟแผนที่ โดยสามารถแสดงผลรวมกันได้หลายกราฟในหน้าจอเดียว (Dashboard)

๑๙. สนับสนุนการแสดงผลข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS)

๒๐. สามารถทำการสืบค้นข้อมูลรายงานในมิติต่าง ๆ ได้อย่างน้อยดังนี้ ข้อมูล ร้องทุกข์ ข้อมูลผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ตามหน่วยงาน และจากคำสำคัญ (Keyword) โดยครอบคลุมความสามารถในการสืบค้นข้อมูลของระบบ

๒๑. สามารถทำการเรียงลำดับข้อมูลตามตัวอักษรหรือตัวเลข (Sorting) และจัดอันดับข้อมูลตามจำนวนที่กำหนด (Ranking) ทั้งแบบจากมากไปหาน้อย หรือจากน้อยไปหามาก

๒๒. มีเครื่องมือที่ช่วยทำการค้นหารายงานโดยสืบค้นจาก ชื่อรายงาน คำอธิบาย รายงาน วันที่จัดทำหรือปรับปรุง โดยสามารถเลือกเป็นแบบอยู่ในคำ (Constraints) หรือเหมือนกันทุกคำ (Matches)

๒๓. สามารถสร้างรายงานที่เรียกดูข้อมูลหลายๆ ชุด ใน ๑ รายงาน (Multiple Queries)

๒๔. สามารถสร้างรายงานในลักษณะการส่งค่าของข้อมูลที่กำลังเรียกดู จากรายงานหนึ่งไปเป็นค่าของเงื่อนไขในอีกรายงานหนึ่ง เพื่อให้เกี่ยวเนื่องกันในลักษณะการใช้ข้อมูลเพื่อ การวิเคราะห์ได้ (Drill Through) หรือสามารถเรียกดูข้อมูลเป็นลำดับชั้นจากบนลงล่าง (Drill Down) ตามข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์แบบหลายมุมมองได้

๒๕. สามารถจัดการข้อมูลมิติต่างๆ ได้อย่างน้อยได้แก่ รายเรื่องร้องทุกข์ รายผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน รายประเภทเรื่องร้องทุกข์ รายเรื่องร้องทุกข์ตามหน่วยงาน ตามความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติการร้องทุกข์เชิงลึกได้

๒๖. สามารถแสดงผลรายงานในรูปแบบตารางแผนภูมิ กราฟ หรือรูปแบบอื่น ๆ ได้หลากหลาย

๒๗. ข้อมูล...

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

๒๗. ข้อมูลสถิติในมิติเชิงลึกต่างๆ จะต้องสามารถนำออกมาเป็นไฟล์โปรแกรมพื้นฐานทั่วไปอย่างน้อยดังนี้ PDF, Excel และจะต้องมีรูปแบบที่สวยงามตามความต้องการของผู้ใช้งานสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒๘. ระบบจะต้องมีรูปแบบที่สวยงาม ทันสมัยและใช้งานง่าย สอดคล้องกับระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

๒๙. สามารถออกแบบและนำเสนอรายงานแบบหลายมิติ (Multiple Dimensional Report) ที่สามารถดึงข้อมูลมาแสดงผลการวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็ว

๓๐. ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานสำหรับผู้บริหารและผู้ใช้งานโดยต้องสามารถแสดงผลเป็นตารางข้อมูลและกราฟในรูปแบบตารางต่างๆ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๕ รายงาน เช่น ข้อมูลการติดตามผลสถานการณ์ร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทหน่วยงานที่รับเรื่องและรายงานในลักษณะวิเคราะห์ที่เป็นการแสดงความสัมพันธ์มากกว่า ๑ มิติ (Cross Dimension) ได้ไม่น้อยกว่า ๕ รายงาน

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....

ผนวก ค.

การพัฒนาระบบงานบริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ผ่านเว็บไซต์และบนอุปกรณ์แบบพกพา สำหรับประชาชน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่

๑. พัฒนาระบบบริการผ่านเว็บไซต์ <https://damrongdham.moi.go.th> และบนอุปกรณ์แบบพกพา
๒. พัฒนาระบบ Mobile Application บนระบบปฏิบัติการทั้งระบบ Android เวอร์ชัน ๑๐.x หรือสูงกว่า และระบบปฏิบัติการ iOS เวอร์ชัน ๑๐.X หรือสูงกว่า
๓. ประสานงานกับผู้ให้บริการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ดังกล่าวอย่างเป็นทางการ สำหรับระบบปฏิบัติการทั้ง ๒ ระบบเพื่อให้ระบบ Mobile Application สามารถดาวน์โหลดได้จากผู้ให้บริการ โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด
๔. สามารถรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมทั้งตรวจสอบข้อมูลประกอบด้วย ประเด็นเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องเรียนร้องทุกข์ สถานการณ์ดำเนินการของหน่วยงาน ที่เข้าร่วมการเชื่อมโยงฐานข้อมูลได้

ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....ผู้ดูแล.....กรรมการ.....