

ข้อกำหนดและขอบเขตงานการจ้างเหมาทำระบบพร้อมควบคุมดูแล

Call Center สายด่วน 1132

โครงการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์สายด่วน 1132

1. ชื่อโครงการ : โครงการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์สายด่วน 1132

2. หลักการและเหตุผล :

เทศบาลนครปากเกร็ดครอบคลุมพื้นที่ 36.04 ตร.กม. เป็นเขตพื้นที่ชุมชนเมือง ซึ่งมีปัญหาในการอยู่ร่วมกันในชุมชน ทั้งในเรื่องสิ่งแวดล้อม สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เหตุเดือดร้อนรำคาญ ความขัดแย้งในชุมชน รวมถึง ปัญหาการรับบริการจากภาครัฐ การบรรเทาและแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงมีจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

จากปัญหาดังกล่าว เทศบาลนครปากเกร็ดจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด” ขึ้นเพื่อรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนแจ้งปัญหาความขัดแย้งภายในชุมชน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดมีกระบวนการตรวจสอบ ประสานงาน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ชุมชนอย่างเป็นระบบ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการแจ้งปัญหาต่างๆ ให้ศูนย์ดำรงธรรมฯ และแจ้งเรื่องขอรับบริการต่างๆ ให้แก่ส่วนราชการ รวมทั้ง บริหารจัดการเรื่องร้องแจ้ง และการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เทศบาลนครปากเกร็ดจึงได้จัดให้มีช่องทาง Call Center สายด่วน 1132 ขึ้นอีกช่องทางหนึ่ง

Call Center สายด่วน 1132 ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งปัญหาความเดือดร้อน แจ้งปัญหาสาธารณภัย สอบถามข้อมูลการขอรับบริการ สอบถามข้อมูลทั่วไป รวมถึง การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชม ฯลฯ โดยให้บริการตลอด 24 ชม. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการขอรับบริการ ประชาชนสามารถเตรียมเอกสารก่อนมาขอรับบริการ หรือประชาชนไม่ต้องเดินทางมาเทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อขอรับบริการต่างๆ ซึ่งช่องทาง Call Center สายด่วน 1132 ถือเป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว และมีคณะกรรมการและคณะทำงานในการตรวจสอบ ติดตามเรื่อง จากทุกส่วนราชการ มีระบบการเก็บ การรายงาน และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงาน รวมถึง สามารถประเมินปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ตามขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ

3. วัตถุประสงค์ของการจ้าง :

3.1 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของระบบ Call Center สายด่วน 1132 เกี่ยวกับการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลการบริการ ปัญหาความเดือดร้อน ร้องเรียนร้องทุกข์ สาธารณภัยต่างๆ รวมทั้ง รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชนทางโทรศัพท์

3.2 เพื่อประสานงานและแจ้งปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ดและหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยบันทึกลงในระบบรับเรื่องของเทศบาลนครปากเกร็ดในกรณีฉุกเฉิน เร่งด่วน ให้ติดต่อโดยตรงทางโทรศัพท์

3.3 เพื่อลดขั้นตอนโดยจัดทำระบบการประสานงานการขอรับบริการ การแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนไปยังส่วนราชการ บันทึกเป็นข้อมูลการแก้ปัญหาลงในระบบ

3.4 เพื่อให้ผู้บริหารเทศบาลนครปากเกร็ดมีระบบรายงานผลที่รวดเร็ว แก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. คุณสมบัติผู้เสนอราคา :

4.1 ต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ ศูนย์ข้อมูลอินเทอร์เน็ต บริการโฮสติ้ง หรือบริการออกแบบ พัฒนาข้อมูลทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือพัฒนา ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ หรือการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

4.2 ต้องมีหลักฐานการจดทะเบียน ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ออกให้ หรือรับรอง ให้ไม่เกิน 6 เดือน นับจนถึงวันยื่นเอกสารสอบราคา/ประกวดราคา

4.3 ต้องเคยเป็นผู้มีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จ้างเหมาะทำระบบพร้อมควบคุมดูแล Call Center ในวงเงิน (สัญญาเดียว) ไม่น้อยกว่า 825,000 บาท (แปดแสนสองหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ซึ่งเป็นสัญญาโดยตรงกับ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเอกชนที่เทศบาลนครปากเกร็ดเชื่อถือ

4.4 ต้องมีเอกสารรับรองจากบริษัทผู้ให้บริการ Data Center ของระบบ Cloud Computing และ ในการให้บริการระบบต้องมีความปลอดภัยของข้อมูลได้มาตรฐานไม่ต่ำกว่า ISO/IEC27001:2005

4.5 ระบบโปรแกรมรับเรื่อง ที่เสนอจะต้องมีเอกสารรับรองลิขสิทธิ์การใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมาย ลิขสิทธิ์

5. ความต้องการทั่วไป :

โครงการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์สายด่วน 1132 ผู้รับจ้างจะต้องทำงานตามขอบเขตดังนี้

5.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบ call center สายด่วน 1132 ตามแนวทางของเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพให้สามารถรองรับการให้บริการประชาชนได้สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

5.2 ให้คำปรึกษาแนะนำในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อนำมาใช้ในระบบ call center สายด่วน 1132

5.3 ผู้รับจ้างต้องรับประกันว่าระบบที่นำมาเสนอทั้งหมด เป็นระบบที่ผู้รับจ้างมีสิทธินำเสนอได้ตามกฎหมาย และหากมีโปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์เป็นส่วนประกอบผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้เทศบาลนครปากเกร็ดได้สิทธิ์ โดยชอบธรรมในการใช้โปรแกรมดังกล่าว และต้องรับผิดชอบในกรณีที่มีการกล่าวหาฟ้องร้องค่าเสียหายใดๆ จากเจ้าของ ลิขสิทธิ์ที่นำมาใช้นั้น

5.4 ผู้รับจ้างต้องรักษาความลับ และไม่นำเนื้อหาข้อมูล รูปภาพ และข้อมูลใดๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ดไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

5.5 ผลงานการออกแบบระบบ call center สายด่วน 1132 และข้อมูลทั้งหมดในระบบให้ถือเป็น ลิขสิทธิ์ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยเทศบาลนครปากเกร็ดสามารถนำส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งหมดไปเผยแพร่ในสื่ออื่นได้ หรือนำมาเก็บไว้เป็นข้อมูลได้

5.6 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการเชื่อมสายสัญญาณโทรศัพท์ 1132 เข้าสู่ระบบ call center โดยที่ เทศบาลนครปากเกร็ดยังสามารถใช้ หมายเลข 1132 กับกิจการในหน่วยงานอื่นของเทศบาลได้

5.7 ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชม. ไม่มีวันหยุด โดยจะต้องติดตั้งวงจร อินเทอร์เน็ตในโครงข่ายไฟเบอร์ออปติก FTx ชนิดช่องสัญญาณความเร็วถาวร (Internet Lease line) ในช่องสัญญาณ ความเร็วไม่น้อยกว่า 100 Mbps ณ สถานีดับเพลิงติวานนท์

6. ขอบเขตของการดำเนินงาน :

6.1 การให้บริการระบบ call center สายด่วน 1132 ประกอบด้วย

- (1) ระบบโทรศัพท์
- (2) ระบบคอมพิวเตอร์
- (3) ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (ACD)
- (4) ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)
- (5) ระบบการเชื่อมต่อระหว่างระบบโทรศัพท์เข้ากับระบบคอมพิวเตอร์ (CTI)
- (6) ระบบการบันทึกเสียงการให้บริการผ่านโทรศัพท์
- (7) ระบบการรายงานสถิติต่างๆ ของการให้บริการระบบ call center
- (8) ระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ผ่านทางจอภาพ

เพื่อแสดงจำนวนสายที่โทรเข้า จำนวนสายที่รอคิวการให้บริการ จำนวนพนักงานรับสายที่ให้บริการ จำนวนพนักงานรับสายที่รอรับการให้บริการ

(9) ระบบองค์ความรู้ (Knowledge Base) งานให้บริการระบบ call center โดยให้มีข้อมูลตำแหน่งที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของสถานที่ราชการ และสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญๆ เช่น หน่วยงานของเทศบาลนครปากเกร็ด สถานีตำรวจ โรงพยาบาล สถานศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์ ฯลฯ รวมทั้ง โทรศัพท์สายด่วนและบริการสังคมต่างๆ เพื่อสนับสนุนการให้บริการการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent) ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ข้อมูลที่จัดทำจะต้องปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยประสานขอข้อมูลจากเทศบาลนครปากเกร็ด และผู้รับจ้างหาข้อมูลพื้นฐานเพิ่มเติม

- (10) ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชม. โดยไม่มีวันหยุด
- (11) พนักงานรับสาย (Agent) ต้องมีวุฒิการศึกษา ระดับ ปวช. ถึงปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- (12) รายละเอียดแผนการดำเนินงานตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง

โดยในวันเริ่มสัญญาจ้าง ผู้รับจ้างต้องพร้อมให้เทศบาลตรวจรับระบบ (ข้อ 6.1(1)-(11)) และจัดส่งรายละเอียดแผนการดำเนินงานตามระยะเวลาสัญญาจ้าง (ข้อ 6.1(12)) จำนวน 2 ชุด

6.2 จัดทำข้อมูลสำหรับการให้บริการ

(1) ข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent)

(1.1) จัดทำแผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่พนักงานรับสาย (Agent) อย่างชัดเจน รวมถึง จัดให้มีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ และทำรายงานสรุปให้เทศบาลนครปากเกร็ด ปีละ 2 ชุด

(1.2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) พร้อมจัดทำรายงานสรุปให้เทศบาลนครปากเกร็ด ปีละ 2 ชุด โดยต้องมีข้อมูลเบื้องต้นดังนี้

1. ระบบงานของ call center
2. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานรับสาย (Agent)
3. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ควบคุมบริการข้อมูล (Supervisor)

4. ขอบเขตการตอบคำถามข้อมูลเทศบาลของพนักงานรับสาย (Agent) และผู้ควบคุมบริการข้อมูล (Supervisor)
5. ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR)
6. การใช้งาน Hand Phone
7. การใช้งานระบบสายด่วน Call center 1132 (CRM) และระบบฐานข้อมูล (Knowledge Base)
8. การประกันคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance : QA)
 - มาตรฐานการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์เครือข่าย และซอฟต์แวร์
 - มาตรฐานการให้บริการในช่องทาง voice ต่อเดือน
 - มาตรฐานในการกำกับดูแลคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(2) ข้อมูลด้านการประชาสัมพันธ์

(2.1) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

- ให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปของข้อความเสียง (Audio Text) รับฝากข้อความเสียง (Voice Mail)
- บันทึกข้อความเสียงของหน่วยงานของเทศบาลนครปากเกร็ดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามที่เทศบาลนครปากเกร็ดกำหนด

(2.2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามที่เทศบาลกำหนดเนื้อหา

- ข่าวสารหรือกิจกรรม ที่ให้ผู้ใช้บริการฟังในช่วงเวลารอสาย
- ข่าวสารหรือกิจกรรม ที่ให้พนักงานรับสายแจ้งแก่ผู้ใช้บริการ
- ข่าวสารหรือกิจกรรม ที่ให้บริการในรูปข้อความเสียง (Audio Text)

6.3 การปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent)

จัดเตรียมพนักงานรับสาย (Agent) ไม่น้อยกว่า 4 คน โดยต้องมีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช. ถึงปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน และผู้ควบคุมหรือหัวหน้าชุดไม่น้อยกว่า 2 คน สามารถให้บริการได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้บริการรับสายตลอด 24 ชม. ทุกวันไม่มีวันหยุด โดยกำหนดช่วงเวลาการปฏิบัติงานไว้ในแผนการดำเนินงานตลอดระยะเวลาสัญญา

- (1) รับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน ร้องเรียนร้องทุกข์ และสาธารณภัยต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์
- (2) ให้บริการแนะนำ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชม ฯลฯ ผ่านทางโทรศัพท์
- (3) บันทึกเรื่องที่รับแจ้งลงโปรแกรมรับเรื่องตามประเภทเรื่องทันทีที่ได้รับแจ้ง

(3.1) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอรับบริการต่างๆ ของเทศบาล ให้พนักงานรับสาย (Agent) ปฏิบัติดังนี้

(3.1.1) บันทึกรายละเอียดต่างๆ ที่ประชาชนแจ้งปัญหาความเดือดร้อน ร้องเรียนร้องทุกข์ และสาธารณภัยต่างๆ ลงในระบบรับเรื่องของเทศบาล เช่น

- ระบุรายละเอียดเรื่องที่รับแจ้งจากผู้ร้องอย่างชัดเจน
- ระบุสถานที่เกิดเหตุที่ชัดเจน ได้แก่ ชื่อซอย ถนน ตำบล หมู่บ้าน เป็นต้น

(3.1.2) ดำเนินการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องครบถ้วน

หากดำเนินการส่งผิดหน่วยงาน/พนักงานรับสาย (Agent) จะต้องทำการแก้ไขทันที

(3.1.3) แจ้งเลขที่รับเรื่องให้ประชาชนทราบเพื่อไว้ติดตามผลการดำเนินงาน

(3.1.4) แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียนต่างๆ

ให้ผู้ร้องทราบ โดยสามารถเรียกดูผลการดำเนินการจากโปรแกรมรับเรื่อง กรณีที่ผู้ร้องติดตามผลการดำเนินการ

(3.2) กรณีเป็นเรื่องสอบถามข้อมูลการขอรับบริการ การประชาสัมพันธ์ หรือสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป

(3.2.1) บันทึกรายละเอียดที่ประชาชนสอบถาม และบันทึกรายละเอียดคำแนะนำ

ที่พนักงานรับสาย (Agent) แจ้งให้ประชาชนทราบลงในโปรแกรมรับเรื่อง เพื่อสามารถนำไปวิเคราะห์ความสนใจของประชาชนที่โทรเข้ามาได้

(4) ค้นหาข้อมูลของผู้ขอรับบริการ หรือสถานที่เกิดเหตุ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อของผู้ร้อง เลขที่รับแจ้ง ในการติดตามผลการดำเนินการ

(5) มีระบบแจ้งให้ผู้คอยสายทราบว่าเจ้าหน้าที่กำลังให้บริการผู้ใช้บริการรายอื่นๆ

(6) สรุปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและติชม ที่ประชาชนแจ้งผ่านทางโทรศัพท์นำเสนอเทศบาลนครปากเกร็ดทุกเดือน

6.4 มีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงาน โดย

(1) มีระบบบันทึกเสียงการให้บริการ

(1.1) สามารถฟังการสนทนาได้ โดยการเลือกช่วงวัน-เวลา และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดสามารถตรวจสอบและฟังการสนทนาผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดได้ทุกช่วงเวลา

(1.2) สามารถฟังการสนทนาได้เมื่อมีการร้องขอ เช่น ข้อความการสนทนาย้อนหลัง (Play Back) ของพนักงานรับสาย (Agent) โดยการเลือกช่วงวัน เวลา ตามที่ต้องการ และสามารถทำการแปลงแฟ้มข้อมูล (Convert file) ที่ถูกบันทึกให้เป็นแฟ้มข้อมูล (File) ที่สามารถส่งผ่าน E-mail หรือ Write ลงแผ่น CD เพื่อให้บุคคลอื่นสามารถรับฟังได้ ทั้งนี้ ต้องจัดส่งแผ่นบันทึกเสียงการให้บริการของพนักงานรับสาย (Agent) ให้เทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 2 แผ่น เป็นประจำทุกเดือน

(2) มีระบบตรวจสอบหรือแสดงจำนวนคู่สายโทรศัพท์ จำนวนสายที่โทรเข้า จำนวนสายที่รอคิวการให้บริการ จำนวนพนักงานรับสายที่ให้บริการ จำนวนพนักงานรับสายที่รอรับการให้บริการ และเทศบาลนครปากเกร็ดสามารถตรวจสอบและพิมพ์ออกมาดูในแต่ละช่วงเวลาได้

(3) สามารถทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมและขอรับบริการอื่นๆ ของเทศบาลได้

(4) สามารถจัดทำระบบการวัดระดับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการ พร้อมทั้งสรุปผลส่งเป็นประจำทุกเดือน โดยให้คะแนนดังนี้

- กต 1 พอใจมาก
- กต 2 พอใจปานกลาง
- กต 3 ควรปรับปรุง

(5) รายงานสถิติต่างๆ ของการให้บริการระบบ call center สายด่วน 1132 รายชั่วโมง / รายวัน / รายสัปดาห์ / 10 วัน / รายเดือน / รายไตรมาส / ครึ่งปี / รายปี มีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- จำนวนสายเข้าสู่ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)
- จำนวนพนักงานรับสาย (Agent)
- จำนวนสายที่เจ้าหน้าที่รับได้
- จำนวนสายที่ไม่สามารถรับได้
- เวลารอสายโดยเฉลี่ย ก่อนที่จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่
- เวลาโดยเฉลี่ยในการรับสายต่อครั้งของพนักงานรับสาย (Agent)
- จำนวนเรื่องร้องทุกข์ และไม่ใช่เรื่องร้องทุกข์
- เรื่องที่ประชาชนสอบถามข้อมูล 10 ลำดับแรก เพื่อนำไปวิเคราะห์ความสนใจ

ของผู้โทรเข้า

- จำนวนสายที่ผู้ร้องให้โทร ฯ กลับ กรณีฝากข้อความไว้

6.5 การให้บริการโปรแกรมรับเรื่อง

บริการในรูปแบบ Cloud Computing ในลักษณะ SaaS (Software as a Service) ทั้งระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมในสถานที่ที่เจ้าหน้าที่และผู้บริหารของเทศบาลนครปากเกร็ด สามารถใช้บริการผ่านทาง Internet ซึ่งระบบโปรแกรมรับเรื่องที่จะให้บริการแก่เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นระบบงานที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้ติดตาม สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของประชาชน มีระบบงานย่อย (Function Activity) ดังต่อไปนี้

(1) ข้อมูลพื้นฐาน ระบบโปรแกรมจะสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนี้

- หน่วยงานในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
- ผู้ร้องเรียน
- ประเภทการร้องเรียน
- เรื่องที่ร้องเรียน
- สถานที่แจ้งดำเนินการ
- ความเร่งด่วนของงาน

(2) การจัดเก็บข้อมูล ระบบจะจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

- รายละเอียดข้อมูลการร้องทุกข์และการขอรับบริการ สามารถบันทึกข้อมูลการร้องทุกข์ และการขอรับบริการ 1 เรื่องต่อ 1 เลขทะเบียนรับแจ้ง

- การตอบรับดำเนินการของการร้องทุกข์และการขอรับบริการ
- การแก้ไขการตอบรับดำเนินการร้องทุกข์และการขอรับบริการ
- การยกเลิกการตอบรับดำเนินการของการร้องทุกข์และการขอรับบริการ

- การร้องทุกข์และการขอรับบริการ เรื่องที่ส่งผิดหน่วยงาน
- ผลการดำเนินการการร้องทุกข์และการขอรับบริการ
- การยกเลิกการร้องทุกข์และการขอรับบริการ

(3) การสอบถามข้อมูล ตรวจสอบสถานการณ์ดำเนินการ ความคืบหน้าการดำเนินการ ดังนี้

- การติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ อาทิเช่น ดำเนินการแล้วเสร็จ กำลังดำเนินการ เป็นต้น
- การติดตามเรื่องขอรับบริการ
- การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหมายเลขโทรศัพท์-ชื่อของผู้ขอรับบริการกับเลขที่

รับแจ้ง เพื่อใช้ค้นหาข้อมูล กรณีผู้ร้องจดจำเลขที่รับแจ้งไม่ได้

(4) การออกรายงาน ระบบโปรแกรมจะออกรายงาน ดังนี้

- รายงานรายละเอียดการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ
- รายงานรายละเอียดการส่งเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ไปยังหน่วยงาน
- รายงานรายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ที่มีหน่วยงานรับ

ไปดำเนินการ

- รายงานสรุปปริมาณเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ที่มีการรับแจ้งแยก

ตามประเภท

- รายงานสรุปปริมาณเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ที่มีการรับแจ้งแยก

ตามเดือน

- รายงานสรุปปริมาณเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ที่มีการรับแจ้งประจำปี
- รายงานรายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์ที่ยังไม่มีหน่วยงานมารับดำเนินการ
- รายงานจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ที่ยังคงดำเนินการ

แยกตามหน่วยงาน

- รายงานจำนวนการติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ

ที่รับแจ้งจากผู้แจ้ง

- รายงานสรุปภาพรวมของเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการที่รับแจ้ง

ทั้งนี้ จะต้องจัดส่งรายงานของระบบโปรแกรมรับเรื่องให้เทศบาลนครปากเกร็ดเป็นประจำทุกเดือน

(5) ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการนำเข้าข้อมูลพร้อมรายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการของเทศบาล ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2556 จนถึงปัจจุบัน (Back up) เข้าสู่ระบบโปรแกรมเรื่องราวร้องทุกข์ใหม่ที่จะให้บริการ เพื่อสามารถเรียกใช้ข้อมูลย้อนหลังได้ โดยข้อมูลที่จะนำเข้าสู่ระบบใหม่เทศบาลนครปากเกร็ดจะเป็นผู้ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลให้และอยู่ในรูปแบบที่จะสามารถนำข้อมูลเข้าได้ในภายหลัง ระยะเวลาดำเนินการหลังจากได้รับข้อมูลครบถ้วนจากเทศบาลภายใน 30 วัน

(6) ผู้รับจ้างจะต้องทำงานตามแผนผังแนบท้าย โดยให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและขอบเขตการจ้างเหมาจัดทำระบบพร้อมควบคุมดูแล Call Center สายด่วน 1132

6.6 การบริการติดตั้ง บำรุงรักษา และซ่อมแซมระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR)

ดำเนินการติดตั้งพร้อมบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) โดยเชื่อมโยงกับหมายเลขโทรศัพท์ 1132 ที่ติดตั้ง ณ สถานีดับเพลิงติวานนท์ ให้สามารถใช้งานตามคุณลักษณะที่เทศบาลกำหนด ดังนี้

(1) สามารถให้บริการได้พร้อมๆ กัน ตั้งแต่ 4 คู่สายขึ้นไปตามจำนวนคู่สายที่เทศบาลนครปากเกร็ดเป็นผู้ดำเนินการจัดหาไว้ให้สำหรับระบบ 1132

(2) สามารถให้บริการได้ทั้งภาษาไทย, ภาษาอังกฤษ

(3) มีระบบตอบรับและโอนสายอัตโนมัติ (Automate Attendant)

(4) ผู้ใช้บริการสามารถเลือกเมนูโดยใช้การกดปุ่มเลขหมายต่าง ๆ บนโทรศัพท์

(5) สามารถสร้างชั้นของเมนูได้ไม่จำกัด

(6) สามารถทำการโอนสายได้ทั้งภายใน และโอนสายไปสถานที่อื่นได้ เช่น โอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ call center ได้ เป็นต้น

(7) มีระบบบริการข้อมูลเสียงอัตโนมัติ (Audiotext)

(8) สามารถแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลข่าวสารได้โดยบันทึกเสียงผ่านโทรศัพท์หรือ Web Browsers

(9) สามารถให้บริการข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงของตัวเลข หรือสถานะต่างๆ ได้

(10) สามารถปรับเปลี่ยน การทำงานของระบบ IVR ได้ โดยไม่ต้องทำการปิดระบบหรือกระทบกับการให้บริการ

(11) สามารถฝากข้อความเสียงให้กับเจ้าหน้าที่ผ่านทาง voice mail ได้

(12) สามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลได้มากกว่า 1 ฐานข้อมูลในระบบเดียวกันได้

(13) มีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้งานระบบโดยแบ่งระดับสิทธิของผู้ใช้งานระบบจากชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน

(14) ระบบต้องสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ต่อเนื่อง

(15) สามารถเก็บสถิติและทำรายงานของผู้เข้ามาใช้บริการได้

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องพัฒนาและดูแลบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีความพร้อมใช้งาน และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบเสียงการสนทนาชัดเจน ฯลฯ

6.7 ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน

(1) ผู้รับจ้างต้องมีสำนักงานพื้นที่ในการให้บริการระบบสายด่วน 1132 ที่แบ่งเป็นสัดส่วน มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย สำหรับการให้บริการระบบสายด่วน 1132 โดยเฉพาะ และเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายและเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้าง ไม่ปะปนกับการให้บริการอื่นๆ และในกรณีที่ให้บริการของรายอื่นที่อยู่ใต้อาคารเดียวกันนั้น จะต้องไม่มีความเสี่ยงในการเกิดปัญหาในการบริหารจัดการบุคลากร และความเสี่ยงในเรื่องข้อมูล ชื่อร้องเรียนส่วนบุคคล

(2) ผู้รับจ้างต้องหาสถานที่ตามข้อ 1 ที่พร้อมปฏิบัติงานได้ทันที

6.8 การฝึกอบรม

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการฝึกอบรมการให้บริการระบบสายด่วน 1132 แก่เจ้าหน้าที่เทศบาลนครปากเกร็ดและผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้มีคุณสมบัติพื้นฐานการให้บริการและอบรมวิธีการใช้งานระบบสายด่วน 1132 เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. การประชาสัมพันธ์ :

7.1 จัดทำการประชาสัมพันธ์พร้อมเผยแพร่ทางสถานีวิทยุระบบเอฟเอ็มที่กระจายเสียงท้องถิ่นไม่น้อยกว่า 1 สถานี จำนวน 2 ครั้งต่อเดือน ตลอดสัญญาจ้าง โดยความยาวครั้งละไม่เกินกว่า 30 วินาที และส่งข้อมูลเสียงประชาสัมพันธ์ให้เทศบาล เพื่อกระจายข่าวในเสียงตามสายชุมชนทุกเดือน

7.2 ผู้รับจ้างต้องจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ขนาด A4 (42 cm x 59.2 cm) ชนิดกระดาษอาร์ตมัน 160 gsm. จำนวนไม่น้อยกว่า 500 แผ่น ให้เทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

7.3 ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ขนาด A4 พับครึ่งเป็น A5 (29.7 cm x 21 cm) เป็น (14.8 cm x 21 cm) ชนิดกระดาษอาร์ตมัน 130 gsm. จำนวนไม่น้อยกว่า 2,000 แผ่น ให้เทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

7.4 ผู้รับจ้างต้องจัดส่งวีดิทัศน์ภาพ เสียง พร้อมด้วยบรรยายเกี่ยวกับการขอรับบริการ Call Center สายด่วน 1132 ความยาวไม่น้อยกว่า 10 นาที ให้เทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อประชาสัมพันธ์ทางสื่อ LED เว็บไซต์ และช่องทางประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของเทศบาล

ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ ข้อ 7.2-7.4 จะต้องจัดส่งให้เทศบาลนครปากเกร็ดภายในงวดแรก

8. ระยะเวลาการดำเนินการ :

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการติดตั้งระบบให้แล้วเสร็จ สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อมให้บริการถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง - 30 กันยายน 2561

9. งบประมาณ :

วงเงินงบประมาณ 1,650,000 บาท

10. การจ่ายเงิน :

การเบิกค่าจ้างสำหรับการดำเนินการโครงการ จะเบิกจ่ายเป็นค่าบริการรายเดือนโดยจัดแบ่งเป็น 10 งวด งวดละไม่เกิน 10 % ของราคาที่จ้าง (งวดสุดท้ายจะจ่ายที่ค้างชำระทั้งหมด)

การเบิกค่าจ้างเป็นรายเดือน ผู้รับจ้างจะต้องส่งหนังสือทวงถามค่าจ้าง พร้อมกับส่งสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนให้แก่ผู้ว่าจ้าง ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไปทุกเดือนเป็นประจำ ตามเดือนปฏิทิน จำนวน 5 รายการๆ ละ 2 ชุด ดังนี้

- (1) สรุปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและติชม ที่ประชาชนแจ้งผ่านโทรศัพท์ ตามข้อ 6.3 (6)
- (2) แผ่นบันทึกเสียงการให้บริการของพนักงานรับสาย (Agent) ตามข้อ 6.4 (1.2)
- (3) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการ ตามข้อ 6.4 (4)
- (4) รายงานสถิติต่างๆ ของการให้บริการระบบ call center สายด่วน 1132 รายชั่วโมง /

รายวัน / สัปดาห์ / 10 วัน / รายเดือน (ตามข้อ 6.4 (5)) มีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- จำนวนสายเข้าสู่ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)
- จำนวนพนักงานรับสาย (Agent)
- จำนวนสายที่เจ้าหน้าที่รับได้
- จำนวนสายที่ไม่สามารถรับได้
- เวลารอสายโดยเฉลี่ย ก่อนที่จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่
- เวลาโดยเฉลี่ยในการรับสายต่อครั้งของพนักงานรับสาย (Agent)
- จำนวนเรื่องร้องทุกข์ และไม่ใช่เรื่องร้องทุกข์
- เรื่องที่ประชาชนสอบถามข้อมูล 10 ลำดับแรก เพื่อนำไปวิเคราะห์ความสนใจ

ของผู้โทรเข้า

- จำนวนสายที่ผู้ร้องให้โทร ฯ กลับ กรณีฝากข้อความไว้

(5) รายงานของโปรแกรมรับเรื่อง ตามข้อ 6.5 (4) มีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- รายงานรายละเอียดการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ
- รายงานรายละเอียดการส่งเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ไปยังหน่วยงาน
- รายงานรายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ที่มีหน่วยงานรับ

ไปดำเนินการ

- รายงานสรุปปริมาณเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ที่มีการรับแจ้งแยก

ตามประเภท

- รายงานสรุปปริมาณเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ที่มีการรับแจ้งแยก

ตามเดือน

- รายงานสรุปปริมาณเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ที่มีการรับแจ้งประจำปี
- รายงานรายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์ที่ยังไม่มีหน่วยงานมารับดำเนินการ
- รายงานจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ ที่ยังค้างดำเนินการ

แยกตามหน่วยงาน

- รายงานจำนวนการติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการ

ที่รับแจ้งจากผู้แจ้ง

- รายงานสรุปภาพรวมของเรื่องราวร้องทุกข์และการขอรับบริการที่รับแจ้ง

ในงวดสุดท้ายจะต้องจัดส่งสรุปผลการดำเนินงานประจำปี แผนการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานรับสาย (Agent) ตามข้อ 6.2 (1.1) คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ตามข้อ 6.2 (1.2) ข้อมูลจากระบบรับเรื่อง ตามข้อ 12.1 และผลการสำรวจความคุ้มค่าของการจัดทำโครงการ ตามข้อ 12.4 จำนวนอย่างละ 2 ชุด

การจ่ายเงินค่าจ้างแต่ละงวด ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเมื่อผู้รับจ้างปฏิบัติตามสัญญา แต่ละเดือนเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว และคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างได้ตรวจรับงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

11. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ :

11.1 ข้อมูลการขอรับบริการ การแจ้งปัญหาความเดือดร้อน การร้องเรียนร้องทุกข์ การแจ้งปัญหาสาธารณภัยต่างๆ รวมทั้ง รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สะดวกต่อการเรียกใช้งาน เทศบาลนครปากเกร็ดได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อใช้ในการรายงานผลการดำเนินการและเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหา

11.2 ลดขั้นตอนในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ไปยังส่วนราชการต่างๆ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น

11.3 ผู้บริหารเทศบาลได้รับข้อมูลรายงานที่รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12. การรับประกันและคิดเงินค่าปรับ :

12.1 ผู้รับจ้างต้องรับประกันระบบบริหารจัดการข้อมูล รวมทั้งโปรแกรมทั้งหมดของโครงการที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับจากวันที่เทศบาลนครปากเกร็ดตรวจรับมอบงานในงวดงานแรกครบถ้วนตามสัญญาเรียบร้อยแล้ว และส่งมอบข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบที่ยอมรับได้เชิงสากล ในรูปแบบไฟล์และรูปแบบเอกสารให้กับเทศบาลนครปากเกร็ดในงวดงานสุดท้าย

12.2 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบปัญหาแก่เทศบาลนครปากเกร็ดทุกวันในเวลาราชการ

12.3 กรณีระบบ Call center สายด่วน 1132 ของเทศบาลนครปากเกร็ดมีปัญหาหรือบกพร่อง ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขให้ใช้งานได้เป็นปกติภายใน 24 ชั่วโมง หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จหรือไม่สามารถใช้งานได้เป็นปกติ เทศบาลจะตัดค่าจ้างเป็นรายวัน นับตั้งแต่วันที่ไม่สามารถดำเนินการได้ โดยจะตัดเงินค่าจ้างจากค่าจ้างรายเดือนในแต่ละเดือน หักด้วยจำนวนวัน และค่าปรับจำนวน 0.10% ของสัญญาจ้าง จนกว่าระบบจะใช้งานได้เป็นปกติ

12.4 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการสำรวจความคุ้มค่าของการจัดทำโครงการ Call Center สายด่วน1132 และความพึงพอใจต่อการจัดทำโครงการ Call Center สายด่วน1132 โดยสถาบันอุดมศึกษาที่น่าเชื่อถือ อาทิเช่น สวนดุสิตโพล, เอแบคโพล ฯลฯ พร้อมจัดส่งสรุปผลให้เทศบาลภายในงวดสุดท้าย

13. การตีความ :

การตีความในกรณีที่ข้อความหรือรายการหนึ่งรายการใด ในข้อกำหนดขอบเขตงานการจ้างเหมาทำระบบ พร้อมควบคุมดูแล Call Center สายด่วน 1132 นี้ไม่สมบูรณ์ ตกหล่น หรือพิมพ์ผิดหรือขัดแย้งกันเองที่มีข้อสาระสำคัญอันอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยรวม ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ว่าจ้างในการแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องได้ ทั้งนี้โดยยึดประโยชน์สูงสุดของทางราชการเป็นหลัก

14. ข้อเสนอสิทธิ

14.1 ข้อเสนอสิทธิในการพิจารณาปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุง TOR ได้ตามความเหมาะสม

14.2 เทศบาลนครปากเกร็ดจะไม่พิจารณาผู้ขายที่เป็นผู้ทำงานของทางราชการ และเทศบาลนครปากเกร็ดคงไว้ซึ่งสิทธิที่จะงดหรือจ้าง หรือเลือกซื้อหรือจ้าง โดยไม่ต้องซื้อหรือจ้างจากผู้ขายต่ำสุดเสมอไป รวมทั้งจะพิจารณายกเลิกการสอบราคาและลงโทษผู้ขายเสมือนเป็นผู้ทำงาน หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำไปโดยไม่สุจริตหรือมีการสมยอมกันในการเสนอราคา

15. สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับทราบข้อมูลเพิ่มเติม หรือ เสนอแนะ วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็นโดยเปิดเผย

1. ทางไปรษณีย์ ส่ง

สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด เลขที่ 1 ม. 5 ถ. แจ่งวัฒนะ ต.ปากเกร็ด




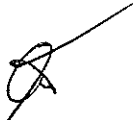


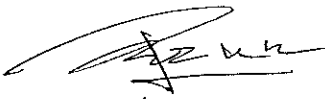
อ.ปากเกร็ด จ. นนทบุรี 11120

2. ทางโทรศัพท์ 02-960-9704-14 ต่อ 604

หากต้องการเสนอแนะ วิจารณ์หรือมีความเห็นเกี่ยวกับงานดังกล่าว โปรดให้ความเห็นเป็นลายลักษณ์อักษรมายังหน่วยงานโดยเปิดเผยตัวตามรายละเอียดข้อมูลที่อยู่ข้างต้น
ประกาศ ณ วันที่ 16 ตุลาคม 2560 สิ้นสุดการวิจารณ์ ณ วันที่ 25 ตุลาคม 2560

คณะกรรมการร่วมพิจารณาข้อกำหนดขอบเขตของงาน(TOR)

โครงการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์สายด่วน 1132

(ลงชื่อ)		ประธานกรรมการ
	(นางสาวพนาริ กิมอุ้)	
ตำแหน่ง	รองปลัดเทศบาล	
(ลงชื่อ)		รองประธานกรรมการ
	(นางสาวเพชรดา เวชศรี)	
ตำแหน่ง	ผอ.กองวิชาการและแผนงาน	
(ลงชื่อ)		กรรมการ
	(นางสาววรินทร์ วาสนะโชติ)	
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ	
(ลงชื่อ)		กรรมการ
	(นายจักรเพชร กลุ่มกลาง)	
ตำแหน่ง	นิติกรชำนาญการ	
(ลงชื่อ)		กรรมการ
	(นายณัฐพงศ์ ศรีสว่าง)	
ตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	
(ลงชื่อ)		กรรมการ
	(นางสาวรุ่งนภา กิมง่วนสง)	
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	
(ลงชื่อ)		กรรมการและเลขานุการ
	(นางสาวลาสิวรรณ หอมหวล)	
ตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	

ประมาณการค่าใช้จ่ายบริหารจัดการระบบพร้อมควบคุมดูแล Call Center สายด่วน 1132

ที่	รายการ	จำนวน	อัตรา ค่าบริการ (เดือน/คน/ ระบบ/	รวมต่อเดือน (1 เดือน/ บาท)	รวมทั้งสิ้น	หมายเหตุ
1.	พนักงานรับสาย (Agent) - วุฒิ ปวช.หรือเทียบเท่า - ปริญญาตรี	3 คน 1 คน	11,500.- 15,000.-	34,500.- 15,000.-	414,000.-/ปี 180,000.-/ปี	บัญชีกำหนดอัตรา ค่าตอบแทนผู้ ได้รับปริญญา ประกาศนียบัตร วิชาชีพฯ
2.	ผู้ควบคุม (หัวหน้า วุฒิ ปริญญา ตรี ขึ้นไป)	2 คน	15,800.-	31,600.-	379,200 ./ปี	
3.	ค่าบริการระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับตอบรับโทรศัพท์ อัตโนมัติ (IVR)	1 ระบบ	10,750.-	10,750.-	129,000.-/ปี	สืบราคาตาม ท้องตลาดซึ่งมีผู้เสนอ ราคาจำนวน 2 ราย คำนวณราคาจากผู้ เสนอราคาแต่ละราย
4.	ค่าบริการระบบโปรแกรมรับ เรื่องราวร้องทุกข์	1 ระบบ	30,750.-	30,750.-	369,000.-/ปี	สืบราคาตาม ท้องตลาดซึ่งมีผู้เสนอ ราคาจำนวน 2 ราย คำนวณราคาจากผู้ เสนอราคาแต่ละราย
5.	ค่าบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	1 วงจร	21,560.-	21,560.-	258,720.-/ปี	สืบราคาจาก ท้องตลาดซึ่งมีผู้เสนอ ราคาจำนวน 3 ราย คำนวณราคาจากผู้

ที่	รายการ	จำนวน	อัตรา ค่าบริการ (เดือน/คน/ ระบบ/ โปรแกรม/ วงจร/ บาท)	รวมต่อเดือน (1 เดือน/ บาท)	รวมทั้งสิ้น	หมายเหตุ
6	ค่าประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ดังนี้ 6.1 วิทยุท้องถิ่น - ค่าผลิตสื่อทางวิทยุ(สปอต) - ค่าเผยแพร่ 6.2 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์	1 งาน 24 งาน 500 แผ่น	1,500.- 2,000.- 4.82.-	1,500.- 48,000.- 2,410.-	122,550.- 1,500.-/งาน 48,000.- 2,410.-	หลักเกณฑ์ และอัตรา ค่าใช้จ่าย และ แนวทางการพิจารณา งบประมาณประจำปี -อัตราค่าใช้จ่ายการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์
	6.3 แผ่นพับ ขนาด A4 (29.7cmx21cm) พับครึ่งเป็น A5 (14.8 cm x21cm) ชนิดกระดาษ อาร์ตมัน 130 gsm 6.4 สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ ความยาวไม่น้อยกว่า 10 นาที (รูปแบบตามความ เหมาะสมโดยต้องเสนอรูปก แบบให้เทศบาลพิจารณา ก่อนการผลิตสื่อ)	2,000 แผ่น 1 งาน	1.52.- 67,600.-	3,040.- -	3,040.- 67,600.-	-อัตราค่าใช้จ่าย ในการผลิตแผ่น พับ (1-9) หลักเกณฑ์และ อัตราค่าใช้จ่าย และแนวทางการ พิจารณา งบประมาณ ประจำปี -อัตราค่าใช้จ่ายใน การผลิตรายการ โทรทัศน์ (1-12)
	รวม รายการที่				1,852,470.-	
	ค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT 7%)				129,672.9.-	
	รวม				1,982,142.9.-	
	* คณะกรรมการสรุป ประมาณราคากลางที่				1,980,000.-	