รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
โครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System)
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

---

1. หลักการและเหตุผล

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐมีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 6 : การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย ในการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะโดยปรับรูปแบบการให้บริการของรัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล โดยการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ มีการจัดบริการภาครัฐที่อำนวยความสะดวกในลักษณะจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านระบบเว็บไซต์ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่และการใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Kiosk) รวมทั้งกำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการของรัฐที่เหมาะสมระหว่างประชาชนทั่วไปกับนิติบุคคลที่มาใช้บริการ ตลอดจนประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานของรัฐได้

นโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีนโยบายสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง คือ ยกระดับการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้หลากหลายช่องทาง ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติ โดยในงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานมีแผนพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) ยกระดับการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ เชื่อมโยงบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด เข้าถึงบริการด้วยบัญชีเดียว กับทุกบริการของกระทรวงแรงงาน ในรูปแบบ Single Sign On เพื่อสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการและลดการจำรหัสผู้ใช้งานหลายระบบ รวมถึงมีฐานข้อมูลกลางการให้บริการเพื่อบริหารจัดการข้อมูลสมาชิก (Member System) ที่ใช้ร่วมกับกรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสามารถใช้บริการ ณ จุดเดียวทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System)

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System)

2.2 เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

2.3 เพื่อให้มีการบูรณาการข้อมูลภาครัฐผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง และการให้ทุกข้อมูลงานบริการผ่านจุดเดียวโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

2.4 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐด้วยการสนับสนุนการทำงานบนโครงสร้างพื้นฐานกลาง

2.5 เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการของกระทรวงแรงงาน ลดระยะเวลา ลดขั้นตอนการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

3. เงื่อนไขในการยื่นข้อเสนอ

3.1 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องทำตารางเปรียบเทียบรายละเอียดและเงื่อนไขเฉพาะต่อข้อกำหนด และรายละเอียดคุณลักษณะ (Specification) เป็นรายข้อตั้งแต่ข้อ 4 - ข้อ 12 พร้อมภาคผนวก (Statement of Compliance) โดยใช้ตัวอย่าง แบบฟอร์มการเปรียบเทียบตามตารางที่ 1 ในการเปรียบเทียบรายการดังกล่าว หากมีกรณีที่ต้องมีการอ้างอิง ข้อความหรือเอกสารในส่วนอื่นที่จัดทำเสนอมา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องระบุให้เห็นอย่างชัดเจน พร้อมทั้งให้หมายเหตุ หรือขีดเส้นใต้ หรือระบายสี พร้อมเขียนหัวข้อกำกับไว้ให้ตรงกัน เพื่อให้สามารถตรวจสอบกับเอกสารเปรียบเทียบ ทั้งนี้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานขอสงวนสิทธิ์ที่อาจจะไม่พิจารณาผู้ยื่นข้อเสนอที่ไม่ดำเนินการตามเงื่อนดังกล่าว

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติข้อกำหนดและรายละเอียดข้อเสนอโครงการ

ข้อกำหนด/อุปกรณ์ที่ต้องการ (1)	ข้อกำหนด/อุปกรณ์ที่นำเสนอ (2)	เปรียบเทียบข้อเสนอ (1,2)	เอกสารอ้างอิง
ให้คัดลอกคุณลักษณะเฉพาะที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนดมากรอกในช่องนี้	ให้ระบุคุณลักษณะเฉพาะที่ยื่นข้อเสนอ	ให้ระบุตรงตามข้อกำหนด หรือ ดีกว่าข้อกำหนด หรือ รับทราบและปฏิบัติตามข้อกำหนด	ให้ระบุข้อและหมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิงของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งแคตตาล็อกและ/หรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ผู้ยื่นข้อเสนอเสนอเพื่อประกอบการพิจารณา หลักฐานดังกล่าว สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจะเก็บไว้เป็นเอกสารของทางราชการ สำหรับเอกสารที่ยื่นมาหากเป็นสำเนารูปถ่ายจะต้องรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจทำนิติกรรมแทนนิติบุคคล หากคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ มีความประสงค์จะขอดูต้นฉบับ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องนำต้นฉบับมาให้คณะกรรมการพิจารณาผลฯ ตรวจสอบภายใน 3 วันทำการ

4. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

4.1 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งมีอาชีพรับจ้างในงานครั้งนี้ และดำเนินกิจการมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี นับจนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ

4.2 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีผลงานด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวนอย่างน้อย 1 ผลงาน และมีมูลค่าโครงการละไม่น้อยกว่า 10,000,000 บาท (สิบล้านบาทถ้วน) ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา นับจนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ โดยต้องผ่านการตรวจรับไว้ใช้งานเรียบร้อยแล้ว โดยมีหนังสือจากคู่สัญญารับรองผลงานที่สำเร็จแล้วมาแสดง และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชน หรือองค์กรอื่นๆ โดยมีหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้างมาแสดง ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยตรงจากหน่วยงานคู่สัญญาตามใบรับรองและหลักฐานต่างๆ ตามที่เสนอนั้น

4.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญซึ่งมีตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเสนอรายละเอียดประวัติการศึกษา ผลงาน ประสบการณ์ ของบุคลากรในทีม ที่จะเข้ามาดำเนินงาน รวมทั้งบุคลากรที่เสนอ ต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเข้าร่วม เพื่อประกอบการพิจารณา (ตามผนวก ก)

4.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้ได้รับเอกสารรับรองมาตรฐานการพัฒนาซอฟต์แวร์ ISO/IEC12207 หรือ ISO29110 หรือ ISO/IEC15504 หรือ CMMI ไม่น้อยกว่า Level 3 และได้รับเอกสารรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001 พร้อมแสดงหลักฐานผลการรับรองต้องไม่หมดอายุก่อนวันที่ยื่นข้อเสนอ ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบเอกสารรับรองมาตรฐานที่เสนอเพื่อประกอบการพิจารณา

4.5 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีหนังสือรับรองการแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่าย และรับรองผลิตภัณฑ์นั้นยังอยู่ในสายการผลิตไม่น้อยกว่า 1 ปี นับจากวันที่ยื่นเสนอราคาจากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือตัวแทนเจ้าของผลิตภัณฑ์ในประเทศไทย (รายการครุภัณฑ์ตามภาคผนวก ง-1 และ ง-2 ลำดับ 1, 5, 6)

5. ข้อกำหนดขอบเขตงาน

การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) มีระยะเวลาดำเนินการ 365 วัน โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

5.1 จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการ (Project Planning)

ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการดำเนินงานโครงการเสนอคณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณาภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ประกอบด้วย

5.1.1 แผนการดำเนินงานโครงการ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้ กรอบแนวทางดำเนินงาน แผนการดำเนินงาน กิจกรรมหลัก กิจกรรมย่อย ระยะเวลาการทำงาน (ขั้นตอนโดยละเอียด) กรณีมีการปรับปรุงแผนระหว่างการดำเนินงานต้องส่งให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนทุกครั้ง

5.1.2 แผนการจัดสรรบุคลากรพร้อมโครงสร้างคณะทำงานที่ระบุชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และระยะเวลาการทำงาน กรณีมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรระหว่างการดำเนินงานผู้รับจ้างต้องเสนอบุคลากรที่มีคุณสมบัติเทียบเท่าหรือดีกว่าส่งให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเสนอผู้ว่าจ้างอนุมัติทุกครั้ง

5.2 ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของระบบ

ผู้รับจ้างต้องศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของระบบ (Requirement Collection and Analysis) และนำผลจากการศึกษามาวิเคราะห์ในรูปแบบของเอกสาร (System Requirement Specification : SRS) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการหลัก (Functional Requirement) และความต้องการเสริม (Non-Functional Requirement) เป็นอย่างน้อย ประกอบด้วยอย่างน้อยดังนี้

5.2.1 ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) ดังนี้

1) ศึกษา วิเคราะห์ระบบบริการประชาชน ณ จุดเดียว ทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงแรงงาน (OSS.MOL.GO.TH) เพื่อยกระดับการให้บริการ e-Service ให้ครอบคลุมทุกบริการในรูปแบบ Single Sign On

2) ศึกษา วิเคราะห์กระบวนการทำงานปัจจุบันด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร การรับเรื่อง-ส่งต่อ และกระบวนงานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เพื่อปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนา e-Service และศึกษา วิเคราะห์ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (gcs.mol.go.th) เพื่อยกระดับการให้บริการในรูปแบบ One Stop Service

3) ศึกษา วิเคราะห์รายละเอียดการทำงานระบบสารสนเทศบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ตามภาคผนวก ข-2

4) ศึกษา วิเคราะห์ กระบวนงานหลัก-งานย่อย ของบริการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ และการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านแรงงานของแรงงานในประเทศ มาเป็นกระบวนการทำงานอัตโนมัติด้วยระบบดิจิทัล (Digital Automation)

5) ศึกษาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล และศึกษากฎหมายหรือมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

5.3 วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) โดยมีข้อกำหนดอย่างน้อยดังนี้ และรายละเอียดทางเทคนิคตามภาคผนวก ข

5.3.1 พัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนในรูปแบบ Web Application รองรับ Responsive Web เพื่อให้บริการประชาชนที่สามารถแสดงผลได้ทั้ง คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ค Smart phone แท็บเล็ต เป็นต้น (ภาคผนวก ข-1)

5.3.2 พัฒนาระบบสมาชิก (Member System) ของกระทรวงแรงงาน เป็นฐานข้อมูลกลางผู้ใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชนของกระทรวงแรงงานรองรับในส่วนของประชาชน ลูกจ้าง และนายจ้าง และสามารถสมัครสมาชิก ตรวจสอบและยืนยันตัวตนผ่านช่องทางกระทรวงแรงงาน และ/หรือผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลภาครัฐ (Digital ID) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และช่องทางอื่นที่ให้บริการ พร้อมสามารถกำหนดการยอมรับข้อตกลงในการบริการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

5.3.3 พัฒนาระบบ Single Sign On (SSO) เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าถึงบริการของระบบ e-Service ของกระทรวงแรงงานได้ด้วยบัญชีเดียว (Single Account) จำนวน 24 บริการ จากบริการทั้งหมดตามตารางภาคผนวก ข-2 โดยการเชื่อมโยงกับระบบดังกล่าวของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความพร้อมด้าน API หรือ Web Service หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยระบบสามารถรองรับการเชื่อมโยงส่วนของงานลงทะเบียน และงานติดตามสถานะ

5.3.4 พัฒนา API Gateway Center เพื่อบริหารจัดการ API ของบริการ (Service) ให้เป็นศูนย์รวมของการเข้าถึง API ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบ ทั้งบริการของหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงานและบริการภายนอกกระทรวงแรงงาน

5.3.5 พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงแรงงาน เพื่อให้บริการประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วผ่านช่องทางต่างๆ ไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง เช่น บริการสายด่วน 1506 บริการถามตอบข้อมูลด้านแรงงานในรูปแบบ Chat Bot และ Line Official Account เป็นต้น และสามารถแสดงแผนที่ของหน่วยให้บริการของกระทรวงแรงงาน

5.3.6 พัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่) สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานทั่วประเทศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงแรงงาน สำหรับให้บริการประชาชนกรณีที่เดินทางมารับบริการด้วยตนเอง (Walk-in)

5.3.7 พัฒนาระบบรายงานรูปแบบ Dash Board เพื่อแสดงผลข้อมูลการบริการในมิติต่างๆ ในรูปแบบ กราฟ ตารางสรุป แผนที่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจง่ายใช้ในการวิเคราะห์และช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่รวดเร็ว นำสู่การกำหนดนโยบายที่ตรงเป้าหมายของผู้บริหาร

5.3.8 พัฒนาระบบมีความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานรายบุคคล อย่างน้อยเช่น จำนวนการเข้าใช้งานระบบ การเข้าใช้งานบริการ e-Service คำค้น ลิงค์/หน้าเว็บ/แท็บที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานเพื่อนำเสนอบริการที่ดีตรงความต้องการแก่ผู้ใช้งานในอนาคต

5.3.9 ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลรายงานผลการให้บริการประชาชน สามารถติดตามการให้บริการประชาชนทุกช่องทาง สำหรับผู้บริหารกระทรวงแรงงาน

5.3.10 พัฒนา Mobile Application สำหรับบริการประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานได้หลากหลายช่องทาง โดยต้องรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ทั้งระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) และไอโอเอส (iOS)

5.3.11 ระบบสามารถตรวจสอบประวัติการใช้บริการด้านแรงงานรายบุคคล โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติหรือ Big Data กระทรวงแรงงานได้

5.4 วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ รายละเอียดข้อกำหนดทางเทคนิคแสดงในภาคผนวก ค

5.4.1 พัฒนาระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ รองรับกระบวนการทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้แก่ สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และสำหรับบริการประชาชนยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ให้กับแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ

5.4.2 ระบบที่พัฒนาจะต้องมี Workflow กำกับทุกกระบวนงานสำหรับเจ้าหน้าที่

5.4.3 พัฒนา API เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (TOEA) ของกรมการจัดหางาน และเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ Linkage Center ของกระทรวงมหาดไทย ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

5.4.4 พัฒนา API เชื่อมโยงระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) เพื่อบริการประชาชนเข้าใช้งานระบบในรูปแบบ Single Sign On ในภาพกระทรวงแรงงาน

5.4.5 พัฒนาระบบให้รองรับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ระบบที่จัดหาภายใต้โครงการ (ภาคผนวก ง) และให้สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.5 การติดตั้งและทดสอบระบบ

5.5.1 ผู้รับจ้างต้องทำการติดตั้งระบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบฐานข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ทั้งนี้ ก่อนการติดตั้งระบบต้องทำการตรวจสอบสแกนช่องโหว่ของระบบก่อนการติดตั้งด้วยเครื่องมือที่ได้มาตรฐาน พร้อมแก้ไขเพื่อป้องกันการโจมตีผ่านทางช่องโหว่หรือภัยคุกคามต่าง ๆ ก่อนการติดตั้งระบบเพื่อการใช้งาน

5.5.2 ผู้รับจ้างต้องทำการทดสอบระบบซึ่งประกอบด้วย

1) Unit Testing เป็นการทดสอบในระดับ Function Call ต้องทำการทดสอบโดยโปรแกรมเมอร์ของผู้รับจ้าง

2) Integrated Testing เป็นการทดสอบในแต่ละ Module อย่างละเอียด

3) System test เป็นการทดสอบการเชื่อมต่อหรือติดต่อสื่อสารกันระหว่างระบบที่พัฒนากับระบบอื่น ๆ

4) User Acceptance test (UAT) เป็นการทดสอบระบบในเชิงฟังก์ชันการทำงาน (Functional Testing) กับเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเจ้าของระบบที่เกี่ยวข้องของกระทรวงแรงงาน

5.5.3 ผู้รับจ้างต้องทำการจัดหาเครื่องมือในการตรวจสอบช่องโหว่ระบบ และแก้ไขส่วนที่ผิดพลาดหรือปิดช่องโหว่ เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

5.5.4 ผู้รับจ้างจะต้องปรับแต่งระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน เพื่อรองรับการทำงานของผู้ใช้งาน (Concurrent User) ไม่น้อยกว่า 5,000 คน พร้อมกัน

โดยการทดสอบระบบต้องจัดทำเอกสาร (Check List) รายงานผลการทดสอบระบบแจ้งให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุทราบทุกครั้ง

5.6 จัดหาและติดตั้งครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

5.6.1 ผู้รับจ้างต้องจัดหารายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์รองรับการใช้งานของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยมีรายละเอียดคุณลักษณะของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ แสดงในภาคผนวก ง

5.6.2 ผู้รับจ้างต้องติดตั้งชุดซอฟต์แวร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด (ภาคผนวก ง - 2)

5.6.3 ผู้รับจ้างต้องติดตั้งรายการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ สำหรับระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศที่จัดหาภายใต้โครงการ (ภาคผนวก ง - 2) ตามรายชื่อสถานที่ติดตั้งจำนวน 20 หน่วยงาน (ภาคผนวก ง – 3)

5.7 จัดทำคู่มือและอบรมการใช้งานระบบ

ผู้รับจ้างต้องจัดทำคู่มือและอบรมการใช้งานระบบเพื่อให้ผู้ใช้งานระบบที่เป็นประชาชนและเจ้าหน้าที่ของกระทรวงแรงงานที่เกี่ยวข้องสามารถศึกษาเพื่อใช้งานได้ นอกจากนี้ จัดทำสื่อวีดิทัศน์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงการให้บริการของระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และวิธีการ/ขั้นตอนเข้าถึงบริการ e-Service ต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงาน รายละเอียดข้อกำหนดแสดงใน ผนวก จ

5.8 ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบและข้อมูล

5.8.1 ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของระบบและข้อมูล โดยการจัดเก็บข้อมูลใช้ข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต้องให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

5.8.2 มีการจัดทำการสำรองข้อมูล (Backup) แบบอัตโนมัติ โดยเก็บสำรองข้อมูลทั้งระบบ (Full Backup) และเก็บข้อมูลเฉพาะส่วนที่เพิ่มขึ้นมา (incremental backup)

5.8.3 สามารถทำการตั้งค่า Replicate แบบ Active Standby Database ที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้

5.8.4 ต้องทำการตรวจสอบช่องโหว่ระบบพร้อมแก้ไขข้อบกพร่องก่อนส่งมอบงาน และรักษาความปลอดภัยของระบบและข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

1) รองรับระบบที่สามารถป้องกันการปลอมแปลงเอกสาร และการป้องกันการทำสำเนา เพื่อเป็นการสร้างความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือและความถูกต้อง เช่น QR Code (Quick Response Code) เป็นต้น

2) สามารถสำรองข้อมูลได้ทุกวัน โดยขณะทำการ Backup ระบบจะยังสามารถใช้งานได้อยู่

3) มีการบันทึกประวัติการใช้งานระบบ IP Address โดยเก็บเป็น Log File

4) การเข้าใช้งานระบบมีข้อกำหนด ดังนี้

4.1) การเข้าสู่ระบบอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถกรอก Username/Password ผิดติดต่อกันไม่เกิน 3 ครั้ง มิฉะนั้นจะทำการระงับ Username/Password นี้โดยอัตโนมัติ

4.2) กรณีที่มีการ Login เข้าใช้งานระบบแล้วไม่ได้ใช้งานต่อเนื่องภายใน 20 นาที ระบบจะ logout อัตโนมัติ

4.3) ระบบจะให้ผู้ใช้งานยืนยันตัวตนเมื่อผู้ใช้งานลืมรหัสผ่าน

5) แสดงกล่องข้อความยืนยันการลบข้อมูล เช่น กรณีที่มีการลบข้อมูล ระบบจะแสดง Popup ยืนยัน การลบ ข้อมูลทุกครั้ง เป็นต้น

6) แสดงผลลัพธ์การกรอกข้อมูล เช่น บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว หรือกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง เป็นต้น

7) ระบบต้องสามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งานของผู้ใช้ได้ในระดับเมนูเป็นอย่างน้อย

8) ให้มีการทดสอบช่องโหว่ของระบบก่อนนำระบบขึ้นใช้งาน จำนวนอย่างน้อย 1 ครั้ง

5.9 การบำรุงรักษาระบบ

5.9.1 ผู้รับจ้างจะต้องดูแลและบำรุงรักษาระบบทั้งหมด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องที่อาจตรวจพบทุกรายการ หลังจากตรวจรับงานงวดสุดท้ายเป็นระยะเวลา 1 ปี โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม และในกรณีที่ระบบ ขัดข้องผู้รับจ้างต้องดำเนินการกู้คืนระบบและข้อมูลให้เป็นปัจจุบันภายในระยะเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้งจากหน่วยงาน

5.9.2 เมื่อครบระยะประกันตามสัญญา 1 ปี ผู้รับจ้างต้องทำการติดตั้งชุดโปรแกรมที่ใช้ในการบริหารจัดการระบบ และ Source Code บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย หรือติดตั้งที่ระบบบริหารจัดการ Source Code หรือ Version Control ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด และส่งมอบ Source Code ทั้งหมดฉบับแก้ไขล่าสุด พร้อมทั้งคู่มือการใช้งานและคู่มือผู้ดูแลระบบฉบับล่าสุดเป็นไฟล์ต้นฉบับโดยส่งเป็นรูปแบบ External Harddisk จำนวน 1 ชุด ให้กับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

5.10 เงื่อนไขทั่วไปในการพัฒนาระบบ

เงื่อนไขทั่วไปในการพัฒนาระบบ ผู้รับจ้างต้องดำเนินงานตามโครงการให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเงื่อนไขทั่วไปในการพัฒนาระบบให้ถูกต้องตามข้อกำหนด อย่างน้อยดังนี้

5.10.1 การพัฒนาระบบจะต้องรองรับการใช้งานร่วมกับ Web Browser ได้เป็นอย่างน้อยได้แก่ Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox , Google Chrome เป็นต้น

5.10.2 การออกแบบเว็บไซต์ให้สามารถแสดงผลได้อย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน (Responsive Web)

5.10.3 การพัฒนาระบบงานต่างๆ ของโครงการ จะต้องรองรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลตามแนวทาง TH-e GIF (Thailand e-Government Interoperability Framework)

5.10.4 ใช้เทคโนโลยีในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นมาตรฐานกลาง เช่น XML JSON เป็นต้น

5.10.5 ระบบสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่กรอกในแต่ละ Field และแจ้งเตือนผู้ใช้งานให้กรอกตามคำแนะนำของระบบ (Hint) เช่น Field กรอกข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ สามารถกรอกได้เฉพาะตัวเลขเท่านั้น

5.10.6 ประเภทข้อมูล หรือ Field ที่ต้องใช้เหมือนกับระบบอื่น ๆ เช่น รหัสจังหวัด รหัสหน่วยงาน รหัสการศึกษา รหัสอาชีพ ฯลฯ ให้ใช้มาตรฐานข้อมูลของกระทรวงแรงงานหรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

5.10.7 จัดทำหรือจัดหาทรัพยากรที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบงานของโครงการ เช่น ไอคอน ตัวอักษร รูปภาพ รูปเคลื่อนไหว ภายใต้โครงการต้องมีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย

5.10.8 ระบบต้องสามารถจัดเก็บการใช้งานของผู้ใช้งานระบบได้ในรูปแบบที่สามารถตรวจสอบได้ เช่น จัดเก็บ IP Address และข้อมูลเวลาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานต่างๆ โดยต้องสามารถตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้จาก ผู้ใช้งานระบบที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น

5.10.9 การบริหารจัดการข้อมูลตามงานบริการให้เป็นสิทธิของแต่ละกรมที่เกี่ยวข้องและต้องพัฒนาระบบภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับและกระบวนงานของหน่วยงาน

5.10.10 รองรับการทำงานร่วมกับระบบป้องกัน และรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบกระทรวงแรงงาน มีการบันทึก Log File เก็บประวัติการมาใช้บริการของผู้ใช้งานได้

5.10.11 พัฒนาระบบภายใต้ระบบความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูล

5.10.12 การเชื่อมต่อระบบสารสนเทศต้องผ่านช่องทางที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Secure Socket Layer (SSL) หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

5.10.13 ซอฟต์แวร์ทุกประเภทที่นำมาใช้งานกับสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ต้องมีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายและต้องไม่มีโปรแกรมแอบแฝงหรือโปรแกรมมุ่งร้าย (Malware) ใด ๆ ฝังตัวอยู่ และหากสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานตรวจพบว่ามีโปรแกรมลักษณะดังกล่าวและได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบเครือข่ายของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานหรือทุกกรมในสังกัดกระทรวงแรงงาน ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

5.10.14 ผู้รับจ้างจัดหาเครื่องมือจัดการ Source code หรือ Version Control System สำหรับจัดเก็บความเปลี่ยนแปลงของ Source code หรือไฟล์ในโครงการ หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

5.10.15 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การติดตามประเมินผลการใช้งานระบบการเชื่อมโยงระบบข้อมูล การนำเข้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เช่น ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่าสถานที่ ค่าพาหนะเดินทาง เป็นต้น

6. ลิขสิทธิ์หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

6.1 ลิขสิทธิ์ในโปรแกรมระบบงานในส่วนที่ผู้รับจ้างพัฒนา ตลอดจนลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ คู่มือ หรือเอกสารต่าง ๆ ของระบบงานทั้งหมดให้ตกเป็นของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ทันทีที่ทำการส่งมอบ

6.2 ในกรณีบุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตรเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์/ซอฟต์แวร์ที่เสนอ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทั้งปวง เพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าว ระงับสิ้นไป

7. การรักษาความลับ

7.1 ผู้รับจ้างตกลงจะไม่เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับงาน System Specification และจะเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับสัญญาฉบับนี้ไว้เป็นความลับ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ หรือความจำเป็นในการปฏิบัติตามสัญญา หรือเป็นกรณีจำเป็นต้องเปิดเผยตามกฎหมายหรือคำสั่ง หรือได้รับความยินยอมจากผู้ว่าจ้างตกลงจะควบคุมดูแลให้บุคลากร พนักงาน ลูกจ้าง และตัวแทนของผู้รับจ้างปฏิบัติตามเช่นเดียวกัน

7.2 ผู้รับจ้างตกลงว่าบรรดาข้อมูลส่วนบุคคล เอกสารและความลับของผู้ว่าจ้างทั้งปวงที่ติดต่อสื่อสารมาจากผู้ว่าจ้าง ไม่ว่าในลักษณะใดๆ ที่เกี่ยวพันกับสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าก่อน หรือหลังจากวันที่ลงนามในสัญญาถือว่าเป็นข้อมูลความลับของผู้ว่าจ้าง ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องนำไปใช้ประโยชน์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสัญญานี้เท่านั้นและต้องไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของผู้ว่าจ้างดังกล่าวให้แก่บุคคลที่อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างก่อน เว้นแต่เป็นการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ พนักงาน ลูกจ้าง ตัวแทน และบุคลากรของผู้รับจ้างที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลพนักงานลูกจ้าง ตัวแทน และบุคลากรของผู้รับจ้างดังกล่าวไม่ให้เปิดเผยข้อมูลความลับของผู้ว่าจ้างให้แก่บุคคลที่อื่น โดยปราศจากความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง

7.3 ผู้รับจ้างเข้าใจและยอมรับว่า ข้อมูล หรือเอกสารใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามสัญญาฉบับนี้เป็นทรัพย์สินของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะใช้ข้อมูลและเอกสารดังกล่าว ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสัญญาฉบับนี้เท่านั้น และจะต้องเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารดังกล่าวในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสัญญาฉบับนี้เท่านั้น และจะต้องเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารดังกล่าวไว้เป็นความลับ โดยจะเปิดเผยต่อบุคคลอื่นไม่ได้เป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษรและตกลงจะควบคุมดูแลให้บุคลากร พนักงาน ลูกจ้าง และตัวแทนของผู้รับจ้างปฏิบัติเช่นเดียวกันกับผู้รับจ้างด้วย ในกรณีที่สัญญานี้สิ้นสุดลงไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ผู้รับจ้างตกลงส่งมอบบรรดาข้อมูลเอกสารดังกล่าวคืนให้แก่ผู้ว่าจ้างทันที

7.4 ผู้รับจ้างตกลงจะเก็บรักษาข้อมูลใดๆ ที่ได้รับมาเนื่องจากการปฏิบัติงานตามสัญญาฉบับนี้ไว้เป็นความลับตลอดไป แม้ว่าสัญญาฉบับนี้จะสิ้นสุดลงไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ แล้วก็ตาม

8. ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 365 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

9. งบประมาณโครงการ

เงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2564 วงเงินทั้งสิ้น 23,044,200 บาท (ยี่สิบสามล้านสี่หมื่นสี่พันสองร้อยบาทถ้วน)

10. การส่งมอบงานและเงื่อนไขการจ่ายเงิน

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจะให้ดำเนินการส่งมอบงานและจ่ายเงินค่าจ้าง โดยแบ่งออกเป็น 5 งวด ภายในระยะเวลา 365 วัน เมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับการส่งมอบงานเรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดดังนี้

งวดที่ 1 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 7 ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการและส่งมอบงานให้หน่วยงานภายใน 60 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา รูปแบบเอกสารจำนวนอย่างน้อย 1 ชุด และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ไฟล์ต้นฉบับ) โดยทำการบันทึกลง Flash Drive จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด ตามรายการดังนี้

1) แผนการดำเนินงานโครงการ (Project Planning) โดยระบุรายละเอียดกิจกรรมดำเนินงานทั้งหมดตลอดทั้งโครงการในรูปแบบ Gantt Chart พร้อมคำอธิบาย

2) โครงสร้างและรายชื่อทีมงานผู้พัฒนาระบบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการ (Project Stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง

3) เอกสารรายงานผลการศึกษาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และระบบที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยหัวข้ออย่างน้อยดังนี้

3.1) แผนผังกระบวนการทำงานปัจจุบัน (Workflow Diagram)

3.2) สถาปัตยกรรมระบบ

3.3) ปัญหาที่พบในกระบวนการทำงาน

3.4) แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

3.5) แนวทางการพัฒนา Single Sign On ของกระทรวงแรงงาน

3.6) แนวทางการพัฒนา API Gateway Center

3.7) แนวทางการพัฒนา Mobile Application

3.8) ข้อกำหนดความต้องการใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (Functional และ Non-Functional Requirements)

4) เอกสารรายงานผลการศึกษาระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

4.1) แผนผังกระบวนการทำงานปัจจุบัน (Workflow Diagram)

4.2) ข้อกำหนดความต้องการใช้งานระบบ (Functional และ Non-Functional Requirements)

งวดที่ 2 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 22 ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการและส่งมอบงานให้หน่วยงานภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา รูปแบบเอกสารจำนวนอย่างน้อย 1 ชุด และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ไฟล์ต้นฉบับ) โดยทำการบันทึกลง Flash Drive จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด ตามรายการดังนี้

1) เอกสารการออกแบบระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

1.1) สถาปัตยกรรมระบบ (ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์)

1.2) แผนผังกระบวนการทำงานใหม่ (Workflow Diagram)

1.3) แผนภาพแสดงการทำงานของผู้ใช้งานระบบ (Use Case Diagram, Use Case Description, Activity Diagram และ State Diagram)

1.4) การออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งาน (UX/UI)

1.5) การออกแบบรายงาน (Report Design)

1.6) ออกแบบฐานข้อมูลเชิงตรรกะ (Logical Design ER Diagram)

1.7) ต้นแบบระบบ (Prototype)

2) เอกสารการออกแบบระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

2.1) สถาปัตยกรรมระบบ (ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์)

2.2) แผนผังกระบวนการทำงานใหม่ (Workflow Diagram)

2.3) แผนภาพแสดงการทำงานของผู้ใช้งานระบบ (Use Case Diagram, Use Case Description, Activity Diagram bas State Diagram)

2.4) การออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งาน (User Interface: UI)

2.5) การออกแบบรายงาน (Report Design)

2.6) ออกแบบฐานข้อมูลเชิงตรรกะ (Logical Design ER Diagram)

2.7) ต้นแบบระบบ (Prototype)

3) ส่งมอบรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ตามภาคผนวก ง-1

งวดที่ 3 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 26 ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการและส่งมอบงานให้หน่วยงานภายใน 180 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา รูปแบบเอกสารจำนวนอย่างน้อย 1 ชุด และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ไฟล์ต้นฉบับ) โดยทำการบันทึกลง Flash Drive จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด ตามรายการดังนี้

1) ส่งมอบระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

2) เอกสารการพัฒนาระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

2.1) Database Schema และ Data Dictionary

2.2) ER-Diagram

2.3) Unit Interface Specification

2.4) สถาปัตยกรรมระบบแบบ Physical

2.5) Source Code

3) เอกสารการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบที่เกี่ยวข้อง (Application Protocol Interface Document)

4) รายงานผลการทดสอบระบบ ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

4.1) รายงานผลการทดสอบการทำงานของระบบแบบ Unit Test

4.2) รายงานผลการทดสอบการทำงานของระบบแบบ Integration Test

4.3) รายการผลการทดสอบการเชื่อมโยงของ Function ในระบบแบบ System Test

4.4) รายงานผลการทดสอบระบบของผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)

4.5) รายงานผลการติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบ

5) รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบ

6) คู่มือการใช้งานระบบ

7) เอกสารรายงานผลการจัดทำ API Gateway

8) ส่งมอบรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ตามภาคผนวก ง-2

งวดที่ 4 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 37 ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการและส่งมอบงานให้หน่วยงานภายใน 330 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา รูปแบบเอกสารจำนวนอย่างน้อย 1 ชุด และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ไฟล์ต้นฉบับ) โดยทำการบันทึกลง Flash Drive จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด ตามรายการดังนี้

1) ส่งมอบระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

2) เอกสารการพัฒนาระบบ ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

2.1) Database Schema และ Data Dictionary

2.2) ER-Diagram

2.3) Unit Interface Specification

2.4) สถาปัตยกรรมระบบแบบ Physical

2.5) Source Code

3) เอกสารการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบที่เกี่ยวข้อง (Application Protocol Interface Document)

4) รายงานผลการทดสอบระบบ ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

4.1) รายงานผลการทดสอบการทำงานของระบบแบบ Unit Test

4.2) รายงานผลการทดสอบการทำงานของระบบแบบ Integration Test

4.3) รายการผลการทดสอบการเชื่อมโยงของ Function ในระบบแบบ System Test

4.4) รายงานผลการทดสอบระบบของผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)

4.5) รายงานผลการติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบ

งวดที่ 5 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 8 ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการและส่งมอบงานให้หน่วยงานภายใน 365 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา รูปแบบเอกสารจำนวนอย่างน้อย 1 ชุด และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ไฟล์ต้นฉบับ) และบันทึกลง Flash Drive จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด ตามรายการ ดังนี้

1) คู่มือการใช้งานและคลิปวิดีโอการใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชนสำหรับประชาชน

2) คู่มือการใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ใช้งานในแต่ละระดับ

3) คลิปวีดิทัศน์อธิบายการใช้ระบบเบื้องต้นสำหรับประชาชน

4) เอกสารประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูล

5) แผนการบำรุงรักษาระบบของโครงการตลอดระยะเวลา 1 ปี

6) Source code และ Database ของระบบทั้งหมดที่มีการแก้ไขล่าสุด และไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

11. ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดตามสัญญา หรือภายในกำหนดระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายให้ และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของราคาจ้างตามสัญญา นับถัดจากวันครบกำหนดแล้วเสร็จตามสัญญา หรือนับถัดจากวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายให้ จนถึงวันที่ผู้รับจ้างทำงานแล้วเสร็จจริง และส่งมอบงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือจนถึงวันที่ผู้ว่าจ้างได้บอกเลิกสัญญา

12. การรับประกันความชำรุด บกพร่อง

12.1 ผู้รับจ้างต้องรับประกันความชำรุดบกพร่อง หรือความขัดข้องของระบบงานที่ส่งมอบงานตามสัญญาเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี นับถัดจากวันที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้ตรวจรับงานในงวดสุดท้ายโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

12.2 ผู้รับจ้างจะต้องดูแลและบำรุงรักษาระบบทั้งหมด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องที่อาจตรวจพบทุกรายการให้ระบบสามารถทำงานได้ตามปกติ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้งจากหน่วยงาน

12.3 ในกรณีที่ระบบขัดข้องผู้รับจ้างต้องดำเนินการกู้คืนระบบและข้อมูลให้เป็นปัจจุบันภายในระยะเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้งจากหน่วยงาน

12.4 เมื่อสิ้นสุดประกันสัญญาผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบรายการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ไฟล์ต้นฉบับ) โดยทำการบันทึกลงแผ่นซีดี/ดีวีดี หรือ Flash Drive จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด ตามรายการดังนี้

12.4.1 คู่มือการบำรุงรักษาระบบ

12.4.2 คู่มือการสำรองข้อมูลและวิธีการกู้คืนข้อมูล

12.4.3 Source code ของระบบทั้งหมดที่มีการแก้ไขล่าสุด พร้อมแสดงหลักฐานการติดตั้งโปรแกรมทั้งหมดที่ใช้พัฒนาระบบและ Source code ระบบภายใต้โครงการฯ บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน หรือตามที่หน่วยงานกำหนด

13. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากราคา

14. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

โทรศัพท์ 0 2232 1416 โทรสาร 0 2232 1413

.....

ผนวก ก ข้อกำหนดคุณสมบัติบุคลากร

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องนำเสนอบุคลากรในโครงการทุกตำแหน่ง โดยระบุวุฒิการศึกษา ผลการเรียน (Transcript) ที่ได้รับ ประสบการณ์การทำงาน และความเชี่ยวชาญในหน้าที่ความรับผิดชอบ และต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเข้าร่วมโครงการเพื่อประกอบการพิจารณา

ตารางที่ ก-1 ตำแหน่งและคุณสมบัติของบุคลากรในโครงการ

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน	วุฒิการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน
1	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager)	1	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท ด้านคอมพิวเตอร์หรือ สารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงาน ด้านการบริหารโครงการ พัฒนาระบบสารสนเทศ อย่างน้อย 12 ปี
2	ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design Consultant)	1	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท ด้านคอมพิวเตอร์หรือ สารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงาน ด้านการออกแบบซอฟต์แวร์ อย่างน้อย 10 ปี
3	วิศวกรระบบอาวุโส (Senior System Engineer)	1	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี ด้านคอมพิวเตอร์หรือ สารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงาน ด้านการออกแบบ สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์ และติดตั้งระบบ อย่างน้อย 10 ปี
4	นักวิเคราะห์ระบบอาวุโส (Senior System Analyst)	1	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์หรือสาขา ที่เกี่ยวข้องด้านคอมพิวเตอร์ หรือสารสนเทศหรือสาขา ที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงาน ด้านการวิเคราะห์และ ออกแบบระบบ อย่างน้อย 10 ปี
5	นักวิเคราะห์ระบบ (System Analyst)	3	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี ด้านคอมพิวเตอร์หรือ สารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงาน ด้านการวิเคราะห์และ ออกแบบระบบ อย่างน้อย 5 ปี

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน	วุฒิการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน
6	นักออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (UX/UI Designer)	2	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงานด้านการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน User Experience (UX) หรือ User Interface (UI) เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ อย่างน้อย 5 ปี
7	ผู้เชี่ยวชาญด้านฐานข้อมูล (Database Consultant)	1	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงานด้านบริหารจัดการฐานข้อมูล อย่างน้อย 10 ปี
8	นักจัดการฐานข้อมูล (Database Administrator)	2	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงานด้านการออกแบบและบริหารจัดการฐานข้อมูล อย่างน้อย 5 ปี
9	นักพัฒนาระบบอาวุโส (Senior Developer)	1	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงานด้านการเขียนโปรแกรมพัฒนาระบบสารสนเทศ อย่างน้อย 10 ปี
10	นักพัฒนาระบบ (Developer)	5	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงานด้านการเขียนโปรแกรมพัฒนาระบบสารสนเทศ อย่างน้อย 5 ปี
11	นักพัฒนา Application Programming Interface (API)	3	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงานด้านการพัฒนา API อย่างน้อย 5 ปี
12	นักพัฒนาด้าน Mobile Application	2	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงานด้านการพัฒนา Mobile Application ทั้งระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส อย่างน้อย 5 ปี

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน	วุฒิการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน
13	นักทดสอบระบบ (Tester)	3	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี ด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงานด้านการทดสอบระบบอย่างน้อย 5 ปี
14	นักประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูล	1	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี ด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์ทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยี (IT Security) อย่างน้อย 5 ปี
15	เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ	1	วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี	มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 2 ปี

ตาราง ก-2 แบบฟอร์มหนังสือยืนยันการเข้าร่วมปฏิบัติงาน

บริษัท.....ขอส่งรายชื่อบุคลากร พร้อมยืนยันการเข้าร่วมปฏิบัติงานตามโครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามตารางดังนี้

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี ที่ลงลายมือชื่อ
1	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager)			
2	ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design Consultant)			
3	วิศวกรระบบอาวุโส (Senior System Engineer)			
4	นักวิเคราะห์ระบบอาวุโส (Senior System Analyst)			
5	นักวิเคราะห์ระบบ (System Analyst)			
6	นักวิเคราะห์ระบบ (System Analyst)			
7	นักวิเคราะห์ระบบ (System Analyst)			
8	นักออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (UX/UI Designer)			
9	นักออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (UX/UI Designer)			
10	ผู้เชี่ยวชาญด้านฐานข้อมูล (Database Consultant)			

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี ที่ลงลายมือชื่อ
11	นักจัดการฐานข้อมูล (Database Administrator)			
12	นักจัดการฐานข้อมูล (Database Administrator)			
13	นักพัฒนาระบบอาวุโส (Senior Developer)			
14	นักพัฒนาระบบ (Developer)			
15	นักพัฒนาระบบ (Developer)			
16	นักพัฒนาระบบ (Developer)			
17	นักพัฒนาระบบ (Developer)			
18	นักพัฒนาระบบ (Developer)			
19	นักพัฒนา Application Programming Interface (API)			
20	นักพัฒนา Application Programming Interface (API)			
21	นักพัฒนา Application Programming Interface (API)			
22	นักพัฒนาด้าน Mobile Application			
23	นักพัฒนาด้าน Mobile Application			

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุล	ลายมือชื่อ	วัน/เดือน/ปี ที่ลงลายมือชื่อ
24	นักทดสอบระบบ (Tester)			
25.	นักทดสอบระบบ (Tester)			
26	นักทดสอบระบบ (Tester)			
27	นักประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูล			
28	เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ			

ลงนาม.....

(ผู้มีอำนาจ/ผู้รับมอบอำนาจอาจกระทำการแทนบริษัท)

วันที่.....

ผนวก ข ข้อกำหนดทางเทคนิคด้านการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

ข-1 การพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

พัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนของกระทรวงแรงงานในรูปแบบ Web Application รองรับ Responsive Web ให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ (e-Service) และเป็นระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวง (สำหรับเจ้าหน้าที่) ที่ให้บริการประชาชนกรณีเดินทางมารับบริการด้วยตนเอง (Walk-in) โดยมีระบบงานย่อยสามารถแบ่งออกเป็น 8 ส่วนหลัก ดังนี้

1. ระบบสมาชิก (Member System)
2. ระบบบริการ e-service
3. ระบบบริการข้อมูลข่าวสาร
4. ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่)
5. ระบบบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน
6. ระบบรายงานและ Dashboard
7. ระบบบริหารจัดการผู้ใช้งาน
8. ระบบการตั้งค่าการใช้งานระบบ

1. ระบบสมาชิก (Member System)

1.1 พัฒนาระบบสมาชิก (Member System) ของกระทรวงแรงงาน เป็นฐานข้อมูลกลางผู้ใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชนของกระทรวงแรงงานรองรับในส่วนของประชาชน ลูกจ้างและนายจ้าง โดยระบบสมาชิกทำหน้าที่ในการสมัครเข้าใช้งานและตรวจสอบการเข้าใช้งานระบบต่างๆ ของกระทรวงแรงงาน และสามารถสมัครสมาชิก ตรวจสอบและยืนยันตัวตนผ่านช่องทางกระทรวงแรงงาน และ/หรือผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลภาครัฐ (Digital ID) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือช่องทางอื่นที่ให้บริการ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

1.2 การสมัครสมาชิกระบบต้องมีข้อกำหนดและเงื่อนไขนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

1.3 การสมัครสมาชิกต้องแสดงขั้นตอนสถานะการลงทะเบียนตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น

1.4 จัดกลุ่มสมาชิกตามกลุ่มผู้รับบริการ เช่น ประชาชน/ลูกจ้าง นายจ้าง/สถานประกอบการ เจ้าหน้าที่กระทรวงแรงงาน เป็นต้น

1.5 สมาชิกสามารถดูข้อมูลและแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้

1.6 มีช่องทางให้สมาชิกเปลี่ยนรหัสผ่านได้กรณีสมาชิกลืมรหัสผ่าน

2. ระบบบริการ e-Service

2.1 พัฒนาระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในรูปแบบ Web Portal รวมบริการ e-Service ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ตามตารางภาคผนวก ข-2 สำหรับให้บริการประชาชนในการเข้าถึงบริการด้วยบัญชีเดียวกับทุกบริการของกระทรวงแรงงาน ในรูปแบบ Single Sign On

2.2 พัฒนา Application Programming Interface (API) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการ e-Service ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และติดตามสถานะบริการของทุกบริการ หากบริการของหน่วยงาน

ไม่มี API ผู้รับจ้างต้องดำเนินการเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงบริการได้ครบทุกบริการ และการเข้าถึงบริการต้องทำงานภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับของกระบวนงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

2.3 พัฒนา API Gateway Center เพื่อบริหารจัดการ API ของบริการ (Service) ให้เป็นศูนย์รวมของการเข้าถึง API ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบ ทั้งบริการของหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงานและบริการภายนอกกระทรวงแรงงาน

2.4 ระบบศูนย์บริการประชาชนของกระทรวงแรงงาน สามารถแสดงข้อมูลสมาชิก (User Profile) ประวัติด้านแรงงาน โดยสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติหรือ Big Data หรือช่องทางอื่นตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด อย่างน้อยดังนี้

ข้อมูลประชาชน/ลูกจ้าง

(1) ข้อมูลสมาชิก เช่น ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ e-Mail เป็นต้น จากฐานข้อมูลระบบสมาชิก

(2) ประวัติการทำงานและการเป็นผู้ประกันตน เช่น วันที่เข้างาน วันที่ลาออก สถานะการจ้าง ชื่อสถานประกอบการ สาเหตุการลาออก เป็นต้น

(3) ประวัติการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน เช่น ชื่อหลักสูตรการฝึกอบรม วันที่เริ่มฝึก วันที่จบฝึก ชื่อหน่วยงานที่ฝึกอบรม ผลการฝึกอบรม เป็นต้น

(4) แสดงใบรับรองต่างๆ ด้านแรงงาน เช่น ใบรับรองความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ข้อมูลนายจ้าง/สถานประกอบการ

(1) ข้อมูลสมาชิก เช่น ชื่อสถานประกอบการ เลขทะเบียนนิติบุคคล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ e-Mail เป็นต้น จากฐานข้อมูลระบบสมาชิก

(2) ใบรับรองด้านแรงงานของสถานประกอบการ (ถ้ามี)

2.5 ระบบรองรับการติดตามสถานะบริการ (Tracking) ของสมาชิกที่ใช้บริการผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนของกระทรวงแรงงาน โดยมีช่องทางให้ระบบต่างๆ ของกระทรวงแรงงาน สามารถส่งสถานะบริการได้กลับมาที่ระบบศูนย์บริการประชาชนได้

3. ระบบบริการข้อมูลข่าวสาร มีข้อกำหนดความต้องการเบื้องต้น ดังนี้

3.1 พัฒนา Chatbot สำหรับบริการประชาชนเพื่อสื่อสารกับผู้ใช้ผ่านเงื่อนไขหรือกฎที่กำหนดไว้

3.2 พัฒนา Line Official Account สำหรับบริการประชาชนหรือสมาชิกสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้น รวมถึงการส่งข้อความบรอดแคสต์ให้กับผู้ติดตามไม่เกินกว่า 1,000,000 ข้อความ/เดือน จนสิ้นสุดการรับประกันตามสัญญา

3.3 ประชาชนสามารถเลือกช่องทางในการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นด้านแรงงานและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็วผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สายด่วน 1506, Chatbot, Line Official Account เป็นต้น

3.4 ระบบสามารถค้นหาและแสดงข้อมูลสถานที่ติดต่อศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน พร้อมแสดงพิกัดแผนที่ของหน่วยงานได้

3.5 เจ้าหน้าที่กระทรวงแรงงานสามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร/คำถาม-คำตอบที่เกี่ยวกับกระทรวงแรงงานเพื่อใช้ในการโต้ตอบกับประชาชนผ่าน Chatbot และ Line Official Account ได้

4. ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

พัฒนาระบบฯ สำหรับเจ้าหน้าที่ให้สามารถบริการประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ดังนี้

4.1 ระบบการให้บริการ

1) ต้องบันทึกข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอรับบริการให้เจ้าหน้าที่ ใช้เครื่อง Smart Card Reader อ่านข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอรับบริการ และสามารถตรวจสอบ/นำเข้าข้อมูลพื้นฐานด้วยเลขประจำตัวประชาชนผ่านระบบ Linkage Center ของกรมการปกครองได้อย่างน้อย ดังนี้

1.1) เลขที่บัตรประชาชน
1.2) ชื่อ – นามสกุล
1.3) สัญชาติ
1.4) ที่อยู่
1.5) วันเดือนปีเกิด
1.6) การศึกษา
1.7) การผ่านการฝึกอบรมวิชาชีพ
1.8) ความรู้ความสามารถพิเศษ
1.9) ประวัติการทำงาน

ทั้งนี้ โปรแกรมสำหรับอ่านบัตร Smart Card Reader ต้องสามารถใช้งานร่วมกันกับระบบสำหรับให้บริการอื่น ๆ ได้

2) ระบบต้องสามารถรองรับการบันทึกประเภทงานบริการ/ชื่องานบริการ ได้ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3) ระบบต้องสามารถรองรับแบบฟอร์มงานบริการต่างๆ ได้ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดรวมถึง

- สามารถนำเข้าข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอรับบริการให้ปรากฏในแบบฟอร์ม
- เจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์ข้อความเพิ่มเติมลงในแบบฟอร์มได้
- สามารถพิมพ์แบบฟอร์มออกมาให้ผู้ขอรับบริการกรอกข้อมูลเพิ่มเติม/ลงลายมือชื่อ

4) ระบบต้องสามารถรองรับการแนบไฟล์เอกสาร ได้แก่ pdf, jpg, png ในงานบริการประเภทรับเรื่องส่งต่อและเบ็ดเสร็จได้และสามารถแนบได้มากกว่า 1 ไฟล์

5) ระบบต้องสามารถพิมพ์ใบรับบริการได้ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยต้องมี Ticket ID และ QR Code สำหรับให้ผู้ขอรับบริการใช้ในการติดตามสถานการณ์ให้บริการ

6) ระบบต้องสามารถรองรับการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผ่านระบบ โดยอุปกรณ์การประเมินความพึงพอใจที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

7) ระบบต้องสามารถสืบค้นข้อมูลประวัติของผู้เคยมาใช้บริการย้อนหลังได้

8) ระบบต้องสามารถรองรับการนำเข้าข้อมูลรายการให้บริการจากผู้มารับบริการด้วยไฟล์ Excel ได้ในภายหลัง ในกรณีระบบมีปัญหาหรือมีการให้บริการในพื้นที่ซึ่งระบบไม่สามารถทำงานได้ อาทิ การให้บริการออกหน่วยเคลื่อนที่

9) มีระบบช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยการแสดงชุดข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับงานบริการที่เลือก โดยให้แสดงเป็นหน้าต่างสัญลักษณะบนระบบ (Pop Up) เพื่อกดเรียกดูข้อมูล

4.2 การเชื่อมโยงข้อมูล/ระบบ

การให้บริการภายใต้ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่) เป็นการให้บริการโดยตรงผ่านเจ้าหน้าที่ ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ระบบต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ ดังนี้

1) ในงานบริการประเภทการให้บริการรับเรื่องส่งต่อ ระบบต้องสามารถรับเรื่องและส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงาน (ระบบ) เจ้าของกระบวนงาน (กรม/สำนักงานประกันสังคม) ได้

2) ระบบต้องสามารถติดตามสถานะการให้บริการที่ได้ส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงาน (ระบบ) เจ้าของกระบวนงาน (กรม/สำนักงานประกันสังคม) ได้

3) ระบบต้องสามารถเรียกดูข้อมูลผู้ขอรับบริการ (เสียบบัตรประชาชน) ได้อย่างน้อยดังนี้

- ตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตน
- ตรวจสอบข้อมูลประวัติการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ
- ข้อมูลบัตรสมาชิกกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานต่างประเทศ
- ตรวจสอบวุฒิบัตรและหนังสือรับรองอิเล็กทรอนิกส์

4) ระบบต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเดิมให้สามารถใช้งานร่วมกับระบบฐานข้อมูลใหม่ได้ (Migration)

4.3 ระบบรายงาน สถิติ และ Dashboard

เพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลและสถิติการให้บริการ ระบบต้องสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1) มีฟังก์ชั่นกำหนดตัวกรองสำหรับการค้นหาข้อมูลรายงานตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

1.1) สามารถเลือกแสดงข้อมูลรายงานได้ในแบบที่กำหนด ได้แก่ รายงานในภาพร่วม/ตามเขตตรวจราชการ/ตามรายชื่อจังหวัด/ตามสถานที่ให้บริการ

1.2) สามารถแสดงข้อมูลรายงานได้ตามที่กำหนด ได้แก่ วัน/เดือน/ปี ที่เลือก

1.3) สามารถแสดงข้อมูลและสถิติ ต่าง ๆ ได้ ดังนี้

- ประวัติผู้มาขอรับบริการ
- การให้บริการได้ตามประเภทหรือตามชื่องานงานบริการ (ข่าวสาร/เบ็ดเสร็จ/ส่งต่อ)
- การแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- สถานะการให้บริการ (เบ็ดเสร็จ/ส่งต่อ)

2) รายงานที่นำเสนอต้องแสดงรายละเอียดของข้อมูลตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ตามข้อ 1) และต้องแสดงเป็นภาพแผนภูมิรายงานได้หลากหลายรูปแบบ

3) สามารถรองรับการพิมพ์รายงานผลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานได้ โดยสามารถแสดงผลได้ในรูปแบบหลายรูปแบบอย่างน้อย เช่น CSV, Excel, PDF ได้

4) สามารถแสดง Dashboard อย่างน้อย ดังนี้

- จำนวนผู้ขอรับบริการ ภาพรวมและแยกเพศ ชาย-หญิง
- จำนวนผู้ขอรับบริการภาพรวม ของทุกกรม/สำนักงานประกันสังคม
- จำนวนผู้ขอรับบริการในภาพรวม ของงานบริการข่าวสาร/รับเรื่องส่งต่อ/เบ็ดเสร็จ
- 10 อันดับงานบริการที่มีผู้มารับบริการมากสุด

5) รายงานที่นำเสนอต้องสามารถแสดงได้หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ (PC และ/Notebook) อุปกรณ์สื่อสาร (Tablet และ Smart Phone) ได้เป็นอย่างน้อย

4.4 ระบบการรักษาความปลอดภัยข้อมูล

1) มีระบบลงทะเบียนเพื่อยืนยันตัวบุคคลสำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าใช้งาน

2) มีการจัดเก็บ Log ผู้เข้าใช้งานเพื่อการตรวจสอบ

4.5 ระบบจัดการข้อมูลระบบ

1) สามารถ เพิ่ม/ลบ หรือแก้ไข รายชื่องานบริการได้

2) สามารถ เพิ่ม/ลบ หรือแก้ไข จำนวนสถานที่ให้บริการได้

3) สามารถ เพิ่ม/ลบ หรือแก้ไข ประวัติ/รายการที่ให้บริการได้

4) สามารถเพิ่ม/ลบ แก้ไข และกำหนดสิทธิกลุ่มผู้ใช้งานระบบได้

5) ในงานบริการรับเรื่องส่งต่อที่ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบได้ ต้องมีช่องทางให้เจ้าหน้าที่ผู้แทนหน่วยงานเจ้าของภารกิจ เข้ามารายงานสถานการณ์ให้บริการในระบบ

5. ระบบบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน เพื่อให้บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส แสดงความคิดเห็นและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อราชการของกระทรวงแรงงาน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ

5.1 มีช่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเบาะแส รับฟังความคิดเห็นด้านแรงงาน สำหรับบริการประชาชน

5.2 ระบบสามารถบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ในรับการรับเรื่อง-ส่งต่อเรื่องให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานได้

5.3 ระบบสามารถแนบไฟล์เอกสารประกอบการร้องเรียนได้

5.4 มีช่องทางให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับประชาชน

5.5 สามารถแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่/ผู้ดูแลระบบทางระบบ เมื่อมีประชาชนส่งเรื่องร้องเรียน

5.6 สามารถออกรายงานสรุปผลการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดยสรุปเป็นรายวัน รายเดือน รายปี โดยแยกตามประเภทบริการ หรือ หน่วยงานได้

5.7 ระบบสามารถติดตามตรวจสอบสถานะการให้บริการได้

5.8 มีการจัดการในเรื่องการรักษาความลับของข้อมูล

5.9 ระบบสามารถส่งข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน ไปยังหน่วยงานตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

5.10 ระบบรองรับการจัดเก็บข้อมูลประวัติการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่

5.11 ระบบสามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

5.12 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลรับเรื่องจากช่องทางต่างๆ ได้ อย่างน้อยดังนี้

- ทางสายด่วน 1506
- ทางจดหมาย
- เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- ทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน

6. ระบบรายงานและ Dashboard

6.1 ระบบสามารถแสดง Dashboard อย่างน้อยดังนี้

- จำนวนผู้ใช้งาน และการให้บริการในแต่ละช่องทาง ได้แก่ ทาง e-Service ทาง Walk-in ทางสายด่วน 1506 ทาง Chatbot เป็นอย่างน้อย รวมทั้งจำแนกตามประเภทและเรื่องของแต่ละบริการ แยกเป็นรายเดือน รายปี และเลือกช่วงวันที่แสดงผลข้อมูลได้

- แสดงอันดับการเข้าใช้งานบริการสูงสุด และความนิยมการเข้าใช้งานแต่ละช่องทาง

- แสดงข้อมูลในลักษณะกราฟ ตัวเลข สี ที่สะท้อนถึง % หรือตัวเลขของผลปฏิบัติงาน/การให้บริการ/จำนวนคำร้องที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

- ระบบสามารถรายงานผลการให้บริการเป็นรูปแบบกราฟ ตาราง แผนที่ จำแนกตามประเภทบริการ หน่วยงาน ภาค จังหวัด ภาพรวมทั่วประเทศ เป็นต้น

6.2 ระบบสามารถรายงานข้อมูลผลการให้บริการเป็นรายทะเบียนและรายสถิติเป็นรายวัน รายเดือน รายปี ได้

6.3 ระบบสามารถรายงานการให้บริการกรณี walk-in แยกเป็นบริการผ่าน e-service และบริการโดยการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่

6.4 ระบบสามารถออกรายงานข้อมูลเป็น Excel PDF และกราฟได้

6.5 ระบบสามารถแสดงรายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

6.6 สามารถดูข้อมูลการเข้าชมเว็บไซต์ (Analytics) เพื่อดูพฤติกรรมการเข้าชมเว็บไซต์ ช่องทางที่นำผู้ใช้งานเข้ามาชมเว็บไซต์ รวมถึงลักษณะการใช้งานต่างๆ บนเว็บไซต์ได้

7. ระบบบริหารจัดการผู้ใช้งานและศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

7.1 ระบบรองรับการบริหารจัดการผู้ใช้งานระบบศูนย์บริการฯ และเจ้าหน้าที่ภายใต้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

7.2 ระบบรองรับการเพิ่ม/ลบ/แก้ไข การกำหนดกลุ่มสิทธิการใช้งานระบบ อาทิ สิทธิผู้ดูแลระบบ สิทธิ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง สิทธิของหัวหน้า/ผู้อำนวยการของหน่วยงาน เป็นต้น

7.3 ระบบรองรับการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน และการลบผู้ใช้งานออกจากระบบได้

7.4 ระบบรองรับการเพิ่มกลุ่มผู้ดูแลระบบ เพิ่ม/ลบจำนวนผู้ดูแลระบบรวมถึงการกำหนดสิทธิผู้ดูแลระบบเป็นรายบุคคลได้

7.5 ระบบต้องตรวจสอบจำนวนคนที่อยู่ในแต่ละ Role ต้องมีอยู่อย่างน้อย 1 คน หากเหลือคนสุดท้าย ในระบบจะไม่สามารถลบคนนั้น ๆ ได้

7.6 ระบบบริหารจัดการสิทธิ์ โดยสามารถกำหนดสิทธิผู้ใช้งานได้หลายระดับ ตั้งแต่การเข้าถึงเมนูของระบบและในระดับของการเข้าถึงข้อมูล อย่างน้อยได้แก่

(1) สำหรับประชาชน ลูกจ้าง

(2) นายจ้าง/สถานประกอบการ

(3) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของทุกกรม

(4) ผู้บริหาร

(5) ผู้ดูแลระบบ

8. ระบบการตั้งค่าการใช้งานระบบ

8.1 ระบบรองรับการกำหนดวันหยุด วันเวลาทำการของศูนย์บริการฯ

8.2 ระบบรองรับการกำหนดค่าข้อมูลหลัก (Master Data) ของระบบ อาทิ ข้อมูลหน่วยงาน ข้อมูลจังหวัด ข้อมูลประเทศ ข้อมูลตำแหน่ง

8.3 ระบบรองรับการกำหนดหรือบันทึกระยะเวลาการดำเนินงานของบริการแต่ละประเภท หรือระยะเวลาการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน

ข-2 การเชื่อมโยงข้อมูลระบบศูนย์บริการประชาชนกับระบบสารสนเทศอื่น ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

ผู้รับจ้างต้องทำการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถเข้าถึงบริการและติดตามสถานะบริการผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน ในรูปแบบ Single Sign On ดังตารางต่อไปนี้

ตารางระบบบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

ลำดับ	ชื่อบริการ	หน่วยงาน
1	ทดสอบความพร้อมด้านอาชีพ (ระบบส่งเสริมการมีงานทำ)	กรมการจัดหางาน
2	ค้นหาตำแหน่งงานว่าง (ระบบ Smart Job Center)	กรมการจัดหางาน
3	ค้นหาคนงานสำหรับนายจ้าง (ระบบ Smart Job Center)	กรมการจัดหางาน
4	ขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน	กรมการจัดหางาน
5	ขอใช้บริการการไปทำงานในต่างประเทศ (TOEA)	กรมการจัดหางาน
6	ค้นหา/สมัครฝึกอบรมฝีมือแรงงาน	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
7	ค้นหา/สมัครทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
8	ยื่นคำขอ รับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
9	ยื่นคำขอ รับรองความรู้ความสามารถ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
10	ยื่นคำขอ ประเมินเงินสมทบ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
11	ยื่นคำขอ สมุดประจำตัว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
12	ยื่นคำขอ ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
13	ยื่นคำขอ เป็นผู้ประเมินความรู้ความสามารถ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
14	ยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิ์ได้รับเงินของลูกจ้าง	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
15	จดทะเบียนและต่ออายุที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
16	ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงานของนายจ้างที่มีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
17	แจ้งการจ้างและสิ้นสุดการจ้างแรงงาน อายุ 15-18 ปี	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
18	แจ้งข้อมูลฝึกอบรม และผลการฝึกอบรมของหน่วยฝึกอบรมด้านความปลอดภัย	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
19	ตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตน	สำนักงานประกันสังคม
20	ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 40	สำนักงานประกันสังคม
21	ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถานประกอบการ	สำนักงานประกันสังคม
22	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมการรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์	สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.)
23	ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ (พัฒนาภายใต้โครงการ)	กระทรวงแรงงาน
24	ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ (พัฒนาภายใต้โครงการ)	สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

หมายเหตุ : ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงชื่อบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานตามความต้องการและความพร้อมใช้งานระบบ

ผนวก ค ข้อกำหนดทางเทคนิคด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

คำนิยามศัพท์

สปร.	หมายถึง	สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
สนร.	หมายถึง	สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ
สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน	หมายถึง	สิทธิประโยชน์ที่มีเงินเป็นผลลัพธ์จากการเรียกร้อง เช่น การติดตามค่าจ้างค้างจ่าย การติดตามเงินทดแทนกรณีเจ็บป่วยจากการทำงาน การติดตามเงินประกันสังคม การติดตามเงินสะสมเลี้ยงชีพ เป็นต้น
สิทธิประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน	หมายถึง	สิทธิประโยชน์ที่ไม่มีเงินเป็นผลลัพธ์จากการเรียกร้อง เช่น การติดตามใบมรณบัตร การขอความช่วยเหลือกรณีถูกจับกุม การติดตามแรงงานที่ขาดการติดต่อ เป็นต้น
ผู้ตกทุกข์/ผู้ประสบปัญหา	หมายถึง	แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศหรือญาติ และประสบกับปัญหาหรือมีความต้องการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับจากนายจ้างตามกฎหมายหรือตามสัญญาฯ
ระบบ TOEA	หมายถึง	ระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (Overseas Employment E-Service) กรมการจัดหางาน
ระบบ Linkage Center	หมายถึง	แนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ โดยรัฐบาลได้มอบหมายให้กรมการปกครองเป็นหน่วยงานกลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนกับส่วนราชการ จัดทำฐานข้อมูลประชาชนของตนเองตามอำนาจหน้าที่โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลักเป็นดัชนีในการจัดเก็บ

ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ เป็นระบบที่รองรับกระบวนการทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสำหรับบริการประชาชนยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ให้กับแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ โดยประเภทของเรื่องร้องทุกข์และการติดตามสิทธิประโยชน์แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ

(1) สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน

(2) สิทธิประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน

สำหรับระบบงานย่อยของระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ สามารถแบ่งออกเป็น 8 ส่วนหลัก ดังนี้

1. การรับเรื่องร้องทุกข์ (Case Recording)
2. การพิจารณาและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Case Management)
3. การติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Case Monitoring)
4. การแสดงผลรายงาน/ข้อมูล (Report & Dashboard)
5. การบริหารจัดการผู้ใช้งาน (User Management)

6. การตั้งค่าการใช้งานระบบ (System Setting)
7. การตรวจสอบข้อมูลจากระบบที่เกี่ยวข้อง (Information Query)

1. การรับเรื่องร้องทุกข์ (Case Recording) เป็นระบบงานย่อยที่รองรับการให้บริการด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ที่มีสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งผู้ใช้งานหลักของหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ ได้แก่ สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ และประชาชนที่ยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์ โดยฟังก์ชั่นหลักของระบบการรับเรื่องร้องทุกข์มีดังนี้

1.1) ระบบรองรับการบันทึกข้อมูลตามแบบคำร้องขอรับบริการได้อย่างน้อยดังนี้

1.1.1) ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง อาทิ ชื่อ นามสกุล เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อ ความสัมพันธ์กับผู้ตกทุกข์/ผู้ประสบภัย เป็นต้น

1.1.2) ข้อมูลการจ้างงาน

1.1.3) ข้อมูลผู้ตกทุกข์/ผู้ประสบปัญหา/ผู้เสียชีวิตที่อยู่ในต่างประเทศ อาทิ ชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่พักอาศัยในต่างประเทศ ข้อมูลนายจ้าง ข้อมูลการทำงาน เป็นต้น

1.1.4) ข้อมูลประเภทคำร้องเพื่อดำเนินการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ อาทิ การติดตามช่วยเหลือแรงงานไทยที่ถูกหลอกลวง การติดตามลูกเรือและเรือประมง ไทยที่ถูกจับ การติดตามหาญาติ การติดตามทรัพย์สินส่วนตัวในต่างประเทศ เป็นต้น

1.1.5) ข้อมูลรายละเอียดที่เป็นประโยชน์ในการให้ความช่วยเหลือผู้ตกทุกข์หรือผู้ประสบปัญหา

1.1.6) ระบบสามารถลงนามในรูปแบบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ในแบบคำร้องขอรับบริการ

1.2) ระบบรองรับการแนบไฟล์เอกสารเพื่อประกอบกับคำร้องนั้นๆ ได้ โดยต้องมีทั้งไฟล์เอกสาร หรือภาพถ่ายของผู้ยื่นคำร้องและผู้ตกทุกข์หรือผู้ประสบภัย โดยไฟล์เอกสารหรือภาพถ่ายสามารถรองรับได้ทั้งนามสกุลประเภท pdf jpg png ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเอกสารนั้นๆ

1.3) ระบบช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่ต้องแนบ ขึ้นอยู่กับประเภทของสิทธิประโยชน์ที่เรียกร้อง

1.4) ระบบสร้างเลขที่คำร้องโดยอัตโนมัติ

1.5) ระบบรองรับการกำหนดลำดับความสำคัญของคำร้องได้

1.6) ระบบรองรับการพิมพ์ใบรับเรื่องเพื่อออกเป็นหลักฐานในการรับเรื่องได้ โดยใบรับเรื่องมี QR Code เพื่อรองรับการตรวจสอบสถานะคำร้องได้

1.7) ระบบรองรับการส่งต่อข้อมูลคำร้องให้กับแรงงานจังหวัด/ผู้อำนวยการ ของหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อพิจารณาอนุมัติ

1.8) ระบบรองรับการค้นหาข้อมูลคำร้องตามเลขที่คำร้อง หรือ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน หรือชื่อ- นามสกุลของผู้ยื่นคำร้อง และผู้ตกทุกข์/ผู้ประสบภัย

1.9) ระบบสามารถแสดงผลประวัติคำร้องตามเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนหรือชื่อ-นามสกุลของผู้ยื่นคำร้อง และผู้ตกทุกข์/ผู้ประสบภัย

2. การพิจารณาและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Case Management) เป็นระบบงานย่อยที่รองรับการพิจารณาและบริหารจัดการคำร้องที่เข้ามาในแต่ละวัน ซึ่งผู้ใช้งานหลัก คือ แรงงานจังหวัด/ผู้อำนวยการของสำนักงานแรงงานจังหวัด สปร. สนร. โดยฟังก์ชันหลักของระบบการพิจารณาและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์มีดังนี้

2.1) ระบบรองรับให้แรงงานจังหวัด/ผู้อำนวยการ ของหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์สามารถเปิดดูคำร้องและเอกสาร (ไฟล์แนบ) ที่เข้ามาในแต่ละวันได้

2.2) ระบบรองรับการส่งผลการอนุมัติของคำร้องนั้นๆ ไปยัง สปร. เพื่อพิจารณาก่อนส่งให้ สนร. ดำเนินการต่อได้ และระบบสามารถส่งผลการอนุมัติของคำร้องนั้นๆ ไปยัง สนร. เพื่อดำเนินการต่อได้

2.3) กรณีที่แรงงานจังหวัด/ผู้อำนวยการ ของหน่วยงานรับเรื่องยังไม่อนุมัติ ระบบรองรับการส่งคืนคำร้องให้กับเจ้าหน้าที่/ผู้ยื่นคำร้องรับเรื่องเพื่อพิจารณาใหม่หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ พร้อมกับทั้งให้ระบุเหตุผลการส่งคืนคำร้อง

2.4) กรณีที่แรงงานจังหวัด/ผู้อำนวยการ/อัครราชทูตที่ปรึกษา(ฝ่ายแรงงาน)ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ชั่วคราว ระบบรองรับการโอนงานไปยังเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพื่อปฏิบัติงานแทนตนเองชั่วคราวได้

2.5) อัครราชทูตที่ปรึกษา(ฝ่ายแรงงาน) สามารถโอนงาน/แจกงานระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของตนเองได้

2.6) ระบบสามารถค้นหาคำร้องและเอกสารแนบต่างๆ ที่ส่งมาจากหน่วยงานรับเรื่องได้ โดยค้นหาจากเลขที่คำร้อง หรือเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนหรือชื่อ-นามสกุลของผู้ยื่นคำร้อง และเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนหรือชื่อ-นามสกุลของผู้ตกทุกข์/ผู้ประสบภัย

2.7) เจ้าหน้าที่ สนร. สามารถบันทึกผลการดำเนินงานเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเรียกดูผลการดำเนินงานคำร้องนั้นๆ ได้

2.8) ระบบแสดงระยะเวลาการดำเนินงาน (SLA) ของคำร้องแต่ละประเภท หรือ ระยะเวลาการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน

3. การติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Case Monitoring) เป็นระบบงานย่อยที่รองรับการติดตาม สถานะเรื่องขอความช่วยเหลือ ซึ่งผู้ใช้งานหลัก คือ ผู้ยื่นคำร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยฟังก์ชั่นหลักของระบบการติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์มีดังนี้

3.1) ระบบรองรับให้ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูสถานะคำร้อง โดยกรอกเลขที่คำร้อง หรือเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ตกทุกข์/ผู้ประสบภัยหรือผู้ยื่นคำร้องผ่านระบบได้

3.2) กรณีผู้เรียกดูสถานะคำร้องเป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ระบบแสดงรายละเอียดข้อมูลตามสิทธิของเจ้าหน้าที่นั้นๆ

3.3) เมื่อผู้ใช้งานสแกน QR Code ที่ใบรับเรื่องเพื่อตรวจสอบสถานะของคำร้อง ระบบจะต้องแสดงผลสถานะของคำร้องนั้นๆ รวมถึงรายละเอียดข้อมูลผลการดำเนินงาน ผ่านระบบให้ผู้ใช้งานดูได้

3.4) ระบบแสดงแถบสถานะเพื่อแสดงขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาคงเหลือตามประเภทของคำร้อง

3.5) มีระบบการแจ้งเตือนกรณีบริการมีการเปลี่ยนแปลงสถานะและบริการใหม่สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่

4. การแสดงผลรายงาน/ข้อมูล (Report & Dashboard)

4.1) ระบบสามารถนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ Dashboard ผ่านระบบได้

4.2) แสดงข้อมูลแบบ Real Time ในลักษณะกราฟ ตัวเลข สี ที่สะท้อนถึง % หรือตัวเลขของผลปฏิบัติงาน/การให้บริการ/จำนวนคำร้องที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน อาทิ

4.2.1) ข้อมูลการรับเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละ วัน/เดือน/ปี โดยสามารถแบ่งได้ตาม หน่วยงาน หรือประเทศที่แรงงานเดินทางไปทำงาน

4.2.2) ข้อมูลแสดงผลการดำเนินงานตามสิทธิประโยชน์ประเภทต่างๆ ในรูปแบบที่เป็นจำนวน คำร้อง หรือจำนวนเงิน

5. การบริหารจัดการผู้ใช้งาน (User Management)

5.1) ระบบรองรับการเพิ่ม/ลบ/แก้ไข การกำหนดกลุ่มสิทธิ์การใช้งานระบบ อาทิ สิทธิ์ผู้ดูแลระบบ สิทธิ์เจ้าหน้าที่รับเรื่อง สิทธิ์ของแรงงานจังหวัด/ผู้อำนวยการของหน่วยงาน สิทธิ์ของ สนร. เป็นต้น

5.2) ระบบรองรับการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน และการลบผู้ใช้งานออกจากระบบได้

5.3) ระบบรองรับการเพิ่มกลุ่มผู้ดูแลระบบ เพิ่ม/ลบ/แก้ไข จำนวนผู้ดูแลระบบรวมถึงการกำหนดสิทธิ์ผู้ดูแลระบบเป็นรายบุคคลได้

6 . การตั้งค่าการใช้งานระบบ (System Setting)

6.1) ระบบรองรับการกำหนดวันหยุด วันเวลาทำการของหน่วยงานตามที่หน่วยงานนั้นๆ กำหนดได้

6.2) ระบบรองรับการกำหนดค่าข้อมูลหลัก (Master Data) ของระบบ อาทิ ข้อมูลหน่วยงาน ข้อมูลจังหวัด ข้อมูลประเทศ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น

6.3) ระบบรองรับการประกาศข้อมูล/ข่าวสาร โดยสามารถเพิ่ม/แก้ไข/ลบประกาศได้

6.4) ระบบรองรับการกำหนดระยะเวลาการประกาศข้อมูล/ข่าวสารได้

6.5) ระบบรองรับการแนบไฟล์เอกสารในประกาศได้

6.6) ระบบรองรับการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน(SLA)ของคำร้องแต่ละประเภท หรือ ระยะเวลาการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน

6.7) ระบบรองรับการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้อง อาทิ กล้องถ่ายภาพ Web Cam, Signature Pad

6.8) ระบบรองรับการกำหนดระยะเวลาการทำงานในแต่ละคำร้องและกำหนดระยะเวลาในขั้นตอนต่างๆ ได้

7. การตรวจสอบเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบที่เกี่ยวข้อง (Information Query)

7.1) ระบบรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบ TOEA โดยข้อมูลที่เรียกดู ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของแรงงานไทย ข้อมูลนายจ้าง ข้อมูลตำแหน่ง ข้อมูลที่พักอาศัยในต่างประเทศ เอกสารแนบต่างๆ และข้อมูลกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ (หากมี)

7.2) การเรียกดูข้อมูลจากระบบ TOEA สามารถใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชนของแรงงานไทย

7.3) ข้อมูลที่เรียกมาจากระบบ TOEA สามารถนำมาใช้เพื่อจัดเก็บในระบบรับเรื่องร้องทุกข์และการติดตามสิทธิประโยชน์เพื่อแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศนี้ได้

7.4) ระบบรองรับการตรวจสอบข้อมูลตามบัตรประชาชนจากระบบ Linkage Center ของกรมการปกครองได้ โดยเป็นการตรวจสอบข้อมูลตามหน้าบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำร้อง

7.5) ระบบรองรับการตรวจสอบข้อมูลตามบัตรประชาชนผ่านเครื่องอ่านบัตร Smart Card Reader ได้

7.6) ระบบสามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามผู้ว่าจ้างกำหนด (ถ้ามี)

ผนวก ง คุณลักษณะครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ง-1 ซอฟต์แวร์

ผู้รับจ้างต้องจัดหาและติดตั้งซอฟต์แวร์ ที่มีลิขสิทธิ์สำหรับระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สนับสนุนการทำงานด้านความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล สนับสนุนการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล และเครื่องมือในการพัฒนาระบบ ประกอบด้วย

1. ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล (DBMS) แบบ Enterprise จำนวน 1 ชุด มีคุณสมบัติทางด้านเทคนิคอย่างน้อย หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้

1.1 เป็นระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database Management System)

1.2 สามารถรองรับการติดตั้งบนระบบปฏิบัติการ Linux และระบบปฏิบัติการ Windows ได้เป็นอย่างน้อย

1.3 เป็นฐานข้อมูลที่มีระบบ Lock ข้อมูลในระดับ Row Level Locking

1.4 สามารถทำงานในรูปแบบ Multi-Tenant

1.5 มีการทำงานแบบ Machine learning

1.6 มีการทำงานแบบ Query Optimization โดยสามารถทำงานร่วมกับ Machine learning

1.7 สามารถจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบ JSON ได้ โดยต้องสามารถค้นหาข้อมูลที่ถูกจัดเก็บได้

1.8 มีเครื่องมือในการให้บริการข้อมูลในฐานข้อมูลในรูปแบบ REST ได้

1.9 มีเครื่องมือที่ช่วยในการจัดการระบบไฟล์สำหรับไฟล์ฐานข้อมูลโดยเฉพาะ โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1.9.1 ช่วยกระจาย I/O ไปยังดิสก์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1.9.2 สามารถทำการจัดเรียงการกระจายของข้อมูลใหม่ (Redistribution หรือ Rebalancing) ในกรณีที่มีการเพิ่มดิสก์หรือลบดิสก์ออกจากฐานข้อมูล

1.9.3 สามารถทำการ Resync ข้อมูลระหว่าง Disk กรณีที่ Disk failed หรือไม่สามารถทำงานได้

1.10 มีเครื่องมือในการสร้าง Web Application โดยการ Drag and Drop แบบมีลิขสิทธิ์แบบไม่จำกัดจำนวนผู้พัฒนา

1.11 มีความสามารถในการป้องกันการโจมตีแบบ SQL Injection

1.12 มีความสามารถในการ Log หรือ Substitute หรือ Reducing

1.13 สามารถทำงานในรูปแบบ Spatial ฟังก์ชัน เพื่อเก็บและประมวลผลข้อมูลเชิงภูมิศาสตร์ได้

1.14 สามารถทำงานในรูปแบบ Graph ได้

1.15 สามารถใช้ทำ Data Mining ที่ embedded อยู่ในฐานข้อมูล เพื่อลดการเคลื่อนย้ายข้อมูลออกจากฐานข้อมูล

1.16 สามารถทำการเข้ารหัสข้อมูลที่ Backup เก็บไว้ เพื่อป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลในระดับสื่อที่จัดเก็บ

1.17 สามารถทำการเข้ารหัสข้อมูลที่จัดเก็บภายในฐานข้อมูล

1.18 สามารถกำหนดการเข้าถึงข้อมูล และการนำข้อมูลในฐานข้อมูลไปใช้

1.19 มีลิขสิทธิ์การใช้งานไม่จำกัดผู้ใช้งาน

2. ซอฟต์แวร์สนับสนุนการทำงานโปรแกรมประยุกต์ (Application Server) จำนวน 1 ชุด มีคุณสมบัติทางด้านเทคนิคอย่างน้อย หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้

2.1 สนับสนุนการพัฒนาระบบงานในลักษณะ Internet Application ตามมาตรฐาน Java Enterprise Edition (Java EE), Extensible Markup Language (XML) และ Web Service เป็นอย่างน้อย

2.2 สามารถติดตั้งบนระบบปฏิบัติการต่าง ๆ Windows Server, Linux ได้เป็นอย่างน้อย

2.3 มีเครื่องมือในการตรวจสอบการทำงาน (Monitoring Tools) และสามารถแสดงประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมได้เป็นอย่างน้อย

2.4 สนับสนุนการทำ Remote Admin ผ่าน Browser

2.5 รองรับ Database Connection Management ซึ่งสนับสนุนการ Reuse Connection ที่ติดต่อกับฐานข้อมูล (Connection Pooling)

2.6 สนับสนุนการทำ Clustering

2.7 มีซอฟต์แวร์สำหรับเป็นเครื่องมือสำหรับผู้พัฒนาระบบ โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.7.1 เป็น Development Environment สำหรับออกแบบและพัฒนาแอพพลิเคชั่น

2.7.2 สามารถสร้างแบบจำลองตามมาตรฐาน UML (Unified modeling Language) หรือสูงกว่า สำหรับวิเคราะห์และออกแบบ

2.7.3 เป็นซอฟต์แวร์สำหรับพัฒนา Java Application มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย รุ่นล่าสุด และสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานได้ไม่จำกัดจำนวนนักพัฒนา

2.8 มีเครื่องมือในการทำ ORM (Object Relational Mapping)

2.9 มีลิขสิทธิ์การใช้งานถูกต้องตามกฎหมายแบบไม่จำกัดผู้ใช้งาน

3. ซอฟต์แวร์สนับสนุนการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล จำนวน 1 ชุด มีคุณสมบัติทางด้านเทคนิคอย่างน้อย หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้

3.1 สนับสนุนการเชื่อมต่อแบบต่าง ๆ ดังนี้ SOAP, File, FTP, Secure FTP, HTTP(s), JMS, Email (POP, SMTP และ IMAP) และ EJB/RMI

3.2 มีรูปแบบการทำ Transformation โดยใช้มาตรฐาน XSLT และ XPath

3.3 มีความสามารถในการส่งและรับข้อมูล ตามเงื่อนไขที่กำหนด หรือเนื้อหาของข้อมูล ในรูปแบบ Dynamic Routing

3.4 มีเครื่องมือ Editor ในลักษณะ visual สำหรับ WSDL, XSD schema

3.5 มีเครื่องมือในการทำ Mapping โดยวิธี drag-and-drop

3.6 ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนด SLA (Service Level Agreement) เพื่อ monitor ระบบ และสามารถแจ้งเตือนปัญหาผ่าน Email

3.7 มีคุณสมบัติการทำ Throttling เพื่อกำหนด Maximum

3.8 รองรับการทำงานแบบ Caching ในระดับ Services

3.9 สนับสนุนการทำ Message load balancing, failover และ retry

3.10 มีซอฟท์แวร์ตรวจสอบประสิทธิผลของการดำเนินการตามกระบวนการ (Business Activity Monitoring) โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

3.10.1 สามารถติดตามวัดผลการทำงานของกระบวนการด้วย GUI ผ่านเว็บเบราเซอร์

3.10.2 ระบบรองรับในการติดตามตัวชี้วัด หรือ key performance indicators (KPI)

3.10.3 มี Active Data Cache สำหรับการเก็บข้อมูลใน memory เพื่อนำเสนอข้อมูลให้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

3.11 มีซอฟท์แวร์กำหนดกฎระเบียบทางธุรกิจ (Business Rules Engine) โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

3.11.1 มี Rules Editor เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือในการออกแบบพัฒนา (IDE Tool) สำหรับนักพัฒนาสร้างและบริหารจัดการกฎระเบียบ

3.11.2 มีช่องทางสำหรับให้ผู้ใช้งานสามารถทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบธุรกิจที่กำลังใช้งานอยู่ในขณะนั้น ได้ด้วยตนเองผ่านทาง Web Browser แบบ Configuration ได้

3.12 มีซอฟท์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบงาน (Development Tool) โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

3.12.1 สนับสนุนมาตรฐาน Java EE 5.0 หรือดีกว่า

3.12.2 สามารถใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบงานตามมาตรฐาน BPMN, BPEL และ Portlet Application

3.12.3 เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบกระบวนการ จะต้องเป็นลักษณะ GUI ในลักษณะ 'Drag and Drop'

3.12.4 สนับสนุนช่องทางในการพัฒนากระบวนงานได้ทั้งแบบ Web Browser และ IDE Tool

3.12.5 เป็นซอฟต์แวร์สำหรับพัฒนาที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย และสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานได้ไม่จำกัดจำนวน

3.13 มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายแบบไม่จำกัดผู้ใช้งาน

4. ซอฟต์แวร์สนับสนุนการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล จำนวน 1 ชุด มีคุณสมบัติทางด้านเทคนิคอย่างน้อย หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้

4.1 สนับสนุนการเชื่อมต่อกับแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย อาทิเช่น ฐานข้อมูล Oracle Database หรือ IBM DB2 หรือ SAP ได้เป็นอย่างน้อย

4.2 สามารถสร้างการติดต่อกับฐานข้อมูลในรูปแบบการใช้งานร่วมกัน เพื่อให้สามารถติดต่อฐานข้อมูลที่ต่างกันโดยการติดต่อผ่านทางจุดเดียว

4.3 สามารถแสดงผลรายงานเชิงวิเคราะห์ในลักษณะของกราฟในแบบต่าง ๆ เพื่อให้ง่ายต่อวิเคราะห์ โดยนำเสนอในมุมมองต่าง ๆ ดังนี้ Bar, Line, Area, Chart, Pie, Table, Map และ Radar ได้เป็นอย่างน้อย

4.4 สามารถที่จะ Filter หรือ ส่งต่อ Parameters โดยตรงจากกราฟ (Graph) หนึ่งไปยังอีกกราฟหนึ่ง

4.5 สามารถทำการ Navigate ได้

4.6 สามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังต่อไปนี้ได้โดยมีสูตรทางสถิติในการวิเคราะห์ที่พร้อมใช้งาน เช่น การพยากรณ์ (Forecast), Reference Line, Trend, Outlier, Regression เป็นอย่างน้อย

4.7 สามารถสร้าง Data Flow เพื่อจะนำข้อมูลผลลัพธ์มาเป็นชุดข้อมูลชุดใหม่ (Data Set) หรือจะบันทึกกลับไปยังฐานข้อมูล

4.8 สามารถจัดเรียงลำดับของ Data Flow ที่ถูกสร้างไว้แล้วได้

4.9 สามารถสร้าง Data Flow โดยมีฟังก์ชั่นให้เลือกใช้งานดังนี้ Add Data, Filter, Aggregate, Add Column, Bin และ Group เป็นอย่างน้อย

4.10 สามารถเข้าถึงรายงานการวิเคราะห์หรือ Dashboard ผ่านช่องทาง Mobile และ Tablet โดยการใช้ HTML5 บน IOS และ Android สำหรับ Smartphones และ Tablet

4.11 สามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันระหว่างข้อมูลที่อยู่ในฐานข้อมูลและข้อมูลจากไฟล์ Excel

4.12 มีลิขสิทธิ์สำหรับผู้ดูแลระบบจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ผู้ใช้งาน

4.13 มีลิขสิทธิ์การใช้งานจำนวนไม่น้อยกว่า 20 ผู้ใช้งาน

ง-2 ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ สำหรับระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

ผู้รับจ้างต้องจัดหาและติดตั้งครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการทำงานร่วมกับระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ดังนี้

ลำดับ	รายการอุปกรณ์	จำนวน (ชุด)
1	เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับงานประมวลผล แบบที่ 1 (จอแสดงขนาดไม่น้อยกว่า 19 นิ้ว)	20
	มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้ - มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า 6 แกนหลัก (6 core) โดยมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 3.0 GHz และมีเทคโนโลยีเพิ่มสัญญาณนาฬิกาได้ในกรณีที่ต้องใช้ความสามารถในการประมวลผลสูง จำนวน 1 หน่วย - หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory รวมในระดับ (Level) เดียวกันขนาดไม่น้อยกว่า 9 MB - มีหน่วยประมวลผลเพื่อแสดงภาพ โดยมีคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือดีกว่า ดังนี้ 1) เป็นแผงวงจรเพื่อแสดงภาพแยกจากแผงวงจรหลักที่มีหน่วยความจำ ขนาดไม่น้อยกว่า 2 GB หรือ 2) มีหน่วยประมวลผลเพื่อแสดงภาพติดตั้งอยู่ภายในหน่วยประมวลผลกลาง แบบ Graphics Processing Unit ที่สามารถใช้หน่วยความจำหลักในการแสดงภาพขนาดไม่น้อยกว่า 2 GB หรือ 3) มีหน่วยประมวลผลเพื่อแสดงภาพที่มีความสามารถในการใช้หน่วยความจำหลักในการแสดงภาพขนาดไม่น้อยกว่า 2 GB - มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด DDR4 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า 4 GB - มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล ชนิด SATA หรือ ดีกว่า ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 1 TB หรือชนิด Solid State Drive ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 230 GB จำนวน 1 หน่วย - มี DVD-RW หรือดีกว่า จำนวน 1 หน่วย - มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือ Gigabit Ethernet หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง - มีช่องเชื่อมต่อ (Interface) แบบ USB 2.0 หรือดีกว่า ไม่น้อยกว่า 3 ช่อง - มีแป้นพิมพ์และเมาส์ - มีจอแสดงภาพขนาดไม่น้อยกว่า 19 นิ้ว จำนวน 1 หน่วย มีระบบจ่ายไฟ (Power Supply) ขนาดไม่น้อยกว่า 300 วัตต์	
2	ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แบบสิทธิการใช้งานประเภทติดตั้งมาจากโรงงาน (OEM) ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย แบบ 64 bit Windows 10 Professional หรือดีกว่า	20
3	ชุดโปรแกรมจัดการสำนักงาน ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย แบบ Microsoft office Home & Business 2019 เป็นอย่างน้อย ซึ่งประกอบด้วย โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint	20

ลำดับ	รายการอุปกรณ์	จำนวน (ชุด)
4	ชุดโปรแกรมป้องกันไวรัส ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายโดยผู้รับจ้างจะต้องอัพเดทฐานข้อมูลไวรัสได้ตลอดระยะเวลารับประกันของโครงการ	20
5	เครื่องสำรองไฟฟ้า ขนาด 800 VA	20
	มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้ - มีกำลังไฟฟ้าด้านนอกไม่น้อยกว่า 800 VA (480 Watts) - สามารถสำรองไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่า 15 นาที - เป็นระบบ LINE INTERACTIVE ควบคุมด้วยไมโครโปรเซสเซอร์	
6	เครื่องสแกนเนอร์ สำหรับงานเก็บเอกสารระดับศูนย์บริการ แบบที่ 2	20
	มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้ - เป็นสแกนเนอร์ชนิดป้อนกระดาษขนาด A4 อัตโนมัติ (Auto Document Feeder) ได้ไม่น้อยกว่า 50 แผ่น - สามารถสแกนเอกสารได้ 2 หน้าแบบอัตโนมัติ - มีความละเอียดในการสแกนสูงสุด ไม่น้อยกว่า 600x600 dpi - มีความเร็วในการสแกนกระดาษขนาด A4 ได้ไม่น้อยกว่า 40 ppm - สามารถสแกนเอกสารได้ไม่น้อยกว่ากระดาษขนาด A4 - มีช่องเชื่อมต่อ (Interface) แบบ USB 2.0 หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง	
7	เครื่องเก็บลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (Signature Pad)	20
	มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้ - มีขนาดหน้าจอ 4 นิ้ว หรือมากกว่า - สามารถเชื่อมต่อกับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ผ่านทาง USB ได้ - มีปากกาสำหรับใช้งานร่วมกับ Pad โดยรองรับการจับน้ำหนัก (Pressure) 1024 levels หรือมากกว่า	
8	กล้องถ่ายภาพ Web Cam	20
	มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้ - สามารถถ่ายภาพให้ความละเอียดอย่างน้อย 720p/30fps - สามารถเชื่อมต่อกับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ผ่านทาง USB ได้ - ทำงานร่วมกับ Windows 10 ได้เป็นอย่างน้อย	
9	อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader)	20
	มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย หรือเทียบเท่าหรือดีกว่า ดังนี้ - สามารถอ่านข้อมูลในบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) ตามมาตรฐาน ISO/IEC 7816 ได้ - มีความเร็วสัญญาณนาฬิกาไม่น้อยกว่า 4.8 MHz - สามารถใช้งานผ่านช่องเชื่อมต่อ (Interface) แบบ USB ได้ - สามารถใช้กับบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) ที่ใช้แรงดันไฟฟ้าขนาด 5 Volts, 3 Volts และ 1.8 Volts ได้เป็นอย่างน้อย	

ง-3 สถานที่ติดตั้งรายการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ สำหรับระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน
1	สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
2	สำนักงานแรงงานจังหวัดอุดรธานี
3	สำนักงานแรงงานจังหวัดนครราชสีมา
4	สำนักงานแรงงานจังหวัดชัยภูมิ
5	สำนักงานแรงงานจังหวัดหนองบัวลำภู
6	สำนักงานแรงงานจังหวัดบุรีรัมย์
7	สำนักงานแรงงานจังหวัดลำปาง
8	สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์
9	สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงราย
10	สำนักงานแรงงานจังหวัดขอนแก่น
11	สำนักงานแรงงานจังหวัดสุโขทัย
12	สำนักงานแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
13	สำนักงานแรงงานจังหวัดหนองคาย
14	สำนักงานแรงงานจังหวัดสกลนคร
15	สำนักงานแรงงานจังหวัดนครพนม
16	สำนักงานแรงงานจังหวัดเพชรบูรณ์
17	สำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี
18	สำนักงานแรงงานจังหวัดกำแพงเพชร
19	สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก
20	สำนักงานแรงงานจังหวัดมหาสารคาม

<u>หมายเหตุ</u> ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงสถานที่ติดตั้งรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ตามความพร้อมของหน่วยงาน

ผนวก จ ข้อกำหนดด้านการจัดทำคู่มือและการฝึกอบรมการใช้งานระบบ

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบด้านการจัดทำคู่มือและการฝึกอบรมการใช้งานระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่กระทรวงแรงงานสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประกอบด้วยดังนี้

1. จัดทำคู่มือระบบ ทั้งในรูปแบบ Paper และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถดาวน์โหลดได้ผ่านระบบ ประกอบด้วย

1.1) ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

1.1.1) คู่มือผู้ใช้งาน (User Manual) สำหรับผู้ใช้งานทั่วไปหรือประชาชน

1.1.2) คู่มือผู้ใช้งาน (User Manual) สำหรับเจ้าหน้าที่

1.1.3) คู่มือผู้ดูแลระบบ (User Admin) และ System Admin Manual

1.2) ระบบรับเรื่องร้องทุกข์และการติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ

1.2.1) คู่มือผู้ใช้งาน (User Manual) สำหรับเจ้าหน้าที่

1.2.2) คู่มือผู้ดูแลระบบ (User Admin) และ System Admin Manual

2. จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบ โดยอบรมให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1) ฝึกอบรมการใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จำนวน 2 หลักสูตร

2.1.1) หลักสูตรสำหรับผู้ใช้งานระบบ/เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (User) จำนวนไม่น้อยกว่า 100 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 12 ชั่วโมง

2.1.2) หลักสูตรสำหรับผู้ดูแลระบบ (User Admin) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 12 ชั่วโมง

2.2) ฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ การฝึกอบรมผู้รับจ้างต้องจัดทำคู่มือการฝึกอบรมสามารถเรียกดูได้แบบ Online รวมถึงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในสถานที่ฝึกอบรม จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่

2.2.1) หลักสูตรสำหรับผู้ใช้งานระบบ (User) ได้แก่เจ้าหน้าที่สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัด รวมจำนวนไม่น้อยกว่า 40 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง

2.2.2) หลักสูตรสำหรับผู้ดูแลระบบ (User Admin) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง

2.3) ฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้ดูแลโปรแกรมและฐานข้อมูล (System Admin) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 12 ชั่วโมง

3. จัดทำสื่อวีดิทัศน์

ผู้รับจ้างต้องวิเคราะห์ ออกแบบ และจัดทำสื่อวีดิทัศน์อธิบายการใช้ระบบเบื้องต้น สำหรับประชาชน ลูกจ้าง นายจ้าง เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ รวมอย่างน้อย 5 ชุด และเผยแพร่ผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

3. เงื่อนไขการฝึกอบรม

3.1) ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่ในการจัดหาสถานที่ในการฝึกอบรม ค่าวิทยากร ค่าเอกสาร ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าอาหารกลางวัน ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.2) ผู้รับจ้างจะต้องเสนอแผนการฝึกอบรมและรายละเอียดการฝึกอบรม ไม่น้อยกว่า 15 วัน ก่อนการฝึกอบรมเพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานให้ความเห็นชอบ ซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขปรับเปลี่ยนเนื้อหา และระยะเวลาให้เหมาะสมกับการอบรมที่จะนำระบบไปใช้งาน รายละเอียดการฝึกอบรม ได้แก่

- ชื่อหลักสูตร
- วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- หัวข้อการฝึกอบรม
- ระยะเวลาการฝึกอบรม
- สถานที่ในการฝึกอบรม
- จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

****