

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
จ้างเหมาบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการ
รับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ มกราคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) เพื่อยกระดับการเป็นศูนย์กลางการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์กระทรวงแรงงาน เชื่อมโยงงานบริการ e-Service ที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน จำนวน ๒๔ บริการ ให้ประชาชน/ลูกจ้าง สถานประกอบการ สามารถเข้าถึงบริการด้านแรงงานด้วยบัญชีเดียวในรูปแบบ Single Sign On มีระบบสมาชิก (Member System) เป็นฐานข้อมูลกลางผู้ใช้งานระบบรองรับในส่วน of ประชาชน ลูกจ้าง นายจ้าง/สถานประกอบการ โดยสมาชิกสามารถตรวจสอบและยืนยันตัวตนผ่านระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลภาครัฐ (Digital ID) ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธ.) มีระบบศูนย์บริหารจัดการ API (API Gateway Center) เพื่อบริหารจัดการการเชื่อมโยงงานบริการ Service ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบทั้งบริการของหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน และบริการภายนอกกระทรวงแรงงาน มีระบบบริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงแรงงาน เพื่อให้บริการประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานทั่วประเทศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงแรงงาน สำหรับให้บริการประชาชนกรณีที่เดินทางมารับบริการด้วยตนเอง (Walk-in) และมีระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ เพื่อรองรับกระบวนการทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้แก่ สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และสำหรับบริการประชาชนยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ให้กับแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ

เพื่อให้ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) และระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ สามารถให้บริการประชาชน ลูกจ้าง นายจ้าง/สถานประกอบการ ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ สนับสนุน/อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว และลดปริมาณการใช้กระดาษ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จึงมีความจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการดำเนินงานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ เพื่อการบริการที่ดีและไม่ให้ส่วนราชการเกิดความเสียหายได้

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อบริหารจัดการ ปรับปรุง และบำรุงรักษาบริหารจัดการระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System) และระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อบริหารจัดการ ปรับปรุง บำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องให้รองรับการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและปลอดภัย



๒.๓ เพื่อบริหารจัดการ ปรับปรุง บำรุงรักษาการเชื่อมโยงข้อมูลภายในและภายนอกกระทรวง
แรงงาน ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเป็นนิติบุคคลและมีผลงานในการพัฒนาหรือบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ
จำนวนอย่างน้อย ๑ ผลงาน มูลค่าผลงานแต่ละโครงการไม่น้อยกว่า ๑,๒๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านสองแสนบาทถ้วน)
ในช่วง ๕ ปีที่ผ่านมา (มีการส่งมอบงานและตรวจรับงานงวดสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว) โดยต้องแนบหนังสือรับรอง
ผลงานและสำเนาสัญญาหรือสำเนาใบสั่งจ้างมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอ ซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วน
ราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมี
กฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ในการนี้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานขอสงวน
สิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เสนอ

๓.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญซึ่งมีตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบโดย
เสนอรายละเอียดประวัติการศึกษา ผลงาน ประสบการณ์ ของบุคลากรในทีม ที่จะเข้ามาดำเนินงาน รวมทั้ง
บุคลากรที่เสนอ ต้องแสดงหลักฐานยืนยันการเข้าร่วม ตามข้อ ๕.๑๓

๓.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้ได้รับเอกสารรับรองมาตรฐานการพัฒนาซอฟต์แวร์และให้บริการ เช่น
ISO/IEC12207 หรือ ISO/IEC29110 หรือ ISO/IEC15504 หรือ CMMI ไม่น้อยกว่า Level 3 และได้รับเอกสาร
รับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001 พร้อมแสดงหลักฐานผลการรับรองต้อง
ไม่หมดอายุก่อนวันที่ยื่นข้อเสนอ

๔. เงื่อนไขการเสนอราคา

๔.๑ ขอบเขตเอกสารข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องทำการเปรียบเทียบรายละเอียดและเงื่อนไขเฉพาะ ต่อข้อกำหนด
และรายละเอียดคุณลักษณะ (Specification) เป็นรายข้อตั้งแต่ข้อที่ ๕ - ข้อสุดท้าย และภาคผนวกของ
เอกสารจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบ โดยใช้ตัวอย่างแบบฟอร์มการเปรียบเทียบตามตารางที่ ๑ ในการเปรียบเทียบ
รายการดังกล่าว หากมีกรณีที่ต้องมีการอ้างอิงข้อความหรือเอกสารในส่วนอื่นที่จัดทำเสนอมาผู้ยื่นข้อเสนอต้อง
ระบุให้เห็นอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบได้โดยง่ายไว้ในเอกสารเปรียบเทียบด้วยว่า สิ่งที่ต้องการอ้างอิงถึงนั้น
อยู่ในส่วนใดตำแหน่งใดของเอกสารอื่นๆ ที่จัดทำเสนอมา สำหรับเอกสารที่อ้างอิงถึงให้หมายเหตุหรือขีดเส้นใต้
หรือระบายสีพร้อมเขียนหัวข้อกำกับไว้ เพื่อให้สามารถตรวจสอบกับเอกสารเปรียบเทียบได้ง่ายและตรงกันด้วย
ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งเอกสารเปรียบเทียบพร้อมเอกสารอ้างอิงทั้งหมด หากไม่ดำเนินการตามข้อนี้
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอ

ตารางที่ ๑ ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติข้อกำหนดและรายละเอียดข้อเสนอ

อ้างอิงข้อ	ข้อกำหนดที่ต้องการ	ข้อกำหนดที่นำเสนอ	เปรียบเทียบ	เอกสารอ้างอิง
ระบุหัวข้อ ให้ตรงกับหัวข้อ ที่ระบุในเอกสาร ประกวดราคา	ให้คัดลอกคุณลักษณะเฉพาะ ที่สำนักงานปลัดกระทรวง แรงงานกำหนด มากรอกในช่องนี้	ให้ผู้ยื่นข้อเสนอ ระบุคุณลักษณะเฉพาะ ที่เสนอ	ให้ระบุตรงตาม ข้อกำหนด หรือ ดีกว่าข้อกำหนด หรือ รับทราบ และปฏิบัติตาม ข้อกำหนด	ให้ระบุหมายเลข หน้าเอกสารอ้างอิง ของผู้ยื่นข้อเสนอ

๕. จาก... ๖. ... ๗. ... ๘. ... ๙. ...

๔.๒ ราคาที่เสนอ ต้องเป็นราคารวมทั้งโครงการ ทั้งนี้ต้องรวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีต่างๆ แล้ว

๔.๓ ระบบงานที่ดูแล บำรุงรักษา ทั้งหมดต้องเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามโครงการของผู้ว่าจ้าง

๕. ขอบเขตการดำเนินงาน

๕.๑ ผู้รับจ้างจะต้องดูแลและบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ประกอบด้วย (รายละเอียดตามภาคผนวก ๑)

๑. ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System)

๑.๑ ระบบสมาชิก (Member System)

๑.๒ ระบบบริการ e-service

๑.๓ ระบบบริการข้อมูลข่าวสาร

๑.๔ ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

๑.๕ ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน

๑.๖ ระบบรายงานและ Dashboard

๑.๗ ระบบบริหารจัดการผู้ใช้งาน

๑.๘ ระบบการตั้งค่าการใช้งานระบบ

๒. ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์ (Case Recording)

๒.๒ การพิจารณาและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Case Management)

๒.๓ การติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Case Monitoring)

๒.๔ การแสดงผลรายงาน/ข้อมูล (Report & Dashboard)

๒.๕ การบริหารจัดการผู้ใช้งาน (User Management)

๒.๖ การตั้งค่าการใช้งานระบบ (System Setting)

๒.๗ การตรวจสอบข้อมูลจากระบบที่เกี่ยวข้อง (Information Query)

๓. ระบบศูนย์กลางบริหารจัดการ API (API Gateway Center) และการเชื่อมโยงข้อมูล

๕.๒ ผู้รับจ้างต้องส่งแผนการดำเนินงานภายใน ๗ วันนับจากวันที่เริ่มดำเนินงานตามสัญญา เพื่อให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเห็นชอบแผนการดำเนินงาน จำนวน ๑ ชุด ประกอบด้วย

๕.๒.๑ แผนการดำเนินงานโครงการ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้ กรอบแนวทางดำเนินงาน แผนการดำเนินงาน กิจกรรมหลัก กิจกรรมย่อย ระยะเวลาการทำงาน

๕.๒.๒ แผนการจัดสรรบุคลากรพร้อมโครงสร้างคณะทำงานที่ระบุชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ความรับผิดชอบ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ทั้งนี้ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรระหว่างการดำเนินงานต้องส่งให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนทุกครั้ง

๕.๓ ผู้รับจ้างต้องดูแลรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ระบบศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยการตรวจสอบการทำงานของระบบสารสนเทศ ตรวจสอบการเชื่อมโยงข้อมูล และตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของเครื่อง Web Server และ Database Server ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การใช้งานของ RAM CPU และพื้นที่จัดเก็บข้อมูล ภายในระยะเวลาตามสัญญา พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ



๕.๔ ผู้รับจ้างต้องดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไข (Corrective Maintenance) ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพภายในระยะเวลาตามสัญญา พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒ ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร ตามแบบฟอร์มแจ้งซ่อมที่กำหนด

๕.๕ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดของโปรแกรม ปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ (ภาคผนวก ๒) ผู้รับจ้างต้องปรับปรุง แก้ไข และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด

๕.๖ ผู้รับจ้างต้องทำการทดสอบระบบงานสารสนเทศ และตรวจสอบฐานข้อมูลที่ปรับปรุงให้ใช้งานได้ อย่างถูกต้องสมบูรณ์

๕.๗ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษา Software, Hardware และระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล (DBMS) รายละเอียดตามภาคผนวก ๓ ให้รองรับการทำงานร่วมกันของระบบได้อย่างเป็นปกติ และให้สามารถใช้งานได้ตลอดระยะเวลาในสัญญา ทั้งนี้ หากมีความขัดข้องในการใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑๖ ชั่วโมง (ในเวลาราชการ) นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ตามแบบฟอร์มแจ้งซ่อมที่กำหนด หากมีความจำเป็นต้องใช้เวลาเกินกว่าที่กำหนดผู้รับจ้างจะต้องนำครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่เทียบเท่าหรือดีกว่ามาสำรองให้ใช้งานแทน และผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบดูแลสภาพครุภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ตามภาคผนวก ๓ จำนวนอย่างน้อย ๑ ครั้งต่อสัญญา

๕.๘ ผู้รับจ้างต้องทำการสำรองข้อมูล (Back up) ในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ทั้งเครื่อง Database Server และ Application Server ดังนี้

๕.๘.๑ สำรองข้อมูลที่เป็น Database แบบ Incremental Backup แบบอัตโนมัติเป็นรายวัน

๕.๘.๒ สำรองข้อมูลที่เป็น Database แบบ Full Backup เป็นรายสัปดาห์ รายเดือน

๕.๘.๓ สำรองข้อมูลที่เป็น Application Server เป็นรายเดือน

๕.๘.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานการสำรองข้อมูลส่งให้กับสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ทุกเดือน โดยจะต้องบันทึกข้อมูลลงอุปกรณ์สำรองข้อมูลอย่างน้อย ๑ ชุด และจะต้องสามารถทำการติดตั้งข้อมูลในส่วนที่ได้สำรองไว้นั้น เข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ให้สามารถใช้งานได้ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปกติ พร้อมใช้งานได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าว ไม่สามารถใช้งานได้

๕.๙ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการทดสอบการกู้คืนข้อมูล (Recovery) ทั้ง Database และ Application ที่สำรองไว้ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง ต่อระยะเวลาตามสัญญา ผู้รับจ้างต้องทำการทดสอบการกู้คืนข้อมูลโดยการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด พร้อมส่งมอบคู่มือแสดงขั้นตอนการสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูลหลังจากการทดสอบการกู้คืนข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

๕.๑๐ ผู้รับจ้างต้องให้คำปรึกษาหรือแนะนำการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไขระบบสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานให้มีประสิทธิภาพแก่ผู้ดูแลระบบ

๕.๑๑ ผู้รับจ้างต้องปรับปรุงคู่มือระบบสารสนเทศที่มีการปรับปรุง ประกอบด้วย

๕.๑๑.๑ คู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)

๕.๑๑.๒ คู่มือดูแลระบบ (Admin Manual) อย่างน้อย ดังนี้

๑) แผนผังแสดงกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram)

๒) แผนผังความสัมพันธ์ (Entity Relation Diagram)

๓) รายละเอียดของข้อมูลในฐานข้อมูล (Data Dictionary)

5/

5/

5/

5/

5/

5/

5/

๕.๑๒ ผู้รับจ้างต้องจัดทำเอกสารสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือน เกี่ยวกับรายละเอียดการดูแลและระบบสารสนเทศในรูปแบบเอกสาร (ตามแบบฟอร์มที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด)

๕.๑๓ ผู้รับจ้างจะต้องเสนอรายชื่อบุคลากรหลักและสนับสนุนภายใน ๗ วัน ก่อนวันที่เริ่มดำเนินการตามสัญญา เพื่อให้คณะกรรมการพัสดุฯ พิจารณา โดยระบุวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และความเชี่ยวชาญในหน้าที่ความรับผิดชอบ พร้อมแนบสำเนาใบปริญญาบัตร หรือสำเนาใบแสดงผลการศึกษา (Transcript) ของบุคลากรแต่ละตำแหน่งมาเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันประกอบการพิจารณา ประกอบด้วย ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

๕.๑๓.๑ ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จำนวน ๑ คน

- ๑) คุณสมบัติ: วุฒิการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรีขึ้นไป ด้านคอมพิวเตอร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
- ๒) มีประสบการณ์ทำงานด้านการบริหารจัดการโครงการด้านระบบสารสนเทศ อย่างน้อย ๕ ปี
- ๓) หน้าที่ความรับผิดชอบ : ควบคุม ดูแลรับผิดชอบ ตัดสินใจ สั่งการ และควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างที่เข้ามาดำเนินการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเตรียมความพร้อมในส่วนของบุคลากรและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถรองรับงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในปัจจุบันและอนาคต พร้อมทั้งประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

๕.๑๓.๒ นักพัฒนาระบบ (Programmer) จำนวน ๓ คน

- ๑) คุณสมบัติ: วุฒิการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรีขึ้นไป ด้านคอมพิวเตอร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
- ๒) มีประสบการณ์ทำงาน ดังนี้
 - การเขียนโปรแกรมด้วยภาษา ASP.NET C#, PHP โดยใช้ Laravel Framework และมีประสบการณ์ทำงานด้านจัดการฐานข้อมูล Oracle, SQL Server อย่างน้อย ๑ ปี
 - การพัฒนาระบบ API รูปแบบ JSON
 - การใช้งานบนระบบปฏิบัติการ Linux OS
- ๓) หน้าที่ความรับผิดชอบ: มีหน้าที่ปรับปรุง แก้ไข ดูแล บำรุงรักษาระบบสารสนเทศ และดูแลบริหารจัดการฐานข้อมูลภายใต้โครงการ

๕.๑๓.๓ นักพัฒนา Business intelligent (BI Developer) จำนวน ๑ คน

- ๑) คุณสมบัติ: วุฒิการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรีขึ้นไป ด้านคอมพิวเตอร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
- ๒) มีประสบการณ์ทำงานด้านการจัดรูปแบบการแสดงผลข้อมูลเพื่อแสดงข้อสรุป หรือการรายงาน หรือแดชบอร์ดข้อมูล ด้วยเครื่องมือ Oracle BI อย่างน้อย ๒ ปี
- ๓) หน้าที่ความรับผิดชอบ: มีหน้าที่พัฒนา ดูแล บำรุงรักษาระบบรายงาน สถิติ และ Dashboard ด้วยเครื่องมือ Oracle BI และเครื่องมืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของระบบสารสนเทศ ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด ตลอดระยะเวลาของสัญญา

๕.๑๓.๔ เจ้าหน้าที่ IT Helpdesk จำนวน ๑ คน

- ๑) คุณสมบัติ: วุฒิการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรีขึ้นไป
- ๒) มีประสบการณ์การทำงานดูแลระบบสารสนเทศหรือให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งาน (IT Helpdesk) ไม่น้อยกว่า ๑ ปี
- ๑) หน้าที่ความรับผิดชอบ:

๑.๑) ทำหน้าที่รับแจ้งปัญหา ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งานระบบสารสนเทศ และวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ใช้งาน ผ่านทางช่องทางที่กำหนด รวมถึงการ Remote Access เข้าไปที่เครื่องผู้ใช้งานเพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งถ้าหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จะส่งต่อให้กับโปรแกรมเมอร์ที่ดูแลระบบสารสนเทศต่อไป

๕๕.

๕๕.

๕๕.

๕๕.

๕๕.

๕๕.

- ๑.๒) ตรวจสอบการทำงานของระบบสารสนเทศ และการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ
- ๑.๓) ทำหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของระบบ และ

- ๑.๔) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน
๑.๕) สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๑.๖) ปฏิบัติงานประจำ ณ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงาน
เวลาราชการเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ทั้งนี้ หากเกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เจ้าหน้าที่บุคลากรหลักไม่สามารถ
รองรับผิดชอบจัดหาเจ้าหน้าที่สนับสนุนมาปฏิบัติงานและให้มีคุณสมบัติตามที่ระบุ

๕.๑๔ ผู้รับจ้างจะต้องเข้ามา On the Job Training กรณีที่มีการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และ
 ะบบให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๑๕ ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุงแบบฟอร์มที่ให้บริการเพื่อสอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบันที่
 องค์กรทรงแรงงานกำหนด

๕.๑๖ ผู้รับจ้างจะต้องฝึกอบรมทบทวนให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชน
รงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทาง
ต่างประเทศให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย ๑ ครั้ง/ระบบ ระยะเวลาอย่างน้อย
ระบบ ในรูปแบบ Online

๖. เงื่อนไขการบำรุงรักษาระบบ

๖.๑ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสารทั้งหมดของโครงการ พร้อม Source code (ก่อน Compile : ภาษาที่ถูกแปลงเป็นภาษาเครื่อง) และไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน กับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในงวดสุดท้ายของ

๖.๒ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาช่องทางรับแจ้งปัญหาการใช้นาระบบ หรือแจ้งโทรศัพท์ e-mail หรืออื่นๆ ที่สามารถรับเรื่องได้ทันทีโดยจะถือเอาเวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างผ่านช่องทางกำหนดที่เป็นเวลาเริ่มต้น เพื่อใช้ในการคำนวณระยะเวลาในการเข้ามาดำเนินการแก้ไข และเพื่อให้บและผู้ใช้งานระบบสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินการได้ตลอดเวลา

๖.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมดูแลและรับผิดชอบเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้าง ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบในความปลอดภัยในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน การเก็บรักษาความลับของข้อมูลในระบบเครือข่ายข้อมูล และระบบสารสนเทศฯ หรือเอกสาร และข้อมูลอื่นใดที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของปลัดกระทรวงแรงงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๖.๔ ในกรณีที่ระบบสารสนเทศขัดข้องและทางผู้รับจ้าง ไม่สามารถแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
ปลัดกระทรวงแรงงานขอสงวนสิทธิ์ในการจัดหาผู้รับจ้าง รายอื่นเข้าดำเนินการแทนโดย
องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมด

๖.๕ ผู้รับจ้าง จะต้องให้ความร่วมมือหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างโครงการอื่น
 องค์กรกับระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และ
 ธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

๖.๖ ผู้รับจ้าง ผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใด หรือหลายข้อตามที่กำหนดไว้ ผู้รับจ้าง ยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับค่าปรับตามสัญญาและผู้ว่าจ้างสามารถบอกเลิกสัญญาได้โดยผู้รับจ้างไม่สามารถเรียกค่าใช้จ่ายใดๆ

๖.๗ ในกรณีที่มีเหตุเร่งด่วนผู้รับจ้างจะต้องส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาประสานงานทันทีตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ



๖.๘ ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการเชื่อมโยงระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน ในรูปแบบ Single Sign On และการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านศูนย์กลางบริหารจัดการข้อมูล API Gateway ให้กับหน่วยงานที่ร้องขอ

๗. การคิดค่าปรับ

ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขในส่วนของการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ดังนี้

๗.๑ การให้บริการซ่อมแซมแก้ไข ดูแล บำรุงรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนดูแลและแก้ไขปัญหาอันเนื่องมาจากความผิดพลาด หรือโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ใช้งาน โดยต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ว่าจ้าง เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้จะคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง

๗.๒ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษา Software, Hardware และระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล (DBMS) ตามข้อ ๕.๗ ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ หากมีความขัดข้องในการใช้งาน ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ผู้รับจ้างต้องตรวจสอบและแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑๖ ชั่วโมง (ในเวลาราชการ) นับจากได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ว่าจ้าง เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้จะคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง

๗.๓ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรองข้อมูล (Backup) และทดสอบการกู้คืนข้อมูล (Recovery) ตามจำนวนและวันเวลาที่กำหนดในข้อ ๕.๘ – ๕.๙ หากผู้รับจ้างสามารถดำเนินการได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายวัน

๗.๔ การคำนวณคิดค่าปรับ

๗.๔.๑ ค่าปรับรายชั่วโมง = จำนวนชั่วโมงที่เกินเวลาที่กำหนด โดยเศษของชั่วโมงให้คิดเป็น ๑ ชั่วโมง x (ร้อยละ ๐.๐๑ x วงเงินในสัญญา) x ค่าตัวถ่วง (ภาคผนวก ๔)

๗.๔.๒ ค่าปรับรายวัน = จำนวนวันที่เกินเวลาที่กำหนด x ร้อยละ ๐.๒ x วงเงินในสัญญา x ค่าตัวถ่วง (ภาคผนวก ๔)

๘. ระยะเวลาดำเนินงาน

ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ มกราคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) ทั้งนี้ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการจ้างตามที่ให้บริการจริง

๙. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานเป็นรายงวด ภายในวันที่ ๑ ของเดือนถัดไป หากงวดใดวันครบกำหนดส่งมอบงานตรงกับวันหยุดราชการให้ส่งมอบงานในวันทำการถัดไป หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้จะคิดค่าปรับเป็นรายวันที่เกินระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๗.๔.๒ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จะจ่ายค่าจ้าง โดยแบ่งการส่งมอบงานและการชำระเงินเป็น ๙ งวด โดยสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจะจ่ายค่าจ้างเป็นรายงวด งวดละเท่าๆ กันให้แก่ผู้รับจ้างเมื่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ การคำนวณค่าจ้างในงวดแรกหรืองวดอื่นๆ ที่มีการจ้างไม่ครบเดือนแห่งปฏิทินให้คำนวณค่าจ้าง เป็นรายวัน โดยใช้อัตราค่าจ้างทั้งเดือนซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วหารด้วยจำนวนวันทั้งหมดแห่งเดือน ซึ่งมีรายละเอียดการส่งมอบงานดังนี้



๙.๑ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานงวดที่ ๑ ในรูปแบบ Paper พร้อมอุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Flash Drive) จำนวน ๒ ชุด ประกอบด้วย

๙.๑.๑) แผนการดำเนินงานการบำรุงรักษา

๙.๑.๒) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk พร้อมใบบันทึกการเข้า - ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๑.๓) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๒ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานงวดที่ ๒ - ๓ ในรูปแบบ Paper พร้อมอุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Flash Drive) จำนวน ๒ ชุด ประกอบด้วย

๙.๒.๑) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk พร้อมใบบันทึกการเข้า - ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๒.๒) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๓ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานงวดที่ ๔ ในรูปแบบ Paper พร้อมอุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Flash Drive) จำนวน ๒ ชุด ประกอบด้วย

๙.๓.๑) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk พร้อมใบบันทึกการเข้า - ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๓.๒) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๓.๓) รายงานผลการทดสอบการกู้คืนข้อมูล (Recovery) ทั้ง Database และ Application พร้อมคู่มือ

๙.๔ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานงวดที่ ๕ ในรูปแบบ Paper พร้อมอุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Flash Drive) จำนวน ๒ ชุด ประกอบด้วย

๙.๔.๑) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk พร้อมใบบันทึกการเข้า - ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๔.๒) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๕

๙.๕

๙.๕

๙.๕

๙.๕

๙.๕

๙.๔.๓) คู่มือระบบสารสนเทศทั้งหมดที่มีการปรับปรุงแก้ไขล่าสุด รูปแบบไฟล์ Word และ PDF บันทึกข้อมูลลง Flash Drive ประกอบด้วย

๑) คู่มือสำหรับผู้ใช้งานระบบ (User Manual)

๒) คู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin Manual)

๙.๔.๔) รายงานสรุปผลการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ (Corrective Maintenance) ทั้งหมดที่ปรับปรุงแก้ไข

๙.๔.๕) Source code (ก่อน Compile : ก่อนแปลงภาษาที่ถูกแปลงเป็นภาษาเครื่อง) และไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน

๑๐. เงื่อนไขการชำระเงิน

ผู้ว่าจ้างจะทำการชำระค่าจ้างตามระเบียบพัสดุ และระเบียบการจ่ายเงินของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยจะทำการจ่ายค่าจ้างเป็นระยะเวลา ๙ เดือน เป็นจำนวน ๙ งวด งวดละเท่าๆ กัน

๑๑. วงเงินในการจัดหา

วงเงินในการจัดหา ๒,๕๘๐,๐๐๐ บาท (สองล้านห้าแสนแปดหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและอื่นๆ เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการจ้างตามที่ให้บริการจริง

๑๒. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจะพิจารณาคัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากราคา

๑๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

๙

๙๕.

๙๖.

๙๗.

๙๘.

๙๙.

๑๐๐.

ภาคผนวก ๑

๑.๑ ตารางรายละเอียดระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการ
รับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

ลำดับ	ระบบสารสนเทศ	รายละเอียด
๑	ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวง แรงงาน (MOL Service Center System)	ระบบศูนย์บริการประชาชนของกระทรวงแรงงาน เป็นระบบสำหรับบริการประชาชน ลูกจ้าง และนายจ้าง/สถานประกอบการ เป็น Web Application Portal และ Mobile Application ให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ เข้าถึงบริการ e-Service ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานได้ในรูปแบบ Single Sign On (SSO) จำนวน ๒๔ บริการ และเป็นระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวง (สำหรับเจ้าหน้าที่) ที่ให้บริการประชาชนกรณีเดินทางมารับบริการด้วยตนเอง (Walk-in) โดยมีระบบงานย่อยสามารถแบ่งออกเป็น ๘ ส่วนหลัก ดังนี้ ๑. ระบบสมาชิก (Member System) ๒. ระบบบริการ e-Service ๓. ระบบบริการข้อมูลข่าวสาร และ Chatbot ๔. ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่) ๕. ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน ๖. ระบบรายงานและ Dashboard ๗. ระบบบริหารจัดการผู้ใช้งาน ๘. ระบบการตั้งค่าการใช้งานระบบ การเชื่อมโยงข้อมูล ๑. เชื่อมระบบบริการ e-Service ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจำนวน ๒๔ บริการ (ภาคผนวก ๑.๒) ๒. เชื่อมระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนผ่าน Digital ID ๓. ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักราชเลขาธิการ
๒	ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์ และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงาน ไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ	เป็นระบบที่รองรับกระบวนการทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสำหรับบริการประชาชนยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ให้กับแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ โดยประเภทของเรื่องร้องทุกข์และการติดตามสิทธิประโยชน์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภทหลัก คือ

5/8

1/10/2565

จตุพร

5

จตุพร

5

5

ลำดับ	ระบบสารสนเทศ	รายละเอียด
		(๑) สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน (๒) สิทธิประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน สำหรับระบบงานย่อยของระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ สามารถแบ่งออกเป็น ๗ ส่วนหลักดังนี้ ๑. การรับเรื่องร้องทุกข์ (Case Recording) ๒. การพิจารณาและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Case Management) ๓. การติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Case Monitoring) ๔. การแสดงผลรายงาน/ข้อมูล (Report & Dashboard) ๕. การบริหารจัดการผู้ใช้งาน (User Management) ๖. การตั้งค่าการใช้งานระบบ (System Setting) ๗. การตรวจสอบข้อมูลจากระบบที่เกี่ยวข้อง (Information Query) การเชื่อมโยงข้อมูล ๑. เชื่อมโยงข้อมูลการทำงานกับระบบอิเล็กทรอนิกส์การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (TOEA) ของกรมการจัดหางาน ๒. เชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎรผ่านระบบ Linkage Center กรมการปกครอง
๓	ระบบศูนย์กลางบริหารจัดการ API (API Gateway Center)	เป็นระบบสำหรับบริหารจัดการ API ของบริการ (Service) เป็นศูนย์กลางของการเข้าถึง API ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบ

๕๕.

Chomma

จตุพร

๕

Chio

สี

๕๕

๑.๒ ตารางระบบบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถเข้าถึงบริการและติดตามสถานะบริการผ่านระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน ในรูปแบบ Single Sign On ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	ชื่อบริการ (e-Service)	หน่วยงาน
๑	ทดสอบความพร้อมด้านอาชีพ (ระบบส่งเสริมการมีงานทำ)	กรมการจัดหางาน
๒	ค้นหาตำแหน่งงานว่าง (ระบบไทยมีงานทำ)	กรมการจัดหางาน
๓	ค้นหาคนงานสำหรับนายจ้าง (ระบบไทยมีงานทำ)	กรมการจัดหางาน
๔	ขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน	กรมการจัดหางาน
๕	การไปทำงานในต่างประเทศ (TOEA)	กรมการจัดหางาน
๖	ค้นหา/สมัครฝึกอบรมฝีมือแรงงาน	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
๗	ค้นหา/สมัครทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
๘	ยื่นคำขอ รับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
๙	ยื่นคำขอ รับรองความรู้ความสามารถ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
๑๐	ยื่นคำขอ ประเมินเงินสมทบ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
๑๑	ยื่นคำขอ สมุดประจำตัว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
๑๒	ยื่นคำขอ ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
๑๓	ยื่นคำขอ เป็นผู้ประเมินความรู้ความสามารถ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
๑๔	ยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงินของลูกจ้าง	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
๑๕	จดทะเบียนและต่ออายุที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
๑๖	ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงานของนายจ้างที่มีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ ๑๐ คนขึ้นไป	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
๑๗	แจ้งการจ้างและสิ้นสุดการจ้างแรงงาน อายุ ๑๕-๑๘ ปี	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
๑๘	แจ้งข้อมูลฝึกอบรม และผลการฝึกอบรมของหน่วยฝึกอบรมด้านความปลอดภัย	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
๑๙	ตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตน	สำนักงานประกันสังคม
๒๐	ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา ๔๐	สำนักงานประกันสังคม
๒๑	บริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถานประกอบการ	สำนักงานประกันสังคม
๒๒	สมัครเข้าร่วมกิจกรรมการรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์	สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.)
๒๓	ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ในประเทศ แจ้งเบาะแส รับฟังความคิดเห็นด้านแรงงาน	สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
๒๔	ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ	สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

หมายเหตุ : อาจมีการเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อการบริการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก ๒

การแก้ไขข้อผิดพลาดของโปรแกรม และปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวง
แรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

๑. ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (MOL Service Center System)

๑.๑ ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (Portal)

- ปรับ icon ระบบ e-service ให้ทันสมัย และปรับการแสดงผล web site บนหน้าจออุปกรณ์ต่างๆ ในรูปแบบ Responsive web
- หน่วยบริการของกระทรวงแรงงานในพื้นที่ ปรับเปลี่ยนการแสดงผล และการค้นหาหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานให้เข้าถึงง่าย และอัปเดตข้อมูลติดต่อให้เป็นปัจจุบัน

๑.๒ ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

- การแสดงผลข้อมูลตัวเลขให้เพิ่มเครื่องหมายจุลภาคตัวเลข ๔ หลักขึ้นไป
- เมนู สืบค้น/ตรวจสอบสถานะ เพิ่มฟังก์ชัน ค้นหาเลขที่รับบริการ (เลขที่รับบริการเริ่มต้น กท๑๖๘๐๐๐๐๑ ถึง กท๑๖๘๐๐๐๑๐) และแสดงผลจำนวนรายการที่ค้นหา
- ปรับการแสดงผล ปรับสีปุ่มเมนูการทำงาน ทุกฟังก์ชัน ให้เห็นชัดเจน
- เมนูข้อมูลรายงาน ประเภทรายงานผลการดำเนินงาน (Admin)
- ปรับการแสดงผลร้อยละความพึงพอใจ ให้ปรับเลขทศนิยม ๒ ตำแหน่งทั้งในส่วนแสดงผล และการ export ข้อมูล
- ปรับการแสดงผลไฟล์ที่ Export เปลี่ยนเป็นรูปแบบวันเดือนปี ตัวอย่าง ๑ ตุลาคม XXXX ถึง ๓๐ พฤศจิกายน XXXX
- เพิ่มข้อความป๊อปประมาณ ตัวอย่าง ป๊อปประมาณ พ.ศ. XXXX และติเส้นขอบตาราง เปลี่ยนรูปแบบตัวอักษรของการแสดงผลเป็น TH SarabunPSK size ๑๖
- ปรับปรุงระบบการจัดการสิทธิศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
- ปรับปรุงการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบ API ให้เป็นปัจจุบัน
- เมนู สืบค้น/ตรวจสอบสถานะ เพิ่มสิทธิการเห็นข้อมูลของสำนักงานแรงงานจังหวัดให้เห็นเหมือนสิทธิศูนย์บริการร่วมๆ แต่ให้คงสิทธิการรายงานสถานะไว้ตามเดิม

๑.๓ Mobile Application

- ปรับปรุง แก้ไข Mobile Application ของระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำหรับบริการประชาชน นายจ้าง/ผู้ประกอบการ ให้สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย รองรับการใช้งานทั้งในระบบปฏิบัติการ Android และ iOS
- เพิ่มการแจ้งเตือนข้อความ สำหรับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

๑.๔ ระบบบริหารจัดการศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (access)

- เพิ่มหน้าบริหารจัดการหน่วยบริการของกระทรวงแรงงานในพื้นที่
- เพิ่มการบริหารจัดการสิทธิผู้ใช้งาน สำหรับเจ้าหน้าที่

กษ.

กษ.

กษ.

กษ.

กษ.

กษ.

๒. ระบบบริหารจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

๒.๑ เพิ่ม flow ย้อนกลับ (สิทธิประโยชน์การให้ข้อมูลทางโทรศัพท์) จาก สำนักประสานแรงงานไทยในต่างต่างประเทศ มายัง สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ

๒.๒ เพิ่มตัวเลือก สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน อื่นๆ โดยเอกสารแนบไม่ต้องระบุชื่อเอกสารใดๆ เพื่อความยืดหยุ่นในการทำงาน (เฉพาะ สนร.มาเลเซีย)

๓. ระบบ API Gateway

๓.๑ ปรับปรุง/เพิ่มรายการข้อมูลให้บริการ API เชื่อมกับระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน หรือรายการข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกรณีมีการขอใช้บริการเพิ่มเติม

๓.๒ เพิ่ม API ตรวจสอบข้อมูลด้านแรงงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน กรณีมีการขอใช้บริการเพิ่มเติม (ถ้ามี)

จร.

Everair

วาทกร

ธ.

จรัส

น

ดร

ภาคผนวก ๓

รายการซอฟต์แวร์ (Software) และฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่เกี่ยวข้อง
ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์
ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

Gr.

Chon งาม

ช.

Gr.

ส

Gr

รายการซอฟต์แวร์ (Software) และรายการฮาร์ดแวร์ (Hardware)
ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์
ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

ลำดับ	รายการครุภัณฑ์ซอฟต์แวร์ (Software)	หมายเลขครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
๑	ชุดซอฟต์แวร์ Oracle (Software) - ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล (Oracle DBMS) แบบ Enterprise - ซอฟต์แวร์สนับสนุนการทำงานโปรแกรมประยุกต์ (Application Server) - ซอฟต์แวร์สนับสนุนการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล - ซอฟต์แวร์สนับสนุนการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล (Oracle BI)	๗๔๔๐-๐๐๑-๐๐๑๐- ๒๔๙/๒๕๖๕

๗๕.

๗๕.๖๖๖

๕. ๗๕.๖๖๖

ลำดับ	รายการครุภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware)	หมายเลขครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์				
		เครื่องคอมพิวเตอร์ ยี่ห้อ ACER รุ่น Veriton S2670G	เครื่องสแกนเนอร์ ยี่ห้อ Fuji Xerox รุ่น DocuMate 6440	เครื่องเก็บลายเซ็น อิเล็กทรอนิกส์ (Signature Pad) ยี่ห้อ Wacom รุ่น STU-430	กล้องถ่ายภาพ Web Cam ยี่ห้อ Logitech รุ่น C505E	อุปกรณ์อ่านบัตรแบบ อนเนกประสงค์ (Smart Card Reader) ยี่ห้อ ACS รุ่น ACR39U-U1
1	สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ	สป.ร.ง.7440-001-0001- 102/2565	สป.ร.ง.7440-009-0004- 001/2565	สป.ร.ง.7440-007-0005- 043/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 063/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 083/2565
2	สำนักงานแรงงานจังหวัดอุดรธานี	สป.ร.ง.7440-001-0001- 103/2565	สป.ร.ง.7440-009-0004- 002/2565	สป.ร.ง.7440-007-0005- 044/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 064/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 084/2565
3	สำนักงานแรงงานจังหวัดนครราชสีมา	สป.ร.ง.7440-001-0001- 104/2565	สป.ร.ง.7440-009-0004- 003/2565	สป.ร.ง.7440-007-0005- 045/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 065/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 085/2565
4	สำนักงานแรงงานจังหวัดชัยภูมิ	สป.ร.ง.7440-001-0001- 105/2565	สป.ร.ง.7440-009-0004- 004/2565	สป.ร.ง.7440-007-0005- 046/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 066/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 086/2565
5	สำนักงานแรงงานจังหวัดหนองบัวลำภู	สป.ร.ง.7440-001-0001- 106/2565	สป.ร.ง.7440-009-0004- 005/2565	สป.ร.ง.7440-007-0005- 047/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 067/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 087/2565
6	สำนักงานแรงงานจังหวัดบุรีรัมย์	สป.ร.ง.7440-001-0001- 107/2565	สป.ร.ง.7440-009-0004- 006/2565	สป.ร.ง.7440-007-0005- 048/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 068/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 088/2565
7	สำนักงานแรงงานจังหวัดลำปาง	สป.ร.ง.7440-001-0001- 108/2565	สป.ร.ง.7440-009-0004- 007/2565	สป.ร.ง.7440-007-0005- 049/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 069/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 089/2565
8	สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์	สป.ร.ง.7440-001-0001- 109/2565	สป.ร.ง.7440-009-0004- 008/2565	สป.ร.ง.7440-007-0005- 050/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 070/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 090/2565
9	สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงใหม่	สป.ร.ง.7440-001-0001- 110/2565	สป.ร.ง.7440-009-0004- 009/2565	สป.ร.ง.7440-007-0005- 051/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 071/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 091/2565
10	สำนักงานแรงงานจังหวัดขอนแก่น	สป.ร.ง.7440-001-0001- 111/2565	สป.ร.ง.7440-009-0004- 010/2565	สป.ร.ง.7440-007-0005- 052/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 072/2565	สป.ร.ง.7440-009-0005- 092/2565

จร.

ศ.

ศ.

ศ.

ศ.

ศ.

ลำดับ	รายการครุภัณฑ์	เครื่องคอมพิวเตอร์ ยี่ห้อ ACER รุ่น Veriton S2670G	เครื่องสแกนเนอร์ ยี่ห้อ Fuji Xerox รุ่น DocuMate 6440	เครื่องเก็บลายเซ็น อิเล็กทรอนิกส์ (Signature Pad) ยี่ห้อ Wacom รุ่น STU-430	กล้องถ่ายภาพ Web Cam ยี่ห้อ Logitech รุ่น C505E	อุปกรณ์อ่านบัตรแบบ อนิเมทประสงค์ (Smart Card Reader) ยี่ห้อ ACS รุ่น ACR39U-U1
11	สำนักงานแรงงานจังหวัดสุโขทัย	สพ.ร.ง.7440-001-0001- 112/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0004- 011/2565	สพ.ร.ง.7440-007-0005- 053/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 073/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 093/2565
12	สำนักงานแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	สพ.ร.ง.7440-001-0001- 113/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0004- 012/2565	สพ.ร.ง.7440-007-0005- 054/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 074/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 094/2565
13	สำนักงานแรงงานจังหวัดหนองคาย	สพ.ร.ง.7440-001-0001- 114/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0004- 013/2565	สพ.ร.ง.7440-007-0005- 055/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 075/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 095/2565
14	สำนักงานแรงงานจังหวัดสกลนคร	สพ.ร.ง.7440-001-0001- 115/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0004- 014/2565	สพ.ร.ง.7440-007-0005- 056/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 076/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 096/2565
15	สำนักงานแรงงานจังหวัดนครพนม	สพ.ร.ง.7440-001-0001- 116/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0004- 015/2565	สพ.ร.ง.7440-007-0005- 057/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 077/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 097/2565
16	สำนักงานแรงงานจังหวัดเพชรบูรณ์	สพ.ร.ง.7440-001-0001- 117/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0004- 016/2565	สพ.ร.ง.7440-007-0005- 058/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 078/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 098/2565
17	สำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี	สพ.ร.ง.7440-001-0001- 118/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0004- 017/2565	สพ.ร.ง.7440-007-0005- 059/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 079/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 099/2565
18	สำนักงานแรงงานจังหวัดกำแพงเพชร	สพ.ร.ง.7440-001-0001- 119/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0004- 018/2565	สพ.ร.ง.7440-007-0005- 060/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 080/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 100/2565
19	สำนักงานแรงงานจังหวัดตาก	สพ.ร.ง.7440-001-0001- 120/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0004- 019/2565	สพ.ร.ง.7440-007-0005- 061/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 081/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 101/2565
20	สำนักงานแรงงานจังหวัดมหาสารคาม	สพ.ร.ง.7440-001-0001- 121/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0004- 020/2565	สพ.ร.ง.7440-007-0005- 062/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 082/2565	สพ.ร.ง.7440-009-0005- 102/2565

ดร.

ผ

ชาน ๑๑๓๖

๕.

๑๖๖

๑๖

ภาคผนวก ๕
ตารางการกำหนดตัวถ่วง

ชื่อรายการ	ค่าตัวถ่วง
๑. ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ	๑.๐
๒. ปรับปรุงเพิ่มเติมระบบสารสนเทศ	๑.๐
๓. บำรุงรักษารายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	๑.๐
๔. สำรองข้อมูล (Back up)	๑.๐
๕. กู้คืนข้อมูล (Recovery)	๑.๐
๖. การส่งมอบงาน	๑.๐

ร.ร.  จ.ก.น.  จ.ก.น.  น.  น.  น.