

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
จ้างเหมาบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการ
รับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) มีระบบศูนย์บริหารจัดการ API (API Gateway Center) เพื่อบริหารจัดการการเชื่อมโยงงานบริการ Service ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบทั้งบริการของหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน และบริการภายนอกกระทรวงแรงงาน มีระบบบริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงแรงงาน เพื่อให้บริการประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานทั่วประเทศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงแรงงาน สำหรับให้บริการประชาชนกรณีการเดินทางมารับบริการด้วยตนเอง (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

๕๕

๕๖

๕๗

๕๘

๕๙

๒.๒ เพื่อบริหารจัดการ ปรับปรุง บำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องให้รองรับการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

๒.๓ เพื่อบริหารจัดการ ปรับปรุง บำรุงรักษาการเชื่อมโยงข้อมูลภายในและภายนอกกระทรวงแรงงาน ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ในระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงาน และได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนออื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ณ วันยื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งนี้

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอ ได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

(๑) การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

(๒) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

(๓) การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(๓.๑) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่ง เป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(๓.๒) การยื่นเสนอด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding) ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ (๓.๑) ดำเนินการซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้าง

๕๕

๑๐๗๖

๑๐๗๖

๑๐๗๖

๑๐๗๖

๓.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียน ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

๓.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SMEs แสดงสำเนาใบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (ถ้ามี) มาพร้อมการยื่นข้อเสนอทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการจากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สุทธิ ที่ปรากฏ งบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปี สิ้นสุดก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยแสดงสำเนาเอกสารหรือหลักฐานมาพร้อมการยื่นข้อเสนอของระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑๔ ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งยังไม่มีงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้พิจารณา การกำหนดมูลค่า ของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่ได้ชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอไม่ต่ำกว่า ๑ ล้านบาท โดยแสดงสำเนาเอกสารหรือหลักฐานมาพร้อมการยื่นข้อเสนอของระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑๕ กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง (สินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคาร แห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อ ที่สำนักงานใหญ่รับรองหรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันที่ยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน) โดยแสดงสำเนาแบบหนังสือรับรองวงเงินสินเชื่อ (ตามแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด) มาพร้อมการยื่นข้อเสนอของระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๑๖ ยื่นข้อเสนอจะต้องเป็นนิติบุคคลและมีผลงานในการพัฒนาหรือบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ จำนวนอย่างน้อย ๑ ผลงาน มูลค่าผลงานแต่ละโครงการไม่น้อยกว่า ๑,๔๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านสี่แสนบาทถ้วน) ในช่วง ๕ ปีที่ผ่านมา (มีการส่งมอบงานและตรวจรับงานงวดสุดท้ายเรียบร้อยแล้ว) โดยต้องแนบหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญาหรือสำเนาใบสั่งจ้างมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอ ซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ในการนี้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เสนอ

๔.๑๗ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญซึ่งมีตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบโดยเสนอรายละเอียดประวัติการศึกษา ผลงาน ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในหน้าที่ความรับผิดชอบ (รายละเอียดตามข้อ ๕.๑๔)

๔.๑๘ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้ได้รับเอกสารรับรองมาตรฐานการพัฒนาซอฟต์แวร์และให้บริการ เช่น ISO/IEC12207 หรือ ISO/IEC29110 หรือ ISO/IEC15504 และได้รับเอกสารรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001 พร้อมแสดงหลักฐานผลการรับรองต้องไม่หมดอายุก่อนวันที่ยื่นข้อเสนอ

จร

จิราพร

จิราพร

จร

จร

จร

๔. เงื่อนไขการเสนอราคา

๔.๑ ขอบเขตเอกสารข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องทำการเปรียบเทียบรายละเอียดและเงื่อนไขเฉพาะ ต่อข้อกำหนดและรายละเอียดคุณลักษณะ (Specification) เป็นรายข้อตั้งแต่ข้อที่ ๕ - ข้อสุดท้าย และภาคผนวกของเอกสารจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบ โดยใช้ตัวอย่างแบบฟอร์มการเปรียบเทียบตามตารางที่ ๑ ในการเปรียบเทียบรายการดังกล่าว หากมีกรณีที่ต้องมีการอ้างอิงข้อความหรือเอกสารในส่วนอื่นที่จัดทำเสนอมายื่นข้อเสนอต้องระบุให้เห็นอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบได้โดยง่ายไว้ในเอกสารเปรียบเทียบด้วยว่า สิ่งที่ต้องการอ้างอิงถึงนั้นอยู่ในส่วนใดตำแหน่งใดของเอกสารอื่นๆ ที่จัดทำเสนอมานี้ สำหรับเอกสารที่อ้างอิงถึงให้หมายเหตุหรือขีดเส้นใต้หรือระบายสีพร้อมเขียนหัวข้อกำกับไว้ เพื่อให้สามารถตรวจสอบกับเอกสารเปรียบเทียบได้ง่ายและตรงกันด้วย ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งเอกสารเปรียบเทียบพร้อมเอกสารอ้างอิงทั้งหมด หากไม่ดำเนินการตามข้อนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอ

ตารางที่ ๑ ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติข้อกำหนดและรายละเอียดข้อเสนอ

อ้างอิงข้อ	ข้อกำหนดที่ต้องการ	ข้อกำหนดที่นำเสนอ	เปรียบเทียบ	เอกสารอ้างอิง
ระบุหัวข้อให้ตรงกับหัวข้อที่ระบุในเอกสารประกวดราคา	ให้คัดลอกคุณลักษณะเฉพาะที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนดมากรอกในช่องนี้	ให้ผู้ยื่นข้อเสนอระบุคุณลักษณะเฉพาะที่เสนอ	ให้ระบุตรงตามข้อกำหนด หรือดีกว่าข้อกำหนด หรือ รับทราบ และปฏิบัติตามข้อกำหนด	ให้ระบุหมายเลขหน้าเอกสารอ้างอิงของผู้ยื่นข้อเสนอ

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 ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ทั้งนี้ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรระหว่างการดำเนินงานต้องส่งให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนทุกครั้ง

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

๕.๔ ผู้รับจ้างต้องดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไข (Corrective Maintenance) ระบบศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ให้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ภายในระยะเวลาตามสัญญา พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๘ ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างโดยจะแจ้งให้ผู้รับจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้รับจ้างทราบทางวาจา ทางโทรสาร ทางช่องทางสื่อสารออนไลน์ หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) หรือโทรศัพท์ ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งให้ถือเป็นการแจ้งโดยชอบแล้ว และผู้รับจ้างจะต้องซ่อมแซมแก้ไขหรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้เสร็จเรียบร้อยภายในชั่วโมงที่กำหนด

๕.๕ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดของโปรแกรม ปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ (ภาคผนวก ๒) ผู้รับจ้างต้องปรับปรุง แก้ไข และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด

๕.๖ ผู้รับจ้างต้องทำการทดสอบระบบงานสารสนเทศ และตรวจสอบฐานข้อมูลที่ปรับปรุงให้ใช้งานได้ อย่างถูกต้องสมบูรณ์

๕.๗ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษา Software, Hardware และระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล (DBMS) รายละเอียดตามภาคผนวก ๓ ให้รองรับการทำงานร่วมกันของระบบได้อย่างเป็นปกติ และให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในเวลาในสัญญา ทั้งนี้ หากมีความขัดข้องในการใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑๖ ชั่วโมง (ในเวลาราชการ) นับตั้งแต่วันที่ที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างโดยจะแจ้งให้ผู้รับจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้รับจ้างทราบทางวาจา ทางโทรสาร ทางช่องทางสื่อออนไลน์ หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) หรือโทรศัพท์ ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งให้ถือเป็นการแจ้งโดยชอบแล้ว หากมีความจำเป็นต้องใช้เวลาเกินกว่าที่กำหนด ผู้รับจ้างจะต้องนำครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่เทียบเท่าหรือดีกว่ามาสำรองให้ใช้งานแทน และผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบดูแลสภาพอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ตามภาคผนวก ๓ จำนวนอย่างน้อย ๑ ครั้งต่อสัญญา และจัดทำสติ๊กเกอร์ (Sticker) ติดไว้กับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์

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 และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เป็นรายสัปดาห์ รายเดือน

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

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

๕.๑๐ ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายดังกล่าวไม่สามารถใช้งานได้ ผู้รับจ้างจะต้องสามารถทำการกู้คืนข้อมูล (Recovery) ทั้ง Database และ Application และข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ที่สำรองเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ให้สามารถใช้งานได้ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปกติ พร้อมใช้งานได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลังจากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายใช้งานได้ปกติ

๕.๑๑ ผู้รับจ้างต้องให้คำปรึกษาหรือแนะนำการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไขระบบสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานให้มีประสิทธิภาพแก่ผู้ดูแลระบบ

๕.๑๒ ผู้รับจ้างต้องปรับปรุงคู่มือระบบสารสนเทศที่มีการปรับปรุง ประกอบด้วย

๕.๑๒.๑ คู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)

๕.๑๒.๒ คู่มือดูแลระบบ (Admin Manual) อย่างน้อย ดังนี้

๑) แผนผังแสดงกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram)

๒) แผนผังความสัมพันธ์ (Entity Relation Diagram)

๓) รายละเอียดของข้อมูลในฐานข้อมูล (Data Dictionary)

๕.๑๓ ผู้รับจ้างต้องจัดทำเอกสารสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือน เกี่ยวกับรายละเอียดการดูแลและระบบสารสนเทศในรูปแบบเอกสาร (ตามแบบฟอร์มที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด)

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

๕.๑๔.๑ ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จำนวน ๑ คน

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

๕.๑๔.๒ 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

๕.๑๔.๓ 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

๕.๑๔.๔ เจ้าหน้าที่ IT Helpdesk จำนวน ๑ คน

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

๑.๑) ทำหน้าที่รับแจ้งปัญหา ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งานระบบสารสนเทศ และวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นให้กับผู้ใช้งาน ผ่านทางช่องทางที่กำหนด รวมถึงการ Remote Access เข้าไปที่เครื่องผู้ใช้งานเพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งถ้าหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จะส่งต่อให้กับโปรแกรมเมอร์ที่ดูแลระบบสารสนเทศต่อไป

๑.๒) ตรวจสอบการทำงานของระบบสารสนเทศ และการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบ
๑.๓) ทำหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของระบบ และ
หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๔) ตรวจสอบและรายงานผลการทำงานของระบบสารสนเทศ และการเชื่อมโยง
ข้อมูลในระบบ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร สำนักงาน
ปลัดกระทรวงแรงงาน ที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด สนับสนุน
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑.๕) ปฏิบัติงานประจำ ณ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงาน
ปลัดกระทรวงแรงงาน ในวันและเวลาราชการเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ทั้งนี้ หากเกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk บุคลากรหลัก
ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบจัดหาเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk สนับสนุนมาปฏิบัติงานและ
ให้มีคุณสมบัติตามที่ระบุ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรระหว่างดำเนินการตามสัญญาผู้รับจ้างจะต้องเสนอ
บุคลากรที่มีคุณสมบัติเทียบเท่าหรือดีกว่า ให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเห็นชอบก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน

๕.๑๕ ผู้รับจ้างจะต้องเข้ามา On the Job Training กรณีที่มีการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และ
บำรุงรักษาระบบให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๑๖ ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุงแบบฟอร์มที่ให้บริการเพื่อสอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบันที่
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด

๕.๑๗ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตรวจสอบช่องโหว่ และประเมินความปลอดภัยของระบบ โดยให้มี
การสแกนช่องโหว่ (Vulnerability Scanning) จำนวน ๑ ครั้งต่อสัญญา การทดสอบเจาะระบบ Penetration
Testing (Pentest) จำนวน ๑ ครั้งต่อสัญญา และรายงานผลการทดสอบความเสี่ยงของช่องโหว่ที่พบ พร้อมให้
คำแนะนำและแนวทางการแก้ไข เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

๕.๑๘ ผู้รับจ้างต้องอัปเดต Patch (แพตช์) ซอฟต์แวร์ หรือระบบปฏิบัติการในโครงการฯ ให้เป็นปัจจุบัน
และให้เพิ่มปรับปรุงความปลอดภัยของแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ตามมาตรฐาน OWASP

๖. เงื่อนไขการบำรุงรักษาระบบ

๖.๑ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสารทั้งหมดของโครงการ พร้อม Source code (ก่อน Compile :
ก่อนแปลงภาษาที่ถูกแปลงเป็นภาษาเครื่อง) และไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน
โดยส่งให้กับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ในวคสุดท้ายของสัญญา

๖.๒ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาช่องทางรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ หรือแจ้งโทรศัพท์ e-mail หรือ
ช่องทางอื่นๆ ที่สามารถรับเรื่องได้ทันทีโดยจะถือเอาเวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างผ่านช่องทาง
ที่ผู้รับจ้างกำหนดที่เป็นเวลาเริ่มต้น เพื่อใช้ในการคำนวณระยะเวลาในการเข้ามาดำเนินการแก้ไข และเพื่อให้
ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานระบบสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินการได้ตลอดเวลา

๖.๓ ผู้รับจ้างต้องควบคุมดูแลและรับผิดชอบเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้าง ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบใน
การรักษาความปลอดภัยในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน การเก็บรักษาความลับของข้อมูลในระบบเครือข่าย
ระบบฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศฯ หรือเอกสาร และข้อมูลอื่นใดที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของ
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๖.๔ ในกรณีที่ระบบสารสนเทศขัดข้องและทางผู้รับจ้าง ไม่สามารถแก้ไขได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานขอสงวนสิทธิ์ในการจัดหาผู้รับจ้าง รายอื่นเข้าดำเนินการแทนโดย
ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมด

๖.๕ ผู้รับจ้าง จะต้องให้ความร่วมมือหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างโครงการ
อื่นใด ที่เกี่ยวข้องกับระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และ
ติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

๖.๖ ผู้รับจ้าง ผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใด หรือหลายข้อตามที่กำหนดไว้ ผู้รับจ้าง ยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับ โดยใช้อัตราค่าปรับตามสัญญาและผู้ว่าจ้างสามารถบอกเลิกสัญญาได้โดยผู้รับจ้างไม่สามารถเรียกค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ว่าจ้าง

๖.๗ ในกรณีที่มีเหตุเร่งด่วนผู้รับจ้างจะต้องส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาประสานงานทันทีตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ

๖.๘ ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการเชื่อมโยงระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวง แรงงาน ในรูปแบบ Single Sign On และการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านศูนย์กลางบริหารจัดการข้อมูล API Gateway ให้กับหน่วยงานที่ร้องขอ

๖.๙ ผู้รับจ้างจะต้องฝึกอบรมทบทวนให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย ๑ ครั้ง/ระบบ ระยะเวลาอย่างน้อย ๓ ชั่วโมง/ระบบ ในรูปแบบ Online

๖.๑๐ ผู้รับจ้างต้องตอบสนองต่อเหตุภัยคุกคาม (Response) อย่างรวดเร็ว โดยดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง และป้องกัน เมื่อเกิดเหตุการณ์ข้อมูลบัญชีผู้ใช้งานถูกขโมยหรือรั่วไหล (Credential Leak) หรือ ถูกโจมตีจากภัยคุกคามและ รายงานผลการดำเนินการดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างทราบภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่ที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

๗. การให้บริการและการคิดค่าปรับ

ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขในส่วนของการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวง แรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงาน ต่างประเทศ ดังนี้

๗.๑ การให้บริการซ่อมแซมแก้ไข ดูแล บำรุงรักษาระบบระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงาน ต่างประเทศ ตามข้อ ๕.๔ ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนดูแลและแก้ไขปัญหาอัน เนื่องมาจากความผิดพลาด หรือโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ใช้งานในกรณีระบบดังกล่าวขัดข้องใช้การไม่ได้ตามปกติ ผู้รับจ้างจะต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้การได้ดีดังเดิม ตามข้อ ๕.๔ โดยต้องแก้ไขระบบทันที นับตั้งแต่วันที่ ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างโดยจะแจ้งให้ผู้รับจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้รับจ้างทราบทางวาจา ทางโทรสาร ทางช่องทางสื่อสารออนไลน์ หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) หรือ โทรศัพท์ ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งให้ถือเป็นการแจ้งโดยชอบแล้ว และผู้รับจ้างจะต้องซ่อมแซมแก้ไขหรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้ เสร็จเรียบร้อยภายในชั่วโมงที่กำหนดไว้ตามข้อ ๕.๔ นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างดังกล่าว ในกรณีที่ผู้รับจ้าง ไม่เข้ามาซ่อมแซมแก้ไขหรือเปลี่ยนสิ่งจำเป็นดังกล่าวภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซม แก้ไขหรือไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์ใหม่ที่มีคุณสมบัติทัดเทียมกันหรือดีกว่ามาเปลี่ยนให้ใช้งานได้ภายในเวลาที่ กำหนดไว้ ผู้รับจ้างยินยอมให้คิดค่าปรับ เป็นรายชั่วโมงตามข้อ ๗.๖.๔ นับจากเวลาที่ครบกำหนดจนถึงเวลาที่ ผู้รับจ้างได้เริ่มการซ่อมแซมแก้ไข หรือจนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขแล้วเสร็จ ทั้งนี้ หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างบุคคลภายนอกทำการซ่อมแซมแก้ไข โดยผู้รับจ้างจะต้อง ออกค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกซ่อมแซมแก้ไขแทนผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

๗.๒ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษา Software, Hardware และระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล (DBMS) ตามข้อ ๕.๗ ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ และมีประสิทธิภาพในกรณีมีข้อขัดข้องในการใช้งานของ Software, Hardware และระบบบริหารจัดการฐานข้อมูล (DBMS) ผู้รับจ้างต้องตรวจสอบและเริ่มต้นแก้ไข ภายใน ๑๖ ชั่วโมง (ในเวลาราชการ) นับตั้งแต่วันที่ ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

โดยจะแจ้งให้ผู้รับจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้รับจ้างทราบทางวาจา ทางโทรสาร ทางช่องทางสื่อออนไลน์ หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) หรือโทรศัพท์ ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งให้ถือเป็นการแจ้งโดยชอบแล้ว และผู้รับจ้างจะต้องซ่อมแซมแก้ไขหรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้เสร็จเรียบร้อยภายในชั่วโมงที่กำหนดไว้ ตามข้อ ๕.๗ นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างดังกล่าว ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่เข้ามาซ่อมแซมแก้ไขหรือเปลี่ยนสิ่งจำเป็นดังกล่าวภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขหรือไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์ใหม่ที่มีคุณสมบัติทัดเทียมกันหรือดีกว่ามาเปลี่ยนให้ใช้งานได้ภายในเวลาที่กำหนดไว้ ผู้รับจ้างยินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมงตามข้อ ๗.๖.๔ นับจากเวลาที่ครบกำหนดจนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างได้เริ่มการซ่อมแซมแก้ไข หรือจนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขให้แล้วเสร็จ ทั้งนี้ หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างบุคคลภายนอกทำการซ่อมแซมแก้ไข โดยผู้รับจ้างจะต้องออกค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกซ่อมแซมแก้ไขแทนผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

๗.๓ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรองข้อมูล (Backup) และทดสอบการกู้คืนข้อมูล (Recovery) ตามข้อ ๕.๘ - ๕.๙ ภายในกำหนดระยะเวลาตามสัญญาและ/หรือที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ เห็นชอบ หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายวัน ตามข้อ ๗.๖.๕ นับแต่พ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าว

๗.๔ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการกู้คืนข้อมูล (Recovery) ทั้ง Database และ Application และข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จพร้อมใช้งานภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลังจากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายใช้งานได้ปกติ ตามข้อ ๕.๑๐ หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการได้ ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง ตามข้อ ๗.๖.๔ นับแต่พ้นระยะเวลาดังกล่าว

๗.๕ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ IT Helpdesk ในโครงการฯ ไม่สามารถมาปฏิบัติงานภายในวันและเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๕.๑๔.๔ ผู้รับจ้างยินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง ตามข้อ ๗.๖.๔ (วันละ ๘ ชั่วโมง) นับจากเวลาทำการของผู้ว่าจ้าง เป็นรายบุคคลที่ไม่เข้ามาปฏิบัติงานและจำนวนชั่วโมงที่ไม่เข้ามาปฏิบัติงาน

๗.๖ การคำนวณคิดค่าปรับ

เกณฑ์การคำนวณข้อขัดข้องของระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ และซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นดังนี้

๗.๖.๑ กรณีที่ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ และซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ที่เกี่ยวข้องเกิดขัดข้องพร้อมกันหลายๆ หน่วยในเหตุการณ์ เดียวกันให้นับเวลาขัดข้องของหน่วยที่มีตัวถ่วงมากที่สุดเพียงหน่วยเดียว

๗.๖.๒ เวลาขัดข้องคือ ระยะเวลาที่ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ และซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ที่เกี่ยวข้องใช้งานไม่ได้ ถึงเวลาที่ได้รับการซ่อมแซมและแก้ไขหรือจัดหาใหม่ที่มีคุณสมบัติทัดเทียมกันหรือดีกว่ามาเปลี่ยนให้ใช้งานได้

๗.๖.๓ กรณีความเสียหายอันสืบเนื่องมาจากความขัดข้องของระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ และซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน เวลาที่ใช้ในการคำนวณค่าปรับจะเท่ากับเวลาขัดข้องของหน่วยนั้นคูณด้วยตัวถ่วงซึ่งมีค่าต่าง ๆ (ตามภาคผนวก ๔)

๗.๖.๔ ค่าปรับรายชั่วโมง = จำนวนชั่วโมงที่เกินเวลาที่กำหนด โดยเศษของชั่วโมงให้คิดเป็น ๑ ชั่วโมง x (ร้อยละ ๐.๐๓๕ x วงเงินค่าจ้างบำรุงรักษา (รายงวด) ตามสัญญาฯ) x ค่าตัวถ่วง (ภาคผนวก ๔)

๗.๖.๕ ค่าปรับรายวัน = จำนวนวันที่เกินเวลาที่กำหนด x ร้อยละ ๐.๑ x วงเงินค่าจ้างบำรุงรักษา (รายงวด) ตามสัญญาฯ x ค่าตัวถ่วง (ภาคผนวก ๔)

๘. ระยะเวลาดำเนินงาน

ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ทั้งนี้ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการจ้างตามที่ให้บริการจริง

๙. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานเป็นรายงวด ภายในวันที่ ๑ ของเดือนถัดไป หากงวดใดวันครบกำหนดส่งมอบงานตรงกับวันหยุดราชการให้ส่งมอบงานในวันทำการถัดไป หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้จะคิดค่าปรับเป็นรายวันที่เกินระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๗.๔.๒ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จะจ่ายค่าจ้างโดยแบ่งการส่งมอบงานและการชำระเงินเป็น ๑๐ งวด โดยสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจะจ่ายค่าจ้างเป็นรายงวด งวดละเท่าๆ กันให้แก่ผู้รับจ้างเมื่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ การคำนวณค่าจ้างในงวดแรกหรืองวดอื่นๆ ที่มีการจ้างไม่ครบเดือนแห่งปฏิทินให้คำนวณค่าจ้างเป็นรายวัน 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

๙.๑.๔) รายงานผลการตรวจสอบดูแลสภาพอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ตามภาคผนวก ๓

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

๙.๒.๑) แผนการดำเนินงานการบำรุงรักษา

๙.๒.๒) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk-พร้อมใบบันทึกการเข้า - ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๒.๓) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๒.๔) รายงานผลการสแกนช่องโหว่ (Vulnerability Scanning)

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

๙.๓.๑) แผนการดำเนินงานการบำรุงรักษา

๙.๓.๒) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk-พร้อมใบบันทึกการเข้า – ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๓.๓) รายงานผลการสำรองข้อมูล

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

๙.๔.๑) แผนการดำเนินงานการบำรุงรักษา

๙.๔.๒) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk-พร้อมใบบันทึกการเข้า – ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๔.๓) รายงานผลการสำรองข้อมูล

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

๙.๕.๑) แผนการดำเนินงานการบำรุงรักษา

๙.๕.๒) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk-พร้อมใบบันทึกการเข้า – ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๕.๓) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๕.๔) รายงานผลการทดสอบการกู้คืนข้อมูล (Recovery) ทั้ง Database และ Application
พร้อมคู่มือ

๙.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานงวดที่ ๖ ในรูปแบบ Paper พร้อมอุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Flash Drive)
จำนวน ๒ ชุด ประกอบด้วย

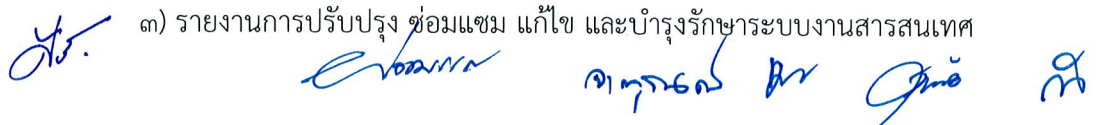
๙.๖.๑) แผนการดำเนินงานการบำรุงรักษา

๙.๖.๒) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ



๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk-พร้อมใบบันทึกการเข้า – ออก
การปฏิบัติงาน

๙.๖.๓) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๗ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานงวดที่ ๗ ในรูปแบบ Paper พร้อมอุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Flash Drive)

จำนวน ๒ ชุด ประกอบด้วย

๙.๗.๑) แผนการดำเนินงานการบำรุงรักษา

๙.๗.๒) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk-พร้อมใบบันทึกการเข้า – ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๗.๓) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๘ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานงวดที่ ๘ ในรูปแบบ Paper พร้อมอุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Flash Drive)

จำนวน ๒ ชุด ประกอบด้วย

๙.๘.๑) แผนการดำเนินงานการบำรุงรักษา

๙.๘.๒) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk-พร้อมใบบันทึกการเข้า – ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๘.๓) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๙ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานงวดที่ ๙ ในรูปแบบ Paper พร้อมอุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Flash Drive)

จำนวน ๒ ชุด ประกอบด้วย

๙.๙.๑) แผนการดำเนินงานการบำรุงรักษา

๙.๙.๒) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk-พร้อมใบบันทึกการเข้า – ออก

การปฏิบัติงาน

๙.๙.๓) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๙.๔) รายงานผลการตรวจสอบ Penetration Testing (Pentest)

๙.๑๐ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานงวดที่ ๑๐ ในรูปแบบ Paper พร้อมอุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Flash Drive) จำนวน ๒ ชุด ประกอบด้วย

๙.๑๐.๑) รายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

๑) Corrective Maintenance

๒) Preventive Maintenance

๓) รายงานการปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ

๔) ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk พร้อมใบบันทึกการเข้า – ออก
การปฏิบัติงาน

๙.๑๐.๒) รายงานผลการสำรองข้อมูล

๙.๑๐.๓) รายงานผลการฝึกอบรมระบบ

๙.๑๐.๔) คู่มือระบบสารสนเทศทั้งหมดที่มีการปรับปรุงแก้ไขล่าสุด รูปแบบไฟล์ Word และ
PDF บันทึกข้อมูลลง Flash Drive ประกอบด้วย

๑) คู่มือสำหรับผู้ใช้งานระบบ (User Manual)

๒) คู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin Manual)

๙.๑๐.๕) รายงานสรุปผลการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ (Corrective Maintenance)
ทั้งหมดที่ปรับปรุงแก้ไข

๙.๑๐.๖) Source code (ก่อน Compile : ก่อนแปลงภาษาที่ถูกแปลงเป็นภาษาเครื่อง) และ
ไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน

๑๐. เงื่อนไขการชำระเงิน

ผู้ว่าจ้างจะทำการชำระค่าจ้างตามระเบียบพัสดุ และระเบียบการจ่ายเงินของสำนักงานปลัด
กระทรวงแรงงาน โดยจะทำการจ่ายค่าจ้างเป็นระยะเวลา ๑๐ เดือน เป็นจำนวน ๑๐ งวด งวดละเท่าๆ กัน

๑๑. วงเงินในการจัดหา

วงเงินในการจัดหา ๒,๘๖๐,๐๐๐ บาท (สองล้านแปดแสนหกหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งเป็นราคาที่รวม
ภาษีมูลค่าเพิ่มและอื่นๆ เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการจ้าง
ตามที่ให้บริการจริง

๑๒. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจะพิจารณาตัดสิน
โดยใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากราคา

๑๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน



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 สำนักนายกรัฐมนตรี
๒	ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์ และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงาน ไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ	เป็นระบบที่รองรับกระบวนการทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสำหรับบริการประชาชนยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ให้กับแรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศ โดยประเภทของเรื่องร้อง

ลำดับ	ระบบสารสนเทศ	รายละเอียด
		ทุกซ์และการติดตามสิทธิประโยชน์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภทหลัก คือ (๑) สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน (๒) สิทธิประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน สำหรับระบบงานย่อยของระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ สามารถแบ่งออกเป็น ๗ ส่วนหลัก ดังนี้ 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

ยบ.

Evomun

วิฑูรย์

ดร

Gino

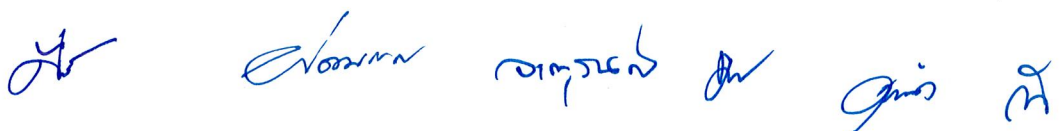
ณ

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
แรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไป
ทำงานต่างประเทศ

๑. ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (Portal)

๑.๑ ปรับปรุงตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา/
ปรับปรุงระบบ

๑.๒ ปรับปรุงการเข้าถึงบริการ e-Service ของบริการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมการรณรงค์ลดสถิติ
อุบัติเหตุจากการทำงานให้ป็นศูนย์ให้สามารถเข้าถึงบริการด้านแรงงานด้วยบัญชีเดียว ในรูปแบบ Single Sign On

๒. ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน (สำหรับเจ้าหน้าที่)

๒.๑ ปรับปรุงระบบ Chatbot และ Line OA ให้เป็นปัจจุบัน และสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลร่วมกันได้

๒.๒ เพิ่มการรองรับการจัดการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน
ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้สามารถรายงานสถานะงานรับเรื่องส่งต่อ โดยกำหนดสถานที่ตั้งรายอำเภอได้

๒.๓ เพิ่มรายงานแดชบอร์ด สัญชาติ ในหน้า portal และเจ้าหน้าที่

๒.๔ ปรับปรุงรายงานในรูปแบบ Excel pdf csv ให้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์

๒.๕ หน้าบริหารจัดการและรายงานผลการให้บริการศูนย์บริการประชาชนในภาพรวม โดยแสดง
สถานะการดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนด (รายเดือน รายไตรมาส รายปี)

๒.๖ เพิ่มฟังก์ชัน เชื่อมโยงข้อมูลสำหรับ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน ใช้ในการ
ตรวจสอบข้อมูล และยืนยันการมีตัวตนของผู้มารับบริการ ดังนี้

- ข้อมูลคนต่างด้าว MOU
- ข้อมูลแรงงานต่างด้าวกลุ่มมีทักษะ (กลุ่มที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนและกลุ่มทั่วไป)
- ข้อมูลคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย (ชนกลุ่มน้อยและกลุ่มชาติพันธุ์)
- เชื่อม API สถานะ การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ระหว่างระบบบริหารจัดการรับเรื่อง
ร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

๓. ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน

๓.๑ รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานในสังกัด

-การเชื่อมโยงข้อมูลกับ สปน., ศูนย์ดำรงธรรม, Line OA รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน
และระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ปรับปรุงหน้าการให้บริการประชาชน รองรับ Dashboard, Responsive และระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ปรับปรุงหน้าออกรายงาน

-รายงานประกอบด้วยข้อมูลสถิติ, กราฟ, เปอร์เซ็นต์

๓.๔ ปรับปรุง Dashboard หน้าหลักให้ครอบคลุมหัวข้อร้องเรียน

-จัดลำดับสถิติ top ๑๐ หัวข้อร้องเรียน

-เพิ่มการแสดงผลสถิติระยะเวลาของสถานะการดำเนินการ (รับเรื่อง, อยู่ระหว่างดำเนินการ,
ยุติเรื่อง: เฉพาะเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องทางกฎหมาย)

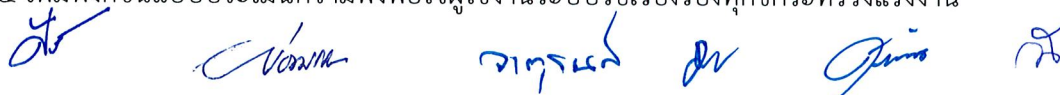
-เพิ่มกราฟสถิติการร้องเรียนจากตารางของจังหวัด, อำเภอ, ตำบล

-เพิ่มกราฟในรูปของเปอร์เซ็นต์เป็นของแต่ละหัวข้อ

-เพิ่มสถิติเปรียบเทียบข้อมูลร้องเรียนรายปี

-ปรับปรุงเพิ่มเติมสถิติใน สายด่วน ๑๕๐๖

๓.๕ เพิ่มฟังก์ชันแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบรับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน



๔. ระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

๔.๑ ปรับปรุงระบบให้บริการประชาชนสามารถยื่นคำร้องและติดตามการขอรับสิทธิประโยชน์ผ่านออนไลน์

๔.๒ ปรับปรุงการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบบริหารจัดการสิทธิผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (UMTS)

๔.๓ เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ให้กับ สำนักงานแรงงานในต่างประเทศ และ สำนักงานแรงงานจังหวัด พร้อมรายงานผลการให้บริการแยกตามหน่วยงาน

๔.๔ ปรับปรุง Dashboard ให้เป็นปัจจุบัน

๕. Mobile Application

๕.๑ สามารถยื่นคำร้องและติดตามสถานะการยื่นคำร้องเชื่อมโยงกับระบบรับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน

๕.๒ สามารถยื่นคำร้องและติดตามสถานะการยื่นคำร้องเชื่อมโยงกับระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

๕.๓ สามารถแชร์พิกัดที่ตั้งของผู้ใช้งานได้โดยได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน

๕.๔ มีระบบบริหารจัดการสำหรับเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบ ติดตาม และรายงานผลการให้บริการ

๕.๕ ปรับปรุงเวอร์ชันแอปพลิเคชัน ใน App Store และ Play Store



ภาคผนวก ๓
รายการซอฟต์แวร์ (Software) และฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่เกี่ยวข้องกับ
ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์
ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ



รายการซอฟต์แวร์ (Software) และรายการฮาร์ดแวร์ (Hardware)ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวง
แรงงานและระบบบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และติดตามสิทธิประโยชน์
ของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

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

๗๔. ๔๐๐๐ ๐๐๑ ๐๐๑๐- ๒๔๙/๒๕๖๕

ลำดับ	รายการครุภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware)	หมายเลขครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์			
		เครื่องสแกนเนอร์ ยี่ห้อ Fuji Xerox รุ่น DocuMate 6440	เครื่องเก็บลายเซ็น อิเล็กทรอนิกส์ (Signature Pad) ยี่ห้อ Wacom รุ่น STU-430	กล้องถ่ายภาพ Web Cam ยี่ห้อ Logitech รุ่น C505E	อุปกรณ์อ่านบัตรแบบ อัตโนมัติ (Smart Card Reader) ยี่ห้อ ACS รุ่น ACR39U-U1
1	สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศ	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. 7440-009-0004- 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. 7440-009-0004- 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. 7440-009-0004- 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. 7440-009-0004- 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. 7440-009-0004- 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. 7440-009-0004- 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. 7440-009-0004- 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. 7440-009-0004- 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. 7440-009-0004- 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







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

ส.ท. น

Sham

จ.ท.ร.น.ค.

น

Sham

ภาคผนวก ๔
ตารางการกำหนดตัวถ่วง

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

Dr.  จ. กฤษณะ  น.  จ. 