

ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)
โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มภาคธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 1 ระบบ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มีภารกิจที่สำคัญเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การควบคุม ติดตาม และสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ การบังคับใช้และพัฒนานกฎหมายให้มีความเป็นธรรม ตลอดจนการ บูรณาการด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

ในปัจจุบันการคุ้มครองผู้บริโภคมีความสำคัญมาก เนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการซื้อขายสินค้าหรือบริการในหลากหลายรูปแบบ เกิดช่องทางให้ผู้ประกอบธุรกิจเอาเปรียบผู้บริโภคยิ่งขึ้น โดยเฉพาะแนวโน้มของการทำธุรกิจผ่านระบบ e-Market Place และ Social Media มีการแข่งขันที่รุนแรงไม่ว่าจะเป็นด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) การโฆษณาสินค้าและการตลาดรูปแบบใหม่ที่ใช้ระบบและมีความฉลาดขึ้น ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภครวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ การค้าขายมีแนวโน้มของการจำหน่ายสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้นโดยผสมผสานกับออฟไลน์ (offline) ข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ.2563-2566 มีผู้บริโภคได้ร้องทุกข์กับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 71,778 เรื่อง เฉลี่ยปีละ 24,000เรื่อง โดยผ่านช่องทางออนไลน์ ร้อยละ 90 และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นโดยลำดับ (<https://ocpbconnect.ocpb.go.th/Report>) ซึ่งเมื่อนำจำนวนเรื่องร้องทุกข์มาเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีหน้าที่แก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ จำนวนบุคลากรทั้งหมด 181 คน เฉลี่ยเจ้าหน้าที่ 1 คน รับเรื่อง 133 เรื่องต่อปี ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์ 1 เรื่องต้องดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติใช้เวลาเฉลี่ย 2.74 วัน จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าจำนวนเรื่องร้องทุกข์กับจำนวนเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่สอดคล้องกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ จึงอาจส่งผลให้ไม่สามารถช่วยเหลือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

นโยบายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ความสำคัญการเร่งรัดแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ ด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรมทั้งฝ่ายผู้บริโภคและฝ่ายผู้ประกอบการ มีการทำงานเชิงรุกในมิติต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มผลลัพธ์ของบริการที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก มุ่งเน้นปรับปรุงในเรื่องการทำงานของภาครัฐ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงและการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การบูรณาการร่วมกับทุกภาคส่วน ร่วมกันแก้ไขปัญหารวมถึงการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และภาคประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการที่ได้รับการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ สำหรับ Roadmap การเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค “OCPB Connect” ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงาน ในข้อมูล 6 ประเภท ได้แก่ 1) ข้อมูลบุคคล 2) ข้อมูลนิติบุคคล 3) ข้อมูลการร้องทุกข์ 4) ข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาต 5) ข้อมูลการเตือนภัย องค์กรความรู้ ข่าวสาร และ 6) ข้อมูลการดำเนินคดี โดยได้เชื่อมโยงกับหน่วยงานเป้าหมายไปแล้วหลายหน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ

จำนวน 28 หน่วยงาน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 หน่วยงาน หน่วยงานประชาสังคม จำนวน 4 หน่วยงาน และในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 มีเป้าหมายเป็นหน่วยงานในระดับท้องถิ่น (เทศบาล อบต.)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเห็นว่าเพื่อให้การเชื่อมโยงและการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การบูรณาการร่วมกับทุกภาคส่วน โดยเฉพาะส่วนภาคธุรกิจ ซึ่งต้องมีส่วนร่วมกันแก้ไขปัญหา รวมถึงการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และเป็นไปตาม RoadMap การเชื่อมโยงข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งประเด็น Pain point ของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้กับผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคข้างต้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบกลางและระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับภาคธุรกิจ สำหรับกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์และการแก้ไขปัญหาผู้บริโภค เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐที่มีการกิจเกี่ยวกับภาคธุรกิจ และกำหนดหลักเกณฑ์และความร่วมมือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์กับภาคธุรกิจ เพื่อบูรณาการร่วมกับภาคธุรกิจในการเร่งรัดแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดความเป็นธรรม โดยในโครงการนี้กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนขายตรงและจดทะเบียนตลาดแบบตรง ซึ่งกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง เป็นเจ้าภาพหลัก ดำเนินงานภายใต้โครงการ “พัฒนาแพลตฟอร์มภาคธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค”

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อเพิ่มศักยภาพเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (แพลตฟอร์มกลาง ข้อมูล 6 ประเภท) กับหน่วยงานเป้าหมายภาคธุรกิจ ให้สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภค จากการเอาใจเอาเปรียบของผู้ประกอบการ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2.2 เพื่อจัดทำระบบกลางและระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับภาคธุรกิจ สำหรับกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์และการแก้ไขปัญหาผู้บริโภค

2.3 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และความร่วมมือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์กับภาคธุรกิจ

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.1 มีความสามารถทางกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ

5.3 ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีข้อสงสัยในข้อเสนอที่ผู้ยื่นข้อเสนอมานั้น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขอสงวนสิทธิ์ที่เรียกผู้ยื่นข้อเสนอ รายใดรายหนึ่ง หรือ ทั้งหมด มานำเสนอรูปแบบการพัฒนา การทดสอบสาธิต (Proof of Concept : POC) ตามหลักเกณฑ์การพิจารณาภายใน ระยะเวลาที่ สคบ.กำหนด

6. ขอบเขตของงานที่ต้องศึกษาและการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทั้งโครงการ ทั้งด้านการศึกษา การพัฒนา การจัดทำ การจัดหาและติดตั้ง ระบบต่าง ๆ การฝึกอบรม และการสร้างรับรู้ประชาสัมพันธ์ โดยต้องสอดคล้องกับระบบงานที่เกี่ยวข้อง ของ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.1 จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการ (Project Planning) โดยมีรายละเอียด ได้แก่ แผนการ ปฏิบัติงาน แผนการส่งมอบงาน แผนการฝึกอบรม แผนการทดสอบระบบ แผนการสำรองและกู้คืนระบบกรณี ฉุกเฉิน ซึ่งระบุถึงกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนอย่างละเอียด โดยจะต้องจัดส่งให้ผู้ว่าจ้างภายใน ระยะเวลา 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

6.2 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและศึกษาวิเคราะห์โครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.2.1 ศึกษาวิเคราะห์โครงการที่ดำเนินการ สำหรับการสร้างแพลตฟอร์มภาคธุรกิจ ในการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ การบริหารจัดการเชื่อมโยงเรื่องร้องทุกข์กับหน่วยงานเป้าหมาย การบูรณาการ กระบวนการร้องทุกข์ผู้บริโภค อย่างเป็นระบบร่วมกับหน่วยงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ทุกด้านทั้งด้านข้อมูล แหล่งที่มา ลักษณะของข้อมูล แสดงความเชื่อมโยงของแต่ละกระบวนการ วิธีการเชื่อมโยง การส่งต่อข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล ให้สอดคล้องทั้งระบบที่พัฒนาและระบบงานของ สคบ.ที่มีอยู่เดิม ประกอบไปด้วย ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Compliant), แพลตฟอร์มข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect), โมบายแอปพลิเคชัน "OCPB CONNECT", ระบบการเชื่อมโยงการพิสูจน์และยืนยันตัวตน สมาชิกทางดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Digital ID), ระบบจดทะเบียนขยายตรง และตลาดแบบตรง (OCPB Direct) , ระบบใกล้เคียงข้อพิพาทออนไลน์ , แชนทอปที่ปกป้อง, ระบบบริหารจัดการคลังข้อมูล (Data Lake)

6.2.2 ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ สสำรวจข้อมูลศักยภาพและความพร้อมของ ข้อมูล ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ การทำงานของกระบวนการเดิม กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และสำรวจความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ของแต่ละกระบวนการ (Process and Service) อีกครั้ง บันทึกยืนยันความต้องการกับผู้ใช้งาน (Validation Result) ตามรายการ กลุ่ม ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด (Stakeholder Catalog) และนำมาสรุปเป็นเอกสารสรุปความต้องการของระบบงาน (Requirement Specification) ที่ประกอบด้วย System Requirement, Software Requirement และ Non Functional Requirements ให้ผู้ใช้งาน โดยครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายดังนี้

6.2.2.1 ศึกษาวิเคราะห์และจัดประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมาย (ผู้ ประกอบธุรกิจ) ที่เข้าร่วมโครงการ (First Visit) โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมไม่น้อยกว่า 60 คน เพื่อเตรียมความพร้อม การกำหนดหลักเกณฑ์และความร่วมมือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์กับผู้ประกอบธุรกิจ มีรายละเอียด ดังนี้

1) จัดประชุมหารือและร่วมกำหนดหลักเกณฑ์การส่งต่อ การติดตามเรื่อง ร้องทุกข์กับผู้ประกอบธุรกิจ

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ

2) กำหนดกิจกรรมสื่อสาร เพื่อให้เกิดการรับรู้และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนร่วมกับผู้ประกอบการ

3) ความพร้อมของการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อกำหนดความชัดเจนของเงื่อนไขที่จะส่งไปให้กับผู้ประกอบการ รวมทั้งการติดตามการประสานงานร่วมกัน พร้อมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานให้หน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการฯ ทราบ

6.2.2.2 สืบหาความต้องการของเจ้าหน้าที่ สคบ. โดยจัดประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ นำเสนอแนวความคิดพัฒนาระบบ พร้อมรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อได้ความต้องการที่ครบถ้วนในการพัฒนาระบบสำหรับบริหารจัดการข้อมูลทั้งหมด และเพื่อปรับปรุงปรับเปลี่ยนให้เป็นกระบวนการ การบริการอย่างเป็นระบบจากระบบงาน การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ ความปลอดภัย ให้มีความสอดคล้องกับงานอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยี ให้ครบทุกกระบวนการ พร้อมรองรับหากมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการงานในอนาคต

6.2.3 ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบ ให้มีความปลอดภัยของระบบ การเปิดเผยข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูล สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 และให้รองรับเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเทคโนโลยีในอนาคตด้วย

6.3 สรุปผลและชี้แจงทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการไม่น้อยกว่า 2 หน่วย เพื่อสำรวจรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และศึกษาความต้องการของระบบ

6.3.1 ประชุมนำเสนอความเข้าใจกระบวนการขั้นตอนการทำงานโดยละเอียด (Workflow Diagram) วิธีการทำงานของระบบ, เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูล, ฟังก์ชันการทำงานของระบบ เป็นต้น

6.3.2 รวบรวมข้อมูลความต้องการของระบบ ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรค

6.3.3 รวบรวมข้อมูลสำหรับออกแบบ UI (User Interface)

6.3.4 จัดให้มีการบันทึกความร่วมมือหรือวิธีการอื่นตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด และให้มีคณะทำงานและผู้ประสานงานระหว่างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและผู้ประกอบการกับกลุ่มเป้าหมาย

6.3.5 จัดทำรายงานสรุปผลการประชุม และศึกษาความต้องการของระบบที่ได้จากการประชุมกลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการ

6.4 พัฒนาแพลตฟอร์มภาคธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค รายละเอียดภาคผนวก ค

6.5 พัฒนาฟังก์ชันเชื่อมโยงข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) จำนวน 1 รายการบัญชี ได้แก่ ข้อมูลผู้ประกอบการบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform)

6.5.1 ระบบที่พัฒนาต้องรองรับหน่วยงานที่เชื่อมโยง ให้สอดคล้องและรองรับกับระบบ OCPB Connect

6.5.2 ระบบที่พัฒนา สามารถให้กับระบบต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถเรียกใช้งานด้วยรูปแบบ API ได้

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ วรณก ศิริทวี

6.5.3 นำชุดข้อมูลที่เชื่อมโยง ไปแสดงผลหรือค้นหาได้ตามเงื่อนไขในระบบค้นหาเชิงลึก ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ระบบ OCPB Digital ID และระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

7. ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หลักและอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ รายละเอียดภาคผนวก ง

8. การทดสอบระบบ

8.1 ต้องมีการทดสอบความถูกต้องและทดสอบการยอมรับได้ของระบบ ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานจริงโดยใช้ข้อมูลเสมือนจริงที่ครบถ้วนในการทดสอบ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบเอกสารรายงานผลการทดสอบให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

8.2 หากการทดสอบและการติดตั้งมีอุปกรณ์ชำรุดเสียหายผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดหาอุปกรณ์สำรองเพื่อให้สามารถใช้งานได้ทันทีและผู้รับจ้างจะนำมาเป็นเงื่อนไขในการขอขยายวงงานหรือเป็นเหตุผลในการส่งมอบงานล่าช้าไม่ได้

8.3 ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ ข้อมูล และแผนการทดสอบ โดยผลลัพธ์จากการทดสอบระบบต้องได้รับการยอมรับจากคณะกรรมการตรวจรับ โดยต้องทดสอบร่วมกันกับทุกกลุ่มเป้าหมาย และให้ครอบคลุมหัวข้อการทดสอบอย่างน้อย ดังนี้ การทดสอบระบบทั้งหมด (System and Integration Test) การทดสอบการใช้งานของผู้ใช้ (User Acceptance Test) โดยในการดำเนินการทดสอบผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนการทดสอบและจะต้องจัดทำรายงานผลการทดสอบ (Test Result) ส่งมอบให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อมีการทดสอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว

8.4 การรักษาความปลอดภัย (Security Testing) โดยดำเนินการ ดังนี้

ตรวจสอบ ค้นหาช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) ขณะที่พัฒนา (Developer) ซึ่งอยู่บนระบบทดสอบ (Environment Test) ตามมาตรฐานความเสี่ยง ขององค์กร OWASP ประกาศแจ้งเตือนไว้ (ปัจจุบันล่าสุด) พร้อมปรับแก้ช่องโหว่ที่พบให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับ Informational หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคยอมรับได้ พร้อมรายงานผล โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม (ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นก่อนส่งมอบงานงวดสุดท้าย) ถ้ากรณีที่พบช่องโหว่และเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานและระบบเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้นำเสนอเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการต่อไป

9. ข้อกำหนดด้านการพัฒนา ติดตั้ง การส่งมอบระบบงาน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

9.1 การจัดหาโปรแกรมและพัฒนาระบบสารสนเทศตามที่กำหนดไว้ในข้อ 6 ต้องรองรับและสามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของระบบคลาวด์ภาครัฐได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ

9.2 ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบและติดตั้งโปรแกรมให้แล้วเสร็จและสามารถปฏิบัติงานได้ตามเงื่อนไขภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง หากพ้นกำหนดเวลาส่งมอบหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญาจ้างโดยมิใช่เหตุขัดข้องอันเกิดจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีสิทธิปรับเงินเป็นค่าเสียหาย

9.3 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำเข้าข้อมูลเดิมที่มีอยู่เข้าสู่ระบบที่พัฒนาให้ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถทำงานร่วมกับระบบงานที่พัฒนาใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

กรรมการ กรรมการ กรรมการ

9.4 โปรแกรมและระบบที่พัฒนาทั้งหมดต้องทำงานได้ดีและเหมาะสมกับการใช้งานในประเทศไทย

9.5 จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานและวิธีการบำรุงรักษาโปรแกรมและระบบเป็นภาษาไทย

9.6 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบ Source Code และระบบงาน (Work Flow Process) แต่ละ modules ครบทุก modules ของทุกระบบงานทั้งหมด ซึ่งต้องสามารถ Compile ใหม่ได้ และใช้งานได้ทั้งระบบตามโครงการนี้ โดยก่อนส่งมอบต้องทดสอบการทำงานให้คณะกรรมการตรวจรับพิจารณาก่อน และ Source Code ต้องเป็นเวอร์ชันล่าสุดก่อนระยะเวลารับประกัน พร้อมคู่มือการใช้งานและวิธีการติดตั้ง Source Code สำหรับผู้ดูแลระบบที่เป็นภาษาไทยให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสามารถนำไปปรับปรุงเพิ่มเติม และแก้ไข เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบในลักษณะต่อยอดต่อไปได้

9.7 โปรแกรมสำเร็จรูปทุกรายการที่ติดตั้งต้องมีลิขสิทธิ์การใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีคู่มือประกอบการใช้งาน และบรรจุลง Flash Drive หรือ External Hard disk

10. การฝึกอบรม / การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 40 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 วัน ดังนี้

10.1 ผู้รับจ้างต้องเสนอแผนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ที่ต้องระบุกำหนดเวลา รายละเอียดแต่ละเรื่อง วิธีการฝึกอบรม ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสงวนสิทธิ์ที่จะเลือกหลักสูตรที่เห็นว่าเหมาะสมกับการดำเนินงาน

10.2 การฝึกอบรมหรือสัมมนาเชิงปฏิบัติการ จะต้องประกอบด้วยบรรยายในห้องเรียน (System Overview Training) และปฏิบัติงานจริง (On the Job Training)

10.3 ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ เอกสารประกอบ คู่มืออบรม อาหารว่าง - อาหารกลางวัน และค่าผ่านทางพิเศษ (ถ้ามี) โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

10.4 จัดทำผังแนะนำขั้นตอนการทำงานของระบบ (Software Flow Chart) ในรูปแบบของไฟล์ Presentation จำนวน 1 ไฟล์

10.5 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ (Software User Document) ในสัดส่วนกระดาษ A4 พร้อมจัดเก็บลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูล จำนวน 1 ชุด

11. สร้างการรับรู้ภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดสัมมนา (การจัดสัมมนาสรุปผลการดำเนินงาน รอบสุดท้าย) เพื่อการประชาสัมพันธ์แก่สาธารณชนและผู้ใช้งานระบบ โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาที่เกี่ยวข้องจำนวนไม่น้อยกว่า 60 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 วัน โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

11.1 ดำเนินการจัดทำแผนการจัดสัมมนาเพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างละเอียด โดยเนื้อหาที่ใช้ต้องกำหนดรูปแบบเป็น Visual, Text ในกรณีที่จะดำเนินการจัดทำเนื้อหาเพิ่มเติมเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจ การรับรู้ภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กับผู้ประกอบธุรกิจ โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก่อน

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ

11.2 ดำเนินการจัดทำแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับสื่อและการทำกิจกรรมรวมทั้งรูปแบบที่ได้จัดทำไว้ โดยดำเนินการซื้อสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Facebook Ads และ Google Display Network (GDN) หรือดำเนินการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ภายในเว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นๆ ที่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มเป้าหมาย โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก่อน

11.3 ดำเนินการจัดหาสถานที่ (พื้นที่กรุงเทพหรือปริมณฑล) จัดหาอุปกรณ์การจัดสัมมนาเอกสารประกอบการสัมมนา อาหารว่าง-อาหารกลางวัน โดยให้มีการดำเนินการ การจัดเตรียมสถานที่และการตกแต่งสถานที่ดังนี้

1) ดำเนินการออกแบบและนำเสนอ Theme การจัดงานสัมมนาสำหรับใช้ในการดำเนินงานตามที่ปรากฏในขอบเขตของงาน นำเสนอสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการโดยเสนอรูปแบบการดำเนินการจัดพิธีเปิดการสัมมนาที่ทันสมัยและน่าประทับใจ พร้อมจัดให้มีระบบแสง สี เสียง และสคริปต์ให้มีความเหมาะสมกับพิธีเปิด พร้อมประสานงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานสัมมนาร่วมกับสถานที่จัดงานและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

2) จัดหาพิธีกรที่มีชื่อเสียง ดำเนินงานช่วงพิธีเปิดการสัมมนา จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน ดำเนินงานช่วงการสัมมนา โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก่อน

3) จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ประกอบการจัดงาน จัดทำเอกสารประกอบการสัมมนาจำนวนไม่น้อยกว่า 60 ชุด พร้อมจัดหาของที่ระลึกสำหรับมอบให้ผู้เข้าร่วมสัมมนา จำนวนไม่น้อยกว่า 60 ชุด โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก่อน

11.4 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบของสื่อทางดิจิทัลทั้งภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว และเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่ สคบ.กำหนด

12. ข้อกำหนดอื่นๆ

12.1 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการพัฒนาระบบภายใต้โครงการนี้ โดยจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบเดิมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ถ้ากรณีระบบที่เสนอนั้นไม่สามารถทำงานร่วมกับระบบเดิมได้ ให้ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอระบบใหม่ หรือปรับปรุงระบบให้ทำงานได้ไม่ต่ำกว่าระบบเดิมที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใช้งานอยู่ โดยผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

12.2 ผู้รับจ้างต้องติดตั้งระบบที่พัฒนาขึ้นในโครงการนี้ให้สามารถใช้งานได้ภายใต้กระบวนการและขั้นตอนการใช้งานที่มีอยู่เดิม หรือตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด

12.3 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้รับจ้าง ผู้แทน ช่าง ทีมงานเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องของผู้รับจ้างจงใจหรือประมาทเลินเล่อ หรือไม่มีความรู้ความชำนาญพอ กระทำหรืองดเว้นการกระทำใดๆ เป็นเหตุให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เสียหาย หรือไม่อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดีโดยไม่อาจแก้ไขได้ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพและความสามารถในการใช้งานไม่ต่ำกว่าของเดิมชดใช้แทน หรือชดใช้ราคากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในขณะที่เกิดความเสียหาย ในกรณีที่ไมอาจจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวชดใช้แทนได้ให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภายในระยะเวลาที่กำหนดและผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบตามกฎหมายพร้อมชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น โดยทั้งเจตนาและไม่เจตนา

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ

13. ระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินงาน ภายใน 270 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

14. งบประมาณค่าใช้จ่าย

งบประมาณประจำปี พ.ศ.2568 จำนวน 6,498,600 บาท (หกล้านสี่แสนเก้าหมื่นแปดพันหกร้อยบาทถ้วน)

15. เงื่อนไขการส่งมอบงาน / ระยะเวลาการส่งมอบ

ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำเอกสารรายงานการดำเนินงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยส่งมอบรายงาน ในรูปแบบ Hard Copy จำนวนอย่างน้อย 5 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุดโดยมีรายละเอียด ดังนี้

งวดที่	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
1	ภายในระยะเวลา 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	1) รายงานขั้นต้น (Inception Report) ประกอบด้วย แผนการดำเนินงาน ขั้นตอนและวิธีการศึกษาและกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน 2) การส่งมอบงานตามขอบเขตของงาน ข้อ 6.1
2	ภายในระยะเวลา 100 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	1) การติดตามผลการดำเนินงาน 1.1) ผลการดำเนินงานตามแผนของโครงการ (Project Plan) และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่แสดงถึงความคืบหน้าตามกำหนดระยะเวลา (Timeline) ในช่วงระยะเวลา 100 วัน 1.2) รายงานการประชุม/ รายงานความคืบหน้าในการดำเนินงาน (Check List) ในช่วงระยะเวลา 100 วัน 1.3) ผลความคืบหน้าในการพัฒนาระบบ 2) การส่งมอบงานตามขอบเขตของงาน ข้อ 6.2
3	ภายในระยะเวลา 230 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา	1) การติดตามผลการดำเนินงาน 1.1) ผลการดำเนินงานตามแผนของโครงการ (Project Plan) และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่แสดงถึงความคืบหน้าตามกำหนดระยะเวลา (Timeline) ในช่วงระยะเวลา 230 วัน 1.2) รายงานการประชุม/ รายงานความคืบหน้าในการดำเนินงาน (Check List) ในช่วงระยะเวลา 230 วัน 1.3) ผลความคืบหน้าในการดำเนินการ 2) การส่งมอบงานตามขอบเขตของงาน ข้อ 6.3 ข้อ 6.4 ข้อ 6.5 ข้อ 8 ข้อ 10 และข้อ 11.1

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

กรรมการ กรรมการ **วรงค์ สุทธิพาณิชย์**

ภาคผนวก ก

การบริหารโครงการ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประสงค์ให้โครงการนี้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ทีมบุคลากรที่ดำเนินงานในโครงการทุกตำแหน่งเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและมีหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามขอบเขตของงาน หรือตามที่ สคบ. กำหนด ดังนี้

1. ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) วุฒิการศึกษาขั้นต่ําปริญญาโท สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาบริหาร หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ในการบริหารโครงการไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : บริหารจัดการโครงการ วางแผนและติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ กำหนดวิธีการและแนวทางการปฏิบัติงาน บริหารจัดการทีมบุคลากรในโครงการฯ พร้อมควบคุมคุณภาพของงาน การบริหารทรัพยากรและบริหารการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในโครงการฯ

2. ที่ปรึกษาด้านการวิเคราะห์ธุรกิจ (Data Analyst) วุฒิการศึกษาขั้นต่ําปริญญาโท สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ให้คำปรึกษาและแนะนำการนำข้อมูลขนาดใหญ่ของลูกค้า (Big Data) มาวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การวิเคราะห์หาข้อมูลธุรกิจเชิงลึก (Business Insight) และนำมาจัดทำเป็นรายงาน (Business Report) เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ หาคำตอบ และการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy) ให้ตอบโจทย์เพื่อทำเป้าหมายที่วางไว้ให้สำเร็จ

3. ที่ปรึกษาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Data Scientist) วุฒิการศึกษาขั้นต่ําปริญญาโท สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 8 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : มีหน้าที่รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมากทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร โดยใช้ความรู้ด้าน Machine Learning หรือการเรียนรู้ของเครื่อง ความรู้ทางสถิติ ความรู้ด้านการคำนวณ รวมถึงความรู้ด้านธุรกิจ ในการสร้างสมมติฐาน วางโครงสร้างพื้นฐาน จัดระเบียบ และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาโซลูชัน และข้อมูลเชิงลึก (insight) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างกลยุทธ์หรือเป้าหมายของธุรกิจ

4. ที่ปรึกษาด้านวิเคราะห์ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) วุฒิการศึกษาขั้นต่ําปริญญาโท สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 8 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ให้คำปรึกษาและแนะนำการเขียนโปรแกรมหรือชุดคำสั่งด้วยเทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้ปัญญาประดิษฐ์สามารถเรียนรู้ พัฒนา และสามารถตัดสินใจในเรื่องที่ซับซ้อนได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้อง แม่นยำมากขึ้นเรื่อย ๆ นำข้อมูลใหม่ ๆ มาพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบัน

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ **วรงค์ สุภาพ**

5. ที่ปรึกษาการออกแบบระบบ System Analyst วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 8 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : วิเคราะห์และออกแบบระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ เป็นที่ปรึกษา ด้านการวิเคราะห์และบริหารจัดการระบบกระบวนการทำงานของระบบ แนะนำในส่วนที่เกี่ยวข้อง

6. นักพัฒนาซอฟต์แวร์อาวุโส (Senior Programmer/ Senior Software Developer) มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ในการเขียนโปรแกรมและพัฒนางานคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่า 8 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่และความรับผิดชอบ : พัฒนาโปรแกรมที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ พัฒนา API เพื่อติดต่อกับส่วนงานอื่น ๆ ออกแบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับความต้องการในอนาคต จัดทำ Report และ Data Visualization ตามความต้องการของหน่วยงาน พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

7. นักพัฒนาซอฟต์แวร์ (Programmer/ Developer) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 6 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 6 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : พัฒนาระบบตามที่ได้มีการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

8. ผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูล (Security Specialist) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : กำหนดและวางนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ มาตรฐานและพื้นฐาน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และให้คำปรึกษาด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์แก่ทุกฝ่าย

9. นักออกแบบหน้าจอระบบ (Multimedia/IU Designer) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 6 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ทำหน้าที่ออกแบบหน้าจอการแสดงผลระบบที่มีความสวยงาม ใช้งานง่าย และปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพให้ผู้ใช้งานทำงานได้อย่างสะดวก

10. ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพระบบ (Quality Assurance Specialist) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ควบคุมคุณภาพและการประกันทั้งหมดเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพเพื่อจัดการ/ตอบกลับ/สอบสวน/รายงานในโครงการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขั้นตอนของระบบคุณภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แน่ใจว่าการใช้งานใหม่สอดคล้องกับนโยบาย คู่มือคุณภาพ และขั้นตอนมาตรฐาน

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ

11. นักทดสอบระบบ (Tester) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยมีประสบการณ์ในการทดสอบระบบ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ทดสอบการทำงานของระบบตามฟังก์ชันงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ

ภาคผนวก ข

รายละเอียดในการพิจารณาเกณฑ์ข้อเสนอทางเทคนิค (คุณภาพ) โครงการพัฒนาแพลตฟอร์มภาครัฐกิจ
เชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

1. ผลงานและประสบการณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานต่าง ๆ (10 คะแนน)

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานที่สำเร็จมาแล้ว โดยคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจหรือ
หน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือได้ในประเทศไทย พร้อมทั้งแนบหลักฐานสำเนาสัญญาและสำเนาหนังสือรับรอง
ผลงานจากคู่สัญญาวงเงินในสัญญาไม่น้อยกว่า 3,000,000 บาท (สามล้านบาทถ้วน) ในระยะเวลาย้อนหลังไม่
เกิน 5 ปี พิจารณาจากรายละเอียดดังนี้

(1) ด้านการพัฒนาเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้กับหน่วยงานภาครัฐด้วย API หรือ Web
Service หรือ

(2) ด้านการพัฒนาระบบร้องทุกข์ ร้องเรียน ทั้งส่วน Front end และ Back end, หรือ

(3) ด้านการนำระบบ AI เข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การพิจารณา

มีจำนวนผลงานโครงการที่สำเร็จมาแล้วด้านหนึ่งด้านใดที่กำหนด

- จำนวน 1-2 โครงการ ได้ 4 คะแนน
- จำนวน 3-4 โครงการ ได้ 6 คะแนน
- จำนวน 5-6 โครงการ ได้ 8 คะแนน
- จำนวน 6 โครงการขึ้นไป ได้ 10 คะแนน

2. กรอบแนวคิดและการวิเคราะห์ออกแบบระบบ (50 คะแนน)

2.1 ความเข้าใจในขอบเขตงาน และกระบวนการทำงานของระบบที่จะพัฒนา ให้มีความครบถ้วนตาม
ขอบเขตของงานข้อ 6.2 (25 คะแนน)

2.1.1 แนวคิดและวิธีการในการวิเคราะห์ระบบที่พัฒนา ให้สอดคล้องทั้งระบบที่พัฒนาและ
ระบบงานของ สคบ. ที่มีอยู่เดิมประกอบไปด้วย ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Compliant), แพลตฟอร์ม
ข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect), โมบายแอปพลิเคชัน “OCPB CONNECT”, ระบบการ
เชื่อมโยงการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสมาชิกทางดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB
Digital ID), ระบบจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง (OCPB Direct) , ระบบใกล้เคียงข้อพิพาทออนไลน์ ,
แซททอท์พีปกป้อง, ระบบบริหารจัดการคลังข้อมูล (Data Lake) ให้มีความครบถ้วน (5 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่นำเสนอแนวคิด ไม่ได้รับพิจารณา (0 คะแนน)
- 2) นำเสนอแนวคิดข้อมูลที่สอดคล้องถูกต้องตามที่กำหนด จำนวน 1-3 ระบบ (2 คะแนน)
- 3) นำเสนอแนวคิดข้อมูลที่สอดคล้องถูกต้องตามที่กำหนด จำนวน 4-5 ระบบ (3 คะแนน)
- 4) นำเสนอแนวคิดข้อมูลที่สอดคล้องถูกต้องตามที่กำหนด จำนวน 6-7 ระบบ (4 คะแนน)
- 5) นำเสนอแนวคิดข้อมูลที่สอดคล้องถูกต้องตามที่กำหนด จำนวน 8 ระบบ (5 คะแนน)

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

กรรมการ กรรมการ กรรมการ

2.12 แนวคิดวิธีการในการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการใช้งานระบบจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามขอบเขตของงานข้อ 6.2.2 (5 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่นำเสนอแนวคิด หรือนำเสนอแนวคิดแต่ไม่ถูกต้องตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด (0 คะแนน)
- 2) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ต้องแต่ไม่ครบถ้วนตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด (1 คะแนน)
- 3) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ต้องครบถ้วนตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด (3 คะแนน)
- 4) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ต้องครบถ้วนตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด โดยมีรายละเอียดอธิบายชัดเจน เป็นประโยชน์กับราชการ (5 คะแนน)

2.1.3 แนวคิดในการออกแบบกระบวนการของระบบ โดยแสดงเป็นความเชื่อมโยงของแต่ละกระบวนการ วิธีการเชื่อมโยง การส่งต่อข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล ให้สอดคล้องทั้งระบบที่พัฒนาและระบบงานของ สคบ.ที่มีอยู่เดิม (5 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่นำเสนอแนวคิด หรือนำเสนอแนวคิดแต่ไม่ถูกต้องตามหัวข้อที่กำหนด (0 คะแนน)
- 2) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ต้องแต่ไม่ครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (1 คะแนน)
- 3) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (3 คะแนน)
- 4) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด โดยมีรายละเอียดอธิบายชัดเจน เป็นประโยชน์กับราชการ (5 คะแนน)

2.1.4 แนวคิดและวิธีการในการดำเนินงานพัฒนาระบบ (5 คะแนน)

- (1) ระบบแก้ไขปัญหาผู้บริโภค
- (2) ระบบแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการ
- (3) ระบบรายงาน
- (4) การเชื่อมโยงข้อมูลระบบใกล้เคียงออนไลน์
- (5) พัฒนา Open Data และ API

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่นำเสนอแนวคิด หรือนำเสนอแนวคิดแต่ไม่ถูกต้องตามหัวข้อที่กำหนด (0 คะแนน)
- 2) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ต้องแต่ไม่ครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (1 คะแนน)
- 3) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (3 คะแนน)
- 4) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด โดยมีรายละเอียดอธิบายชัดเจน เป็นประโยชน์กับราชการ (5 คะแนน)

2.1.5 แนวคิดและวิธีการในการทดสอบระบบที่ครอบคลุมการทดสอบระบบทั้งหมด (System and Integration Test) และการทดสอบการใช้งานของผู้ใช้ (User Acceptance Test) (5 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่นำเสนอแนวคิด หรือนำเสนอแนวคิดแต่ไม่ถูกต้องตามหัวข้อที่กำหนด (0 คะแนน)
- 2) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ต้องแต่ไม่ครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (1 คะแนน)

ประธานกรรมการ  กรรมการ  กรรมการ 
กรรมการ  กรรมการ 

- 3) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (3 คะแนน)
- 4) นำเสนอแนวคิดด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด โดยมีรายละเอียดอธิบายชัดเจน เป็นประโยชน์กับราชการ (5 คะแนน)

2.2 นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบ (Mockup) หรือตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการทำงาน กระบวนการระบบ รายละเอียดตามภาคผนวก ค (25 คะแนน)

2.2.1 หน้าจอระบบพัฒนาแพลตฟอร์มภาครัฐกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ระบบแก้ไขปัญหาผู้บริโภค ตามรายละเอียดภาคผนวก ค ข้อ 1.1 (10 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบ หรือนำเสนอตัวอย่างแต่ไม่ถูกต้องตามหัวข้อที่กำหนด (0 คะแนน)
- 2) นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง แต่ไม่ครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (5 คะแนน)
- 3) นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด เทียบเท่าที่กำหนด (8 คะแนน)
- 4) นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด โดยมีรายละเอียดอธิบายชัดเจน เป็นประโยชน์กับราชการ (10 คะแนน)

2.2.2 หน้าจอระบบพัฒนาแพลตฟอร์มภาครัฐกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ระบบแก้ไขปัญหาผู้บริโภค ตามรายละเอียดภาคผนวก ค ข้อ 1.2 (8 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบ หรือนำเสนอตัวอย่างแต่ไม่ถูกต้องตามหัวข้อที่กำหนด (0 คะแนน)
- 2) นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง แต่ไม่ครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (4 คะแนน)
- 3) นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (6 คะแนน)
- 4) นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด โดยมีรายละเอียดอธิบายชัดเจน เป็นประโยชน์กับราชการ (8 คะแนน)

2.2.3 หน้าจอระบบพัฒนาแพลตฟอร์มภาครัฐกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ระบบรายงาน ตามรายละเอียดภาคผนวก ค ข้อ 1.3 และ การเชื่อมโยงข้อมูลระบบใกล้เคียงออนไลน์ ตามรายละเอียดภาคผนวก ค ข้อ 1.4 (7 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบ หรือนำเสนอตัวอย่างแต่ไม่ถูกต้องตามหัวข้อที่กำหนด (0 คะแนน)

ประธานกรรมการ  กรรมการ  กรรมการ 
 กรรมการ  กรรมการ 

- 2) นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง แต่ไม่ครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (3 คะแนน)
- 3) นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด (6 คะแนน)
- 4) นำเสนอตัวอย่างการทำงานของระบบ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามหัวข้อที่กำหนด โดยมีรายละเอียดอธิบายชัดเจน เป็นประโยชน์กับราชการ (7 คะแนน)

3. สถาปัตยกรรมของระบบ เทคโนโลยี อุปกรณ์ที่ใช้ในโครงการ (10 คะแนน)

รายละเอียดข้อเสนอโครงการ โดยระบุรายละเอียดประกอบด้วย 1) ชุดซอฟต์แวร์ 2) ระบบปฏิบัติการ 3) ระบบจัดการฐานข้อมูล 4) เครื่องมือที่ใช้พัฒนา 5) การบริหารจัดการข้อมูล 6) การเชื่อมโยงข้อมูลระบบต่างๆ 7) ภาพรวมสถาปัตยกรรมของระบบ (System Architecture) และ 8) แผนผังเครือข่ายภาพรวมของระบบ (Network Diagram) ที่นำเสนอได้ครอบคลุมครบถ้วน โดยต้องสอดคล้องและเชื่อมโยงกับสถาปัตยกรรมระบบของ สคบ. ที่มีอยู่

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่นำเสนอสถาปัตยกรรมของระบบตามที่กำหนด หรือนำเสนอสถาปัตยกรรมแต่ไม่ถูกต้องตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (0 คะแนน)
- 2) นำเสนอสถาปัตยกรรมระบบด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง จำนวน 1-4 ตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (4 คะแนน)
- 3) นำเสนอสถาปัตยกรรมระบบด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง จำนวน 5-7 ตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (6 คะแนน)
- 4) นำเสนอสถาปัตยกรรมระบบด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน จำนวน 8 ตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (8 คะแนน)
- 5) นำเสนอสถาปัตยกรรมระบบ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนจำนวน 8 ตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด และเสนอส่วนเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้ดีมากยิ่งขึ้น (10 คะแนน)

4. แผนการบริหารโครงการและแผนการบริหารงาน (20 คะแนน)

4.1 รายละเอียดแผนการดำเนินงานมีขั้นตอนการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบโครงการ (15 คะแนน)

(1) นำเสนอการวางแผนการดำเนินงานโครงการ บุคลากรในโครงการ และทีมดำเนินงานในโครงการแบบละเอียดตลอดทั้งโครงการ

(2) นำเสนอการวางแผนงาน และจัดการส่งมอบงานตามกำหนดในโครงการ

(3) นำเสนอการวางแผนการบริหารจัดการวิเคราะห์ความต้องการระบบ การพัฒนาระบบ การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานส่วนกลางของ สคบ. การติดตั้งระบบ การติดตั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ให้การปฏิบัติงานสามารถคู่ขนานสอดคล้องกับระยะเวลาโครงการ

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

กรรมการ กรรมการ กรรมการ

(4) นำเสนอแผนการจัดฝึกอบรมและให้ความรู้ โดยมีแผนการจัดฝึกอบรมและให้ความรู้ ระยะเวลา และเนื้อหาหลักสูตร

(5) นำเสนอแผนการสร้างการรับรู้และการประชาสัมพันธ์โครงการ

(6) นำเสนอตัวอย่างปัญหา และวางแผนเพื่อป้องกันปัญหา หรือเทคนิคการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในโครงการ ตามประสบการณ์การดำเนินโครงการ

(7) มีเอกสารนำเสนอ แผนภาพ การวางแผนโครงการ และการตอบคำถามได้อย่างเข้าใจ

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่เสนอรายละเอียดแผนการดำเนินงาน หรือนำเสนอรายละเอียดแผนการดำเนินงานแต่ไม่ถูกต้องตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (0 คะแนน)
- 2) นำเสนอรายละเอียดแผนการดำเนินงานด้วยข้อมูลที่ต้องการ จำนวน 1-3 ข้อ ตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (5 คะแนน)
- 3) นำเสนอรายละเอียดแผนการดำเนินงานด้วยข้อมูลที่ต้องการ จำนวน 4-6 ข้อ ตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (9 คะแนน)
- 4) นำเสนอรายละเอียดแผนการดำเนินงานด้วยข้อมูลที่ต้องการครบถ้วนเทียบเท่าตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (12 คะแนน)
- 5) นำเสนอรายละเอียดแผนการดำเนินงานด้วยข้อมูลที่ต้องการครบถ้วนเทียบเท่าตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด และสามารถแสดงตัวอย่างให้เห็นว่าสามารถดำเนินการได้ตามแผนงาน (15 คะแนน)

4.2 โครงสร้างการบริหารงานและบุคลากรในโครงการครบถ้วนตามภาคผนวก ก โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและมีเอกสารรับรองคุณสมบัติมาตรฐานวิชาชีพ

(1) ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ CompTIA Security+ หรือ

(2) ใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ นักจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ ระดับ 6 หรือ ดีกว่า

(5 คะแนน)

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) เสนอโครงสร้างการบริหารงานและบุคลากรในโครงการครบถ้วนตามภาคผนวก ก แต่ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและมีเอกสารรับรองคุณสมบัติมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนด (0 คะแนน)
- 2) เสนอโครงสร้างการบริหารงานและบุคลากรในโครงการครบถ้วนตามภาคผนวก ก โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และมีเอกสารรับรองคุณสมบัติมาตรฐานวิชาชีพด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ CompTIA Security+ หรือ ใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ นักจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ ระดับ 6 หรือ ดีกว่า (5 คะแนน)

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

กรรมการ กรรมการ วรงค์ สุทธิงาท

5. มาตรฐานการพัฒนาระบบ และ ความปลอดภัย (10 คะแนน)

นำเสนอการทดสอบหาช่องโหว่ของระบบที่จัดทำในโครงการ โดยใช้วิธี VA Vulnerability Assessment (VA scan) มีรายละเอียดดังนี้

(1) เสนอกระบวนการขั้นตอนการทดสอบหาช่องโหว่ของระบบที่จัดทำในโครงการ โดยช่องโหว่ที่นำมาทดสอบเป็นไปตามมาตรฐาน Open Web Application Security Project

(2) เสนอเครื่องมือการทดสอบหาช่องโหว่ของระบบที่จัดทำในโครงการ

เกณฑ์การพิจารณา

- 1) ไม่นำเสนอการทดสอบหาช่องโหว่ของระบบที่จัดทำในโครงการ โดยใช้วิธี VA Vulnerability Assessment (VA scan) ๑ หรือการเสนอการทดสอบหาช่องโหว่ของระบบที่จัดทำในโครงการ โดยใช้วิธี VA Vulnerability Assessment (VA scan) ๑ แต่ไม่ถูกต้องตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (0 คะแนน)
- 2) นำเสนอการทดสอบหาช่องโหว่ของระบบที่จัดทำในโครงการ โดยใช้วิธี VA Vulnerability Assessment (VA scan) ๑ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง แต่ไม่ครบถ้วนตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (5 คะแนน)
- 3) นำเสนอการทดสอบหาช่องโหว่ของระบบที่จัดทำในโครงการ โดยใช้วิธี VA Vulnerability Assessment (VA scan) ๑ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด (8 คะแนน)
- 4) นำเสนอการทดสอบหาช่องโหว่ของระบบที่จัดทำในโครงการ โดยใช้วิธี VA Vulnerability Assessment (VA scan) ๑ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามหัวข้อรายละเอียดที่กำหนด มีตัวอย่างแนะนำวิธีการป้องกัน โดยมีรายละเอียดอธิบายชัดเจน เป็นประโยชน์กับราชการ (10 คะแนน)

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

กรรมการ กรรมการ **รองคณบดี**

คำอธิบายเพิ่มเติม

ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Compliant)

เป็นบริการผ่านช่องทาง Website ของ สคบ. โดยผู้บริโภคที่ต้องการร้องเรียนสินค้าหรือบริการสามารถเข้าไปกรอกข้อมูลการร้องเรียน ที่เว็บไซต์ <https://complaint.ocpb.go.th> หรือ Mobile Application “OCPB Connect” เพียงกรอกละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับเลขร้องทุกข์สำหรับติดตามระบบแจ้งสถานะผ่านช่องทาง SMS, อีเมลล์ เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบและดำเนินการ แจ้งสถานะผ่านระบบ ซึ่งเป็นการให้บริการผู้ร้องทุกข์ออนไลน์แบบครบวงจร ไม่ซับซ้อนเสียเวลา และค่าใช้จ่ายกับเอกสารรองรับการแจ้งนัดหมายใกล้เคียง, การแจ้งเตือนผ่าน SMS ถึงความคืบหน้า, การตรวจสอบสถานะเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ หรือ Mobile Application “OCPB Connect”

แพลตฟอร์มข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect)

OCPB Connect” เป็นแพลตฟอร์มกลางของการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลขนาดใหญ่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคใน 6 มิติ ได้แก่ 1) ข้อมูลบุคคล 2) ข้อมูลนิติบุคคล 3) ข้อมูลการร้องทุกข์ 4) ข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาต 5) ข้อมูลการเตือนภัย/องค์ความรู้/ข่าวสาร และ 6) ข้อมูลการดำเนินคดี OCPB Connect ได้ทำการเชื่อมโยงกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องตามแผนขับเคลื่อนด้านดิจิทัลของ สคบ. จนถึงปัจจุบัน จำนวน 35 หน่วยงาน โดยเฉพาะมิติที่ 2) ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค กรณีการรับ – ส่ง เรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน เชื่อมโยงร่วมกัน 14 หน่วยงาน เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่จะก้าวไปสู่การพัฒนา นวัตกรรมบริการใหม่ ๆ ให้กับประชาชน

โมบายแอปพลิเคชัน OCPB CONNECT

เป็นช่องทางการให้บริการของ สคบ. ผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect ทั้งระบบ iOS และ Andriod

ระบบไกลเกลี่ยออนไลน์ (OCPB Mediate)

นวัตกรรมบริการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับกระบวนการไกลเกลี่ยในรูปแบบออนไลน์ อำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องเรียน ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน อีกทั้งสามารถลดข้อจำกัดของเวลาและสถานที่ในการใช้งานได้ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยได้มีการศึกษากระบวนการไกลเกลี่ยวิธีเดิม และปรับปรุงให้เป็นไกลเกลี่ยออนไลน์ เชื่อมต่อกับกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ด้วยระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค OCPB Complaint ให้ชื่อระบบว่า OCPB Mediate

ระบบการเชื่อมโยงการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสมาชิกทางดิจิทัลของ สคบ. (OCPB Digital ID)

OCPB-Digital ID เป็นระบบสำหรับการยืนยันตัวตน เพียงแค่ใช้ บัญชีเดียว (Single Account) แบบรวมศูนย์ Single Sign On (SSO) เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าถึงการให้บริการ OCPB Digital ID ของ สคบ. เกิดประโยชน์ทั้งภาครัฐ-ประชาชน-ภาคเอกชน โดยการให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น การร้องเรียนออนไลน์ ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าระบบร้องเรียนออนไลน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางมาที่ สคบ.

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ
กรรมการ กรรมการ กรรมการ

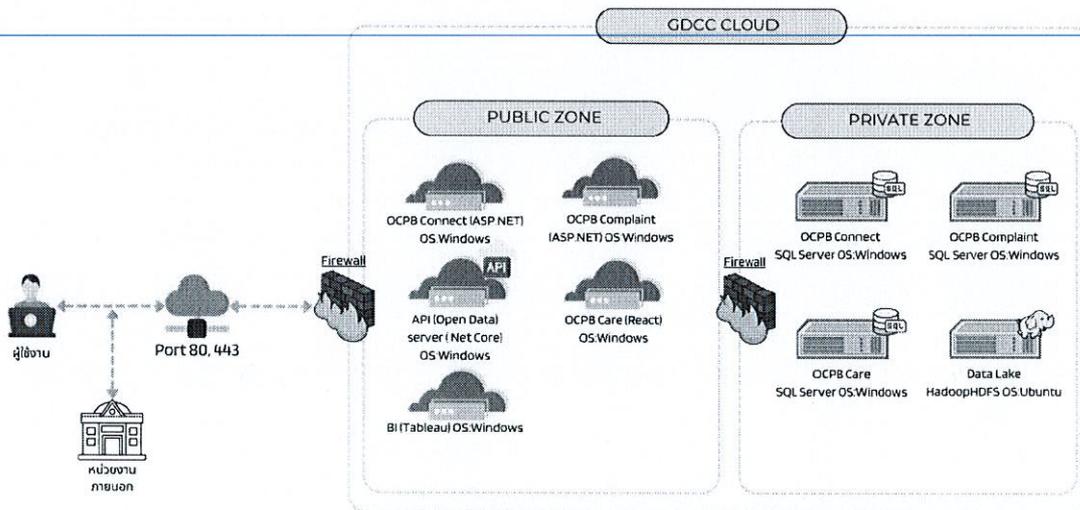
ระบบจดทะเบียนขายตรงและตลาดแบบตรง (OCPB Direct)

อำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการที่ขอยื่นจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและธุรกิจตลาดแบบตรง รวมถึงการติดตามสถานะ การยื่นแก้ไข รายงานผลประกอบการผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจดทะเบียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล อีกทั้งเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนนิติบุคคล และหน่วยงานอื่น ๆ

แชทบอทพีปปกป้อง

Chatbot ชื่อ พีปปกป้อง โดยทำงานกับมีการทำงานร่วมกับระบบจัดการข้อมูล การสนทนาระหว่างผู้ใช้งานกับ Dialog flow เมื่อมีคำถามที่ Dialog flow ไม่สามารถตอบ คำถามได้จะมีระบบแจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่รับทราบเพื่อทำการสลับเข้าไปตอบคำถามแทน โดยข้อมูลในการสนทนาทั้งหมดจะถูกจัดเก็บไว้เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และหาคำตอบ พร้อมทั้งวางแผนการสอน Chat bot ให้มีความสามารถมากขึ้น

สถาปัตยกรรมระบบ



ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
 กรรมการ กรรมการ
 (Handwritten signatures and names are present over the dotted lines)

ภาคผนวก ค

1. พัฒนาแพลตฟอร์มภาคธุรกิจเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบเชื่อมโยงเรื่องร้องทุกข์กับภาคธุรกิจ เพื่อแก้ไขปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ระบบแก้ไขปัญหาผู้บริโภค มีรายละเอียด ดังนี้

1.1.1 ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ บริการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (เว็บแอปพลิเคชัน) โดยรองรับและสอดคล้องกับระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) เดิม รองรับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รายละเอียด ดังนี้

1) ออกแบบหน้าจอระบบรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับผู้บริโภค ให้รองรับช่องทางบริการของ สคบ. เช่น การยื่นความประสงค์ในการส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ประกอบธุรกิจกลุ่มเป้าหมาย สคบ., ช่องทางการบริการใกล้เคียงออนไลน์ และรองรับข้อมูลได้ อาทิ รายละเอียดของผู้ร้อง ข้อมูลรายละเอียดของผู้ถูกร้อง หัวข้อ/เรื่องร้องทุกข์ ประเภทการร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องทุกข์ สถานที่เกิดเหตุ เป็นอย่างน้อย

2) ออกแบบหน้าจอให้รองรับการแสดงผลข้อมูลการให้ความยินยอมข้อมูลส่วนบุคคล (Consent) จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้งานผ่านช่องทางระบบในการใช้งานครั้งแรก หรือเมื่อมีการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

3) รองรับการแสดงผลหน้าจอข้อมูลความยินยอมเพื่อทบทวนการให้ความยินยอม (Re-Consent)

4) รองรับการบันทึกและแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบเอกสาร รูปภาพ บันทึก ข้อความ วิดีโอ ผ่านทางระบบได้ทุกอุปกรณ์ และข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกลงฐานข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ

5) รองรับการแจ้งเตือนผ่านช่องทาง SMS, Email หรือช่องทางอื่นๆ ที่ สคบ.กำหนด

1.1.2 ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ บริการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค (โมบายแอปพลิเคชัน OCPB Connect) รองรับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รายละเอียด ดังนี้

1) ออกแบบหน้าจอระบบรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับผู้บริโภค ให้รองรับช่องทางบริการของ สคบ. เช่น การยื่นความประสงค์ในการส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ประกอบธุรกิจกลุ่มเป้าหมาย สคบ., ช่องทางการบริการใกล้เคียงออนไลน์ และรองรับข้อมูลได้ อาทิ รายละเอียดของผู้ร้อง ข้อมูลรายละเอียดของผู้ถูกร้อง หัวข้อ/เรื่องร้องทุกข์ ประเภทการร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องทุกข์ สถานที่เกิดเหตุ เป็นอย่างน้อย

2) ออกแบบหน้าจอให้รองรับการแสดงผลข้อมูลการให้ความยินยอมข้อมูลส่วนบุคคล (Consent) จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้งานผ่านช่องทางระบบในการใช้งานครั้งแรก หรือเมื่อมีการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

3) รองรับการแสดงผลหน้าจอข้อมูลความยินยอมเพื่อทบทวนการให้ความยินยอม (Re-Consent)

4) รองรับการบันทึกและแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบเอกสาร รูปภาพ บันทึก ข้อความ วิดีโอ ผ่านทางระบบได้ทุกอุปกรณ์ และข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกลงฐานข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ

5) รองรับการแจ้งเตือน Notification บนแอปพลิเคชัน OCPB Connect

1.1.3 ระบบตรวจสอบคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยมีความสามารถตรวจสอบ จำแนก คัดกรองเรื่องต่าง ๆ จากการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยรองรับและสอดคล้องกับระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) เดิม มีรายละเอียดดังนี้

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

กรรมการ กรรมการ กรรมการ

- 1) ระบบสามารถตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ให้มีความครบถ้วนถูกต้อง ตรวจสอบการซ้ำซ้อน เรื่องที่เกี่ยวข้องเนื่อง ประวัติการดำเนินงานของเรื่อง เป็นอย่างน้อย
- 2) ระบบสามารถจำแนก คัดกรองเรื่องได้อย่างถูกต้อง และสามารถดำเนินการจัดการเรื่องนั้น ได้ทันที เช่น การส่งต่อเรื่อง การยุติเรื่อง หรือดำเนินการอื่นๆ
- 3) ระบบสามารถรองรับการทำงานในรูปแบบฟอร์มสำหรับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ในทุกขั้นตอน
- 4) ระบบสามารถกำหนดและแสดงสถานะ/ความคืบหน้าเรื่องร้องทุกข์ มีรายละเอียด ดังนี้

- 4.1) สามารถกำหนดสถานะความคืบหน้า
- 4.2) สามารถแสดงผลสถานะความคืบหน้า
- 4.3) สามารถแสดงรายละเอียดข้อมูลสถานะความคืบหน้า
- 4.4) สามารถค้นหาสถานะความคืบหน้า
- 4.5) สามารถปรับปรุง แก้ไข และเปลี่ยนแปลง สถานะความคืบหน้าได้

1.1.4 ระบบการรับ - ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานรับผิดชอบหรือผู้ประกอบการธุรกิจ โดยรองรับและสอดคล้องกับระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) เดิม มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- 1) มีหน้าจอกำหนดให้ผู้พิจารณาสามารถส่งเรื่องร้องทุกข์ไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง หรือผู้ประกอบการธุรกิจได้มากกว่า 1 หน่วยงาน (ระบบต้องมีเมนูชื่อหน่วยงานให้ผู้ดูแลระบบเลือก และสามารถปรับเพิ่มหรือลดชื่อหน่วยงานได้)
- 2) มีระบบการแจ้งเตือนปรากฏที่หน้าจอกำหนด ที่มีเรื่องร้องทุกข์ใหม่ผ่านเข้ามาสู่ระบบ (สำหรับการส่งเรื่องถึงผู้ประกอบการธุรกิจระบบของผู้ประกอบการธุรกิจต้องมี API รองรับแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์ของ สคบ.)
- 3) ระบบสามารถแก้ไข เพิ่มหรือลบ และจัดกลุ่มประเภทของเรื่องร้องทุกข์ โดยสามารถเพิ่มข้อมูลในระดับย่อยได้ ตามที่ สคบ. กำหนด
- 4) ระบบสามารถกำหนดระยะเวลาการรับเรื่องร้องทุกข์อัตโนมัติ โดยกำหนดเป็นค่าเริ่มต้นการรับเรื่องร้องทุกข์ตาม SLA นับจากวันที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคส่งเรื่องผ่านระบบให้หน่วยงานหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ดำเนินการ (ระบบต้องให้ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มหรือลดการกำหนดวันรับ-ส่งได้)
- 5) เจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบสามารถเลือกที่จะไม่แสดงรายละเอียดบางรายการของผู้ร้องทุกข์ได้ เช่น ชื่อผู้ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือสถานที่ติดต่อผู้ร้องทุกข์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้ร้องทุกข์และความเหมาะสมในแต่ละกรณี
- 6) เจ้าหน้าที่หรือผู้รับผิดชอบสามารถกำหนดหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเรื่อง โดยสามารถเพิ่มรายละเอียดข้อมูลได้
- 7) สามารถรองรับการแนบไฟล์ได้หลายรูปแบบของเอกสารแนบ (File Upload) เช่น word, pdf, excel, jpeg ได้เป็นอย่างน้อย
- 8) รองรับการอัปเดตสถานะความคืบหน้าการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ประกอบการธุรกิจแบบอัตโนมัติ

- 8.1) สามารถกำหนดสถานะความคืบหน้า
- 8.2) สามารถแสดงผลสถานะความคืบหน้า

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
 กรรมการ กรรมการ
 กรรมการ กรรมการ

8.3) สามารถแสดงรายละเอียดข้อมูลสถานะความคืบหน้า

8.4) สามารถค้นหาสถานะความคืบหน้า

8.5) สามารถปรับปรุง แก้ไข และเปลี่ยนแปลง สถานะความคืบหน้าได้

9) รองรับการส่งเรื่องกลับให้ สคบ. (สำหรับหน่วยงานหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้ตกลงกับ สคบ.) และสามารถแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางอีเมล, ระบบของผู้ร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Compliant) เป็นอย่างน้อย

1.1.5 ระบบประสานงานและรายงานผลการดำเนินงาน มีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

1) ออกแบบหน้าจอผู้ใช้งาน (GUI) ให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานรับเรื่องร้องทุกข์
2) รองรับการบันทึกและแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบเอกสาร รูปภาพ บันทึก ข้อความ วิดีโอ ผ่านทางระบบได้ทุกอุปกรณ์ และข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกลงฐานข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ
3) รองรับการทำงานในรูปแบบแบบฟอร์มสำหรับการจัดการผลการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์

4) รองรับรายงานผลการดำเนินงาน บันทึก แก้ไข แนบไฟล์ ได้ครอบคลุมขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง

5) ระบบต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานหรือผู้ประกอบการ โดยแยกตามสถานะ ประเภทของเรื่องร้องทุกข์ ได้เป็นอย่างน้อย

7) ระบบสามารถค้นหาตามเงื่อนไขต่อไปนี้ได้อย่างน้อย ได้แก่ สถานที่ที่เกิดเหตุ วัน-เวลาที่ร้องทุกข์ สถานะเรื่องร้องทุกข์ หน่วยงานที่รับผิดชอบ เรื่องที่ร้องทุกข์ รหัสเรื่องที่ร้องทุกข์ โดยต้องค้นหาได้ตาม Key word และแสดงรายละเอียดข้อมูลได้ตามที่ สคบ. กำหนด

1.1.6 ระบบติดตามเรื่องร้องทุกข์ ต้องมีรายละเอียดเป็นอย่างน้อยดังนี้

1) ผู้บริโภคสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบได้ทุกช่องทางผ่านระบบรับเรื่องร้องทุกข์ได้ทุกอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone) ได้เป็นอย่างน้อยโดยสามารถใช้ข้อมูลพื้นฐานที่ได้กรอกไว้ในหน้าร้องทุกข์เพื่อใช้ติดตามเรื่อง หรือรหัสที่ได้รับในการติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องทุกข์

2) รองรับหน้าจอหรือข้อความแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงวิธีการติดตามเรื่องร้องทุกข์

3) รองรับหน้าจอรายงานการติดตามเรื่องร้องทุกข์สำหรับผู้ร้องทุกข์ ต้องมีข้อมูลอย่างน้อยดังนี้ วันที่ร้องทุกข์ หัวข้อเรื่องร้องทุกข์ สถานะเรื่องร้องทุกข์ รายละเอียดการดำเนินงาน และ วันเดือน ปี

1.1.7 ระบบแจ้งเตือน

1) สามารถการแจ้งเตือนไปยังผู้ร้องทุกข์สำหรับความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากเจ้าหน้าที่

2) สามารถแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ

3) สามารถแจ้งเตือนเมื่อมีเรื่องร้องทุกข์เข้ามาใหม่

4) สามารถแจ้งเตือนเมื่อมีเรื่องร้องทุกข์เข้ามาจากหน่วยงานหรือผู้ประกอบการที่มี

การเชื่อมโยงข้อมูล

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

กรรมการ กรรมการ กรรมการ

1.1.8 พัฒนาระบบ Application Program Interface (API) จะต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

1) จัดทำ Web Service โดยใช้เทคโนโลยี RESTful Service API ต้องรับ-ส่งข้อมูลผ่านโปรโตคอล HTTPS ด้วยมาตรฐาน SSL โดยมีการส่งผ่านข้อมูลแบบ JSON ตามมาตรฐานที่ถูกระบุไว้ใน JSON API เป็นอย่างน้อย

2) มีความสามารถในการบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล การเก็บข้อมูลการใช้งานระบบ การรักษาความปลอดภัยของระบบด้วยวิธีการใช้ API Key หรือวิธีการอื่น ๆ ที่เหมาะสม และมีรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ

3) มีระบบสำหรับบันทึกพฤติกรรมการใช้งานระบบ การเก็บประวัติการใช้งานระบบ การเก็บประวัติการรับ-ส่งข้อมูล โดยในส่วนสำหรับแสดงผลการใช้งานระบบและการบริหารจัดการข้อมูลของผู้ใช้งานต้องสามารถส่ง Feedback ให้กับผู้ดูแลระบบเพื่อปรับปรุงแก้ไข และมีการแสดงข้อมูลสรุปผ่านระบบ Dashboard โดยการแสดงข้อมูลจะเปลี่ยนแปลงไปตามสิทธิ์ตามระดับของผู้ใช้งาน

4) สามารถให้บริการข้อมูลทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยในส่วนของภาษาไทยต้องสามารถให้บริการข้อมูลทั้งในรูปแบบ UTF-8 TIS 620-2529 (1986) หรือมาตรฐานอื่น ๆ ที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปของชุมชนนักพัฒนาระบบ

5) การพัฒนาระบบดังกล่าวต้องมีการรักษาความปลอดภัยของระบบ และข้อมูลภายในที่เป็นไปตามมาตรฐาน “ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ WAS (ชมธอ. 4-2560)”, “ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ WSS (ชมธอ. 1-2557)” และมาตรฐาน “Guidelines on Securing Public Web Servers” เป็นอย่างน้อย

1.2 ระบบแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการ มีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1 ระบบลงทะเบียนผู้ประกอบการ มีรายละเอียด ดังนี้

1) ออกแบบหน้าจอผู้ใช้งาน (GUI) ให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานการลงทะเบียนผู้ประกอบการ สามารถลงทะเบียนแบบนิติบุคคล ร้านค้า หรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีไซเนนิติบุคคลได้ โดยจะต้องพัฒนาภายใต้ระบบการเชื่อมโยงการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสมาชิกทางดิจิทัลของ สคบ. (OCPB Digital ID) ที่มีอยู่เดิม

2) รองรับข้อมูลประเภทผู้ประกอบการ อาทิ บริษัทมหาชนจำกัด, บริษัทจำกัด, ห้างหุ้นส่วนจำกัด, รัฐวิสาหกิจ

3) รองรับฟิลด์ข้อมูล อย่างน้อย เลขนิติบุคคล, ชื่อสถานประกอบการภาษาไทย, วันที่จดทะเบียน, หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล, ที่อยู่ เป็นต้น

4) รองรับการตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) โดยการเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Application Program Interface (API) จากแพลตฟอร์มข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ของ สคบ.

5) รองรับการตรวจสอบข้อมูลบุคคลจากกรมการปกครอง โดยการเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Application Program Interface (API) จากแพลตฟอร์มข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ของ สคบ.

6) รองรับการเพิ่มข้อมูลผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบการได้มากกว่า 1 ราย

7) รองรับการแยกประเภทการรับมอบอำนาจได้ และสามารถแนบไฟล์รับมอบอำนาจ และไฟล์ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบเอกสาร รูปภาพ ได้

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

กรรมการ กรรมการ กรรมการ

8) รองรับการแสดงผลข้อมูลการให้ความยินยอมข้อมูล (Consent) จากเจ้าของข้อมูล ซึ่งเป็นผู้ใช้งานผ่านช่องทางระบบในการใช้งานครั้งแรก หรือเมื่อมีการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล

9) รองรับ portal ระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อการทำงานแบบ Single Sign On (SSO) และให้สอดคล้องระบบการเชื่อมโยงการพิสูจน์และยืนยันตัวตนสมาชิกทางดิจิทัลของ สคบ. (OCPB Digital ID)

1.2.2 ระบบรับ-ส่งเรื่องร้องทุกข์จาก สคบ. บริการสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด (ผู้ประกอบธุรกิจที่ยังไม่พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลการรับ-ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่าน API) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ออกแบบหน้าจอผู้ใช้งาน (GUI) ให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ รายละเอียดอย่างน้อยดังนี้ ข้อมูลของผู้ถูกร้อง (ตามผู้ประกอบธุรกิจที่มีสิทธิ์เข้าถึง) ประเภทการร้องทุกข์ หัวข้อ/เรื่องร้องทุกข์ รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์, ความประสงค์ ฯลฯ

2) รองรับการแจ้งเตือน (Notification) ผู้ที่เกี่ยวข้อง เรื่องร้องทุกข์ที่ส่งต่อจาก สคบ., การนัดหมายใกล้เคียง ผ่านช่องทาง อาทิ อีเมล, ระบบ เป็นต้น

3) รองรับการรับเรื่อง และบันทึก แนบไฟล์ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบเอกสาร รูปภาพ บันทึกข้อความ วิดีโอ ฯลฯ

4) รองรับการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจในการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ และการจัดการเรื่องนั้นได้ทันที

5) รองรับการส่งเรื่องกลับ สคบ. และแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อาทิ อีเมล, ระบบของผู้ร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Compliant)

6) รองรับการบันทึกสถานะความคืบหน้าการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจ และแสดงผลอัตโนมัติในระบบผู้ร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Compliant) และแอปพลิเคชัน OCPB Connect

7) รองรับการแสดงผลเอกสารเกี่ยวกับการนัดหมายใกล้เคียง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามรูปแบบที่ สคบ. กำหนด

8) รองรับการรับ-ส่งข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามรูปแบบที่ สคบ. และสามารถแนบไฟล์ได้หลายรูปแบบของเอกสารแนบ (File Upload) เช่น word, pdf, excel, jpeg ได้เป็นอย่างน้อย

1.3 ระบบรายงาน โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

1.3.1 รายงานสรุปสถานะเรื่องร้องทุกข์ ทั้งในระดับภาพรวมของ สคบ. ภาพรวมการรับ - ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ประกอบธุรกิจ

1.3.2 รายงานสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละช่วงเวลา (รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือช่วงเวลาที่ใช้ต้องการ)

1.3.3 สามารถแสดงข้อมูลในลักษณะลงรายละเอียด (Drilled Down) ได้ในรูปแบบตารางข้อมูล หรือกราฟ แผนภูมิ ตามความเหมาะสมของข้อมูล

1.3.4 สามารถส่งข้อมูลรายงานในรูปแบบที่ สคบ.กำหนด โดยต้องสอดคล้องเชื่อมโยงกับระบบ OCPB Connect และให้แสดงผลในระบบรายงาน OCPB Report จำนวนไม่น้อยกว่า 2 รายงาน

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
 กรรมการ กรรมการ
 กรรมการ กรรมการ

3.3 สามารถกำหนดสิทธิ์การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูล เช่น เรียกดู (View) เพิ่ม (Add) แก้ไข (Edit) ลบ (Delete) เป็นต้น

3.4 สามารถค้นหาบัญชีผู้ใช้งาน สามารถเก็บประวัติการเข้าใช้งานระบบ สามารถออกรายงานการเข้าใช้งานระบบ สามารถแสดงชื่อบัญชีผู้ใช้งานตามวัน เวลาที่เข้าใช้งานระบบ และสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบตามช่วงวันที่หรือระยะเวลาที่ต้องการของแต่ละบัญชีผู้ใช้งานได้

3.5 สามารถจัดการบัญชีผู้ใช้งาน เช่น เพิ่ม (Add) แก้ไข (Edit) ลบ (Delete) ไม่ให้ใช้งาน (Disable) ล็อก (Lock) เป็นต้น และสามารถทำการล็อกบัญชีผู้ใช้งาน กรณีใส่รหัสผ่านผิดเกินจำนวนครั้งที่กำหนดได้

3.6 สามารถบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ การจัดการกลุ่มผู้ใช้งานระบบได้โดยสะดวกและรวดเร็ว

4. ระบบจัดเก็บข้อมูล log เพื่อการจัดทำรายงานจากข้อมูล log โดยมีการบันทึกข้อมูลการใช้งานและต้องสอดคล้องกับระบบจัดเก็บข้อมูล log ของ สคบ. โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

4.1 ขั้นตอนการยืนยันตัวตน (authentication)

4.2 ขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ (transaction log) เช่น เพิ่ม บันทึกแก้ไข ข้อมูล เป็นต้น

4.3 ขั้นตอนเมื่อระบบเกิดข้อผิดพลาด (error log)

4.4 ข้อมูลการใช้งานของผู้ดูแลระบบของสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ

กรรมการ กรรมการ

ภาคผนวก ง

ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หลักและอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก สำหรับงานประมวลผล จำนวน 3 เครื่อง โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1.1 มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า 4 แกนหลัก (4 core) และ 8 แกนเสมือน (8 Thread) และมีเทคโนโลยีเพิ่มสัญญาณนาฬิกาได้ในกรณีที่ต้องใช้ความสามารถในการประมวลผลสูง (Turbo Boost หรือ Max Boost) โดยมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาสูงสุด ไม่น้อยกว่า 4GHz จำนวน 1 หน่วย

1.2 หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory รวมในระดับ (Level) เดียวกันขนาดไม่น้อยกว่า 8 MB

1.3 มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด DDR4 หรือดีกว่า ขนาดไม่น้อยกว่า 8 GB

1.4 มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล ชนิด SATA หรือดีกว่า ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 1 TB หรือ ชนิด Solid State Drive ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 250 GB จำนวน 1 หน่วย

1.5 มีจอภาพที่รองรับความละเอียดไม่น้อยกว่า 1,366 x 768 Pixel และมีขนาดไม่น้อยกว่า 12 นิ้ว

1.6 มีกล้องความละเอียดไม่น้อยกว่า 1,280 x 720 pixel หรือ 720p

1.7 มีช่องเชื่อมต่อ (Interface) แบบ USB 2.0 หรือดีกว่า ไม่น้อยกว่า 3 ช่อง

1.8 มีช่องเชื่อมต่อแบบ HDMI หรือ VGA จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง

1.9 มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่าแบบ ติดตั้งภายใน (Internal) หรือภายนอก (External) จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง สามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า WiFi (IEEE 802.11 ax) และ Bluetooth

1.10 มี USB Optical Wheel Mouse ที่เป็นเครื่องหมายการค้าเดียวกับตัวเครื่องที่เสนอ

1.11 มีกระเป๋าใส่ตัวเครื่องแบบเป้สะพายหลัง (Backpack) หรือแบบถือ สำหรับใส่เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊กพร้อมอุปกรณ์ โดยมีวัสดุภายในป้องกันการกระแทกจากภายนอก

1.12 ผ่านการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ดังนี้

1) ได้รับรองมาตรฐานทางด้านการแผ่กระจายของแม่เหล็กไฟฟ้า เช่น FCC หรือ NECTEC หรือ มอก.1956-2548 หรือดีกว่า

2) ได้รับรองมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย เช่น UL หรือ TUV หรือ CSA หรือ EN หรือ NECTEC หรือ มอก.1561-2548 หรือดีกว่า

1.13 ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอต้องเป็นของแท้ ของใหม่ ไม่เคยใช้งานมาก่อน อยู่ในสายการผลิต โดยต้องมีหนังสือรับรองจากบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทสาขาเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือตัวแทนจำหน่าย ภายในประเทศ มาพร้อมเอกสารเสนอราคา

2. ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 11 แบบ 64-bit หรือดีกว่า สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แบบสิทธิการใช้งานประเภทติดตั้งมาจากโรงงาน (OEM) ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน 3 ลิขสิทธิ์

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
 กรรมการ กรรมการ กรรมการ

3. มีชุดโปรแกรมจัดการสำนักงาน Microsoft Office 2021 ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย สามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel และ Microsoft Power Point ได้เป็นอย่างน้อย และมีการติดตั้ง และ Activate ให้พร้อมใช้งาน จำนวน 3 ลิขสิทธิ์

4. มีชุดโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน 3 ลิขสิทธิ์

5. คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต จำนวน 3 เครื่อง มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- 2.1 มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า 8 แกนหลัก (8 core)
- 2.2 มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ที่มีขนาดไม่น้อยกว่า 8 GB
- 2.3 มีหน่วยความจำขนาดไม่น้อยกว่า 256 GB
- 2.4 มีหน้าจอสัมผัสขนาดไม่น้อยกว่า 10.9 นิ้ว และมีความละเอียดไม่น้อยกว่า 2,360 x 1,600 Pixel
- 2.5 สามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า Wi-Fi (802.11 ax) และ Bluetooth 5.0
- 2.6 รองรับการใช้งาน Cellular หรือดีกว่า
- 2.7 มีอุปกรณ์การเขียนที่สามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต
- 2.8 มีกล้องด้านหน้าความละเอียดไม่น้อยกว่า 8 Megapixel
- 2.9 มีกล้องด้านหลังความละเอียดไม่น้อยกว่า 12 Megapixel

6. ใช้บริการ Government Cloud

3.1 ผู้รับจ้างจะต้องนำระบบที่พัฒนาขึ้นในโครงการนี้ทั้งหมด ติดตั้งไว้ที่ Cloud ภาครัฐที่ให้บริการ โดยผู้รับจ้างจะต้องวิเคราะห์คุณสมบัติทาง Hardware และ Software รวมถึงจำนวน Cloud Server ที่ต้องใช้ในโครงการให้เหมาะสม เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ทำการขอใช้งานกับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการ และผู้รับจ้างต้องทำการติดตั้งและทดสอบระบบที่พัฒนา และทำการแก้ไขส่วนที่บกพร่องจนสามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบประสานงานทางเทคนิคกับผู้ให้บริการ

3.2 ผู้รับจ้างต้องทำการสำรองข้อมูลระบบที่พัฒนาขึ้น เป็นประจำอย่างน้อยอาทิตย์ละ 2 ครั้ง เป็นอย่างน้อย

ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ
 กรรมการ กรรมการ กรรมการ
 กรรมการ กรรมการ กรรมการ