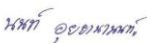
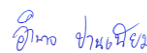




ขอบเขตของงาน
(Terms of Reference: TOR)

โครงการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์
(Anti-Online-Scam Operation Center: AOC)

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

						
ประธานกรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)

โครงการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์

(Anti-Online-Scam Operation Center: AOC)

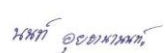
๑. ความเป็นมา

ในโลกปัจจุบัน สื่อสังคมออนไลน์ เข้ามามีบทบาทและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงก่ออาชญากรรมทางออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตจากประชาชนได้โดยง่าย โดยเฉพาะประเทศไทยที่มีคดีออนไลน์ด้านการฉ้อโกงออนไลน์ซึ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นเป็นอย่างมากอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประชาชนถูกมิจฉาชีพหลอกหลวงโดยการส่งข้อความหลอกหลวงต่างๆ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์หลอกหลวง เช่น หลอกให้กลัวโดยแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หลอกให้ทำงานออนไลน์ หลอกให้กู้เงินแต่ไม่ได้เงิน และหลอกให้ลงทุนในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

ทั้งนี้ อาชญากรรมออนไลน์ในประเทศไทยเป็นเรื่องเร่งด่วน ซึ่งพบว่าประชาชนถูกหลอกหลวงได้รับความเดือดร้อนและสูญเสียทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก โดยจากสถิติตั้งแต่ ๑ มีนาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนคดีอาชญากรรมออนไลน์กว่า ๑๖๓,๐๐๐ คดี คิดเป็นมูลค่าความเสียหายกว่า ๒๗,๐๐๐ ล้านบาท ซึ่งปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเร่งด่วน โดยในการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ คณะรัฐมนตรีเห็นว่าในปัจจุบันปัญหาการฉ้อโกงและหลอกหลวงประชาชนผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคนร้ายมักปรับรูปแบบและวิธีการฉ้อโกงและหลอกหลวงให้เหยื่อหลงเชื่อโดยไม่รู้เท่าทัน ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนและสูญเสียทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมร่วมกับกระทรวงยุติธรรม (กรมสอบสวนคดีพิเศษ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งขอความร่วมมือกับธนาคารแห่งประเทศไทยเร่งรัดการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เกิดผลเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น และให้เร่งรัดติดตามการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดให้แล้วเสร็จโดยเร็วด้วย

จากการดำเนินการที่ผ่านมาและการร่วมประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาการถูกหลอกหลวงทางออนไลน์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ประกอบด้วยกลยุทธ์ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) กลยุทธ์ด้านการป้องกัน (Prevention) ๒) กลยุทธ์ด้านการยับยั้ง (Interception) และ ๓) กลยุทธ์ด้านการปราบปราม (Suppression) ซึ่งหนึ่งในกลยุทธ์ ๒) ด้านการยับยั้ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจจับจรรยาอาชญากรรมออนไลน์ โดยการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี ดังนี้ เช่น Social Listening, Natural Language Processing (NLP), Machine Learning (ML) เพื่อใช้ตรวจสอบเว็บไซต์ หรือ ข้อความในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่เข้าข่ายหลอกหลวงและอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน และให้เจ้าหน้าที่ใช้ประกอบการพิจารณาในการปิดกั้นการเข้าถึงเว็บไซต์หรือข้อความในเครือข่ายสังคมออนไลน์ดังกล่าว ก่อนจะทำให้เกิดความเสียหายในวงกว้างต่อไป

ในกลยุทธ์ ๓ ด้านการปราบปราม ได้มีประกาศ พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. ๒๕๖๖ ไว้ในพระราชกิจจานุเบกษา ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อยับยั้งบัญชีม้า การใช้ซิมโทรศัพท์ผิดกฎหมาย และธุรกรรมต้องสงสัย เพื่อให้ธนาคารและผู้ให้บริการโทรศัพท์สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลบัญชีพฤติกรรมต้องสงสัยหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณายับยั้งพฤติกรรมและ

						
ประธานกรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ระงับธุรกรรมที่ทำความเสียหายในวงกว้าง พร้อมดำเนินคดีต่อผู้กระทำความผิด ซึ่งจำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องระหว่างผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเพื่อยับยั้งข้อความหรือการโทรที่อาจทำให้เกิดอาชญากรรมออนไลน์

เพื่อเป็นการดำเนินการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ซึ่งเป็นเรื่องเร่งด่วนของประเทศ ลดความเดือดร้อนความเสียหายที่เกิดขึ้นกับประชาชน และส่งผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดศ. จึงมีความจำเป็นต้องขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อนำมาดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจจับอาชญากรรมออนไลน์ โดยการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (Anti-Online-Scam Operation Center: AOC) ใช้บริการหมายเลขโทรศัพท์แบบสั้น ๔ หลัก หมายเลข ๑๔๔๑ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับแจ้งความและบริหารจัดการอาชญากรรมทางเทคโนโลยีให้กับประชาชน ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือประชาชนที่ตกเป็นผู้เสียหาย

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้มีบริการในการตรวจจับอาชญากรรมออนไลน์ รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี หรือข้อความหลอกลวงในเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

๒.๒ เพื่อการรับแจ้งและบริหารจัดการอาชญากรรมทางเทคโนโลยีให้กับประชาชน และสามารถประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เพื่อให้มีบุคลากรในการปฏิบัติงานสนับสนุนการรับแจ้งคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พร้อมทั้งการพัฒนาบุคลากร ในการดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการยับยั้งความเสียหาย

๒.๔ เพื่อให้มีระบบงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ ให้สามารถปฏิบัติงานรับแจ้งคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และการดำเนินงานภายใต้โครงการได้

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

การดำเนินงานภายใต้โครงการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (Anti-Online-Scam Operation Center: AOC) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ จัดให้มีสถานที่ การตกแต่ง สภาวะแวดล้อม ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของโครงการ ประกอบด้วย

๓.๑.๑. เป็นพื้นที่ภายในอาคารในบริเวณที่จัดไว้เป็นการเฉพาะ มีขนาดพื้นที่ต่อเนื่องติดต่อกัน ไม่น้อยกว่า ๑,๖๐๐ ตารางเมตร และสามารถใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๑.๒. เป็นพื้นที่ที่มีการจัดการด้านความปลอดภัยสูง อยู่ในอาคารที่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีระบบตรวจสอบการยืนยันตัวตนของบุคคลที่เข้า-ออกโดยใช้เทคโนโลยี Biometric เช่น ลายนิ้วมือ และมีการติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิดที่สามารถบันทึกภาพและมีการสำรองข้อมูลเพื่อเรียกดูย้อนหลังได้ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งหมด รวมถึงมีการติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับควัน และระบบดับเพลิงภายในอาคาร

๓.๑.๓. เป็นพื้นที่ที่มีการแบ่งพื้นที่ปฏิบัติงานออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑) พื้นที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง ไม่น้อยกว่า ๑ ห้อง

						
ประธานกรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

(๒) พื้นที่ห้องประชุม ไม่น้อยกว่า ๑ ห้อง

๓.๑.๔. เป็นพื้นที่ที่มีระบบปรับอากาศตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๑.๕. เป็นพื้นที่ที่มีการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐานทางไฟฟ้าของประเทศไทยในตำแหน่งใช้สอยต่าง ๆ รวมไปถึงมีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง เพื่อให้มั่นใจว่าพื้นที่ปฏิบัติงานจะมีไฟฟ้าใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

๓.๑.๖. เป็นพื้นที่ที่มีการติดตั้งระบบไฟฟ้าแสงสว่าง แยกตามพื้นที่ใช้สอยต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

๓.๑.๗. เป็นพื้นที่ที่มีการติดตั้งจอภาพขนาดไม่ต่ำกว่า ๕๐ นิ้ว จำนวนอย่างน้อย ๖๐ จอภาพ ในพื้นที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง และในห้องประชุม เพื่อใช้แสดงสถานะของการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบงานได้

๓.๑.๘. เป็นพื้นที่ที่จัดให้มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วย

(๑) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน (LAN) ที่มีความเร็วไม่ต่ำกว่า ๑ Gbps และมีการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายในระดับสูง โดยมีอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ สำหรับป้องกันการบุกรุกทางเครือข่าย ทั้งจากภายในและภายนอกเป็นอย่างน้อย

(๒) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่เชื่อมต่อโดยตรงกับเครือข่ายแลกเปลี่ยนข้อมูลอินเทอร์เน็ตภายในประเทศ (National Internet Exchange) และเครือข่ายแลกเปลี่ยนข้อมูลอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ (International Internet Gateway) ขนาดรวมไม่ต่ำกว่า ๑ Gbps

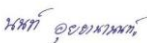
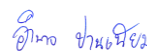
๓.๑.๙. เป็นพื้นที่ที่จัดให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือ รวมถึงโต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์สำนักงาน และอุปกรณ์ห้องประชุม ตลอดจนวัสดุสำนักงานต่าง ๆ อย่างเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในโครงการ เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดเหตุขัดข้องของระบบ จำนวนไม่น้อยกว่า ๖๐ จุดให้บริการ ตลอดระยะเวลาตามสัญญา

๓.๑.๑๐. ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายสำนักงานและค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าระบบปรับอากาศ ค่าประปา ค่าบริการโทรศัพท์ ค่าบริการไปรษณีย์ และค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคม รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามโครงการ ตลอดระยะเวลาตามสัญญา

๓.๑.๑๑. การดูแลบำรุงรักษาและทำความสะอาดสถานที่ การตกแต่ง สภาวะแวดล้อม ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตลอดระยะเวลาตามสัญญา ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและออกค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด

๓.๑.๑๒. ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือ อุปกรณ์สื่อสารที่พร้อมใช้งานเครือข่ายโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงวัสดุและอุปกรณ์สำนักงาน ให้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน จำนวนไม่น้อยกว่า ๖๐ จุดให้บริการ

๓.๑.๑๓. ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาเครื่องพิมพ์เลเซอร์สี ชนิด Network พร้อมหมึกพิมพ์ สำหรับการปฏิบัติงานในโครงการ จำนวนไม่น้อยกว่า ๔ เครื่อง

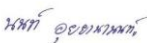
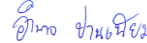
						
ประธานกรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓.๑.๑๔. ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาเครื่องถ่ายเอกสาร สำหรับการปฏิบัติงาน
ในโครงการ จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ เครื่อง

๓.๒ จัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ที่มีความสามารถอย่างน้อยดังนี้

๓.๒.๑ ระบบรับเรื่องศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (Call Center) โดยจะต้องมี
คุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- ๑) ระบบสามารถรองรับคู่สายโทรศัพท์ได้ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คู่สาย
 - ๒) ระบบสามารถกล่าวคำต้อนรับ คำประกาศต่าง ๆ บทความ ได้
 - ๓) ระบบสามารถให้บริการทั้งข้อมูลเสียงอัตโนมัติ (IVR) หรือเลือกใช้บริการโดยสนทนากับ
เจ้าหน้าที่ โดยกดหมายเลขเมนูบริการ จากเครื่องโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการเอง
 - ๔) ระบบสามารถจัดให้ผู้ให้บริการได้รับบริการจากพนักงานรับสาย (Call Center Agent)
ตามลำดับของการรอสายได้
 - ๕) พนักงานรับสาย (Call Center Agent) ที่อยู่ระหว่างการให้บริการสามารถสนทนาใน
ลักษณะขอคำปรึกษาการให้บริการกับพนักงานรับสาย (Call Center Agent) คนอื่นได้ โดยที่ผู้ให้บริการไม่ได้ยิน
หรือรับรู้ได้
 - ๖) ระบบสามารถประกาศข้อความ หรือเสียงดนตรี (Music on hold) ระหว่างรอการให้บริการ
จากพนักงานรับสาย (Call Center Agent) ได้
 - ๗) ระบบสามารถบันทึกการสนทนาระหว่างผู้ให้บริการกับพนักงานรับสาย (Call Center
Agent) เพื่อนำไปประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย (Call Center Agent) ได้
 - ๘) ระบบสามารถค้นหา และเปิดฟังไฟล์เสียงบทสนทนาที่บันทึกไว้ได้
 - ๙) กรณีพนักงานรับสาย (Call Center Agent) ไม่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบคำถามได้ สามารถ
เลือกโอนสายไปยังพนักงานรับสาย (Call Center Agent) ท่านอื่นได้
 - ๑๐) สามารถกำหนด Call Flow ตามช่วงเวลาได้ เช่น นอกเวลาทำงานที่ไม่มีพนักงานรับสาย
(Agent) ระบบสามารถประกาศข้อความให้ติดต่อใหม่ หรือประกาศให้ฝากข้อความเสียงอัตโนมัติ (Voice Mail)
และระบบฝากข้อความเสียงสามารถส่งข้อความเสียงนั้นไปยัง อีเมลของผู้ที่ได้รับมอบหมายได้
 - ๑๑) ระบบสามารถเรียกดู ตรวจสอบ สถานะสายที่เรียกเข้า สถานะการทำงานของพนักงาน
รับสาย (Call Center Agent) แบบ Real Time ได้
 - ๑๒) ระบบสามารถจัดทำรายงานสถิติการให้บริการ Call Center เพื่อนำไปใช้บริหารจัดการ
หรือวิเคราะห์ผลการให้บริการได้
 - ๑๓) ระบบจะต้องสามารถเชื่อมต่อข้อมูลเข้ากับระบบการแสดงผลบนหน้าจอขนาดใหญ่
(Digital Dashboard War Room) ได้
 - ๑๔) ระบบจะต้องสามารถรองรับการโอนสายไปยังระบบโทรศัพท์ของสถาบันการเงินได้
- ๓.๒.๒ ระบบบันทึกข้อมูลศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (Case Management) สำหรับ
จัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ โดยจะต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย
ดังนี้
- ๑) ระบบมีลักษณะเป็น Web Application

						
ประธานกรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒) มีระบบรักษาความปลอดภัย (Authorize and Access Level) สามารถกำหนดให้ผู้ใช้งาน login โดยผ่าน username และ password เพื่อเข้าใช้หน้าจอและข้อมูลเฉพาะส่วนที่ตนเองเกี่ยวข้องเท่านั้น

๓) สามารถจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ (Service Request) โดยระบบจะต้องออกหมายเลขบริการอัตโนมัติ (Service Request ID) เพื่อใช้อ้างอิงในการติดตามผลได้

๔) หมายเลขบริการ (Service Request ID) จะต้องสามารถอ้างอิงไปยังข้อมูลของผู้ใช้บริการ (ในกรณีที่ ผู้ใช้บริการให้ข้อมูลเพื่อสะดวกในกรณีที่ต้องติดต่อกลับให้ข้อมูลในภายหลัง)

๕) สามารถระบุและบันทึกข้อมูลรายละเอียดการให้บริการ เช่น ชื่อผู้ให้บริการ ประเภทการขอใช้บริการ คำตอบที่ให้บริการ เป็นต้น

๖) สามารถแก้ไขประวัติผู้ให้บริการ และข้อมูลการให้บริการที่บันทึกไว้แล้วได้

๗) สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้จากหลายเงื่อนไข เช่น ชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ให้บริการ หมายเลขบริการ (Service Request ID) วันที่ให้บริการ เป็นต้น

๘) สามารถบันทึกความคืบหน้าของการให้บริการ หรือผลการให้บริการที่ดำเนินการเสร็จแล้วได้

๙) สามารถเปลี่ยนสถานะของการให้บริการเป็นปิดเรื่องได้

๑๐) สามารถเรียกดูรายงานสถิติการให้บริการได้

๑๑) สามารถส่งออก (Export) ข้อมูลรายงานและจัดเก็บในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยอยู่ในรูปแบบ File Excel เป็นอย่างน้อย

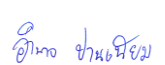
๑๒) ระบบสามารถจัดเก็บประวัติการบันทึก/แก้ไขข้อมูลเรื่องที่ให้บริการ เพื่อการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้

๓.๓ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับแจ้งประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (Anti-Online-Scam Operation Center: AOC) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๓.๑ หัวหน้าโครงการ จำนวน ๑ คน ปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาตามสัญญา ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมทีมงาน โดยดำเนินการวางแผน วิเคราะห์ นำเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะทางการบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการบริหารงาน ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี

๓.๓.๒ หัวหน้างานควบคุมคุณภาพการให้บริการ ในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยมีหน้าที่บริหารจัดการ ตอบข้อซักถามข้อมูลในเชิงลึก ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง ปฏิบัติหน้าที่ทุกวันและตลอด ๒๔ ชั่วโมง จัดเป็นผลัดจำนวนตามความเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ คน โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ อย่างน้อยภาษาอังกฤษ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๒ ปี

๓.๓.๓ เจ้าหน้าที่รับสายที่เป็นภาษาไทย ในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และแนะนำการใช้ระบบรับแจ้งความออนไลน์ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง ปฏิบัติหน้าที่ทุกวันและตลอด ๒๔ ชั่วโมง จัดเป็นผลัดจำนวนตามความเหมาะสมกับปริมาณสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลา จำนวนไม่น้อยกว่า ๓๒ คน โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีทักษะด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านงานบริการ หรือด้านการสื่อสาร

						
ประธานกรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๓.๓.๔ เจ้าหน้าที่รับสายที่เป็นภาษาอังกฤษ ในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และแนะนำการใช้ระบบปรับแก้ความออนไลน์ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง ปฏิบัติหน้าที่ทุกวันและตลอด ๒๔ ชั่วโมง จัดเป็นผลัดจำนวนตามความเหมาะสมกับปริมาณสายเรียกเข้าในแต่ละช่วงเวลา จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ คน โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ มีทักษะด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านงานบริการ หรือด้านการสื่อสาร

๓.๓.๕ พนักงานสนับสนุนด้านการบริหารจัดการข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพ การให้บริการ การพัฒนาบุคลากร การประสานงานข้อมูล และการประสานงานโครงการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวนไม่น้อยกว่า ๘ คน โดยมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้าน Call Center ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

๓.๔ บริหารจัดการโครงการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ (Anti-Online-Scam Operation Center: AOC) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๔.๑ บริหารจัดการบุคลากรในโครงการตามข้อ ๓.๓ โดยจัดหา จัดฝึกอบรมเพื่อให้มีองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงาน

๓.๔.๒ จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

๓.๔.๓ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องเกี่ยวกับ นโยบาย กระบวนการทำงานร่วมกัน

๓.๔.๔ รับรองการจัดประชุมตามวาระต่าง ๆ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ รวมถึงต้อนรับการขอข้อมูล เยี่ยมชม ของหน่วยงานภายนอก

๓.๔.๕ งานอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์

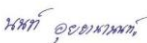
๔. กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานจ้างผู้รับจ้าง

ระยะเวลาดำเนินการ ๖ เดือน (๑ มกราคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗)

๕. ผลงานที่จะต้องส่งมอบ

การดำเนินโครงการฯ มีระยะเวลา ๖ เดือน โดยผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติงานและให้บริการตามสัญญา พร้อมส่งมอบงานในแต่ละงวดเป็นเอกสาร ต้นฉบับ ๑ ชุด และสำเนา ๑ ชุด และสื่อบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑ ชุด รวมถึงใบแจ้งค่าใช้จ่าย โดยผลงานที่จะส่งมอบและงวดงานที่ส่งมอบมีรายละเอียด ดังนี้

งวดงาน	งานที่จะส่งมอบ	กำหนดส่งมอบ
งวดงานที่ ๑	๑.๑ แผนการดำเนินงานโครงการ (ตามข้อ ๓ ขอบเขตการดำเนินงาน) ๑.๒ ผลการจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน (ตามข้อ ๓.๑) ๑.๓ ผลการจัดเตรียมระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ตามข้อ ๓.๒) ๑.๔ รายชื่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโครงการ (ตามข้อ ๓.๓.๑ และ ๓.๓.๒)	ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจาก วันเริ่มทำงาน

						
ประธานกรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

งวดงาน	งานที่จะส่งมอบ	กำหนดส่งมอบ
งวดงานที่ ๒	๒.๑ รายงานผลการบริหารจัดการ (ตามข้อ ๓.๔) ๒.๒ รายงานผลตามข้อต่อไปนี้เป็นรายสัปดาห์ ดังนี้ ๒.๒.๑ รายงานจำนวนสายที่ได้รับ แยกตามหมวดหมู่ ๒.๒.๒ รายงานสถิติปัญหาวิชาการของผู้เสียหาย และรายงานการระงับปัญหา ๒.๒.๓ รายงานสรุปผลการให้คำปรึกษาคดี ๒.๓ รายงานสรุปปัญหาและอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ	ภายใน ๔ เดือน นับถัดจาก วันเริ่มทำงาน
งวดงานที่ ๓	๒.๑ รายงานผลการบริหารจัดการ (ตามข้อ ๓.๔) ๒.๒ รายงานผลตามข้อต่อไปนี้เป็นรายสัปดาห์ ดังนี้ ๒.๒.๑ รายงานจำนวนสายที่ได้รับ แยกตามหมวดหมู่ ๒.๒.๒ รายงานสถิติปัญหาวิชาการของผู้เสียหาย และรายงานการระงับปัญหา ๒.๒.๓ รายงานสรุปผลการให้คำปรึกษาคดี ๒.๓ สรุปผลการดำเนินงานตลอดโครงการ	ภายใน ๖ เดือน นับถัดจาก วันเริ่มทำงาน

๖. เงื่อนไขการชำระเงิน

แบ่งงวดการชำระเงินออกเป็น ๓ งวด ตามเงื่อนไข ดังนี้

งวดที่ ๑ ชำระเงินจำนวนร้อยละ ๒๕ ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากที่ได้ทำการส่งมอบ และผ่านการตรวจรับงานตามงวดที่ ๑ ของสัญญาเสร็จสมบูรณ์

งวดที่ ๒ ชำระเงินจำนวนร้อยละ ๕๐ ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากที่ได้ทำการส่งมอบ และผ่านการตรวจรับงานตามงวดที่ ๒ ของสัญญาเสร็จสมบูรณ์

งวดที่ ๓ ชำระเงินจำนวนร้อยละ ๒๕ ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากที่ได้ทำการส่งมอบ และผ่านการตรวจรับงานตามงวดที่ ๓ ของสัญญาเสร็จสมบูรณ์

๗. วงเงินในการจัดหา

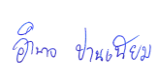
๓๘,๖๖๗,๐๐๐ บาท (สามสิบแปดล้านหกแสนหกหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน)

๘. เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

พิจารณาจากเกณฑ์ราคา

๙. บุคลากรที่ต้องการ

บุคลากรของทีมงานผู้รับจ้าง จะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

						
ประธานกรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

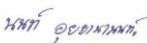
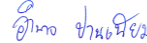
ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ประสบการณ์ ในด้านที่ เกี่ยวข้อง (ปี)	วุฒิการศึกษา	ระยะเวลา ดำเนินงาน (เดือน)
(๑) บุคลากรหลัก					
(๑.๑)	หัวหน้าโครงการ	๑	๑๐	ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี	๖
(๑.๒)	หัวหน้างานควบคุม คุณภาพการให้บริการ	๑๐	๒	ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี	๖
(๒) บุคลากรสนับสนุน					
(๒.๑)	เจ้าหน้าที่รับสายที่เป็น ภาษาไทย	๗๒	-	ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านงานบริการ หรือด้านการ สื่อสาร	๖
(๒.๒)	เจ้าหน้าที่รับสายที่เป็น ภาษาอังกฤษ	๑๐	-	ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ มีทักษะด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านงานบริการ หรือด้านการ สื่อสาร	๖
(๒.๓)	พนักงานสนับสนุนด้าน การบริหารจัดการข้อมูล (ตามข้อ ๓.๓.๕)	๘	๑	ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ด้าน Call Center	๖

๑๐. อัตราค่าปรับ

กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานตามเวลาที่กำหนดตามระยะเวลาดำเนินการ สำนักงานปลัด กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะคิดค่าปรับเป็นอัตรารายวัน ร้อยละ ๐.๑๐ ของวงเงินตามสัญญา

๑๑. เอกสารการยื่นข้อเสนอ

ผู้เสนอราคาจะต้องจัดส่ง แคตตาล็อก และ/หรือ รูปแบบรายการรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ของอุปกรณ์/โปรแกรม และ ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่จะนำมาให้บริการ เพื่อประกอบการพิจารณา โดยผู้เสนอราคาต้องทำเครื่องหมายของอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้ในแคตตาล็อก พร้อมระบุข้อที่สอดคล้องเหมาะสมกับคุณลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์/โปรแกรม และข้อกำหนดต่าง ๆ โดยผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำตารางเปรียบเทียบ โดยใช้ตัวอย่างแบบฟอร์มตารางการเปรียบเทียบ ดังนี้

 ประธานกรรมการ
 กรรมการ
 กรรมการ
 กรรมการ
 กรรมการ
 กรรมการและเลขานุการ
 กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หัวข้อ	ข้อกำหนดเฉพาะที่ กระทรวงฯ ต้องการ	ข้อเสนอของ ผู้เสนอราคา	เอกสารอ้างอิง/ เลขที่หน้า	เป็นไปตาม ข้อกำหนด/ สูงกว่า ข้อกำหนด	ผ่าน/ ไม่ผ่าน (สำหรับ กระทรวงฯ)	หมายเหตุ
ระบุหัวข้อให้ตรงกับที่กระทรวงฯ กำหนด	ให้คัดลอก คุณลักษณะ เฉพาะที่กระทรวงฯ กำหนด	ให้ระบุรายละเอียด ข้อเสนอและ ข้อเสนอพิเศษ (ถ้า มี)	ให้ระบุหรือ อ้างอิง เอกสารใน ข้อเสนอ ที่เกี่ยวข้อง			

๑๒. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

๑๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๑๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๑๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๑๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๑๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๑๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๑๒.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานในการจ้างครั้งนี้

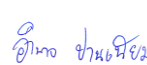
๑๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ณ วันที่ประกาศ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้

๑๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

๑๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e – GP) ของกรมบัญชีกลาง

๑๓. กรรมสิทธิ์ในข้อมูล เอกสารและผลการดำเนินงาน

ข้อมูลและเอกสารที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้รับจ้างภายใต้โครงการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านอาชญากรรมออนไลน์ นี้ ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะนำไปเผยแพร่หรือใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ มิได้ เว้นแต่จะได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างเท่านั้น

						
ประธานกรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๑๔. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กองป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงาน ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สถานที่ติดต่อ : สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๑๕. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมการดำเนินงานโครงการฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และขอบเขตงานให้เป็นไปตาม สัญญาจ้าง โดยจะต้องดำเนินการตามแผนการดำเนินงานที่นำเสนอ รับผิดชอบในการส่งมอบงานให้ถูกต้องและ ครบถ้วน มีการให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ พร้อมแก้ปัญหาทางที่เกิดขึ้น และต้องประสานงาน กับผู้ว่าจ้างให้พิจารณาเห็นชอบก่อนการดำเนินงาน

๑๖. การรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้าง

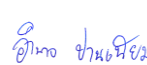
ผู้รับจ้างจะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับถัดจากวันที่สิ้นสุดของสัญญาจ้าง โดยผู้รับจ้างต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ดังเดิม ภายใน ๑ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๗. ข้อสงวนสิทธิ

๑๗.๑ ในกรณีที่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีความจำเป็นไม่อาจทำสัญญาจัดซื้อ จัดจ้างได้ หรือมีเหตุผลจำเป็นอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรค สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ขอสงวนสิทธิที่จะยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างได้ทุกขั้นตอนโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุใด ๆ ให้ผู้ยื่นข้อเสนอราคาทราบ และผู้ยื่นข้อเสนอราคาไม่มีสิทธิแย้งและเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น

๑๗.๒ ผู้รับจ้างจะเป็นผู้ดำเนินงานตามสัญญานี้เองทั้งหมด และ/หรือ มีสิทธิที่จะจัดจ้างบริษัทอื่น เพื่อจัดหาบุคลากรมาปฏิบัติงานตามสัญญานี้ได้ และหากมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ตามข้อ ๙ (๑) และ ๙ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งรายชื่อบุคลากร พร้อมแนบหลักฐานการศึกษาและประวัติการทำงาน มาให้สำนักงาน ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมทราบทุกครั้ง ภายใน ๕ วันทำการ ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงฯ ขอสงวนสิทธิในการขอเปลี่ยนแปลงบุคลากร หากบุคลากรดังกล่าวมีคุณสมบัติไม่ตรงตามที่กำหนด หรือไม่สามารถ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ หรือมีความประพฤติไม่เหมาะสม

๑๗.๓ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์และกรรมสิทธิ์ในผลงานที่ ผู้รับจ้างได้จัดทำตามสัญญานี้ ส่วนผู้รับจ้างจะนำผลงานและรายละเอียดตามสัญญานี้ไปใช้หรือเผยแพร่ ในกิจการอื่น นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในสัญญานี้ไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจาก สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมก่อน

						
ประธานกรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการ	กรรมการและเลขานุการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ