

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ
งานจ้างบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA)
พร้อมระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ (AI Assistant) สำหรับระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียม
ผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow)

๑. ความเป็นมา

กรมทางหลวงได้ดำเนินการพัฒนาระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้นโดยมีชื่อเรียกว่า "ระบบ M-Flow" ตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม เพื่อแก้ไขปัญหาการติดหน้าด่านเก็บค่าธรรมเนียมบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการใช้ทางและเริ่มดำเนินการนำร่องบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ บริเวณด่านฯ ทับช้าง ๑, ด่านฯ ทับช้าง ๒, ด่านฯ ธัญบุรี ๑ และด่านฯ ธัญบุรี ๒ โดยกรมทางหลวงได้เปิดให้บริการระบบ M-Flow บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ ในวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เพื่อให้การจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) เป็นไปโดยสัมฤทธิ์ผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ กรมทางหลวงได้ส่งเสริมการใช้งาน M-Flow ตลอดจนจูงใจให้ผู้ใช้งานลงทะเบียนใช้งานระบบ M-Flow ผ่านไลน์แอปพลิเคชัน (LINE Application) อย่างต่อเนื่อง พร้อมพัฒนาการสมัครสมาชิกและระบบการชำระเงินให้รองรับการชำระผ่านบัตร M-Pass และ Easy Pass ซึ่งปัจจุบันมีประชาชนผู้ที่ให้สนใจการใช้บริการระบบ M-Flow โดยมีการเพิ่มเพื่อนกับ LINE M-Flow แล้วจำนวน ๒,๔๓๐,๒๘๗ ราย และสนใจสมัครเป็นสมาชิก LINE Official Account (LINE OA) แล้วในระบบ M-Flow จำนวน ๑๔๖,๖๗๗ ราย

เนื่องด้วยกรมทางหลวงมีแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนผ่านระบบ M-Flow ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบ M-Flow Line OA Platform โดยนำเทคโนโลยี AI เข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การคัดกรองปัญหาเบื้องต้น การสอบถามและรวบรวมข้อมูลหรือหลักฐานที่จำเป็นจากผู้ใช้งาน เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ให้บริการระบบ M-Flow ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อจัดหาสิทธิในการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow
- ๒.๒ เพื่อให้มีช่องทาง LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวกับระบบ M-Flow
- ๒.๓ เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมผ่านทางของระบบ M-Flow
- ๒.๔ เพื่อให้บริการระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant) ที่สามารถรองรับการใช้งานบนไลน์แอปพลิเคชัน (LINE Application) ได้
- ๒.๕ เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับการให้บริการประชาชน และเป็นแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาข้อมูลในอนาคต
- ๒.๖ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของระบบ M-Flow ให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยรูปแบบที่ทันสมัย สอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของสังคมยุคใหม่

๓. ขอบเขตของงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้มีช่องทางสื่อสารประเภท LINE Official Account ภายใต้ชื่อ “mflowthai” โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน เพื่อให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow ตามที่ระบุไว้ใน “ภาคผนวก ๑” ดังนี้

๓.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดซื้อสิทธิ์ในการสื่อสารผ่าน LINE Official Account โดยมีรายละเอียดแพ็คเกจดังนี้

๓.๑.๑) แพ็คเกจรายเดือน เป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน พร้อมใช้ส่งข้อความจำนวนสูงสุด ๔,๘๐๐,๐๐๐ ข้อความต่อเดือน

๓.๑.๒) มีบัญชีที่ได้รับการรับรองจาก LINE ที่ใช้งานกับธุรกิจขนาดใหญ่ ประเภทบัญชีพรีเมียม หรือ Premium Account

๓.๑.๓) สามารถใช้งานทุกฟังก์ชันของ LINE Official Account ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

๓.๒ ผู้รับจ้างต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow โดยมีรายละเอียดการให้บริการ ระบบต่างๆ อย่างน้อยดังนี้

๓.๒.๑) ระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต

๓.๒.๒) ระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัญชี Easy Pass/ M-Pass แบบ ๑ Account Multi-OBUs

๓.๒.๓) ระบบหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต

๓.๒.๔) ระบบหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วย Easy Pass/ M-Pass

๓.๒.๕) ระบบแจ้งเตือนสถานะการสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ

๓.๒.๖) ระบบแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ

๓.๒.๗) ระบบแจ้งเตือนให้ชำระค่าผ่านทาง

๓.๒.๘) ระบบจัดการข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน

๓.๒.๙) ระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)

๓.๓ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญ เพื่อบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับระบบ M-Flow รวมถึงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ LINE Official Account (LINE OA) ของระบบ M-Flow โดยประกอบด้วยลักษณะงานอย่างน้อยดังนี้

๓.๓.๑) การบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow

๓.๓.๒) การบริการลูกค้าสัมพันธ์

๓.๓.๓) การ Training ระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)

๓.๔ ผู้รับจ้างต้องให้บริการ Infrastructure as a Service สำหรับงานบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow

๔. ข้อกำหนดและคุณลักษณะ

๔.๑ ข้อกำหนดทั่วไป

๔.๑.๑) ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการดำเนินงานและนำเสนอให้กรมทางหลวงภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

๔.๑.๒) ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการประชุมเริ่มงานโครงการ (Kickoff Project) เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ เกี่ยวกับรายละเอียดแผนงานและวิธีการดำเนินงานให้กับกรมทางหลวงภายในระยะเวลา ๗ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

๔.๑.๓) ผู้รับจ้างต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow โดยสามารถทำงานตามวัตถุประสงค์ของโครงการ พร้อมเสนอแนวทางการดำเนินงานของการบริหารจัดการระบบ M-Flow Line OA Platform และแนวทางการบำรุงรักษาระบบฯ

๔.๑.๔) ผู้รับจ้างต้องพร้อมปฏิบัติการทันทีที่เริ่มสัญญา ทั้งในด้านบุคลากร และการดำเนินการบริหารจัดการ ตรวจสอบ ดูแล และแก้ไขปรับปรุง ระบบฯ

๔.๑.๕) ผู้รับจ้างต้องเสนอแนวทางการดำเนินงานด้านบุคลากร โดยต้องนำเสนอคุณสมบัติและประสบการณ์บุคลากรหลัก พร้อมแสดงหลักฐานประกอบด้วยเอกสารสรุปประสบการณ์ทำงาน สำเนาบัตรประชาชน สำเนาวุฒิการศึกษา พร้อมลงนามรับรอง เพื่อยืนยันในการปฏิบัติงาน

๔.๑.๖) ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาและดูแลระบบ หากพบปัญหาหรืออุปสรรค หรือเหตุผลอื่นใดที่ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน ผู้รับจ้างจะต้องรายงานให้ทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อที่ผู้ว่าจ้างจะตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเป็นกรณีๆ ไป

๔.๒ ข้อกำหนดเฉพาะของงาน

ในการจ้างทำ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) นั้นผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมบุคลากร เครื่องมือ เพื่อควบคุมดูแลและแก้ไข ปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดไม่น้อยกว่ารายการดังต่อไปนี้

๔.๒.๑) ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการบริหารจัดการ ตรวจสอบ ดูแล และแก้ไขปรับปรุง ระบบงานที่ใช้ในโครงการ ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วยระบบงาน ดังต่อไปนี้

- ระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต
- ระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัญชี Easy Pass/ M-Pass แบบ ๑ Account Multi-OBUs
- ระบบหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต
- ระบบหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วย Easy Pass/ M-Pass
- ระบบแจ้งเตือนสถานะการสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ
- ระบบแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ
- ระบบแจ้งเตือนให้ชำระค่าผ่านทาง
- ระบบจัดการข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน
- ระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)

๔.๒.๒) ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีผู้จัดการโครงการฯ เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานต่างๆ ตามโครงการนี้ และเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับกรมทางหลวงในนามผู้รับจ้าง โดยมีวุฒิการศึกษาอย่างน้อยดังต่อไปนี้

ตำแหน่งงาน / Job Title	วุฒิการศึกษา	ประสบการณ์ / ปี
ผู้จัดการโครงการ	บ.โท (ICT)	อย่างน้อย ๑๕

๔.๒.๓) ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow ในตำแหน่งและวุฒิการศึกษาอย่างน้อยดังต่อไปนี้

ตำแหน่งงาน / Job Title	จำนวน (อัตรา)	วุฒิการศึกษา
๑) หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ (ตอบคำถามผ่านระบบไลน์)	๑	ป.ตรี
๒) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์ (ตอบคำถามผ่านระบบไลน์) * ปฏิบัติงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๗ วัน	๒	ป.ตรี
๓) ผู้ประสานงาน	๑	ป.ตรี
๔) พนักงานธุรการ	๑	ป.ตรี

๔.๓ เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน

๔.๓.๑) ต้องจัดให้มีผู้ประสานงานระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางในการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ โทรสาร หรือ E-Mail กรณีเกิดปัญหาใดๆ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรส่งมอบให้กับผู้แทนของผู้รับจ้าง หรือทางโทรสาร หรือ E-Mail ซึ่งผู้รับจ้างต้องจัดเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน และ/หรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามที่ผู้รับจ้างร้องขอโดยไม่ชักช้า หากเพิกเฉยหรือไม่สามารถติดต่อได้ภายใน ๓ ชั่วโมง คิดค่าปรับชั่วโมงละ ๑,๐๐๐ บาท

๔.๓.๒) เงื่อนไขการด้านบุคลากร

ตาม ๔.๒.๓) ข้อ ๒) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์จะต้องปฏิบัติงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง จำนวน ๗ วัน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตอบคำถาม และประสานงานไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

- ๕.๑) ผู้รับจ้างต้องแจ้งรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในโครงการฯ นี้ พร้อมแนบสำเนาเอกสารต่างๆ ประกอบด้วย สำเนาบัตรประชาชน ให้กับผู้ควบคุมงานของผู้ว่าจ้างก่อนปฏิบัติงาน
- ๕.๒) เจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างจะต้องรับฟังข้อแนะนำหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ควบคุมงานของผู้ว่าจ้างเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
- ๕.๓) ต้องจัดให้มีผู้ประสานงานระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางในการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ โทรสาร หรือ E-Mail กรณีเกิดปัญหาใดๆ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่งมอบให้กับผู้แทนของ ผู้รับจ้าง หรือทางโทรสาร หรือ E-Mail ซึ่งผู้รับจ้างต้องจัดเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน และ/หรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามที่ผู้รับจ้างร้องขอโดยไม่ชักช้า หากเพิกเฉยหรือไม่สามารถติดต่อได้ภายใน ๓ ชั่วโมง คิดค่าปรับชั่วโมงละ ๑,๐๐๐ บาท
- ๕.๔) เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์จะต้องปฏิบัติงานตลอด ๒๔ ชั่วโมง จำนวน ๗ วัน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตอบคำถาม ตรวจสอบบทสนทนาจากระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant เพื่อประสานงานไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๖. การจ่ายเงินล่วงหน้า

ผู้รับจ้างมีสิทธิเสนอขอรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าในอัตราไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของราคาค่าจ้างตามสัญญา และผู้ว่าจ้างจะหักคืนในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจะครบจำนวน โดยจะหักคืนให้ครบจำนวนก่อนการจ่ายเงินค่าจ้างงวดสุดท้าย

๗. อัตราค่าปรับ

กรณีที่ผู้รับจ้างทำผิดเงื่อนไขของข้อกำหนดแห่งสัญญานี้ ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ต่อวัน ของค่างานตามสัญญา นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างทำผิดเงื่อนไขของข้อกำหนดแห่งสัญญานี้จนถึงวันที่ผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามข้อกำหนด

๘. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๘.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๘.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๘.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๘.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- ๘.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงาน และได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- ๘.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- ๘.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานดังกล่าว
- ๘.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรมทางหลวง ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
- ๘.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๘.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๘.๑๐.๑ การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

๘.๑๐.๒ งานซื้อหรือจ้าง และงานก่อสร้าง

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักกิจการร่วมค้านั้น ต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในหนังสือเชิญชวน

๘.๑๐.๓ การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

- (๑) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(๒) การยื่นข้อเสนอด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง หากผู้เข้าร่วมค้ารายใดได้รับหนังสือเชิญชวนจากหน่วยงานของรัฐแล้ว ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ (๑) สามารถดำเนินการยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

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

๘.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นหน่วยงานที่มีขีดความสามารถในการดำเนินงานให้แล้วเสร็จสมบูรณ์ตามขอบเขตของงาน

๘.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

๑. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือต่างประเทศซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงินย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ ๑ ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น ตามกฎหมายไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ นั้นยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก ๑ ปี ได้

๒. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๑ ล้านบาท

๓. สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดง หนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

๔. กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้

๑๗

๗๖

๕๖๗๘๙

ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดา ที่มีได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุน เพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลาง ต่างประเทศนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่ สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่น ข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

๕. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่ไม่ได้ ถือสัญชาติไทยตามข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ (๒) มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่ประกาศและเอกสารประกวดราคาในระบบจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e - GP) จนถึงวันเสนอราคา ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารที่แสดงให้ เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการแล้วแต่กรณี ประกอบกับเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองตาม ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด โดย จะต้องยื่นเอกสารดังกล่าวในวันยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่ได้มีการยื่นเอกสารดังกล่าวมาพร้อมกับการยื่น ข้อเสนอให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา

๖. กรณีตามข้อ ๑ - ข้อ ๕ ไม่ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

(๖.๑) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐภายในประเทศ

(๖.๒) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติ ล้มละลาย พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๖.๓) งานจ้างก่อสร้างที่กรมบัญชีกลางได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้างแล้ว และ งานจ้างก่อสร้างที่หน่วยงานของรัฐได้มีการจัดทำบัญชีผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นไว้แล้ว ก่อนวันที่พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างฯ มีผลใช้บังคับ

(๖.๔) การจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา ๕๖ วรรคหนึ่ง (๒) (ข) และ (ค) แห่งพระราชบัญญัติการ จัดซื้อจัดจ้างฯ

(๖.๕) การซื้อสังหาริมทรัพย์และการเช่าสังหาริมทรัพย์

(๖.๖) กรณีงานจ้างบริการหรืองานจ้างเหมาบริการกับบุคคลธรรมดา เช่น จ้างพนักงานขับรถ ครุฑต่างชาติ พนักงานเก็บขยะ พนักงานบันทึกข้อมูล เป็นต้น

๙. ระยะเวลาและงบประมาณในการดำเนินงาน

๙.๑ ระยะเวลาดำเนินงาน ๑๒ เดือน

๙.๒ งบประมาณ ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าล้านบาทถ้วน)

๙.๓ ราคากลาง ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าล้านบาทถ้วน)

๑๐.ผลงานและการส่งมอบงาน

รายงานประจำเดือน (Monthly Report)

ผู้รับจ้างจะต้องส่งรายงานประจำเดือน (Monthly Report) โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถแก้ไขได้ จำนวน ๖ ชุด นำส่งให้กรมทางหลวงเป็นประจำทุกเดือน เป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน โดยอย่างน้อยเนื้อหาจะต้องประกอบไปด้วย

๑) ผลงานในภาพรวมของโครงการ

๒) รายงานการบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow

๒.๑ LINE OA CMS Report ประกอบด้วยรายงาน ดังต่อไปนี้

- รายงานสรุปจำนวน Friend Added/ Friend Block
- รายงานสรุปจำนวนข้อความที่ส่งออกทั้งหมด (Total/ Greeting/ Chat)

๒.๒ รายงานสรุปการแจ้งเตือนสำหรับระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ สำหรับผู้ใช้งาน M-Flow ประกอบด้วยรายงาน ดังต่อไปนี้

- รายงานสรุปจำนวนผู้ใช้งานที่สมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ
- รายงานสรุปจำนวนข้อความแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ
- รายงานสรุปจำนวนข้อความแจ้งเตือนให้ชำระค่าผ่านทาง
- รายงานการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบ

๓) รายงานสรุปภาพรวมการตอบคำถามด้วยระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)

- รายงานสรุปจำนวนผู้ใช้บริการระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)
- รายงานสรุปจำนวนข้อความที่ตอบกลับผู้ใช้บริการอัตโนมัติ
- รายงานสรุปจำนวนการรับช่วงสนทนาโดยเจ้าหน้าที่ (Human Handover)
- รายงานสถิติจำนวนคำถามที่ไม่สามารถตอบกลับได้ หรือเกิด fallback
- รายงานสรุปหัวข้อคำถามที่ผู้ใช้งานสอบถามเข้ามามากที่สุด
- รายงานสรุปหัวข้อที่เป็นช่องว่างของฐานความรู้

๔) แผนการดำเนินการต่อไป

๑๑.หลักเกณฑ์การจ่ายเงิน

จ่ายเงินเป็นรายเดือนๆ ละเท่าๆ กัน ยกเว้นหากในกรณีที่งวดแรกหรือสุดท้ายที่ไม่ครบเดือน ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าจ้างตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจริง โดยคิดอัตราที่ถือว่า ๑ เดือน มี ๓๐ วัน และจะจ่ายเมื่อคณะกรรมการตรวจรับงานได้ตรวจสอบพิจารณารับงานเรียบร้อยแล้ว และการจ่ายเงินงวดสุดท้ายจะจ่ายให้เมื่องานทั้งหมดตามสัญญาได้แล้วเสร็จทุกประการ

๑๒.หลักเกณฑ์การพิจารณา

ใช้หลักเกณฑ์ราคา โดยมีรายละเอียดการพิจารณา ตามภาคผนวก ก. ดังนี้

๑. ประสิทธิภาพ และผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
๒. ข้อเสนอด้านเทคนิค
๓. ด้านบุคลากร

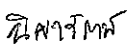
๑๓.การสงวนสิทธิในกรณีอื่น

- ๑๓.๑ กรมทางหลวงขอสงวนสิทธิในการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกข้อกำหนดดังกล่าวนี้บางส่วนหรือทั้งหมด และให้ถือว่า การพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดของผู้ว่าจ้างเป็นที่สิ้นสุด ทั้งนี้ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงยินยอมไม่เรียกร้องค่าเสียหายไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้นจากผู้ว่าจ้าง
- ๑๓.๒ กรมทางหลวงขอสงวนสิทธิในการพิจารณาขยายอายุสัญญาตามแนวทางการพิจารณาขยายอายุสัญญาหรือการงดหรือลดค่าปรับงานจ้างเหมาของกรมทางหลวง (สิงหาคม ๒๕๖๑)
- ๑๓.๓ กรมทางหลวงจะทำสัญญาผูกพันก็ต่อเมื่อได้รับเงินประมาณการรายจ่ายเงินทุนค่าธรรมเนียมผ่านทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ จากกระทรวงการคลังแล้วเท่านั้น
- ๑๓.๔ ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่เข้าดำเนินการ หรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ตามที่กำหนดไว้ในรายละเอียดของข้อกำหนดนี้ กรมทางหลวงขอสงวนสิทธิในการจัดหาผู้รับจ้างรายอื่นเพื่อเข้าดำเนินการจนแล้วเสร็จ โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดและจะไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้นจากกรมทางหลวงได้
- ๑๓.๕ กรมทางหลวงมีสิทธิบอกเลิกสัญญากับผู้รับจ้างทันทีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา โดยผู้รับจ้างต้องจ่ายค่าเสียหายให้กับกรมทางหลวงเต็มจำนวนตามสัญญานี้ และกรมทางหลวงจะพิจารณาเสนอให้ผู้รับจ้างเป็นผู้ทำงานของทางราชการต่อไป


.....ประธานกรรมการ
(นายอดิศร์ ทองกุ่ม)
วิศวกรโยธาเชี่ยวชาญ


.....กรรมการ
(นางสาวพรปวีณ์ เส้าโถม)
นักวิชาการสถิติชำนาญการพิเศษ


.....กรรมการ
(นายจารึก อนุรักษ)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์


.....กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวนิตารัตน์ จินเภา)
นักจัดการงานทั่วไป

ภาคผนวก ๑

ข้อกำหนดและรายละเอียดของการให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform
เพื่อรองรับการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow

Or

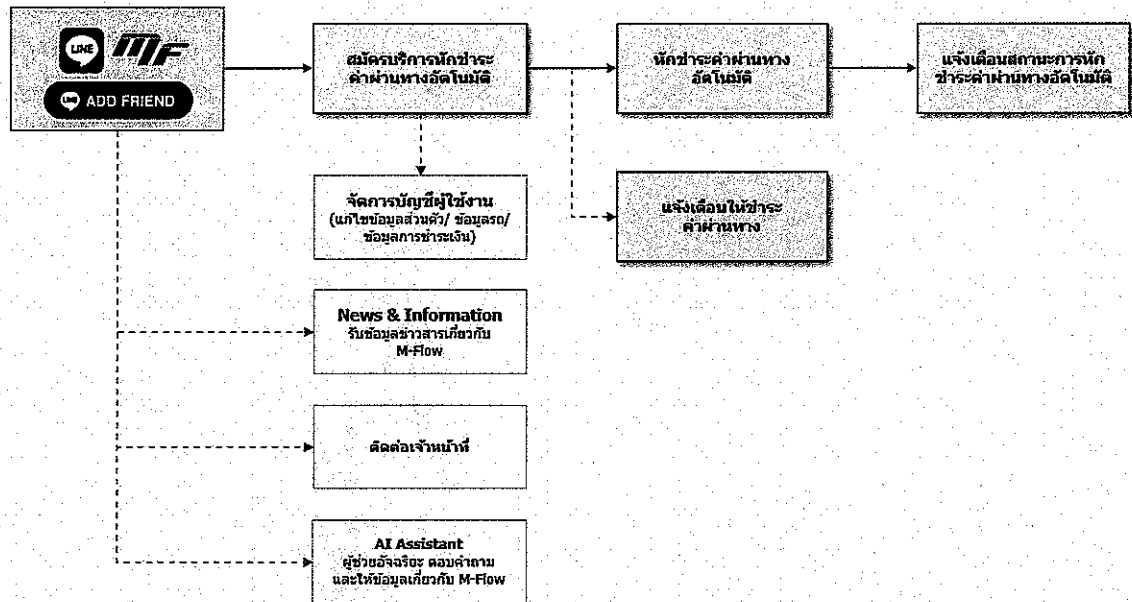
จ

๗๕๐

นิตยารักษ์

๑. ข้อมูลทั่วไปของระบบ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow

ภาพรวมการออกแบบฟังก์ชันการทำงานของระบบ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow



๒. ขอบเขตการดำเนินงาน

๒.๑ งานให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow

ผู้รับจ้างต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow โดยมีรายละเอียดการให้บริการระบบต่างๆ อย่างน้อย ดังนี้

- ๑) ระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต
- ๒) ระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัญชี Easy Pass/ M-Pass
- ๓) ระบบหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต
- ๔) ระบบหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วย Easy Pass/ M-Pass แบบ ๑ Account Multi-OBUs
- ๕) ระบบแจ้งเตือนสถานะการสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ
- ๖) ระบบแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ
- ๗) ระบบแจ้งเตือนให้ชำระค่าผ่านทาง
- ๘) ระบบจัดการข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน
- ๙) ระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)

๒.๒ งานบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow

ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญ เพื่อบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับ

Dr

sm

กบจ

นิพัทธ์

ระบบ M-Flow รวมถึงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ LINE Official Account (LINE OA) ของระบบ M-Flow โดยประกอบด้วยลักษณะงานอย่างน้อยดังนี้

๒.๒.๑ การบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow ประกอบด้วย

- ๑) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ M-Flow
- ๒) การกำหนดสิทธิการใช้งาน
- ๓) การจัดทำรายงาน

๒.๒.๒ การบริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยประกอบด้วยลักษณะงานอย่างน้อยดังนี้

- ๑) การตอบคำถาม และรับช่วงสนทนาจากระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)
- ๒) การส่งข้อความไปยังผู้ใช้บริการเฉพาะบุคคลเมื่อมีการร้องขอจากกรมทางหลวง
- ๓) สนับสนุนและให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติผ่าน Line OA
- ๔) สนับสนุนและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติผ่าน Line OA
- ๕) การประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๓ การ Training ระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant) โดยประกอบด้วยลักษณะงานอย่างน้อยดังนี้

- ๑) การพัฒนา เพิ่มและปรับปรุงรูปแบบการโต้ตอบ
- ๒) การปรับปรุง User Experience ของผู้ใช้บริการ
- ๓) การเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของการประมวลคำตอบอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของการให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow

ผู้รับจ้างต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow ที่สามารถรองรับการทำงานตามข้อกำหนด โดยมีรายละเอียดของระบบต่างๆ อย่างน้อย ดังนี้

๓.๑ ระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งานระบบ M-Flow บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ อย่างน้อย ดังนี้

๓.๑.๑ สามารถรองรับการสมัครของบุคคลธรรมดาได้ โดยมีหน้าจอแบบฟอร์มให้ผู้สมัครกรอกข้อมูลการสมัครใช้บริการ ดังนี้

- ๑) สามารถกรอกข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์ ได้เป็นอย่างน้อย
- ๒) สามารถกรอกข้อมูลรถ ได้แก่ เลขทะเบียนรถ และจังหวัด ได้เป็นอย่างน้อย
- ๓) สามารถรองรับป้ายทะเบียนที่มีสระและวรรณยุกต์ได้
- ๔) สามารถเพิ่มป้ายทะเบียนได้ ๕ คันเป็นอย่างน้อย
- ๕) สามารถกรอกข้อมูลการชำระเงินได้
- ๖) สามารถรองรับประเภทการชำระเงินแยกตามรถแต่ละคันได้
- ๗) สามารถยืนยันเบอร์โทรศัพท์ด้วย OTP ได้

เจ้าหน้า

- ๘) สามารถตรวจสอบข้อมูลรถกับฐานข้อมูลรถที่ลงทะเบียนในระบบ M-Flow ได้
- ๙) สามารถส่งข้อความแจ้งผลการสมัครใช้บริการผ่านช่องทาง LINE Official Account (LINE OA) ของระบบ M-Flow ได้
- ๑๐) สามารถส่งข้อความแจ้งสาเหตุที่สมัครสมาชิกไม่สำเร็จได้ เช่น บัตรเครดิตหมดอายุ เป็นต้น
- ๑๑) สามารถบันทึกข้อมูลการสมัครใช้บริการได้
- ๑๒) สามารถบันทึกข้อมูลการส่งข้อความแจ้งผลการสมัครใช้บริการได้

๓.๒ ระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัญชี Easy Pass/ M-Pass แบบ ๑ Account Multi-OBU

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งานระบบ M-Flow บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ อย่างน้อย ดังนี้

๓.๒.๑ สามารถรองรับการรับสมัครของผู้ใช้บริการ Thai Easy Pass/ M-Pass ได้ โดยมีหน้าจอแบบฟอร์มให้ผู้สมัครกรอกข้อมูลการสมัครใช้บริการดังนี้

- ๑) สามารถกรอกข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์ ได้เป็นอย่างน้อย
- ๒) สามารถกรอกข้อมูลรถ ได้แก่ เลขทะเบียนรถ และจังหวัด ได้เป็นอย่างน้อย
- ๓) สามารถกรอกหมายเลข S/N หรือ Easy Pass/ M-Pass OBU ที่ต้องการผูกชำระเงินได้
- ๔) สามารถยืนยันเบอร์โทรศัพท์ด้วย OTP ได้
- ๕) สามารถตรวจสอบข้อมูลรถกับฐานข้อมูลรถที่ลงทะเบียนในระบบ M-Flow ได้
- ๖) สามารถผูก OBU ได้มากกว่า ๑ OBU ต่อ ๑ ผู้ใช้บริการ เช่น นาย ก. มี ๓ OBU จะสามารถผูกได้ ๓ คัน โดยที่ ๑ OBU ผูกกับรถได้ ๑ คันเท่านั้น
- ๗) สามารถส่งข้อความแจ้งผลการสมัครใช้บริการผ่านช่องทาง LINE Official Account (LINE OA) ของระบบ M-Flow ได้
- ๘) สามารถส่งข้อความแจ้งสาเหตุที่สมัครสมาชิกไม่สำเร็จได้ เช่น ผูกบัญชีไม่สำเร็จ, ไม่ใช่รถ ๔ ล้อ เป็นต้น
- ๙) สามารถบันทึกข้อมูลการสมัครใช้บริการได้
- ๑๐) สามารถบันทึกข้อมูลการส่งข้อความแจ้งผลการสมัครใช้บริการได้
- ๑๑) สามารถรองรับป้ายทะเบียนที่มีสระและวรรณยุกต์ได้

๓.๓ ระบบหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งานระบบ M-Flow บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ อย่างน้อย ดังนี้

- ๑) สามารถหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ ตามรายการรถที่ทำการบันทึกไว้ได้
- ๒) สามารถบันทึกข้อมูลสถานะการชำระเงินได้
- ๓) สามารถยกเลิกการหักชำระค่าผ่านทางได้โดยอัตโนมัติ เมื่อรายการรถที่มีการบันทึกไว้ได้สมัครสมาชิก M-Flow เต็มรูปแบบผ่านระบบ M-Flow Website หรือ M-Flow Mobile application
- ๔) สามารถยกเลิกการหักชำระค่าผ่านทางได้โดยอัตโนมัติ เมื่อรายการรถที่มีการบันทึกไว้ได้สมัครสมาชิก M-Flow เต็มรูปแบบผ่านระบบ Easy Pass Plus

๓.๔ ระบบหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วย Easy Pass/ M-Pass

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งานระบบ M-Flow บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ อย่างน้อย ดังนี้

- ๑) สามารถหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ ตามรายการรถที่ทำการบันทึกไว้ได้
- ๒) สามารถบันทึกข้อมูลสถานะการชำระเงินได้
- ๓) สามารถตั้งเวลาตัดเงินจากระบบ Easy Pass/ M-Pass ได้ ทุกๆ ๕ นาที หรือตามที่กรมทางหลวงกำหนด
- ๔) สามารถรองรับการเปลี่ยนเลข OBU ที่ใช้ผูกหักชำระค่าผ่านทางได้
- ๕) สามารถยกเลิกการหักชำระค่าผ่านทางได้โดยอัตโนมัติ เมื่อรายการรถที่มีการบันทึกไว้ได้สมัครสมาชิก M-Flow ได้มีรูปแบบผ่านระบบ M-Flow Website หรือ M-Flow Mobile application
- ๖) สามารถยกเลิกการหักชำระค่าผ่านทางได้โดยอัตโนมัติ เมื่อรายการรถที่มีการบันทึกไว้ได้สมัครสมาชิก M-Flow ได้มีรูปแบบผ่านระบบ Easy Pass Plusระบบ

๓.๕ ระบบแจ้งเตือนสถานะการสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งานระบบ M-Flow บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ อย่างน้อย ดังนี้

- ๓.๕.๑ สามารถส่งข้อความแจ้งเตือนสถานะการสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ ผ่านช่องทาง LINE Official Account (LINE OA) ของระบบ M-Flow ได้ ดังนี้
- ๑) สามารถส่งข้อความแจ้งเตือนผลการผูกชำระเงินได้
 - ๒) สามารถส่งข้อความแจ้งเตือนเพื่อยืนยันการผูกบัญชีกับ Easy Pass/ M-Pass ได้
 - ๓) กรณีผูกชำระกับบัญชี Easy Pass ระบบสามารถส่งข้อความแจ้งยกเลิกการขอชำระค่าผ่านทางกับ Easy Pass กรณีไม่ทำการยืนยันกับ Thai Easy Pass ภายใน ๓ วัน

๓.๖ ระบบแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งานระบบ M-Flow บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ อย่างน้อย ดังนี้

- ๓.๖.๑ สามารถรองรับการส่งข้อความแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ ผ่านช่องทาง LINE Official Account (LINE OA) ของระบบ M-Flow ได้ ดังนี้
- ๑) สามารถส่งข้อความแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติในรูปแบบ Text ได้
 - ๒) สามารถส่งข้อความแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติในรูปแบบ Template Message ได้
 - ๓) สามารถแสดงข้อมูลการแจ้งเตือน ได้แก่ เลขทะเบียนรถ, จังหวัด และยอดชำระเงินรวมได้เป็นอย่างน้อย
 - ๔) สามารถบันทึกข้อมูลการส่งข้อความแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ ได้ (Sending message logs)
- ๓.๖.๒ สามารถส่งข้อความแจ้งเตือนกรณีหักชำระค่าผ่านทางไม่สำเร็จได้

๓.๗ ระบบแจ้งเตือนให้ชำระค่าผ่านทาง

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งานระบบ M-Flow บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ อย่างน้อย ดังนี้

นิตารักษ์

๓.๗.๑ สามารถรองรับการส่งข้อความแจ้งเตือนให้ผู้ให้บริการชำระค่าผ่านทาง ผ่านช่องทาง LINE Official Account (LINE OA) ของระบบ M-Flow ได้ ดังนี้

- ๑) สามารถส่งข้อความแจ้งเตือนให้ผู้ให้บริการชำระค่าผ่านทาง ในรูปแบบ Text หรือ Template Message ได้เป็นอย่างดี
- ๒) สามารถแสดงข้อมูลการแจ้งเตือน ได้แก่ เลขทะเบียนรถ, จังหวัด และยอดชำระเงินรวม ได้เป็นอย่างดี
- ๓) สามารถบันทึกข้อมูลการส่งข้อความแจ้งเตือนให้ผู้ให้บริการชำระค่าผ่านทางได้ (Sending message logs)

๓.๘ ระบบจัดการข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งานระบบ M-Flow บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ อย่างน้อย ดังนี้

๓.๘.๑ สามารถรองรับการจัดการข้อมูลบัญชีผู้ใช้งานของผู้ให้บริการ ดังนี้

- ๑) ระบบต้องสามารถจัดการข้อมูลผู้ใช้งานได้ ดังนี้
 - สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ได้
 - สามารถบันทึกการแก้ไขข้อมูลได้
- ๒) สามารถจัดการข้อมูลรถของผู้ใช้งานได้ ดังนี้
 - สามารถแสดงรายการรถที่ทำการบันทึกไว้ได้
 - สามารถเพิ่มรายการรถได้ โดยมีหน้าจอแบบฟอร์มให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูล ได้แก่ เลขป้ายทะเบียนรถ และจังหวัดได้
 - สามารถลบข้อมูลรถได้
 - สามารถบันทึกการแก้ไขข้อมูลรถได้
 - สามารถเพิ่มรถได้ ๕ คันเป็นอย่างน้อย
 - สามารถลบรถได้โดยไม่ต้องไม่มียอดค้างชำระเท่านั้น
- ๓) สามารถจัดการข้อมูลการชำระเงินได้ ดังนี้
 - สามารถแสดงข้อมูลการชำระเงินที่บันทึกไว้ได้
 - สามารถแก้ไขข้อมูลการชำระเงินของรถแต่ละคันได้
 - สามารถบันทึกการแก้ไขข้อมูลได้

๓.๙ ระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant) เพื่อรองรับการให้บริการถามตอบข้อมูลระบบ M-Flow ผ่าน LINE Official Account (LINE OA) โดยใช้ความสามารถของ LLM ในการประมวลผลภาษาธรรมชาติ การค้นคืนความรู้ และการควบคุมคุณภาพคำตอบ เพื่อรองรับการใช้งานระบบ M-Flow บนทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๙ อย่างน้อย ดังนี้

๓.๙.๑ รองรับการเชื่อมต่อกับ LINE Official Account (LINE OA) ผ่าน LINE Messaging API และ/หรือ Webhook เพื่อรับข้อความจากผู้ใช้งาน ส่งต่อคำถามไปยัง AI Core Platform และส่งคำตอบกลับไปยังผู้ใช้งานผ่าน LINE OA ได้อย่างต่อเนื่อง

๓.๙.๒ รองรับการออกแบบในลักษณะ Multi-Channel AI Platform โดยแยกส่วนการประมวลผลคำตอบของ AI Core ออกจากส่วนแสดงผลและพฤติกรรมของช่องทาง LINE

นิติรักษ์

เพื่อให้สามารถต่อยอดไปยังช่องทางอื่น เช่น Web Chat, Internal Chat หรือช่องทาง API ได้ในอนาคต โดยไม่ต้องพัฒนาระบบใหม่แยกตามช่องทาง

- ๓.๙.๓ สามารถรับคำถามของผู้ใช้งานในรูปแบบภาษาธรรมชาติ (Natural Language) ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และสามารถตอบกลับในรูปแบบที่เหมาะสมกับ LINE OA เช่น ข้อความสั้น กระชับ รายการแบบหัวข้อ ลิงก์ รูปภาพ ปุ่มเลือก หรือรูปแบบข้อความที่ LINE OA รองรับ ตามที่กรมทางหลวงกำหนด
- ๓.๙.๔ สามารถใช้กลไกการตอบคำถามจากฐานความรู้ (Knowledge-Based Answering) โดยอาศัยการค้นคืนข้อมูลจากแหล่งความรู้ที่กำหนด เช่น เอกสาร คู่มือ คำถามที่พบบ่อย เว็บไซต์ หรือแหล่งข้อมูลอื่นที่กรมทางหลวงอนุมัติ ก่อนสร้างคำตอบให้ผู้ใช้งาน
- ๓.๙.๕ สามารถควบคุมให้การตอบคำถามอ้างอิงจากข้อมูลที่ค้นคืนได้จากฐานความรู้หรือแหล่งข้อมูลที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น และต้องหลีกเลี่ยงการสร้างคำตอบที่ไม่มีแหล่งข้อมูลรองรับ โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นข้อมูลค่าธรรมเนียม ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลา เงื่อนไข นโยบาย หรือข้อมูลที่มีผลต่อผู้ใช้บริการ
- ๓.๙.๖ รองรับการกำหนดพฤติกรรมกรรมการตอบคำถามแยกตามช่องทาง (Channel Behavior Configuration) เช่น ความยาวของคำตอบ น้ำเสียง รูปแบบการตอบกลับ การแสดงคำแนะนำขั้นตอนถัดไป และข้อความกรณีไม่พบคำตอบ โดยต้องกำหนดค่าได้และไม่ผูกติดกับ Use Case ใด Use Case หนึ่งโดยเฉพาะ
- ๓.๙.๗ มี Guardrail และ Fallback ในระดับระบบ โดยเมื่อไม่พบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความเชื่อมั่นของคำตอบต่ำ หรือคำถามอยู่นอกขอบเขตฐานความรู้ ระบบต้องตอบกลับด้วยข้อความที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หรือแนะนำให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยต้องไม่ให้ AI สร้างคำตอบเองในกรณีดังกล่าว
- ๓.๙.๘ รองรับการบันทึกและตรวจสอบการทำงานย้อนหลัง (Logging and Traceability) เป็นอย่างน้อย ได้แก่ ข้อความคำถามของผู้ใช้งาน คำตอบที่ส่งกลับ ช่องทางการสนทนา เวลาที่สนทนา ข้อมูลหรือแหล่งความรู้ที่ใช้ประกอบการตอบ สถานะ fallback คะแนนความเชื่อมั่นหรือเหตุการณ์เลือกเส้นทางประมวลผล และผลการส่งข้อความผ่าน LINE OA
- ๓.๙.๙ รองรับการกลไกการรับช่วงสนทนาโดยเจ้าหน้าที่ (Human Handover) โดยเจ้าหน้าที่สามารถสั่งหยุดการตอบกลับอัตโนมัติของ AI เฉพาะบทสนทนา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบกลับผู้ใช้งานผ่านช่องทางเดิมได้ และสามารถเปลี่ยนกลับจากโหมดเจ้าหน้าที่เป็นโหมด AI ได้ตามสิทธิ์ที่กำหนด
- ๓.๙.๑๐ มีหน้าจอสำหรับเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบ (Agent Console / Admin Console) เพื่อบริหารจัดการบทสนทนา อย่างน้อยต้องสามารถดูรายการสนทนา เปิดดูประวัติการสนทนา ตรวจสอบสถานะ AI Mode หรือ Human Mode ตอบกลับผู้ใช้งาน เปลี่ยนโหมดการสนทนา และตรวจสอบกรณีที่ระบบใช้ fallback ได้
- ๓.๙.๑๑ รองรับการตั้งค่าและปรับปรุงข้อความ fallback ข้อความแนะนำ และรูปแบบการตอบกลับที่เกี่ยวข้องกับ LINE OA ผ่านหน้าจอผู้ดูแลระบบได้ โดยต้องสามารถแยกการตั้งค่าของ LINE OA ออกจากช่องทางอื่น และมีการแสดงตัวอย่างข้อความก่อนบันทึกหรือเผยแพร่ได้

๐๕

๑๗

๑๗

ไฟฟ้า

- ๓.๙.๑๒ รองรับการกำหนดเส้นทางการประมวลผล AI (AI Execution Routing) แบบ Rule-Based ในระยะเริ่มต้น เพื่อเลือกใช้ LLM Models, Fallback หรือ Human Handover ตามเกณฑ์ เช่น ความเชื่อมั่นของการค้นคืนข้อมูล ประเภทและความซับซ้อนของคำถาม ระดับความเสี่ยงของข้อมูล และข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของกรมทางหลวง
- ๓.๙.๑๓ รองรับการรวบรวม Feedback จากผู้ใช้งานหรือเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คะแนนคำตอบ การระบุคำถามที่ตอบไม่ได้ หรือการบันทึกเหตุการณ์การรับช่วงโดยเจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงฐานความรู้ รูปแบบการตอบ และคุณภาพการให้บริการของ AI Chat for LINE ได้
- ๓.๙.๑๔ สามารถจัดทำรายงานและสถิติการให้บริการของ AI Chat for LINE ได้ อย่างน้อยประกอบด้วย จำนวนบทสนทนา จำนวนข้อความที่ตอบกลับโดย AI จำนวนผู้ใช้งานรายใหม่และรายเดิม จำนวนคำถามที่ไม่สามารถตอบได้หรือเกิด fallback จำนวนการรับช่วงสนทนาโดยเจ้าหน้าที่ (Human Handover) หัวข้อคำถามที่พบบ่อย หัวข้อที่เป็นช่องว่างของฐานความรู้ และสถิติการใช้งานตามช่วงเวลาที่กำหนด
- ๓.๙.๑๕ มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานและการเข้าถึงข้อมูลสำหรับผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม รวมถึงต้องดำเนินการจัดเก็บ ใช้งาน และแสดงผลข้อมูลผู้ใช้งานและประวัติการสนทนาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศที่กรมทางหลวงกำหนด

๔. ข้อกำหนดการบริหารจัดการระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของระบบ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow

ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญ เพื่อบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับระบบ M-Flow รวมถึงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ LINE Official Account (LINE OA) ของระบบ M-Flow โดยประกอบด้วยลักษณะงานอย่างน้อยดังนี้

๔.๑ การบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow ประกอบด้วย

- ๔.๑.๑ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ M-Flow
- ๔.๑.๒ การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน
- ๔.๑.๓ การจัดทำรายงาน

๑) LINE OA CMS Report ประกอบด้วยรายงาน ดังต่อไปนี้

- รายงานสรุปจำนวน Friend Added/ Friend Block
- รายงานสรุปจำนวนข้อความที่ส่งออกทั้งหมด (Total/ Greeting/ Chat)

๒) รายงานสรุปการแจ้งเตือน สำหรับระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ สำหรับผู้ใช้ทาง M-Flow ประกอบด้วยรายงาน ดังต่อไปนี้

- รายงานสรุปจำนวนผู้ใช้งานที่สมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ
- รายงานสรุปจำนวนข้อความแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ
- รายงานสรุปจำนวนข้อความแจ้งเตือนให้ชำระค่าผ่านทาง
- รายงานการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบ

๔.๒ การบริการลูกค้าสัมพันธ์

๔.๒.๑) การตอบคำถาม และรับช่วงสนทนาจากระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)

๔.๒.๒) การส่งข้อความไปยังผู้ใช้บริการเฉพาะบุคคลเมื่อมีการร้องขอจากกรมทางหลวง

๔.๒.๓) สนับสนุนและให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติผ่าน Line OA

๔.๒.๔) สนับสนุนและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติผ่าน Line OA

๔.๒.๕) การประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ การ Training ระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)

๔.๓.๑) การพัฒนา เพิ่มและปรับปรุงรูปแบบการโต้ตอบ

๔.๓.๒) การปรับปรุง User Experience ของผู้ใช้บริการ

๔.๓.๓) การเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของการประมวลคำตอบอย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๓.๔) จัดทำรายงาน ดังต่อไปนี้

- รายงานจำนวนผู้ใช้บริการระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)
- รายงานสรุปจำนวนข้อความที่ตอบกลับผู้ใช้บริการอัตโนมัติ
- รายงานสรุปจำนวนการรับช่วงสนทนาโดยเจ้าหน้าที่ (Human Handover)
- รายงานสถิติจำนวนคำถามที่ไม่สามารถตอบกลับได้ หรือเกิด fallback
- รายงานสรุปหัวข้อคำถามที่ผู้ใช้งานสอบถามเข้ามามากที่สุด
- รายงานสรุปหัวข้อที่เป็นช่องว่างของฐานความรู้

ภาคผนวก ก.

เกณฑ์การพิจารณาใช้หลักเกณฑ์ราคา โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละหัวข้อ ดังนี้

ลำดับ	รายการ	เอกสาร	
		มี	ไม่มี
๑	ประสบการณ์ และผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ		
๑.๑	มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเกี่ยวกับการทำระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางกับหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ		
๑.๒	ประสบการณ์การให้บริการกับภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ		
๒.	ข้อเสนอด้านเทคนิค		
๒.๑	ระบบ M-Flow Line OA Platform เพื่อรองรับการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow		
	- ระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต		
	- ระบบรับสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัญชี Easy Pass/ M-Pass แบบ ๑ Account Multi-OBUs		
	- ระบบหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต		
	- ระบบหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติด้วย Easy Pass/ M-Pass		
	- ระบบแจ้งเตือนสถานะการสมัครบริการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ		
	- ระบบแจ้งเตือนสถานะการหักชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ		
	- ระบบแจ้งเตือนให้ชำระค่าผ่านทาง		
	- ระบบจัดการข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน		
	- ระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ AI Chat for LINE (AI Assistant)		
๒.๒	งานบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow		
	- แนวทางการดำเนินงานของการบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow		
	- ความสมบูรณ์ครบถ้วนของระบบงานที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) สำหรับระบบ M-Flow		
	- แนวทางการดำเนินงานด้านบุคลากรและโครงสร้างการบริหารจัดการ		
๓	ด้านบุคลากร		
๓.๑	ผู้จัดการโครงการ จำนวน ๑ คน		
๓.๒	หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ (ตอบคำถามผ่านระบบไลน์) จำนวน ๑ คน		
๓.๓	เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสัมพันธ์ (ตอบคำถามผ่านระบบไลน์) จำนวน ๒ คน		
๓.๔	ผู้ประสานงาน จำนวน ๑ คน		
๓.๕	พนักงานธุรการ จำนวน ๑ คน		

จิตรัตน์

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีชิ้นงานก่อสร้าง

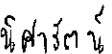
๑. ชื่อโครงการ งานจ้างบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) พร้อมระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ (AI Assistant) สำหรับระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๗๐
๒. หน่วยงานเจ้าของโครงการ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง
๓. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท
๔. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๙
เป็นเงิน ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท
๕. แหล่งที่มาราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
 - ๕.๑ ราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งหลังสุด
 - ๕.๒ หลักเกณฑ์ อัตราค่าใช้จ่าย และแนวทางการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี
กองมาตรฐานงบประมาณ ๑ สำนักงบประมาณ ธันวาคม ๒๕๖๖
๕. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง

๕.๑ นายอดิษฐ์ ทองกุ่ม	วิศวกรโยธาเชี่ยวชาญ	ประธานกรรมการ
๕.๒ นางสาวพรปวีณ์ เส้าโกมุท	นักวิชาการสถิติชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕.๓ นายจาริก อนุรักษ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๕.๔ นางสาวนิศารัตน์ จินเภา	นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการและเลขานุการ


.....ประธานกรรมการ
(นายอดิษฐ์ ทองกุ่ม)


.....กรรมการ
(นางสาวพรปวีณ์ เส้าโกมุท)


.....กรรมการ
(นายจาริก อนุรักษ)


.....กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวนิศารัตน์ จินเภา)

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติ
(นายกฤษณะ เพ็ญสมบูรณ์)
ผู้อำนวยการกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

สรุปผลการประมาณราคาจ้างเหมา

หน่วยงาน กรมทางหลวง

ประเภทงาน งานจ้างบริหารจัดการ LINE Official Account (LINE OA) พร้อมระบบผู้ช่วยตอบคำถามอัจฉริยะ (AI Assistant)

สำหรับระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) ปีงบประมาณ 2570

ประจำปีงบประมาณ 2570 ระยะเวลา 12 เดือน

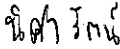
งานรวม

หมวดที่	รายการงาน	ค่างาน (บาท)	Factor F	จำนวนเงิน (บาท)
1	ค่าบุคลากร			
	- ค่าจ้างบุคลากรหลัก	220,000	1	220,000
	- ค่าจ้างบุคลากรสนับสนุน	768,000	1	768,000
2	ค่าดำเนินการ			
	- ค่า Line OA Government package	1,500,000	1.07	1,605,000
	- ค่าเช่าใช้ระบบ AI Assistant Platform + Server	1,030,000	1.07	1,102,100
	- ค่าเช่าใช้ M-Flow Line OA Platform + Server	1,100,000	1.07	1,177,000
	- ค่าใช้จ่ายสิ้นเปลืองสำนักงาน	96,000	1	96,000
	- ค่าติดต่อสื่อสารและเดินทาง	96,000	1	96,000
	- เอกสารการส่งงานรายการ	18,000	1	18,000
รวมราคาค่าจ้างเหมา				5,082,100
ปรับใช้				5,000,000
จำนวนเงินเป็นตัวอักษร			ห้าล้านบาทถ้วน	


.....ประธานกรรมการ
(นายอดิษฐ์ ทองกุ่ม)


.....กรรมการ
(น.ส.พรปวีณ์ เสาโกมุต)


.....กรรมการ
(นายจารึก อนุรักษ์)


.....กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวนิศารัตน์ จินเภา)