

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)
การจัดจ้างบริการ Contact Center และบริการระบบ CRM

1. หลักการและเหตุผล

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นหน่วยงานในกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา โดยในการให้กู้ยืม กองทุนได้มอบอำนาจให้กับสถานศึกษาดำเนินการให้กู้ยืมแทนกองทุน ปัจจุบัน มีนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุนฯ ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539-2558 ไปแล้วกว่า 4.5 ล้านราย เป็นเงินให้กู้ยืมกว่า 4.5 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนฯ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำกับนักเรียน นักศึกษา ผู้กู้ สถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทาง กยศ. Call Center ซึ่งถือเป็นช่องทางหลัก ในการให้บริการ แต่ปัจจุบันมีผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่มีการกู้ยืม และการชำระหนี้ จะมีผู้โทรศัพท์เข้ามาปริมาณมากเป็นพิเศษ ทำให้ไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึง จึงมีลูกค้า จำนวนมากที่ไม่สามารถติดต่อเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูลได้ โดยสาเหตุหลักเกิดจากกองทุนฯ มีเจ้าหน้าที่ Call Center และอุปกรณ์รองรับไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับลูกค้าจำนวนมากและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นทุกปีได้

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถในการให้บริการข้อมูลกับลูกค้าและประชาชนทั่วไปได้อย่าง ต่อเนื่องทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ และสามารถรองรับปริมาณรายการสอบถามที่เพิ่มขึ้นจากเดิมในช่วงเวลา ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองทุนฯ ได้พิจารณาจัดทำโครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) เพื่อใช้สนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนฯ มุ่งสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้บริการกู้ยืม และยังเป็น การเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน มีความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และมีมาตรฐานด้านความปลอดภัย พร้อมกันนี้ กองทุนฯ ควรมีระบบที่สามารถจัดเก็บข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ของลูกค้าที่ติดต่อมายังกองทุนฯ ได้ และต้องสามารถพัฒนาปรับปรุงข้อมูลลูกค้าที่ได้บันทึกเป็นฐานข้อมูล ระบบ CRM และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาบริหารจัดการเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการติดตามการชำระเงินคืนกองทุนฯ ทางอ้อมได้อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อขยายขีดความสามารถในการบริการ Contact Center ให้กับกู้ยืม และประชาชนทั่วไป ได้อย่างต่อเนื่องทุกวันไม่เว้นวันหยุด และรองรับปริมาณรายการสอบถามที่เพิ่มขึ้นจากเดิมในช่วงเวลาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อนำระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) แบบครบวงจร มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลผู้กู้ยืมและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นฐานข้อมูล และบริหารจัดการฐานข้อมูลนั้น เพื่อให้มีการบริการตรงตามกลุ่มเป้าหมาย และสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้ตรงตาม วัตถุประสงค์ของกองทุนฯ

3. คุณสมบัติของผู้ประสงค์จะเสนอราคา

3.1 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลและเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่จะประกวดราคาจ้าง โดยต้องยื่นหลักฐานการจดทะเบียน ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ออกให้หรือรับรองให้ไม่เกิน 6 เดือน นับถึงวันยื่นเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.2 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุงชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

3.3 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอการรายอื่น ณ วันประกาศประกวดราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ตามภาคผนวก 6

3.4 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

3.5 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องผ่านการคัดเลือกให้เป็นผู้มีสิทธิเสนอราคา

3.6 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในวงเงินไม่น้อยกว่า 6,000,000.00 บาท (หกล้านบาทถ้วน) ในสัญญาเดียวกันอย่างน้อย 2 สัญญา และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่กองทุนฯ เชื่อถือภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากวันที่ทำสัญญา จนถึงวันที่ยื่นเอกสารประกวดราคาจ้าง โดยผู้เสนอราคาต้องยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาฉบับ

3.7 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2554 ข้อ 15 และที่แก้ไขเพิ่มเติมดังนี้

(1) บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้ามาเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

(2) บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ตามข้อ 16 ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

(3) คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีเงินธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้ง ซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเงินเป็นเงินสดก็ได้

ความใน(3) มิให้นำมาใช้บังคับกับการรับเงินของคู่สัญญาในสัญญาสัมปทาน

3.8 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องมีหนังสือยืนยันการเป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา หรือหนังสือแต่งตั้งรับรองการเป็นตัวแทนจัดจำหน่าย หรือเอกสารสิทธิการใช้งาน ซึ่งมีสิทธิถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้บริการซอฟต์แวร์และระบบทั้งหมดที่เสนอ

4. ข้อกำหนดคุณสมบัติ

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ต้องการจัดจ้างบริการ Contact Center และบริการระบบ CRM โดยมีหน้าที่ประสานงาน ตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนให้มีระบบสำหรับใช้เป็นศูนย์กลางของข้อมูล เพื่อให้บริการต่าง ๆ จากกองทุนฯ โดยมีขอบเขตทั่วไปโดยสังเขปดังนี้

4.1 บริการ Contact Center

- 4.1.1 ผู้รับจ้างต้องติดตั้งระบบ Contact Center พร้อมสำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และรองรับการขยายการให้บริการให้เหมาะสมกับปริมาณการติดต่อในโครงการได้
- 1) กรณีที่เสนอเป็นเครื่องแม่ข่าย (Physical Server) เครื่องแม่ข่ายจะต้องให้บริการ กองทุนฯ เพียงรายเดียว และติดตั้งภายในตู้ Rack ที่มีเฉพาะเครื่องแม่ข่าย ที่ให้บริการกองทุนฯ เท่านั้น (Separated Rack Cabinet) ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ที่เสนอต้องมีคุณสมบัติที่มี High Availability (HA) และส่วนของหน่วยเก็บข้อมูล จะต้องรองรับการทำ RAID แบบที่ป้องกันดิสก์เสียหายพร้อมกัน 2 ลูกในแต่ละกลุ่ม RAID โดยไม่นับรวม Disk ที่เป็น Hot Spare และสามารถทดสอบโดยการสุ่มเลือก ดึง Hard Disk หน่วยใดก็ได้ ออก 2 หน่วยในกลุ่ม RAID นั้นๆ ขณะที่อุปกรณ์ กำลังทำงาน และระบบยังคงทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยเครื่องแม่ข่ายที่เสนอ จะต้องติดตั้งอยู่ภายใต้ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ผ่านการรับรองการรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศ และได้รับการรับรองการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2005 Security Service Management และ ISO/IEC 20000-1:2011 Information Technology Service Management
 - 2) กรณีที่เสนอเป็นแบบคอมพิวเตอร์เสมือนในระบบ Cloud Service ซึ่งต้องผ่านการรับรองการรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศ และได้รับการรับรองการ ควบคุมคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2005 Cloud Security Service Management และ ISO/IEC 20000-1:2011 Cloud Information Technology Service Management
- 4.1.2 ผู้รับจ้างต้องมีซอฟต์แวร์ ทำหน้าที่เป็นระบบรักษาความปลอดภัยภายในระบบ ทั้งบนเครื่องแม่ข่าย (กรณีที่ 1) หรือบนเครื่องคอมพิวเตอร์เสมือน (กรณีที่ 2) ที่มีคุณสมบัติดังนี้
- 1) ต้องมีส่วนบริหารจัดการและควบคุม Antivirus และ Anti-Malware
 - 2) สามารถป้องกัน ตรวจสอบพฤติกรรมของ Virus Malware และอัปเดต Signature ได้โดยอัตโนมัติ
 - 3) ต้องได้รับการรับรองและแต่งตั้งจากเจ้าของผลิตภัณฑ์อย่างเป็นทางการ
- 4.1.3 ผู้รับจ้างต้องมีระบบศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์สำรอง (Disaster Recovery System) ที่สามารถใช้งานทดแทนศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หลัก (Primary Site) ได้เมื่อเกิดภัยพิบัติ หรือมีเหตุอันควร โดยทั้งระบบ Contact Center และการให้บริการ Contact Center สามารถใช้งานได้ที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์สำรอง ได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับ แจ้งจากกองทุนฯ
- 4.1.4 ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บข้อมูลที่ทำการสำรองข้อมูลจากศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (Primary Site) ไว้ยังศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์สำรองได้ไม่น้อยกว่า 2 วัน ดำเนินการสำรองทุกๆ 24 ชั่วโมง
- 4.1.5 ผู้รับจ้างต้องสำรองข้อมูลที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์สำรอง (Offsite Backup) ซึ่งตั้งอยู่ต่างอาคารและสถานที่ ไม่น้อยกว่า 2 วัน ดำเนินการสำรองทุกๆ 24 ชั่วโมง
- 4.1.6 ผู้รับจ้างต้องติดตั้งโครงข่ายเน็ตเวิร์คแบบส่วนตัว (MPLS Link) พร้อม Backup Link ขนาดไม่น้อยกว่า 10 Mbps ที่เชื่อมระหว่างศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หลัก (Primary Site) ของผู้ให้บริการและสำนักงานกองทุนฯ พร้อมอุปกรณ์ต่างๆ ให้กับกองทุน โดยผู้รับจ้าง เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง และค่าเช่ารายเดือน

- 4.1.7 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีสถานที่และอุปกรณ์การทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการ (Call Agent) และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการ ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) พร้อมให้บริการอย่างเพียงพอ โดยสามารถรองรับได้ไม่น้อยกว่า 20 ที่นั่ง ที่จัดแยกเป็นสัดส่วนสำหรับกองทุนฯ เท่านั้น โดยตกแต่งห้องที่ให้บริการ Contact Center ให้เป็นภาพลักษณ์ของกองทุนฯ
- 4.1.8 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีระบบ Contact Center โดยประกอบด้วยระบบหลักของ Contact Center เช่น ACD/CTI/IVR/Recording โดยมีรายละเอียดดังนี้
- 1) ผู้รับจ้างต้องจัดหาหมายเลขโทรศัพท์ของระบบ Contact Center ไม่น้อยกว่า 30 คู่สาย ที่ให้บริการแก่กองทุนฯ โดยติดตั้งให้ผู้ให้บริการ
 - 2) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบโอนสายระหว่างสำนักงานกองทุนฯ และผู้ให้บริการ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการโอนสายเกิดขึ้น
 - 3) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบ Contact Center ที่สามารถรองรับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการข้อมูลในทุกช่องทาง ให้สอดคล้อง และเพียงพอกับปริมาณการติดต่อในแต่ละช่วงเวลา โดยมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการได้ ไม่น้อยกว่า 10 ที่นั่ง และสามารถรองรับการปรับขยายจำนวนที่นั่งเพิ่มเติม โดยผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมระบบและสถานที่ให้พร้อมใช้งานได้ ภายใน 2 วันทำการ หลังจากที่ได้รับการแจ้งจากกองทุนฯ
 - 4) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบ Contact Center ที่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ของกองทุนฯ สามารถเข้าทำงานจากระยะไกล (Remote Supervisor) พร้อมกันไม่น้อยกว่า 2 User เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - 5) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) จำนวนช่องสัญญาณไม่ต่ำกว่า 30 ช่องสัญญาณ และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขั้นพื้นฐานได้ตามที่ผู้รับจ้างและกองทุนฯ พิจารณาเห็นสมควร และเห็นชอบร่วมกัน
 - 6) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD) และรองรับการปรับเปลี่ยนได้หลายรูปแบบ เช่น
 - 4.1) การโอนสายตามทักษะผู้ให้บริการ (Skill based routing)
 - 4.2) การโอนสายตามระยะว่างงานของเจ้าหน้าที่ (Longest Idle Routing)
 - 4.3) การโอนสายตามลำดับเจ้าหน้าที่ (Circular Routing)
 - 7) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบบันทึกเสียงการสนทนา (Voice Recording System) ซึ่งติดตั้งอยู่ในแพลตฟอร์มเดียวกันกับระบบหลัก สามารถสืบค้นไฟล์เสียงจากข้อมูลการติดต่อ อาทิ หมายเลขโทรศัพท์ ระยะเวลาที่ติดต่อ ชื่อผู้ติดต่อ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการการควบคุมคุณภาพการให้บริการ และเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ
 - 8) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบฝากข้อความหรือหมายเลขโทรศัพท์ กรณีไม่ประสงค์รอสายในการรับบริการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อกลับภายหลัง
 - 9) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบ Contact Management System (CMS) ที่เชื่อมต่อกับระบบโทรศัพท์โดยสมบูรณ์ (สามารถให้เจ้าหน้าที่รับสายเข้าและโทรออกจากโปรแกรมได้โดยไม่ต้องใช้เครื่องโทรศัพท์) เพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่

- 10) ระบบ CMS จะต้องมีการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Based Management) ที่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือระดับหัวหน้าสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลได้เอง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการดำเนินงาน
- 11) ระบบ CMS จะต้องสามารถรองรับการปรับเปลี่ยน แก้ไข เพิ่มเติม ประเภทเรื่องที่ติดต่อ (Case Type) ได้ และกำหนดปรับเปลี่ยน แก้ไข เงื่อนไขและข้อกำหนดการให้บริการ (SLA Case Escalation) ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- 12) ระบบ CMS จะต้องสามารถบันทึกผลการให้บริการ (Case) ที่สัมพันธ์กับการเข้าใช้งานระบบ Knowledge Based ได้แบบอัตโนมัติ
- 13) ระบบ CMS จะต้องเชื่อมต่อกับระบบอีเมล (Email Server) ของกองทุนฯ ระบบโทรสาร (Fax Server) ของผู้ให้บริการ และโซเชียลมีเดีย (Social Media - Facebook) เพื่อรองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล
- 14) ระบบ CMS จะต้องบันทึกผลการติดต่อ (Contact Result) ระยะเวลาการทำงาน (Working Time) และระยะเวลาการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ (Response Time) ในช่องทางอีเมล โทรสาร และโซเชียลมีเดีย (Facebook) ได้
- 15) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หลังจากจบสาย (End-Call Survey) โดยสามารถปรับเปลี่ยนคำถามได้ไม่จำกัด และสามารถออกรายงานผลการสำรวจได้
- 16) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบ Computer Telephony Integration (CTI) เพื่อสืบค้น และแสดงหมายเลขผู้ติดต่อให้เจ้าหน้าที่ทราบก่อนรับสายได้เพื่อรองรับการเชื่อมต่อกับระบบบริหารจัดการการติดต่อ หรือ CMS และลูกค้าสัมพันธ์ CRM ในอนาคต
- 17) ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมห้องปฏิบัติงาน Contact Center สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการกองทุนฯ โดยเฉพาะ เป็นสัดส่วนแยกออกจากห้องทำงานหรือห้องอื่นๆ ของผู้รับจ้าง
- 18) ระบบที่เสนอต้องสามารถแสดงรายงานในรูปแบบ Chart ต่างๆ ได้ เช่น Pie Chart กราฟแท่ง เป็นต้น
- 19) ระบบที่เสนอต้องสามารถตรวจสอบผู้เข้าเรียกดูข้อมูลในระบบแบบ Real-Time ได้
- 20) ระบบที่เสนอต้องสามารถจัดทำรายงานการวิเคราะห์ (Reports) สำหรับบริการที่พร้อมใช้งานได้ทันที ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Metrics/ KPIs) สำหรับบริการที่พร้อมใช้งานได้ทันที และสามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบบริการลูกค้า โดยสามารถเข้าถึงรายงานการวิเคราะห์ (Reports) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Metrics/KPIs) และความสามารถในการวิเคราะห์แบบอื่นๆ จากหน้าจอของระบบบริการลูกค้า เป็นต้น
- 21) ระบบที่เสนอต้องให้ผู้ใช้ระบบสามารถจัดทำรายงานวิเคราะห์ Activities แบ่งตามมุมมอง Account รายงานวิเคราะห์ Activities แบ่งตามมุมมอง Category และค่าใช้จ่าย รายงานวิเคราะห์ Activities แบ่งตามมุมมองประเภท (Type) และค่าใช้จ่าย เป็นต้น
- 22) ระบบที่เสนอต้องให้ผู้ใช้ระบบสามารถจัดทำรายงานวิเคราะห์ Service Request ตามประเภท Subject การติดต่อ เช่น การร้องเรียน การขอลดหย่อนดอกเบี้ย การแจ้งปรับปรุงข้อมูลการติดต่อ และรายงานวิเคราะห์ Resolution Time ที่ใช้ในการปิด Case โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ยตาม Subject การติดต่อ เป็นต้น

4.1.9 ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมบุคลากร (Outsource Contact Center) อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติและขอบเขตงานด้านบุคลากร ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการ (Call Agent)
 - 1.1) จบการศึกษาชั้นต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี
 - 1.2) มีทักษะเรื่อง soft skill การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์
 - 1.3) มีน้ำเสียงสุภาพ พูดสำเนียงไทยชัดเจน มีทักษะในการสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้เป็นอย่างดี
 - 1.4) สามารถทำงานตามตารางทำงาน ตามนโยบายที่กองทุนฯ กำหนด
 - 1.5) สามารถทำงานได้ถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ และเป็นไปตามขั้นตอนที่กองทุนฯ กำหนดที่เป็นมาตรฐาน
 - 1.6) สามารถทำงานตามคำสั่งของหัวหน้างานได้ และไม่พูดหยอชกกับลูกค้าหรือพนักงานคนอื่น
 - 1.7) สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันจากลูกค้า สามารถควบคุมอารมณ์ให้คงที่จนจบการบริการ
 - 1.8) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ต้องพร้อมพัฒนาการทำงาน หากได้รับการตักเตือนจากทีมงานที่ควบคุมคุณภาพการบริการ หรือ หัวหน้าทีม รวมทั้งเจ้าหน้าที่กองทุนฯ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการ ระดับหัวหน้างาน (Supervisor)
 - 2.1) จบการศึกษาชั้นต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี
 - 2.2) สามารถทำงานตามกระบวนการทำงาน และข้อกำหนดที่กองทุนฯ กำหนด และ สื่อสารให้ทีมงานปฏิบัติตามได้อย่างราบรื่น
 - 2.3) ต้องสามารถให้คำแนะนำพนักงานในการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ตามขอบเขตของงานที่กำหนดไว้
 - 2.4) มีทักษะเรื่องการใช้ระบบต่างๆ พร้อมแนะนำให้พนักงานปฏิบัติตามได้ด้วยความรวดเร็ว
 - 2.5) สามารถรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าและพนักงาน โดยวิเคราะห์และตรวจสอบปัญหาสรุปประเด็นเป็นลายลักษณ์อักษรบนระบบงานพร้อมประสานงานกับกองทุนฯ ตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ร่วมกัน
 - 2.6) สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่กองทุนฯ หัวหน้างานระดับสูง ได้อย่างราบรื่น
 - 2.7) สามารถเตรียมข้อมูลในการทำ Shift brief ได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้องจากแหล่งข้อมูลของกองทุนฯ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝึกอบรม (Trainer)
 - 3.1) จบการศึกษาชั้นต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
 - 3.2) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานใน Contact Center อย่างน้อย 3 ปี
 - 3.3) เจ้าหน้าที่ที่จะต้องเข้ารับการศึกษา ฝึกอบรม จากเจ้าหน้าที่กองทุนฯ ตามหลักสูตรที่กำหนด
 - 3.4) เจ้าหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เพิ่งบรรจุใหม่ เพื่อให้สามารถเริ่มงานบริการได้ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาข้อมูลเปลี่ยนแปลงบริการใหม่ๆ ตลอดระยะเวลาสัญญา

- 4) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการควบคุมคุณภาพการให้บริการ (Quality Controller)
 - 4.1) จบการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี
 - 4.2) ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพงานบริการด้านทักษะพื้นฐาน (Soft Skill) ด้วยอัตรา 5% ของจำนวนการติดต่อทั้งหมด
 - 4.3) ผ่านการอบรมหลักสูตรการควบคุมคุณภาพงานบริการ Contact Center โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้กำหนดหลักสูตร และดำเนินการจัดฝึกอบรม
 - 4.4) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสายงานดังกล่าวมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี
- 5) ผู้จัดการ การควบคุมการให้บริการ (Operation Manager)
 - 5.1) จบการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี
 - 5.2) สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี
 - 5.3) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสายงาน Contact Center อย่างน้อย 5 ปี
 - 5.4) มีประสบการณ์ในการบริหารงาน Contact Center ระดับผู้จัดการ อย่างน้อย 2 ปี
 - 5.5) สามารถวางแผนการทำงานของพนักงาน โดยรองรับสายเรียกเข้าของลูกค้า ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (KPI) ตามที่กองทุนฯ กำหนด
 - 5.6) วิเคราะห์ประเด็นปัญหา และหาทางแก้ไข พัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
 - 5.7) ชี้แจงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน และนำเสนอแนวทางการแก้ไข พัฒนาปรับปรุง ให้กับกองทุนฯ พิจารณาเป็นรายเดือน
 - 5.8) กรณีที่ผลการทำงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ต้องนำเสนอแผนการบริหารจัดการ เพื่อให้ครั้งต่อไปมีผลการทำงานเป็นไปตามเกณฑ์
 - 5.9) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายชื่อ พร้อมรายละเอียดข้อมูล ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้กองทุนฯ พิจารณาเพื่อประเมินคุณสมบัติและความเหมาะสม ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน
- 6) ผู้จัดการโครงการ (Project Manager)
 - 6.1) จบการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี
 - 6.2) สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี
 - 6.3) มีประสบการณ์ในการบริหารงาน หรือพัฒนาระบบงาน Contact Center ให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรในธุรกิจการเงิน การธนาคาร มาอย่างน้อย ไม่ต่ำกว่า 2 โครงการ
 - 6.4) มีประสบการณ์ในการบริหารงาน หรือพัฒนาระบบงาน Contact Center ให้กับบริษัทภาครัฐและภาคเอกชน รวมกันอย่างน้อย 5 โครงการ
 - 6.5) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายชื่อ พร้อมรายละเอียดข้อมูล ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้กองทุนฯ พิจารณาเพื่อประเมินคุณสมบัติและความเหมาะสม ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน
 - 6.6) ดำเนินการควบคุมดูแลการให้บริการโดยรวมให้ได้ตามคุณภาพที่กำหนดไว้
 - 6.7) จัดทำรายงานและสรุปผลการปฏิบัติงานให้กับกองทุนฯ เป็นรายเดือน เดือนละ 1 ครั้ง โดยจะต้องนัดหมายกับกองทุนฯ เพื่อเข้ามาสรุปงานดังกล่าวด้วยตนเอง ตลอดระยะเวลาสัญญา
 - 6.8) จัดทำข้อเสนอแนวทางการพัฒนาต่างๆ เพื่อให้การบริการดังกล่าว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

4.1.10 การให้บริการ Contact Center มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ผู้รับจ้างต้องสามารถให้บริการได้ทุกวันจันทร์ - วันอาทิตย์ (7 วันต่อสัปดาห์) ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลาทำการ 08.30 – 17.30 น.
- 2) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมบริการข้อมูลผ่านช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ได้แก่
 - 2.1) ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข 02-xxx-xxxx
 - 2.2) ช่องทางโทรสาร หมายเลข 02-xxx-xxxx
 - 2.3) ช่องทางอีเมลล์ xxx@studentloan.or.th
 - 2.4) ช่องทางเว็บแชท (Web Chat) โดยผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมระบบเว็บแชทเพื่อให้บริการ
- 3) รองรับปริมาณการติดต่อรวมกันทั้งสิ้นตามจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละเดือน หรือสูงสุดไม่เกิน 70,000 ครั้งต่อเดือน
- 4) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมปฏิบัติงาน สามารถรับสายและบริหารจัดการข้อความได้ไม่น้อยกว่า 90% ของจำนวนสาย และจำนวนข้อความทั้งหมดที่ติดต่อเข้ามาถึงเจ้าหน้าที่ (90% Of Call Offered / Message) ในช่วงเวลาทำการในแต่ละเดือน หรือมีปริมาณสาย ปริมาณข้อความที่พลาดรับในแต่ละช่องทางได้ไม่เกิน 10% (Abandonment) ของปริมาณสาย / ปริมาณข้อความในแต่ละเดือน ทั้งนี้ ยกเว้น 3 เดือนแรกที่ผู้รับจ้างเริ่มให้บริการ
- 5) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน หรือ Supervisor อย่างน้อย 1 อัตรา ตลอดระยะเวลาการให้บริการ เพื่อทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และควบคุมมาตรฐานงานบริการของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (Real-time Monitoring & Support) ให้เป็นไปตามขอบเขตงาน และแนวทางการปฏิบัติงานที่กองทุนฯ กำหนดไว้ (Operation Workflow & Scope of Service) รวมถึงการประสานงานกับเจ้าหน้าที่กองทุนฯ กรณีที่มีความจำเป็น หรือเมื่อเกิดปัญหาเหตุการณ์เร่งด่วน รุนแรง ถูกฉ้อโกง
- 6) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ระดับผู้จัดการ หรือ Operation Manager อย่างน้อย 1 อัตรา เพื่อกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ควบคุมประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ผู้รับจ้างกำหนดไว้ร่วมกับกองทุนฯ ดำเนินการประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สรุปสถิติการติดต่อของลูกค้า สรุปประเด็นปัญหา และนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา ทั้งแบบระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และกองทุนฯ ได้ตามความเหมาะสม
- 7) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรม (Trainer) ในการฝึกอบรมทักษะพื้นฐานการให้บริการ และทักษะการให้บริการตามขอบเขตงานที่กองทุนฯ กำหนดไว้ ให้กับเจ้าหน้าที่รับสายระดับปฏิบัติการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรม จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมจากกองทุนฯ ทั้งก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลการให้บริการตลอดระยะเวลาดำเนินงานโครงการ
- 8) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ฝ่ายควบคุมคุณภาพงานบริการ หรือ Quality Controller เพื่อประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละราย โดยมีปริมาณไฟล์เสียงที่ตรวจสอบในแต่ละเดือน มีจำนวนไม่น้อยกว่า 5% ของปริมาณสายทั้งหมดที่ติดต่อเข้ามาถึงเจ้าหน้าที่ (5% of Call Answered)

- 9) ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเมื่อสิ้นสุดสายสนทนาด้วยระบบอัตโนมัติ (End-call IVR Survey) ตามที่กองทุนฯ กำหนด โดยยกเว้นการสำรวจในระยะ 3 เดือนแรกที่ผู้รับจ้างเริ่มให้บริการ
- 10) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้องได้คะแนนรวมแล้วไม่ต่ำกว่า 75% ของปริมาณสายที่ทำการสำรวจทั้งหมด
- 11) ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานสรุปสถิติและรายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกหมายเลขติดต่อของผู้ใช้บริการที่ประเมินผลการให้บริการ ระดับดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ และ ควรปรับปรุง เพื่อจัดส่งให้กับเจ้าหน้าที่กองทุนฯ พิจารณา ตลอดจนระยะเวลาการให้บริการ (กรณี ช่วงเวลาที่มีสายติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมาก หรือช่วง Peak period อาจมีการยกเว้นการสำรวจความพึงพอใจ หลังสิ้นสุดสายสนทนาได้ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มขยายศักยภาพของระบบงานในการรองรับปริมาณสายที่ติดต่อ เข้ามาในช่วงเวลาดังกล่าว)
- 12) ระยะเวลาเฉลี่ยของการรอสายต่อเดือน ในแต่ละสายสูงสุดไม่เกิน 2 นาที [Wait time before answer] ยกเว้นช่วง peak period เดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม

4.2 บริการระบบ CRM

ผู้รับจ้างต้องติดตั้งระบบ CRM (Customer Relationship Management) เพื่อให้ทำงานร่วมกันกับระบบ Contact Center และพร้อมสำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และรองรับการขยายการให้บริการให้เหมาะสมกับปริมาณการติดต่อในโครงการได้ โดยติดตั้งอยู่ภายใต้ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีคุณสมบัติตามข้อ 4.1.1 – 4.1.5 และผู้รับจ้างต้องมีระบบศูนย์ข้อมูล คอมพิวเตอร์สำรอง (Disaster Recovery System) ที่สามารถใช้งานทดแทนศูนย์ข้อมูล คอมพิวเตอร์หลัก (Primary Site) ได้เมื่อเกิดภัยพิบัติ หรือมีเหตุอันควร โดยระบบงาน CRM สามารถใช้งานได้ที่ศูนย์ข้อมูล คอมพิวเตอร์สำรองได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งจากกองทุนฯ โดยมีคุณสมบัติพื้นฐานและการดำเนินงาน ดังนี้

- 4.2.1 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถรองรับการทำงานได้ทั้งแบบ Cloud Computing (On-Clouds) หรือรองรับ On-Premises
- 4.2.2 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากลระดับโลก โดยมีสถาบันระดับชั้นนำของโลกรองรับว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ดีเป็นลำดับชั้นนำของโลก เช่น Gartner's Magic Quadrant
- 4.2.3 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องมือในรูปแบบ Wizard tool บนตัวระบบในการสร้างรายงานและ Dashboard
- 4.2.4 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องมือในการ แก้ไข ปรับเปลี่ยนบทสนทนา (Dialog) โดยบทสนทนานั้นจะต้องสามารถบันทึกค่าต่างๆ และทำการบันทึกค่าที่ได้อัปบน Record ในระบบ CRM โดยไม่ต้องมาบันทึกซ้ำ
- 4.2.5 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถสร้างประเภทของ Activity ในการทำงานนอกเหนือจาก Standard Activity เพื่อรองรับช่องทางใหม่ในการติดต่อกับลูกค้า หรือ Activity ประเภทใหม่เพื่อใช้ในการทำงานของ Agent
- 4.2.6 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถสร้าง Data Template สำหรับการ Import Data จาก Excel ได้
- 4.2.7 ผู้รับจ้างต้องออกแบบระบบ CRM ให้รองรับกับระบบ Contact Center ที่เสนอ

- 4.2.8 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลจากระบบ Contact Center และข้อมูลที่มีมาจากระบบการกู้ยืมกองทุนฯ
- 4.2.9 ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลของลูกค้าได้ ตามที่กองทุนฯ กำหนด
- 4.2.10 ผู้รับจ้างต้องจัดทำ Knowledge Base ในระบบ CRM สำหรับ Contact Center ในการให้บริการและตอบคำถาม
- 4.2.11 ผู้รับจ้างต้องสร้าง Dialog Guide สำหรับ Survey Form และทำ Automatic Data Entry
- 4.2.12 ระบบที่นำเสนอสามารถทำการบันทึกข้อมูลการติดต่อเข้ามาผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร Web Chat และ Email ทุกรายการ
- 4.2.13 ผู้รับจ้างต้องจัดการฝึกอบรมการใช้ระบบ CRM อย่างน้อย 1 ครั้ง และต้องเสนอแผนการสร้าง Campaign สำหรับประชาสัมพันธ์โครงการ หรือ Campaign สำหรับติดต่อกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อย่างน้อย 1 Campaign
- 4.2.14 ผู้รับจ้างต้องสร้างกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Marketing Lists) ตามเงื่อนไขคุณสมบัติที่ต้องการนำเสนอ Campaign จากข้อมูลลูกค้าที่อยู่ในฐานข้อมูลระบบ CRM
- 4.2.15 ผู้รับจ้างต้องสร้าง Message Template ในการติดต่อลูกค้า เพื่อประชาสัมพันธ์ Campaign ผ่านช่องทาง E-mail SMS โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายในการส่ง หรือ Gateway ในการจัดส่ง Message
- 4.2.16 ระบบที่นำเสนอสามารถนำข้อมูล Campaign Response จากประชาสัมพันธ์ Campaign ที่ส่งให้กับลูกค้าเพื่อจัดทำรายงาน Campaign Performance
- 4.2.17 ระบบที่นำเสนอสามารถ Export Data ของ Campaign Response ที่ได้ Mapping กับ Campaign แล้วในรูปแบบ Excel

4.3 รายงานสรุปผลการให้บริการรายเดือน

- 4.3.1 ผู้รับจ้างต้องจัดประชุมและนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของ Contact Center สรุปเป็นรายเดือน รายไตรมาส และส่งมอบรายงานในรูปแบบ Soft copy / Hard copy จำนวน 1 ชุดตามหัวข้ออย่างน้อยดังนี้
 - 1) สถิติการติดต่อ [Contact Statistic] โดยมีข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - 1.1) ปริมาณสาย/ข้อความที่ติดต่อเข้ามาทั้งระบบทั้งหมด [Total Incoming Call/Message/Mail]
 - 1.2) ปริมาณสาย/ข้อความที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ [Call /Message/Mail Offered]
 - 1.3) ปริมาณสาย/ข้อความที่รับได้ [Call/Message/Mail Answered]
 - 1.4) ปริมาณการพลาดรับสาย [Call Abandoned]
 - 1.5) ปริมาณข้อความที่ไม่ตอบกลับ [Message/Mail Ignored]
 - 1.6) ปริมาณข้อความที่ติดต่อกลับ [Responded Action]
 - 1.7) ระยะเวลาการให้บริการ เฉลี่ยต่อสาย [Average Handling Time]
 - 1.8) ระยะเวลาการทำงาน เฉลี่ยต่อข้อความ [Average Working Time]
 - 1.9) ระยะเวลาการตอบกลับ เฉลี่ยต่อข้อความ [Average Response Time]
 - 1.10) ระยะเวลาการคุยสาย เฉลี่ยต่อสาย [Average Talk Time]
 - 1.11) ระยะเวลาการสรุปจบสาย เฉลี่ยต่อสาย [Average Wrap-up Time]
 - 1.12) ระยะเวลารอสาย เฉลี่ยต่อสาย [Average Wait Time]

- 2) สถิติและรายละเอียดเรื่องที่ติดต่อ [Case Statistic & Case Detail] โดยมีข้อมูลดังต่อไปนี้
 - 2.1) ปริมาณสาย/ข้อความที่ติดต่อเข้ามา จำแนกตามประเภทเรื่อง
 - 2.2) รายละเอียดเรื่องที่ติดต่อที่ยังค้างดำเนินการ
 - 2.3) สถิติการทำงานของเจ้าหน้าที่ [Agent Performance] โดยมีข้อมูลดังต่อไปนี้
 - ปริมาณสาย/ข้อความที่เจ้าหน้าที่รับได้ จำแนกเป็นรายบุคคล
 - ปริมาณสาย/ข้อความที่เจ้าหน้าที่รับได้ จำแนกตาม ประเภทเรื่อง
 - ปริมาณสาย/ข้อความที่ลูกค้าแต่ละประเภทติดต่อเข้ามา
 - ปริมาณสาย/ข้อความที่ลูกค้าแต่ละประเภทติดต่อเข้ามา จำแนกตาม ประเภทเรื่อง
 - ปริมาณสาย/ข้อความที่ลูกค้าแต่ละประเภทติดต่อเข้ามาจำแนกตาม ช่องทางการติดต่อ
 - 3) สถิติผู้ใช้บริการระบบตอบรับอัตโนมัติ [IVR Statistic] โดยมีข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - 3.1) ปริมาณสายที่ติดต่อเข้ามาในระบบตอบรับอัตโนมัติ
 - 3.2) ปริมาณสายที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ
 - 3.3) ผลสำรวจความพึงพอใจ [End-Call IVR Survey] โดยมีข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - ปริมาณสายและรายละเอียดหมายเลขติดต่อที่ให้คะแนนในแต่ละระดับ
 - ปริมาณสายและรายละเอียดหมายเลขติดต่อที่ให้คะแนนในแต่ละระดับ จำแนกตามประเภทเรื่อง
 - ปริมาณสายและรายละเอียดหมายเลขติดต่อที่ให้คะแนนในแต่ละระดับ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ
 - 4) ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (QA) ของพนักงาน Call Center เป็นรายเดือน
- 4.3.2 ผู้รับจ้างต้องจัดประชุมและนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของ CRM สรุปเป็น รายเดือน รายไตรมาส และส่งมอบรายงานในรูปแบบ Soft copy/Hard copy จำนวน 1 ชุด ตามหัวข้ออย่างน้อยดังนี้
- 1) Account overview report
 - 2) Account summary report
 - 3) Lead source effectiveness report
 - 4) Products by account report
 - 5) Products by contact report
 - 6) Campaign activity status report
 - 7) Campaign comparison report
 - 8) Campaign performance report
 - 9) Case summary table report
 - 10) Service activity volume report
 - 11) Top knowledge based articles report
 - 12) User summary report

5. ระยะเวลาดำเนินการ

5.1 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามข้อ 4.1.1 – 4.1.9 และข้อ 4.2 ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ในหนังสือสนองรับราคาจากกองทุนฯ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้รับจ้างจัดทำหนังสือแจ้งกองทุนฯ เพื่อยืนยันความพร้อมในการให้บริการ

5.2 เมื่อกองทุนฯ ได้ตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการเรียบร้อยแล้ว กองทุนฯจะมีหนังสือแจ้งกำหนดระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดการให้บริการจำนวน 12 เดือนให้กับผู้รับจ้างทราบ

6. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานผลการให้บริการ Contact Center และบริการระบบ CRM เป็นรายเดือน โดยรายละเอียดตามข้อ 4.3 ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ภายหลังจากให้บริการในแต่ละเดือนเรียบร้อยแล้ว

7. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

กองทุนฯจะชำระเงินค่าบริการเป็นรายเดือน ภายหลังจากผู้รับจ้างส่งมอบรายงานผลการให้บริการ Contact Center และบริการระบบ CRM เป็นรายเดือน และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละเดือนเรียบร้อยแล้ว

8. เงื่อนไขการบริการ (Service Level Agreement: SLA)

8.1 Contact Center

- 8.1.1 ต้องสามารถรองรับปริมาณการติดต่อจากผู้ใช้บริการ ทั้งจำนวนสายและจำนวนข้อความรวมกันทั้งสิ้นตามจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละเดือนหรือสูงสุดไม่เกิน 70,000 ครั้งต่อเดือน
- 8.1.2 ต้องสามารถรับสายและบริหารจัดการข้อความได้ไม่น้อยกว่า 90% ของจำนวนสายและจำนวนข้อความทั้งหมดที่ติดต่อเข้ามาถึงเจ้าหน้าที่ (90% Of Call Offered / Message)
- 8.1.3 ปริมาณสาย ปริมาณข้อความที่พลาดรับในแต่ละช่องทางได้ไม่เกิน 10% (Abandonment) ของปริมาณสาย / ปริมาณข้อความในแต่ละเดือน ทั้งนี้ ยกเว้น 3 เดือนแรกที่เริ่มให้บริการ
- 8.1.4 ระยะเวลาเฉลี่ยของการรอสายต่อเดือน ในแต่ละสายสูงสุดไม่เกิน 2 นาที [Wait time before answer] ยกเว้นช่วง peak period เดือนมิถุนายน - เดือนสิงหาคม
- 8.1.5 ระยะเวลาที่รับสายให้บริการลูกค้ารวมกับการบันทึกข้อมูล เฉลี่ยไม่เกิน 5 นาทีต่อสายการประเมินผล

ประเมินผลจาก Service Level Agreement: SLA ที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ หากผลการประเมินรายเดือนต่ำกว่า Service Level Agreement: SLA ที่กำหนดไว้ข้อใดข้อหนึ่งในแต่ละเดือน (12 เดือน) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิปรับในอัตราร้อยละ 0.2 ของวงเงินค่าจ้างในแต่ละเดือน และหากผู้รับจ้างถูกปรับในกรณีนี้เกิน 3 ครั้ง กองทุนฯ อาจใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้

8.2 เงื่อนไขการบริการ (Service Level Agreement: SLA) Customer Relations Management CRM

- 8.2.1 กรณีที่ระบบ CRM เกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อการทำงานเกินกว่า 50% ของผู้ใช้งาน ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขปัญหาให้เสร็จภายใน 8 ชั่วโมง
- 8.2.2 กรณีที่ระบบ CRM เกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อการทำงานน้อยกว่า 50% ของผู้ใช้งาน ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขปัญหาให้เสร็จภายใน 24 ชั่วโมง
- 8.2.3 กรณีที่ระบบ CRM เกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อการทำงานทำให้ไม่สามารถทำงานบางฟังก์ชันได้ ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขปัญหาให้เสร็จภายใน 72 ชั่วโมง

การประเมินผล

ประเมินผลจาก Service Level Agreement: SLA ที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ หากผลการประเมินรายเดือนต่ำกว่า Service Level Agreement: SLA ที่กำหนดไว้ข้อใดข้อหนึ่งในแต่ละเดือน (12 เดือน) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิปรับในอัตราร้อยละ 0.2 ของวงเงินค่าจ้างในแต่ละเดือน และหากผู้รับจ้างถูกปรับในกรณีนี้เกิน 3 ครั้ง กองทุนฯ อาจใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้

9. เงื่อนไขการว่าจ้าง

9.1 บรรดาข้อมูลต่างๆ ของผู้กู้ยืมเงิน ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะไม่นำข้อมูลทั้งหมดหรือบางส่วนของข้อมูลไปเผยแพร่แก่บุคคลอื่น และ/หรือ นำข้อมูลที่ได้ไปแสวงหาผลประโยชน์ไม่ว่าทางหนึ่งทางใดในเชิงพาณิชย์ รวมตลอดถึงจะไม่นำข้อมูลที่ได้ไปกระทำการใดๆ อันเป็นทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อีกฝ่ายหนึ่ง

9.2 หากสัญญาจ้างสิ้นสุดไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบข้อมูลของกองทุนฯ ทั้งหมด ในรูปแบบแผ่นซีดีหรือแผ่นดีวีดี จำนวน 5 ชุด ภายใน 30 วันหลังจากวันที่สัญญาสิ้นสุด

10. ค่าปรับ

กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานครบถ้วนตามข้อ 5 ข้อ 6 และ ข้อ 9.2 กองทุนฯ คิดอัตราค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.2 ของมูลค่าตามสัญญาจ้าง

11. การยื่นข้อเสนอ

11.1 ผู้เสนอราคาต้องยื่นข้อเสนอโดยจะต้องทำการเปรียบเทียบทุกข้อระหว่าง “ข้อกำหนดคุณสมบัติ” และ “ข้อเสนอโครงการ” (ตรงตามข้อกำหนดหรือสูงกว่า โดยให้ระบุรายละเอียด) หมายเลขหน้าตามเอกสารข้อเสนอโครงการ โดยให้ทำ index อ้างอิงหน้าและข้อที่ชัดเจน

11.2 ผู้เสนอราคาต้องระบุสถานที่ให้บริการ และรูปถ่ายสถานที่จริงของห้องปฏิบัติงาน Contact Center พร้อมทั้งให้กองทุนฯ เยี่ยมชมสถานที่จริง ตามข้อกำหนดข้อ 4.1.8 ข้อ 17) ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมห้องปฏิบัติงาน Contact Center สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการกองทุนฯ โดยเฉพาะเป็นสัดส่วนแยกออกจากห้องทำงาน หรือห้องอื่นๆ ของผู้รับจ้าง

12. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม และส่งข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็น

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ ชั้น 6

เลขที่ 89 อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์ ชั้น 5 - 6

ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง

กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0-2016-4888

โทรสาร 0-2016-4800

เว็บไซต์ www.studentloan.or.th

E-Mail

.....