

ข้อกำหนดและรายละเอียดในการจัดหาของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

งานจ้างผู้ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์

1. วัตถุประสงค์

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารงานท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีความประสงค์จะจ้างผู้ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 1 งาน โดยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นใน 4 เรื่อง คือ

1.1 Brand Reputation การจัดการชื่อเสียงขององค์กร Online Reputation Management (ORM) ซึ่งเป็นกระบวนการในการเฝ้าระวังบทสนทนาเกี่ยวกับตัวองค์กร บุคคล หรือบริการบนโลกออนไลน์ขององค์กร เป็นผลมาจากการเปิดให้ประชาชนทั่วไปมีส่วนในการสร้างเนื้อหา (Consumer Generated Content) ทำให้เกิดเสรีภาพในการเขียน รวมไปถึงการวิพากษ์วิจารณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ขององค์กร โดยรวม โดยที่องค์กรควรจะต้องมีความพร้อมที่จะเข้าไปจัดการกับเสียงวิจารณ์ด้านลบที่เกิดขึ้นกับแบรนด์ บริการ บุคลากร หรือผู้บริหารองค์กร อันมาจากประเด็นที่เป็นกระแสในขณะนั้น

1.2 Customer Relationship การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งลูกค้ามีอยู่จำนวนมากและแสดงตัวอยู่บนโลกออนไลน์ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการที่จะดำเนินการดูแลลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ด้วย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

1.3 Customer Service ปัจจุบันข้อร้องเรียนต่างๆ มักเกิดบนสื่อสังคมออนไลน์ และมีผลต่อผู้บริโภคคนอื่นในการพิจารณาซื้อ หรือยกเลิกบริการเป็นอย่างสูง การปฏิบัติต่อลูกค้าที่อยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง มีโอกาสสูงที่ลูกค้ารายนั้นจะเปลี่ยนไปซื้อหรือใช้บริการกับคู่แข่ง ทางองค์กรจึงควรเฝ้าระวังและรวบรวมข้อมูลบนเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติการช่วยเหลือ และให้บริการหลังการขาย โดยมีเป้าหมายเป็นการสร้างความจงรักภักดีต่อแบรนด์ (Brand Loyalty) จนกลับมาซื้อซ้ำอีกครั้ง (Churn Reduction) หรือบอกต่อให้กับเพื่อนหรือญาติ (Advocate) ซึ่งถือเป็นการรักษาลูกค้าเก่าอย่างยั่งยืน และเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ที่ดีที่สุดอีกด้วย

1.4 Crisis Management สถานการณ์วิกฤตสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา องค์กรต้องพร้อมที่จะเข้าไปจัดการกับเสียงวิจารณ์ด้านลบที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือประเด็นเรื่องที่เป็นกระแสในขณะนั้นๆ ทันที เพื่อจำกัดความเสียหาย หรือเกิดผลกระทบน้อยที่สุดต่อหน่วยงานธุรกิจ หรือภาพลักษณ์องค์กร

2. ขอบเขตงาน

2.1 ผู้รับจ้างต้องติดตามและตรวจสอบข้อคิดเห็นต่างๆ ของ ทอท. และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring) ดังนี้ Facebook Channel (เฉพาะการโพสต์ข้อความแบบสาธารณะ), Twitter Channel, Instagram Channel, Youtube Channel, News Channel และ Web Board Channel เป็นประจำทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยที่ ทอท.จะต้องสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างได้ไม่น้อยกว่า 2 คน ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้เมื่อมีบุคคลภายนอกแสดงความคิดเห็นที่ได้รับความสนใจผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ ทอท.ทราบผ่านระบบในข้อ 2.2 อย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง

2.2 ผู้รับจ้างจะต้องมีระบบแจ้งเตือน ทอท.เมื่อมีบุคคลภายนอกแสดงความคิดเห็นที่ได้รับความสนใจตามข้อ 2.1 โดยระบบสามารถรองรับการใช้งานบนระบบปฏิบัติการ iOS และระบบปฏิบัติการ Android อย่างน้อย 50 คน พร้อมกัน และมีคู่มือการใช้งานระบบดังกล่าวเป็นภาษาไทย

2.3 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการเสนอแนวทางการโต้ตอบข่าวสารด้านลบและกำลังลูกถามทางสื่อสังคมออนไลน์ในเบื้องต้น โดยให้ผู้ว่าจ้างเห็นชอบแนวทางการโต้ตอบตามที่ผู้รับจ้างเสนอก่อน และผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการชี้แจงข่าวสารดังกล่าวทางสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ผู้เผยแพร่ข่าวสารด้านลบระงับการเผยแพร่ข่าวสารด้านลบโดยเร็ว

2.4 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ ทอท.ทั้งด้านบวกและด้านลบทางสื่อสังคมออนไลน์ทุกเดือน โดยแสดงสถิติต่างๆ เช่น Timeline สถิติการโพสต์ สถิติการ Share สถิติการ Comment ระยะเวลาที่เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นตั้งแต่ต้นจนจบ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ด้านลบอันเป็นเท็จทางสื่อสังคมออนไลน์ ผู้รับจ้างจะต้องเก็บหลักฐาน Digital Evidence และมอบให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อได้รับการร้องขอเพื่อนำไปดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด

2.5 ผู้รับจ้างจะต้องเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นทางการของ ทอท.ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยประชาสัมพันธ์ทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

2.5.1 ภายในองค์กร ได้แก่ Facebook Channel ทาง AOTPR (กลุ่มปิด)

2.5.2 ภายนอกองค์กร ได้แก่ Facebook Channel ที่เป็นเพจทางการของ ทอท. ประกอบด้วย AOT Official และ เพจทั้ง 6 ท่าอากาศยานที่ ทอท.บริหารงาน, Twitter Channel ทาง AOTThailand , Instagram Channel ทาง aot_official_th และ Airports of Thailand ทาง Youtube Channel

และจัดทำรายงานสรุปผลการชี้วัดความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ในแต่ละหัวข้อตามที่ ทอท.กำหนด

2.6 ผู้รับจ้างจะต้องกระตุ้นยอดผู้ติดตาม AOT Official ทาง Facebook Channel ให้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยเดือนละ 5,000 คน

3. การส่งมอบ

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินงานเป็นระยะเวลา 10 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2561 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2562 โดยผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานตามที่กำหนดไว้ในข้อ 2.2 ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 พฤศจิกายน 2561

4. การชำระเงิน

ทอท.จะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างเป็นงวดๆ จำนวน 4 งวด ตามกำหนดการส่งมอบงานดังนี้

งวดที่ 1 ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินให้กับผู้รับจ้างในอัตราร้อยละ 40 ของค่าจ้างทั้งหมดที่ระบุในสัญญาเมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินงานและส่งมอบงานครบถ้วน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งมอบงานตามรายละเอียดดังนี้

- ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานตามข้อ 2.2
- ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานที่แสดงให้เห็นว่าได้ดำเนินงานตามข้อ 2.1, 2.3, 2.4, 2.5 และ 2.6

เดือนละ 1 ครั้งเป็นระยะเวลา 4 เดือน

งวดที่ 2 ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินให้กับผู้รับจ้างในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมดที่ระบุในสัญญาเมื่อผู้รับจ้างส่งมอบรายงานที่แสดงให้เห็นว่าได้ดำเนินงานตามข้อ ข้อ 2.1, 2.3, 2.4, 2.5 และ 2.6 เดือนละ 1 ครั้งเป็นระยะเวลา 2 เดือน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 3 ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินให้กับผู้รับจ้างในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมดที่ระบุในสัญญาเมื่อผู้รับจ้างส่งมอบรายงานที่แสดงให้เห็นว่าได้ดำเนินงานตามข้อ ข้อ 2.1, 2.3, 2.4, 2.5 และ 2.6 เดือนละ 1 ครั้งเป็นระยะเวลา 2 เดือน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 4 ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินให้กับผู้รับจ้างในอัตราร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมดที่ระบุในสัญญาเมื่อผู้รับจ้างส่งมอบรายงานที่แสดงให้เห็นว่าได้ดำเนินงานตามข้อ ข้อ 2.1, 2.3, 2.4, 2.5 และ 2.6 เดือนละ 1 ครั้งเป็นระยะเวลา 2 เดือน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานไว้เรียบร้อยแล้ว

5. อัตราค่าปรับ

5.1 ทอท.จะปรับผู้รับจ้างเป็นเงิน 2,000.- บาทต่อครั้ง (สองพันบาทถ้วน) เมื่อ ทอท.ตรวจพบว่าผู้รับจ้างไม่ได้ดำเนินการตามขอบเขตงานข้อ 2.1 และ 2.3

5.2 หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานตามขอบเขตงานข้อ 2.2, 2.4 และ 2.5 ให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดในสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ ทอท. เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของราคาค่าจ้างตามสัญญา แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100.- บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)

5.3 ทอท.จะปรับผู้รับจ้างเป็นเงิน 10.- บาท (สิบบาทถ้วน) ต่อ 1 ยอดผู้ติดตาม AOT Official ทาง Facebook Channel ตามขอบเขตงานข้อ 2.6

6. นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของ ทอท.

6.1 คู่ค้าต้องสนับสนุนนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของ ทอท.ที่กำหนดให้บุคลากรทุกคนของ ทอท.ต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมและต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของ ทอท.อย่างเคร่งครัด

6.2 ห้ามมิให้ผู้เสนอราคาหรือคู่ค้าให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด รวมถึงจ่ายค่าบริการต้อนรับและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่หรือส่งผลกระทบต่อความดำเนินงานของบริษัทให้แก่บุคลากรของ ทอท.

7. เงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้เสนอราคาตามประกาศคณะกรรมการ ป.ป.ช.

7.1 ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับ ทอท.ต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญตามประกาศของทางราชการ

7.2 คู่สัญญากับ ทอท.ต้องรับจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การรับจ่ายเงินแต่ละครั้ง ซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจรับจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

7.3 คู่สัญญากับ ทอท.ต้องจัดทำบัญชีแสดงรายรับรายจ่ายเงินของงานตามสัญญาและยื่นต่อกรมสรรพากร รวมทั้งดำเนินการอื่นๆ ตามประกาศคณะกรรมการ ป.ป.ช.เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

8. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

ผู้เสนอราคาต้องมีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์ ให้ส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่ ทอท.เชื่อถือ นับย้อนหลังจากวันเสนอราคาไม่เกิน 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 งาน

9. เงื่อนไขที่ผู้เสนอราคาต้องปฏิบัติในวันยื่นซองเสนอราคา

ผู้เสนอราคาต้องส่งรายละเอียดของการยื่นเสนอราคาดังต่อไปนี้

9.1 คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

ผู้เสนอราคาต้องส่งเอกสารแสดงประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารทางสื่อสังคมออนไลน์ ให้ส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่ ทอท.เชื่อถือ นับย้อนหลังจากวันยื่นซองเสนอราคาไม่เกิน 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 งาน มาให้ ทอท.พิจารณา

9.2 ข้อเสนอด้านเทคนิค

- ระบบที่นำเสนอเพื่อรองรับขอบเขตงาน

- รายละเอียดทีมงานและประสบการณ์
- แนวทางการดำเนินงาน
- ผลงานที่ผ่านมา

9.3 ข้อเสนอด้านราคา ประกอบด้วย

- ใบเสนอราคา
- ประมาณราคา โดยผู้เสนอราคาต้องแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทุกรายการ

10. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคา

ทอท.พิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคาโดยใช้เกณฑ์อื่นประกอบเกณฑ์ราคาโดย

10.1 ทอท.จะตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาแต่ละราย จากเอกสารแสดงคุณสมบัติเป็นอันดับแรก หากผู้เสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามที่ ทอท.กำหนด ทอท.สงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาข้อเสนอ ด้านเทคนิคและข้อเสนอด้านราคา

10.2 ทอท.จะพิจารณาข้อเสนอราคาด้านเทคนิคและข้อเสนอด้านราคาของผู้เสนอราคาทุกรายที่ผ่านการ พิจารณาคุณสมบัติตามข้อ 10.1

10.3 ทอท.จะตัดสินโดยใช้เกณฑ์ประเมินข้อเสนอด้านเทคนิคและข้อเสนอด้านราคารวมกันให้อยู่ ในรูปคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อกำหนดรายละเอียด และพิจารณาจากคะแนนรวมของข้อเสนอที่มีคะแนน สูงสุด ซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

10.4 หากปรากฏว่าราคาของผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงสุด สูงกว่าวงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง ให้เจรจาต่อรองราคาให้ ต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากผู้เสนอราคายอมลดราคา แต่ราคายังสูงกว่าราคาวงเงินที่จะจัดจ้าง ทอท.จะดำเนินการตามที่ เห็นสมควรต่อไป

10.5 ทอท.จะใช้เกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น โดยพิจารณาให้คะแนน ดังนี้

10.5.1 ข้อเสนอด้านราคา กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 10

10.5.2 ข้อเสนอด้านเทคนิค กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 90

10.6 ทอท.มีหัวข้อในการให้คะแนน ดังนี้

10.6.1 ข้อเสนอด้านเทคนิค	100 คะแนน
10.6.1.1 ระบบที่นำเสนอเพื่อรองรับขอบเขตงาน	25 คะแนน
10.6.1.2 รายละเอียดทีมงานและประสบการณ์	20 คะแนน
10.6.1.3 แนวทางการดำเนินงาน	25 คะแนน
10.6.1.4 ผลงานที่ผ่านมา	30 คะแนน
10.6.2 ข้อเสนอด้านราคา	100 คะแนน

หมายเหตุ ผู้เสนอราคาต้องส่งเอกสารข้อเสนอด้านเทคนิคและข้อเสนอด้านราคาให้ครบถ้วนตามที่ ทอท.ระบุ หากขาดเอกสารหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง ทอท.จะถือว่าคะแนนในหัวข้อนั้นเท่ากับศูนย์ (0 คะแนน)

.....

ผู้ออกข้อกำหนดและรายละเอียด

.....

ชื่อ นามสกุล (นายพระนาย ศรีไพโรจน์)
ตำแหน่ง จทส.ปชส.5 สสท.ฝสก.