

**ขอบเขตของงาน (Term of Reference)**  
**จ้างบริการศูนย์แก้ไขปัญหาจากการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล**  
**เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz**  
**(Call Center Service)**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ตามที่หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีคำสั่ง ที่ ๔/๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการแก้ไขปัญหาการประกอบกิจการโทรศัพท์และกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ในช่วง ๖๙๔ - ๗๙๐ MHz จากผู้รับใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อให้บริการโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อนำไปจัดสรรใหม่สำหรับกิจการโทรคมนาคม ประกอบกับประกาศ สำนักงาน กสทช. เรื่อง การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่สำหรับกิจการโทรคมนาคม ย่าน ๗๐๓ - ๗๓๓/๗๕๘ - ๗๘๘ MHz ได้กำหนดให้การใช้งานคลื่นความถี่ดังกล่าวต้องเริ่มภายในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการจัดทำแผนการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz (Implementation plan) และเงื่อนไขในการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz โดยนำเสนอเข้าสู่ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๒๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ ซึ่งที่ประชุมมีมติเห็นชอบแผนการเปลี่ยนผ่านดังกล่าว

โดยการเรียกคืนคลื่นความถี่ในย่าน ๗๐๐ MHz ผู้รับใบอนุญาตให้บริการโครงข่าย และผู้รับใบอนุญาตให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้บริการโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลจะต้องดำเนินการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ หรือปรับเปลี่ยนการให้บริการ โดยมีจำนวนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การครอบคลุมของสัญญาณ จำนวน ๒๔,๙๕๗,๒๔๐ ครัวเรือน จาก ๒๖,๒๐๘,๙๙๐ ครัวเรือนทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ และครัวเรือนที่ได้รับผลกระทบ ประมาณ ๙,๙๘๒,๘๙๖ ครัวเรือน (อ้างอิงข้อมูลจากกรมการปกครอง ข้อมูล ณ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) ซึ่งจำนวนครัวเรือน ตามที่ได้รับผลกระทบจะไม่สามารถรับชมบริการโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลได้ ประกอบกับมติที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๔/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เห็นชอบแผนการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz (Implementation plan) และเงื่อนไขในการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz และให้สำนักงาน กสทช. เร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบทราบโดยเร็ว ซึ่งมีรายละเอียดของแผนการปรับเปลี่ยนความถี่ ดังนี้

- ๑) การปรับเปลี่ยนความถี่สำหรับภาคใต้ เดือนพฤษภาคม - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓
- ๒) การปรับเปลี่ยนความถี่สำหรับภาคเหนือ เดือนมิถุนายน - เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓
- ๓) การปรับเปลี่ยนความถี่สำหรับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เดือนกรกฎาคม - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓
- ๔) การปรับเปลี่ยนความถี่สำหรับภาคกลาง เดือนสิงหาคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๓

โดยที่ประชุมคณะกรรมการกำหนดวิธีการและเงื่อนไขการชดเชยตามคำสั่งหัวหน้า คสช. ที่ ๔/๒๕๖๒ มอบหมายให้สำนักงาน กสทช. โดยสำนักการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (ปส.) เร่งดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่ง ปส. ได้นำเสนอแผนการประชาสัมพันธ์การปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ต่อที่ประชุม คณะอนุกรรมการกำหนดวิธีการและเงื่อนไขการชดเชยตามคำสั่งหัวหน้า คสช. ที่ ๔/๒๕๖๒ โดยมีมติเห็นชอบ

หลักการและกรอบแนวทางแผนการประชาสัมพันธ์การปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ที่จะเริ่มดำเนินการภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ ซึ่งแผนการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวประกอบไปด้วย

๑. การจ้างออกแบบและผลิตสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์การปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz
๒. การประชาสัมพันธ์การปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz
๓. การจ้างบริการศูนย์แก้ไขปัญหาจากการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz

ดังนั้น เพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนซึ่งจะไม่สามารถรับชมบริการโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลได้ ในห้วงเวลาที่มีการปรับเปลี่ยนความถี่ดังกล่าว จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการสร้างการรับรู้และความรู้เบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนความถี่ของบริการโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลในแต่ละพื้นที่ พร้อมทั้งสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร ในส่วนกลางและในแต่ละพื้นที่เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้รับชมเวลาเกิดปัญหาได้ ตลอดจนสร้างช่องทางติดต่อสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูลหรือปัญหาที่เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนความถี่ของบริการโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล และเพื่อเป็นการให้บังเกิดผลการรับรู้และสร้างความเข้าใจทันต่อกำหนดการปรับเปลี่ยนช่วงความถี่อันเกิดจากการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ซึ่งจะเริ่มมีผลกระทบต่อประชาชนในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ นี้เป็นต้นไป จึงจำเป็นต้องดำเนินการจัดจ้างดำเนินงานตามแผนประชาสัมพันธ์ทั้ง ๓ รายการดังกล่าว เป็นกรณีเร่งด่วนให้ทันกำหนด โดยจำแนกตามชนิด ประเภทของงานจัดจ้างให้เหมาะสมกับลักษณะงานและผู้ประกอบการในแต่ละด้านต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อจ้างบริการศูนย์แก้ไขปัญหาจากการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz (Call Center Service)

๒.๒ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ในกรณีต่างๆ เช่น พื้นที่ที่จะได้รับผลกระทบ อุปกรณ์ที่จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนช่วงระยะเวลาที่มีการปรับเปลี่ยน วิธีการแก้ไขในกรณีที่ไม่สามารถรับชมได้ เป็นต้น

## ๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- ๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่จัดจ้างดังกล่าว

๓.๘ ไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจัดจ้างครั้งนี้

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง กรณีผู้เสนอราคายังมิได้ทำการลงทะเบียน วันที่ยื่นข้อเสนอจะต้องดำเนินการลงทะเบียนให้เรียบร้อยก่อนการทำสัญญาหรือข้อตกลง

๓.๑๑ ต้องมีศูนย์บริการ Call Center ของตนเอง ซึ่งยังเปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบัน และต้องมีระบบ Call Center พร้อมพนักงานเพียงพอให้บริการตามขอบเขตของงานนี้ โดยต้องแสดงหลักฐานเอกสารการมีบริการระบบ Call Center ยื่นพร้อมข้อเสนอ

#### ๔. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องให้บริการศูนย์แก้ไขปัญหาจากการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz (Call Center Service) โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๔.๑ จัดทำแผนการจัดตั้งศูนย์แก้ไขปัญหาจากการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz หรือที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

๔.๒ ดำเนินการให้มีบริการระบบ Call Center โดยมีความพร้อมบริการอย่างน้อย ดังนี้

- (๑) ระบบ Call Center รองรับจำนวน Agent ไม่น้อยกว่า ๕๐ คู่สาย
- (๒) จัดเตรียมอุปกรณ์ Voice Gateway เพื่อเชื่อมต่อเบอร์โทรศัพท์
- (๓) จัดเตรียมอุปกรณ์ Computer จำนวนไม่น้อยกว่า ๕๐ เครื่อง
- (๔) จัดเตรียมอุปกรณ์ Headset ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- (๕) อุปกรณ์อื่น ๆ สำหรับการให้บริการ

ระบบ Call Center ต้องมีคุณสมบัติและขีดความสามารถตามข้อ ๔.๔ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องจัดหาสถานที่ให้บริการ Call Center ศูนย์แก้ไขปัญหาจากการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz รวมทั้งจัดให้มีคู่สายโทรศัพท์พื้นฐานสายนอก (Trunk) อย่างน้อย ๕๐ คู่สาย หรือจำนวนที่เหมาะสมเพียงพอกับ Call Agent จำนวน ๕๐ คน

๔.๓ จัดหาและบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ให้บริการ (Call Agent) จำนวนไม่น้อยกว่า ๕๐ คน เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (๑) รับสายและให้บริการข้อมูลในเรื่องการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) ให้บริการในรูปแบบรับสายและโทรออกได้
- (๓) ให้บริการข้อมูลตั้งแต่วันจันทร์ - วันอาทิตย์ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ - ๒๔.๐๐ น.

ก่อนให้บริการ ผู้รับจ้างต้องจัดให้เจ้าหน้าที่บริการ (Call Agent) ได้รับการอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์แก้ไขปัญหาจากการปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการกล่องทีวีดิจิทัล และเรื่องอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักงาน กสทช. จะจัดหาวิทยากรในการอบรมทั้งก่อนเริ่มดำเนินงาน และอบรมเป็นระยะเวลาดลอดระยะเวลาการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าตอบแทนวิทยากร (ถ้ามี)

๔.๔ ข้อกำหนดคุณสมบัติและขีดความสามารถของระบบ Call Center

- (๑) ระบบสามารถบันทึกเสียงระหว่างพนักงานรับสายกับผู้ใช้บริการได้ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการพนักงานรับสายได้ ทั้งสายที่รับ สายที่โทรออก โดยการบันทึกแบบ ๑๐๐% และสามารถเรียกฟังไฟล์เสียงได้ตามต้องการ
- (๒) จะต้องมียระบบ CRM ที่สามารถบันทึกและเรียกใช้งานได้หลายเงื่อนไข เช่น รหัสของพนักงานรับสาย ชื่อของพนักงานรับสาย หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ วันเวลาการใช้งาน เป็นต้น
- (๓) ระบบจะต้องสามารถทำงานเชื่อมต่อกับระบบ ACD และ CTI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับการขยายในอนาคตได้
- (๔) ระบบสามารถจัดเก็บไฟล์เสียงด้วยอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลที่มีคุณภาพ
- (๕) ผู้บริหารระบบ (Supervisor) จะต้องสามารถติดตามและตรวจสอบพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่รับสายสนทนากับผู้โทรเข้าหรือออกได้ โดยพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่ทราบได้ (Silent Monitor)
- (๖) ระบบสามารถทำงานแบบ Concurrent Agent ได้ไม่น้อยกว่า ๕๐ คู่สาย
- (๗) ระบบสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายว่ามีข้อมูลที่มีการพิมพ์คั่นหน้าบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้และสามารถแจ้งให้แก่ผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง
- (๘) ระบบสามารถรองรับการปฏิบัติงาน (log-on) ของพนักงานรับสายและผู้บริหารระบบทุกกลุ่มในเวลาเดียวกันได้ไม่น้อยกว่า ๕๐ คนหรือมากกว่า
- (๙) ระบบสามารถ Log on และ Log off ได้ เพื่อกระจายสายที่โทรเข้าไปยังพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่และข้ามไปในกรณีที่พนักงานไม่อยู่ เพื่อป้องกันมิให้พนักงานรับสายต้องเสียเวลาไปกับการรับสายแทนเครื่องที่ไม่มีพนักงานรับสายประจำอยู่ได้
- (๑๐) ระบบจะต้องมีดนตรีหรือข้อความแนะนำการให้บริการ และมีข้อความให้รอสายแทรกเป็นระยะ ๆ ระหว่างการรอสายของผู้ที่โทรเข้า
- (๑๑) ระบบสามารถแสดงข้อมูลปริมาณสายที่กำลังรอคิวของผู้ที่โทรเข้าได้

๔.๕ คุณภาพการให้บริการ Call Center

ค่ามาตรฐานที่กำหนด	เงื่อนไขที่เป็นค่าผันแปร
อัตราความสำเร็จของการติดต่อเข้ามาที่ Call Center โดย ปริมาณสายที่พนักงานสามารถให้บริการรับสายได้เปรียบเทียบกับปริมาณสายที่ต้องการติดต่อพนักงานทั้งหมด มากกว่าร้อยละ ๘๐ ของการติดต่อทั้งหมด	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ปริมาณสายที่เข้ามาในแต่ละช่วงเวลา</li> <li>▪ ช่องทางการให้บริการข้อมูลมีมากกว่า ๑ ช่องทาง (Call, Chat)</li> </ul>
ความสามารถในการปิดเรื่องในการโทรครั้งแรก (First Call Resolution) แก้ปัญหาและดำเนินการตามคำร้องขอของสายที่โทรเข้ามาให้เสร็จสิ้น ในการโทรของสายที่โทรเข้ามาเพียง ๑ ครั้งเฉลี่ยรายเดือน ไม่ควรต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ โดยคิดจากปัญหาหรือคำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Knowledge Base ว่ามีครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้</li> <li>▪ การจัดทำ Work Flow ที่มีการระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อจาก Call Center</li> </ul>

ร้องขอเฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจดำเนินการของบริษัทฯ	
ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลลงในระบบ (Data Accuracy) ความสามารถในการลงบันทึกข้อมูลบนสนทนากับสายที่ได้โทรเข้ามาเพื่อให้บริการ รวมถึงการติดต่อออกไปหาสายที่โทรเข้ามา หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เฉลี่ยรายเดือนไม่ควรต่ำกว่าร้อยละ ๘๐	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ บันทึก Case ลงในระบบ</li> </ul>

๔.๖ ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการบริการในรูปแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน

- (๑) รายงานสถิติปริมาณสายที่ติดต่อในแต่ละวัน จำแนกประเภทผู้ติดต่อพร้อมคำนวณเป็นร้อยละปริมาณทั้งหมด
- (๒) รายงานสถิติการให้บริการโดยแยกประเภทการติดต่อ
- (๓) รายงานแสดงจำนวนการติดต่อ จำนวนเรื่อง โดยแสดงข้อมูลชื่อเรื่อง วัน เวลา ที่รับเรื่อง ชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง ชื่อผู้ให้บริการ สถานะของเรื่อง รวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการ ตั้งแต่รับเรื่อง จนแล้วเสร็จ
- (๔) รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ รายสัปดาห์
- (๕) รายงานสรุปพร้อมวิเคราะห์ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ (ถ้ามี)

#### ๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ๒๔๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

#### ๖. ระยะเวลาส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามขอบเขตของงานเป็นงวด ดังนี้

งานงวดที่	กำหนดส่งมอบ	ผลงานที่ต้องส่งมอบ
๑	ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้ลงนามในสัญญา	ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการและส่งมอบความพร้อมให้บริการตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ ๔.๑ - ๔.๔
๒	ภายใน ๙๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้ลงนามในสัญญา	ผู้รับจ้างจะต้องส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๖ เมื่อครบรอบการดำเนินงาน ๓ เดือน โดยต้องบริการด้วยคุณภาพบริการ Call Center ตามข้อ ๔.๕
๓	ภายใน ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้ลงนามในสัญญา	รับจ้างจะต้องส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๖ เมื่อครบรอบการดำเนินงาน ๖ เดือน โดยต้องบริการด้วยคุณภาพบริการ Call Center ตามข้อ ๔.๕
๔	ภายใน ๒๔๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้ลงนามในสัญญา	ผู้รับจ้างจะต้องส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๖ เมื่อครบกำหนดสัญญา โดยต้องบริการด้วยคุณภาพบริการ Call Center ตามข้อ ๔.๕

## ๗. วงเงินที่ใช้ในการจัดหา

ภายในวงเงินงบประมาณทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๗,๐๑๒,๐๐๐.- บาท (สิบเจ็ดล้านบาทหนึ่งหมื่นสองพันบาทถ้วน) ซึ่งเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี ๒๕๖๓ โครงการแผนการประชาสัมพันธ์การปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล เพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ของสำนักงานอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน

## ๘. เงื่อนไขในการชำระเงิน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะมีการชำระงวดเงินตามงวดงาน ดังนี้

๘.๑ งวดที่ ๑ จำนวนร้อยละ ๔๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างส่งงานตามข้อ ๖ งวดที่ ๑ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

๘.๒ งวดที่ ๒ จำนวนร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งงานตามข้อ ๖ งวดที่ ๒ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

๘.๓ งวดที่ ๓ จำนวนร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งงานตามข้อ ๖ งวดที่ ๓ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

๘.๔ งวดที่ ๔ จำนวนร้อยละ ๒๐ ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งงานตามข้อ ๖ งวดที่ ๔ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

## ๙. หลักเกณฑ์การพิจารณา

สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาคัดเลือกโดยใช้เกณฑ์ราคา

## ๑๐. เงื่อนไขอื่นๆ

๑๐.๑ ข้อมูลของสำนักงาน กสทช. ถือเป็นความลับของทางราชการ ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ เว้นแต่กรณีที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน กสทช.

๑๐.๒ การดำเนินงานตามขอบเขตของงานมีความสำคัญและมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องดำเนินงาน เพื่อให้บริการแก้ไขปัญหา ตลอดจนเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ในกรณีต่างๆ เช่น พื้นที่ที่จะได้รับผลกระทบ อุปกรณ์ที่จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนช่วงระยะเวลาที่มีการปรับเปลี่ยน วิธีการแก้ไขในกรณีที่ไม่สามารถรับชมได้ เป็นต้น ดังนั้น ผู้รับจ้างต้องเร่งรัดดำเนินงานให้มีความพร้อมบริการ Call Center ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงานได้ตามกำหนดในงวดที่ ๑ หรือไม่ให้บริการด้วยคุณภาพบริการ Call Center เป็นไปตามข้อ ๔.๕ สำหรับงวดที่ ๒ - ๔ สำนักงาน กสทช. พิจารณาถือว่าผู้รับจ้างไม่มีความพร้อมในการให้บริการตามสัญญา และพิจารณาบอกเลิกสัญญา เว้นแต่จะมีเหตุผลความจำเป็นและมีแผนการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาให้มีความพร้อมบริการโดยเร็ว อาจพิจารณาผ่อนปรนการบอกเลิกสัญญาได้ตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสำนักงาน กสทช. เป็นสำคัญ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๒๐ ของค่าจ้างบริการแต่ละงวด

๑๐.๓ กรณีมีเหตุความจำเป็นทำให้การดำเนินงานโครงการปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศนภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz ล่าช้ากว่าแผนงานโครงการ สำนักงาน กสทช. สงวนสิทธิ์ในการดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีทราบเหตุความจำเป็นก่อนการทำสัญญากับผู้ได้รับการคัดเลือก สำนักงาน กสทช. อาจให้ชะลอการทำสัญญาไว้ก่อน หรือจะให้ยกเลิกการจัดจ้างครั้งนี้ได้ โดยผู้ได้รับการคัดเลือกไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงาน กสทช. มีได้

(๒) กรณีทราบเหตุความจำเป็นภายหลังมีการทำสัญญาจ้างกับผู้ได้รับการคัดเลือกเรียบร้อยแล้ว สำนักงาน กสทช. อาจให้ชะลอการดำเนินงานจ้างบริการศูนย์แก้ไขปัญหาจากปรับปรุงโครงข่ายโทรทัศน์ ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการเรียกคืนคลื่นความถี่ย่าน ๗๐๐ MHz (Call Center Service) หรือให้มีการตัดทอนขอบเขตการดำเนินงานได้ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้ กรณีให้ชะลอการดำเนินงานผู้รับจ้างมีสิทธิขอขยายระยะเวลาดำเนินงานตามสัญญาได้ตามระยะเวลาที่เลื่อนออกไป หรือกรณีตัดทอนขอบเขตการดำเนินงานจะต้องทำความเข้าใจสัญญาโดยถืออัตราค่าจ้างของงานส่วนนั้นที่กำหนดในสัญญาหรือกำหนดอัตราตามความเหมาะสมกรณีมีได้มีอัตราที่กำหนดไว้