



ร่าง เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่

การจ้างพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ภายใต้โครงการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์

แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center

ตามประกาศ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ลงวันที่ มิถุนายน ๒๕๖๕

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "สำนักงาน กสทช." มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ภายใต้โครงการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

- ๑.๑ รายละเอียดและขอบเขตของงาน
- ๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- ๑.๓ แบบสัญญาจ้างทำของ
- ๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกัน
 - (๑) หลักประกันการเสนอราคา
 - (๒) หลักประกันสัญญา
- ๑.๕ บทนิยาม
 - (๑) ผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
 - (๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
 - (๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑
 - (๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒
- ๑.๗ แผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคารอเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สำนักงาน กสทช. ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง กรณีผู้ยื่นข้อเสนอ ยังไม่ได้ทำการลงทะเบียน ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ จะต้องดำเนินการลงทะเบียนให้เรียบร้อยก่อนการทำสัญญาหรือข้อตกลง

๒.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่ยื่นเสนอราคา ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๖,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (หกล้านบาทถ้วน) ภายใต้สัญญาเดียว และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงาน กสทช. เชื่อถือ

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๒) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีโชติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น ข้อเสนอข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่ได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๓) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนา สัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (๑) หรือ (๒) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๔.๑) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)

(๔.๒) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

(๕) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ตามแบบ ในข้อ ๑.๖ (๑) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือ มอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

(๒) หลักประกันการเสนอราคา ตามข้อ ๕

(๓) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๓.๑) สำเนาหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญา ตามที่กำหนดในข้อ ๒.๑๑

พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(๓.๒) เอกสารการยื่นข้อเสนอ ตามที่กำหนดในข้อ ๑.๑ (รายละเอียดและ ขอบเขตของงาน ข้อ ๙.)

(๓.๓) เอกสารอื่นๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑.๑ (รายละเอียดและ ขอบเขตของงาน) [ถ้ามี]

(๔) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ตามแบบ ในข้อ ๑.๖ (๒) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔. การเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วย อิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอก ข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบ ใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและ ราคาเดียวโดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคา ให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัว หนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน ๓๖๕ วัน นับถัดจาก วันลงนามในสัญญาจ้าง

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบดูร่างสัญญา รายละเอียดและขอบเขตของงาน ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นเสนอราคาตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วย อิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ระหว่างเวลา น. ถึง น. และเวลาในการเสนอ ราคาให้ถือตามเวลาของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและ เสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสาร ประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการ เสนอราคาให้แก่สำนักงาน กสทช. ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบ คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตาม ข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอ รายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นข้อเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และสำนักงาน กสทช. จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงาน เว้นแต่สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมีใจเป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าว และได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของสำนักงาน กสทช.

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี)

รวมค่าใช้จ่ายที่ส่งไปเรียบร้อยแล้ว

(๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้

(๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธี

ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๔.๙ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นผู้ชนะการเสนอราคาต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ โดยยื่นให้หน่วยงานของรัฐภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๕. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ จำนวน ๘๕๑,๕๐๐.๐๐ บาท (แปดแสนห้าหมื่นหนึ่งพันห้าร้อยบาทถ้วน)

๕.๑ เช็ครหัสหรือตราประทับธนาคารเซ็นส่งจ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นเช็ครหัสหรือตราประทับวันที่ที่ใช้เช็ครหัสหรือตราประทับนั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นข้อเสนอ หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีเป็นเคสเซอร์เช็คให้ออกเช็คขีดคร่อมส่งจ่าย "สำนักงาน กสทช. บัญชี ๓"

๕.๒ หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

๕.๓ พันธบัตรรัฐบาลไทย

๕.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอนำเข้าหรือตราพท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือ
ค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคาจะต้องส่งต้นฉบับ
เอกสารดังกล่าวมาให้สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบความถูกต้องในวันที่ ระหว่าง
เวลา น. ถึง น.

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกัน
อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคาให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ำราคาที่สัญญาร่วมค้ากำหนด
ให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หลักประกันการเสนอราคาตามข้อนี้ สำนักงาน กสทช. จะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้ำประกัน
ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่สำนักงาน กสทช. ได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคา
เรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน ๓ ราย ให้คืนได้
ต่อเมื่อได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันการเสนอราคา ไม่ว่าในกรณีใด ๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

๖. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๖.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ สำนักงาน
กสทช. จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น ได้แก่ ข้อเสนอทางด้านเทคนิคตามระเบียบ
กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๘๓ (๒) ร่วมกับการพิจารณา
ข้อเสนอด้านเทคนิคก่อนตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ
พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๘๓ (๓)

๖.๒ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ในส่วนของเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น
สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาโดยให้คะแนน ตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

(๑) ราคาที่เสนอราคา (ตัวแปรหลัก) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐

(๒) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๗๐

๖.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่น
ข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลการ
ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใด
เสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียด
แตกต่างไปจากเงื่อนไขที่สำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีใ
สาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการ
ผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๖.๔ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะเชิญผู้ยื่นข้อเสนอทุกราย ที่มีคุณสมบัติและยื่นเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามข้อ ๔.๗ และข้อ ๖.๓ นำเสนอแนวคิด ความคิดสร้างสรรค์และอื่นๆ ตามที่กำหนดในข้อเสนอด้านเทคนิคในวันที่..... ระหว่างเวลา..... น. ถึง น. ณ สำนักบริหารข้อมูลกลาง สำนักงาน กสทช. ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑.๑ (รายละเอียดและขอบเขตของงาน ข้อ ๔.๓)

๖.๕ สำนักงาน กสทช. สงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน กสทช.

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๖.๖ ในการตัดสินใจประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงาน กสทช. มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ สำนักงาน กสทช. มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่มีความเหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง

๖.๗ สำนักงาน กสทช. ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดท้ายจะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินใจของสำนักงาน กสทช. เป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งสำนักงาน กสทช. จะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่า การยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลคลลธรรมดา หรือนิตบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงาน กสทช. จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินการตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ สำนักงาน กสทช. มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงาน กสทช.

๖.๘ ก่อนลงนามในสัญญาสำนักงาน กสทช. อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอม กับกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือถือว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๗. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับสำนักงาน กสทช. ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกัน สัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้สำนักงาน กสทช. ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๗.๑ เงินสด

๗.๒ เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่สำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นข้อเสนอ หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีเป็น แคชเชียร์เช็คให้ออกเช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย "สำนักงาน กสทช. บัญชี ๓"

๗.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบหนังสือค้ำประกัน ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๗.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาต ให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกัน ของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๗.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

๘. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สำนักงาน กสทช. จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอื่น ๆ และค่าใช้จ่าย ทั้งปวงแล้วให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง โดยแบ่งออกเป็น ๔ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑.๑ (รายละเอียดและขอบเขตของงาน ข้อ ๖.๑) ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับถัดจาก วันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑.๑ (รายละเอียดและขอบเขตของงาน ข้อ ๖.๒) ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับถัดจาก วันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑.๑ (รายละเอียดและขอบเขตของงาน ข้อ ๖.๓) ให้แล้วเสร็จภายใน ๒๗๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๔ (งวดสุดท้าย) เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑.๑ (รายละเอียดและขอบเขตของงาน ข้อ ๖.๔) ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๖๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

๙. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๙.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน กสทช. จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๙.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๙.๑ จะกำหนดค่าปรับให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑.๑ (รายละเอียดและขอบเขตของงาน ข้อ ๑๒)

๑๐. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ หรือทำสัญญาจ้างตามแบบ ดังระบุในข้อ ๑.๓ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันการบำรุงรักษาและปรับปรุงโปรแกรมประยุกต์ กรณีไม่กระทบโครงสร้างฐานข้อมูล เป็นระยะเวลา ๒ ปี นับตั้งแต่วันที่สำนักงาน กสทช.ได้รับมอบระบบไว้ใช้งาน โดยสมบูรณ์แล้ว โดยผู้รับจ้างต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ติดตั้งเดิมภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในข้อ ๑.๑ (รายละเอียดและขอบเขตของงาน ข้อ ๑๑.๑ - ๑๑.๔)

๑๑. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๑.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ และผูกพันงบประมาณประจำปี ๒๕๖๖

การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ สำนักงาน กสทช. ได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้วเท่านั้น

๑๑.๒ เมื่อสำนักงาน กสทช. ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการ...

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่มิปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์

๑๑.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งสำนักงาน กสทช. ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลง ภายในเวลาที่ทางสำนักงาน กสทช. กำหนดตั้งระบุไว้ในข้อ ๗ สำนักงาน กสทช. จะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกชดเชยความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๑.๔ สำนักงาน กสทช. สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้ เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๑.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของสำนักงาน กสทช. คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอ ไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

๑๑.๖ สำนักงาน กสทช. อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอ จะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงาน กสทช. ไม่ได้

(๑) ไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะ ทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมี ผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกัน กับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน กสทช. หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(๔) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (๑) (๒) หรือ (๓) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออก ตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๒. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

สำนักงาน กสทช. สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือ
ทำสัญญากับสำนักงาน กสทช. ไว้ชั่วคราว

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

มิถุนายน ๒๕๖๕

ขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR)
การจ้างพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ภายใต้โครงการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์
แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center

๑. หลักการและเหตุผล

จากเหตุอุทกภัยและโคลนถล่ม ๕ จังหวัดในพื้นที่เขตภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดอุตรดิตถ์ สุโขทัย แพร่ น่าน และลำปาง ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ เป็นเหตุให้ประชาชนเสียชีวิต สูญหายและบาดเจ็บกว่า ๑๐๐ คน บ้านเรือนราษฎรสิ่งสาธารณประโยชน์และทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนสถานที่ราชการได้รับความเสียหายเป็นจำนวนมากจากภัยพิบัติดังกล่าว กทข. ได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องจัดตั้งศูนย์ประสานงานโทรคมนาคมกรณีเกิดภัยพิบัติ หรือเหตุฉุกเฉิน (ศูนย์ กทข. Hotline ๑๒๐๐) เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙ ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สำหรับการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชนในการให้ความช่วยเหลือในกรณีเกิดเหตุภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน ต่อมาได้มีการพัฒนาและปรับปรุงบทบาทภารกิจเป็นศูนย์ Call Center ของสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเต็มรูปแบบ โดยในระยะแรกจะเป็นระบบ Analog มีการบันทึกข้อมูลในกระดาษ จนได้มีการพัฒนาระบบ Call Center ๑๒๐๐ ทั้งในด้านระบบการติดต่อสื่อสาร ระบบการบันทึกข้อมูล ระบบประสานงานภายในและภายนอก ซึ่งได้มีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อสนับสนุนภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลของสำนักงาน กสทช. โดยในปัจจุบัน Call Center ๑๒๐๐ ดำเนินการภายใต้ภารกิจของสำนักบริหารข้อมูลกลาง (บบ.) มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนที่ประสบปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการในกิจการต่างๆ ที่ กสทช. กำกับดูแล โดยได้มีการบูรณาการฐานข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อาทิ การให้บริการผ่านสายด่วน ๑๒๐๐, โทรสาร, E-mail 1200@nbt.go.th, Mobile App : NBTC1200, LINE Official Account : @NBTC1200

จากการขยายช่องทางติดต่อสื่อสารในช่วงเวลาที่ผ่านมา ทำให้ระบบ Call Center ๑๒๐๐ ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและให้เกิดการเชื่อมโยงช่องทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการประชาชนที่หลากหลายให้เป็นหนึ่งเดียว (Omni-Channel) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดหาระบบ Omni-Channel Contact Center ที่มีความสามารถในการเก็บรวบรวมและบริหารจัดการข้อมูลของประชาชนทั้งหมดไว้ เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลประชาชนที่ติดต่อเข้ามาให้เป็นไปได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของประชาชน (Customer Experience) ในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับบริการผ่านศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ สำนักงาน กสทช.

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบให้บริการการติดต่อสื่อสารของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกจากหลากหลายช่องทางให้เป็นหนึ่งเดียว (Omni-channel) ผ่านระบบของ ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐
- ๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกทั้งในด้านการค้นหาข้อมูล การตอบสนอง การติดตามเรื่องร้องเรียนต่างๆ สร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีของประชาชน (Customer Experience)



ช. ๒๖๓

เพ็ญพร



๓. คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
 - ๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
 - ๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
 - ๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
 - ๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
 - ๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
 - ๓.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
 - ๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอ รายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สำนักงาน กสทช. ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจัดจ้างครั้งนี้
 - ๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
 - ๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง กรณีผู้ยื่นข้อเสนอยังมิได้ทำการลงทะเบียน ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ จะต้องดำเนินการลงทะเบียนให้เรียบร้อยก่อนการทำสัญญาหรือข้อตกลง
 - ๓.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่ยื่นเสนอราคา ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๖,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (หกล้านบาทถ้วน) ภายใต้สัญญาเดียว และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงาน กสทช. เชื้อถือ

๔. ขอบเขตการดำเนินงาน

๔.๑ ความต้องการทั่วไป

- ๔.๑.๑ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบดำเนินการสำรวจ วิเคราะห์ และออกแบบระบบสารสนเทศให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีปัจจุบันและเป็นไปตามความต้องการของสำนักงาน กสทช.
- ๔.๑.๒ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการพัฒนา ติดตั้ง และสนับสนุนทางเทคนิคของระบบฯ ตามแผนบริหารโครงการให้เป็นไปตามกิจกรรม และระยะเวลาการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้
- ๔.๑.๓ หากมีติดตั้งใช้งานซอฟต์แวร์ระบบอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้โปรแกรมประยุกต์ในโครงการนี้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่สำนักงาน กสทช. ต้องการและเป็นไปตามนโยบายการรักษาความปลอดภัยที่สำนักงาน กสทช. กำหนด ผู้รับจ้างต้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. ด้วยการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่มาสนับสนุน รวมทั้งจัดการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช. อันมีผลเนื่องมาจากการติดตั้งใช้งานซอฟต์แวร์ระบบอื่น ๆ เพิ่มเติม

11

- ๔.๑.๔ ซอฟต์แวร์ระบบอื่น ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดหาเพิ่มเติมให้แก่ สำนักงาน กสทช. เพื่อนำไปติดตั้งใช้งานร่วมกับซอฟต์แวร์ระบบ และโปรแกรมประยุกต์ ในโครงการนี้ทั้งหมด ต้องตกเป็นกรรมสิทธิ์ของ สำนักงาน กสทช.
- ๔.๑.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดหา Web Fonts และ Fonts ประเภทอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงซอฟต์แวร์ทั้งหมดตามจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งานสำหรับสำนักงาน กสทช.พร้อมหลักฐานแสดงว่าสำนักงาน กสทช. มีสิทธิในการใช้งานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- ๔.๑.๖ ระบบต้องมีหน้าจอแสดงผล และ/หรือ ฟังก์ชันการใช้งานที่เหมาะสม แก่ผู้ใช้งานทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เยี่ยมชม (Guest) , กลุ่มผู้ใช้งาน (User) และผู้ดูแลระบบ (Administrator)
- ๔.๑.๗ ระบบเป็น Web Application ต้องให้สามารถเรียกใช้งานได้ด้วยเบราว์เซอร์ Google Chrome , Mozilla Firefox , Microsoft Edge (based on Chromium) เวอร์ชันใหม่ล่าสุดเป็นอย่างน้อยได้ โดยที่คุณภาพการแสดงผลบนแต่ละ Web Browser ของแต่ละอุปกรณ์ได้ในลักษณะ Responsive Design
- ๔.๑.๘ หากมีการเช่าใช้บริการระบบที่ให้บริการในลักษณะ Software as a Service (SaaS) จะต้องมียกยติการใช้งานได้ตลอดอายุการรับประกัน
- ๔.๑.๙ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการโอนย้ายข้อมูล (Data Migration) ในส่วนของประวัติ/รายละเอียดเบื้องต้นของใบงานและองค์ความรู้เบื้องต้น จากระบบ Call Center ๑๒๐๐ เดิมที่สำนักงาน กสทช. ใช้งานอยู่มายังระบบใหม่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยอ้างอิงจากไฟล์ที่ทาง กสทช. จัดเตรียมไว้ให้
- ๔.๑.๑๐ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการเชื่อมต่อระบบเข้ากับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน กสทช. ที่มีอยู่เดิม เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้เครื่องแม่ข่าย (Server) ที่สำนักงาน กสทช. จัดไว้ให้
- ๔.๑.๑๑ ผู้รับจ้างต้องพัฒนาให้เชื่อมโยงกับระบบ Microsoft Active Directory (AD) ของสำนักงาน เพื่อนำบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านไปใช้ในการกำหนดสิทธิการเข้าถึงและใช้งานระบบ ทั้งนี้จะเป็นการเชื่อมโยงโดยตรงหรือการ Sync ข้อมูลไปยังบริการของผู้รับจ้างอย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง ก็ได้
- ๔.๑.๑๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการออกแบบและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ดูแล รักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของระบบ โดยผู้ดูแลระบบสามารถบริหารจัดการ การใช้งานระบบทั้งหมดและกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลได้
- ๔.๑.๑๓ ผู้รับจ้างต้องพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ (Application Software) บนพื้นฐานของความมั่นคงปลอดภัย (Secure Programming) เป็นสำคัญและต้องสอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงและปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน กสทช.
- ๔.๑.๑๔ ระบบงานที่พัฒนาจะต้องผ่านการตรวจสอบช่องโหว่ต่างๆ ทั้ง ๑๐ แบบ ตามมาตรฐาน OWASP (Open Web Application Security Project) รวมทั้งจัดส่งรายการการตรวจสอบช่องโหว่ดังกล่าวให้แก่สำนักงาน กสทช. พิจารณา และระบบต้องติดตั้งให้บริการแบบ SSL เพื่อความปลอดภัย
- ๔.๑.๑๕ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการพัฒนาระบบให้รองรับทั้งอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน กสทช. ซึ่งการบันทึกข้อมูลหรือการแก้ไขข้อมูลในระบบเพียงรายการเดียวจะต้องสามารถเชื่อมโยงไปสู่ระบบที่มีความเกี่ยวข้องกันทันทีโดยอัตโนมัติ ทำให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนและความล่าช้าของข้อมูล (Online Data Processing)

- ๔.๑.๑๖ ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบให้สามารถจัดเก็บบันทึกข้อมูลประวัติการเข้าใช้งานของผู้ใช้งานที่ล็อกอินเข้าระบบ (Access Log) และการใช้งานระบบ (Application Log)
- ๔.๑.๑๗ ผู้รับจ้างต้องจัดทำคู่มือการบริหารจัดการและดูแลระบบ การสำรองและการกู้คืนระบบ
- ๔.๑.๑๘ ระบบต้องเชื่อมโยงกับระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล (Disaster Recovery : DR-Site) ของสำนักงาน กสทช. โดยรองรับการดำเนินงานตามแผนสำรองการทำงานในภาวะฉุกเฉิน (Business Continuity Planning: BCP) ของสำนักงาน กสทช. โดยผู้รับจ้างต้องเข้าร่วมดำเนินงานร่วมกับสำนักงาน กสทช. หากมีการดำเนินงานตาม BCP รวมถึงการฝึกซ้อมตามแผนตลอดอายุการรับประกัน
- ๔.๒ ความต้องการในการศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบการให้บริการในรูปแบบ Omni-Channel Contact Center โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๒.๑ ศึกษา วิเคราะห์ การนำเทคโนโลยีและระบบการให้บริการในรูปแบบ Omni-Channel ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการกิจของ กสทช.
- ๔.๒.๒ ศึกษา วิเคราะห์ เปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาระบบ Contact Center ต่างๆ เพื่อออกแบบระบบงานและการบริหารจัดการที่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล และ Best Practice ที่เหมาะสมกับลักษณะงานและภารกิจของศูนย์ Call Center ๑๒๐๐
- ๔.๒.๓ ประชุมกับสำนักบริหารข้อมูลกลาง เพื่อนำเสนอ รับฟังความเห็นและสรุปผลแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมกับศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ เพื่อออกแบบระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center ตามผลสรุปจากที่ประชุมต่อไป
- ๔.๒.๔ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ตามมาตรฐานสากล
- ๔.๒.๕ จัดทำแผนพัฒนาการให้บริการรูปแบบ Omni-Channel Contact Center ในระยะต่อไป
- ๔.๓ คุณสมบัติเฉพาะทางด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Requirement)
- ๔.๓.๑ อุปกรณ์ Voice Gateway สำหรับการสัญญาณคู่สายภายนอก จำนวน ๑ ชุด ติดตั้ง ณ ศูนย์สำรองและกู้คืนข้อมูล (DR-Site) ของสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นระบบสำรองต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๓.๑.๑ สามารถเชื่อมต่อสัญญาณคู่สายภายนอกได้ไม่น้อย ๓๐ คู่สาย และดำเนินการเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการหมายเลข ๑๒๐๐ ที่สำนักงาน กสทช. ใช้งานอยู่
- ๔.๓.๑.๒ สามารถติดตั้งกับตู้ Rack ขนาด ๑๙ นิ้วได้
- ๔.๓.๑.๓ รองรับการบริหารจัดการเครือข่ายผ่านมาตรฐาน SNMP และ Syslog ได้เป็นอย่างน้อย
- ๔.๓.๑.๔ รองรับการเข้ารหัสเสียงมาตรฐาน G.๗๑๑, G.๗๒๖, G.๗๒๙ ได้เป็นอย่างน้อย
- ๔.๓.๒ อุปกรณ์หูฟัง (Telephone Headset) จำนวน ๔๕ ชุด ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๓.๒.๑ ชุดหูฟังที่เสนอนั้นจะต้องเป็นชนิด Noise Canceling และต้องสามารถปรับได้ง่ายและเหมาะสม

๖๖๖๖

๖๖๖๖

๖๖๖๖

๖๖๖๖

- ๔.๓.๒.๒ ชุดหูฟังจะต้องเป็นแบบลำโพงลอยข้างเดียวเกี่ยวหู หรือคาดศีรษะ และ
ต้องสามารถใช้งานได้ทั้งหูซ้ายและขวา
- ๔.๓.๒.๓ สามารถถอดแยกสายระหว่างกันได้ระหว่างหัวเครื่องโทรศัพท์ กับหูฟัง
โดยที่ไม่ต้องถอดหูฟังออกจากศีรษะ
- ๔.๓.๒.๔ เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยหัวต่อ USB
- ๔.๔ คุณลักษณะเฉพาะด้านโปรแกรมประยุกต์ ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center System)
สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Voice Channel) จำนวน ๑ ระบบ ต้อง
มีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๔.๑ ระบบต้องเป็นบริการในรูปแบบระบบคลาวด์ (Cloud Service) สามารถให้บริการได้
อย่าง ต่อเนื่อง โดยมีคุณสมบัติของระบบ Cloud Service อย่างน้อยดังนี้
- ๔.๔.๑.๑ มีระดับของการให้บริการ (Service Level Agreement) ไม่ต่ำกว่า
๙๙ % ในการให้บริการต่อปี โดยต้องมีเอกสารรับรองและสถิติ
ที่เกี่ยวข้องในปีล่าสุดประกอบ
- ๔.๔.๑.๒ ผู้ให้บริการ Cloud Service ต้องให้บริการภายใต้มาตรฐานการรับรอง
Certificate) โดยใบรับรองต้องเป็นปัจจุบันหรือยังไม่หมดอายุ อย่างน้อย
ดังต่อไปนี้
- มาตรฐานสากลด้านระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัย
สารสนเทศ ISO/IEC ๒๗๐๐๑:๒๐๑๓ หรือมาตรฐานการรับรอง
อื่นที่เทียบเท่าหรือดีกว่า
 - มาตรฐานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูล ISO/IEC
๒๐๐๐๐-๑ หรือ SOC ๑ Type II (SSAE ๑๘ Report), SOC ๒
Type II (Trust Principles Report), PCI-DSS, TRUSTe
Certified Privacy Seal)
 - ได้รับมาตรฐานการรับรองแนวปฏิบัติมาตรการควบคุมด้านความ
มั่นคงปลอดภัยบนบริการคลาวด์ เช่น มาตรฐาน ISO ๒๗๐๑๗
หรือ CSA Level ๒ และต้องปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไป
ตามมาตรฐานการรับรองความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศใน
ระดับสากลฉบับปัจจุบันทันทีหากมาตรฐานดังกล่าวได้ถูก
ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน (Update)
- ๔.๔.๒ สามารถทำงานในรูปแบบ High Availability (Active – Standby) โดยระบบสำรอง
(Standby) พร้อมให้บริการ Voice Channel ทดแทนระบบหลัก (Active) ได้โดยคู่สาย
ที่ทำการสนทนาอยู่จะสามารถสนทนาพร้อมบันทึกเสียงได้อย่างต่อเนื่อง
- ๔.๔.๓ มีระบบย่อยการกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD),
ระบบย่อยการตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response หรือ IVR), ระบบย่อย
การเชื่อมโยงข้อมูลกับโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration หรือ CTI),
ระบบย่อยการบันทึกเสียงการสนทนา (Voice Recording) , การบันทึกหน้าจอ
คอมพิวเตอร์ (Screen Recording) และ ระบบประเมินการให้บริการ (Quality
Management) อยู่ในระบบเดียวกันและต้องเป็นผลิตภัณฑ์ภายใต้แบรนด์เดียวกัน
- ๔.๔.๔ ระบบย่อยการกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD) จำนวน
๓๗ Name User ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๒๕ ก.ค.

๒๕ ก.ค.

๒๕ ก.ค.

๒๕ ก.ค.

- ๔.๔.๔.๑ แบ่งสิทธิ์การใช้งานออกเป็นระดับผู้ใช้งานดังต่อไปนี้
- ระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓๕ Name User
 - ระดับหัวหน้างาน จำนวน ๕ Name User
 - ระดับผู้ประเมินคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒ Name User
- ๔.๔.๔.๒ เป็นระบบ Omni-Channel Contact Center ที่สามารถรองรับการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์ อีเมล และ Chat ได้เป็นอย่างดี
- ๔.๔.๔.๓ ระบบมีลักษณะการใช้งานแบบ Web-Based Application และกำหนดสิทธิ์การใช้งานได้ตามระดับผู้ใช้งานได้
- ๔.๔.๔.๔ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือนอกสถานที่ผ่านเครือข่าย Internet ได้ โดยระบบจะต้องสามารถรองรับการตั้งค่าเพื่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับการเข้าถึงข้อมูลตามสิทธิ์ได้
- ๔.๔.๔.๕ หน้าจอการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือ Agent Desktop จะต้องเป็น Web-Based Application ที่สามารถใช้งานผ่าน Browser ในเวอร์ชันที่ Compatible ได้
- ๔.๔.๔.๖ สามารถกระจายสายในลักษณะตามทักษะของเจ้าหน้าที่ (Skill Based Routing) , ตามระยะว่างงานของเจ้าหน้าที่ (Most Idle Agent หรือ Least Talk Time) และ ระบุตัวเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ล่าสุดที่เคยติดต่อ (Last Agent Preferred) และการโอนสายตามกลุ่มเจ้าหน้าที่ (Agent Group) ได้เป็นอย่างดี
- ๔.๔.๔.๗ เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยนสถานะในระหว่างปฏิบัติงานได้ โดยระบบสามารถบันทึกสถานะต่างๆ เพื่อแสดงเป็นรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้
- ๔.๔.๔.๘ หัวหน้างานสามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแบบ Real-Time
- ๔.๔.๔.๙ ผู้ใช้บริการสามารถฝากหมายเลขโทรกลับ (Call Back) กรณีไม่ประสงค์รอสายในการรับบริการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ดำเนินการติดต่อกลับภายหลัง
- ๔.๔.๔.๑๐ กรณีที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ว่างให้บริการภายในเวลาที่กำหนด ระบบต้องสามารถประกาศให้ผู้ใช้บริการรู้ลำดับคิว (Queue Position) และ เวลาที่คาดว่าจะได้รับบริการ (Estimate Waiting Time) พร้อมแจ้งให้ผู้ใช้บริการเลือกว่าจะรอสายต่อไป หรือฝากหมายเลขโทรกลับก็ได้
- ๔.๔.๔.๑๑ กรณีสายของผู้ใช้บริการถูกส่งไปที่เจ้าหน้าที่ ที่อยู่ในสภาพไม่พร้อมรับสาย แต่ไม่ได้ตั้งสถานะไม่พร้อมรับสายเอาไว้ ระบบจะต้องดึงสายกลับและส่งสายของผู้ใช้บริการรายนั้น ไปยังเจ้าหน้าที่รับสายท่านอื่นที่พร้อมรับสายได้ และจะไม่ส่งสายใหม่ให้เจ้าหน้าที่คนที่ไม่ได้รับสายชั่วคราว จนกว่าจะพร้อมรับสายโดยการกดรับทราบ เพื่อรับสายจากระบบต่อไป
- ๔.๔.๔.๑๒ ในระหว่างที่เจ้าหน้าที่กำลังสนทนากับผู้บริการอยู่นั้น เจ้าหน้าที่สามารถร้องขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานผ่านการโอนสาย ,

- ประชุมสาย หรือพักสายจากผู้ให้บริการแล้วสนทนากับหัวหน้างาน (Consult Call) ได้
- ๔.๔.๔.๑๓ สามารถแสดงรายการติดต่อของผู้ใช้บริการ (Contact history) ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ในทุกช่องทางที่ติดต่อเข้ามา
- ๔.๔.๕ ระบบย่อยการตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response หรือ IVR) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๔.๕.๑ สามารถใช้งานพร้อมกัน ณ สำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง จำนวนไม่น้อยกว่า ๘๐ คู่สาย และที่ DR-Site จำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ คู่สาย
- ๔.๔.๕.๒ มีเสียงประกาศให้ผู้ที่ใช้บริการสามารถกดเลือกเมนูได้ โดยระบบตอบรับอัตโนมัติ จะทำการโอนสายที่โทรเข้ามาไปยังเจ้าหน้าที่ตามตัวเลือกในเมนูที่กำหนดไว้
- ๔.๔.๕.๓ มีเมนูให้บริการตนเอง (Self Service) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานบางบริการได้ด้วยตนเอง เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่
- ๔.๔.๕.๔ สามารถกำหนดลำดับการโอนสาย (Call Flow) ได้ตามตารางที่มีการตั้งไว้ล่วงหน้า เช่น วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และนอกเวลาทำการ เป็นต้น
- ๔.๔.๕.๕ สามารถได้ตอบเป็นข้อความเสียงที่แตกต่างกันได้ และสามารถออกแบบเมนูที่แตกต่างกันระหว่างเวลาทำการกับนอกเวลาทำการ และวันหยุดทำการได้
- ๔.๔.๕.๖ สามารถทำงานร่วมกับระบบกระจาย สายโทรศัพท์อัตโนมัติได้ (ACD/CTI) โดยสามารถส่งข้อมูลจากระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) ไปยังระบบ ACD/CTI เพื่อโอนต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมได้ รวมทั้งสามารถส่งผ่านข้อมูลการทำรายการของผู้ใช้บริการมาแสดงที่หน้าจอของเจ้าหน้าที่ได้
- ๔.๔.๕.๗ มี IVR Call Flow Designer ในรูปแบบ Web-Based Application ที่สามารถใช้งานผ่าน Browser ในเวอร์ชันที่ Compatible
- ๔.๔.๕.๘ รองรับการเชื่อมต่อ Google CCAI เช่น Google DialogFlow, Google TTS/ASR, Google NLU ได้
- ๔.๔.๕.๙ สามารถให้บริการส่ง Fax ผ่านเมนูในระบบ IVR (Fax Back) และบริการส่ง Fax ไปยังหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้ง (Fax on Demand) ได้
- ๔.๔.๖ ระบบย่อยการเชื่อมโยงข้อมูลกับโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration หรือ CTI) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๔.๖.๑ สามารถแสดงข้อมูลของผู้ใช้บริการที่หน้าจอของเจ้าหน้าที่ได้
- ๔.๔.๖.๒ สามารถทำงานรับส่งข้อมูลร่วมกับระบบ ACD และ IVR ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔.๔.๖.๓ สามารถกดโทรออกจากหน้าจอระบบในรูปแบบ Click to Call ได้
- ๔.๔.๖.๔ สามารถรับส่งข้อมูลกับ Web Application อื่นๆ ผ่าน HTTP Interface หรือ Client Base Application ผ่าน APIs ได้ เช่น พนักงานสามารถโทรออก โดยการกดปุ่มบนหน้าจอ Web Application หรือ Client Base Application ผ่าน API function Click to Call ได้

ช.ค.ท.

เพ็ญพร

19/๕

W

- ๔.๔.๗ ระบบย่อยการบันทึกการการให้ปฏิบัติงานในรูปแบบเสียงสนทนาและหน้าจอ (Voice and Screen Recording) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๔.๗.๑ สามารถบันทึกการสนทนา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการ และบุคคลอื่นที่มีการโอนสาย ได้พร้อมกันเท่ากับเจ้าจำนวนผู้ใช้งานระบบ ACD
 - ๔.๔.๗.๒ สามารถบันทึกเสียงสนทนาการเป็นแบบ Dual Channel หรือ Stereo เพื่อแยกการสนทนายระหว่างผู้ให้บริการกับเจ้าหน้าที่ได้
 - ๔.๔.๗.๓ สามารถบันทึกเสียงสนทนาทั้งสายโทรเข้า (Inbound Call) และสายโทรออก (Outbound Call) รวมถึงการโอนสายไประบบโทรศัพท์ใดๆ ของสำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง และสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ทั้งแบบรอให้ปลายทางรับสาย (Transfer Call) และไม่รอให้ปลายทางรับสาย (Blind Transfer Call) โดยจะต้องบันทึกเสียงสนทนาได้ทั้งหมดทุกขั้นตอนได้ในไฟล์เดียวกัน
 - ๔.๔.๗.๔ สามารถบันทึกการสนทนา การให้บริการผ่านช่องทางแบบ Non-Voice เช่น Email, Web-Chat, Line ได้เป็นอย่างน้อย
 - ๔.๔.๗.๕ สามารถบันทึกวิดีโอจอภาพของเจ้าหน้าที่ขณะที่ปฏิบัติงานให้บริการอยู่ได้
 - ๔.๔.๗.๖ มี Timeline ของการสนทนาแบบ GUI เพื่อให้เห็นลำดับเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้
 - ๔.๔.๗.๗ หัวหน้างานสามารถสืบค้นบันทึกการสนทนาได้จากข้อมูลการติดต่อจากหมายเลขโทรศัพท์ วันเวลาที่ติดต่อ ช่องทาง ได้เป็นอย่างน้อย
 - ๔.๔.๗.๘ สามารถเรียกดูบันทึกการสนทนาด้วยการค้นหาปกติได้ในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๙๐ วันหลังจากจบการสนทนา
 - ๔.๔.๗.๙ สามารถเรียกดูข้อมูลและแสดงบันทึกการสนทนาของเจ้าหน้าที่ได้ภายใน ๕ นาที หลังจบการให้บริการในแต่ละช่องทาง
 - ๔.๔.๗.๑๐ เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูข้อมูลบันทึกการสนทนาที่ตนปฏิบัติงานได้
 - ๔.๔.๗.๑๑ ระบบมีลักษณะการใช้งานแบบ Web-Based Application สามารถใช้งานผ่าน Browser ที่ Compatible หรือ Client Base Application ที่เป็น GUI
 - ๔.๔.๗.๑๒ สามารถเปิดใช้งานจากระบบรับฝากไฟล์เสียง (Drop Call) พร้อมบันทึกเสียงจากระบบรับฝากไฟล์เสียงควบคู่ในใบบางได้
- ๔.๔.๘ ระบบย่อยสอบถามความพึงพอใจหลังจบการให้บริการ (End-Call Survey) ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หลังจากจบการให้บริการ สามารถแสดงรายงานสรุปสถิติและรายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามระดับการให้บริการ ระดับดีมาก ดี ปานกลางพอใช้ และควรปรับปรุงได้เป็นอย่างน้อย
- ๔.๔.๙ ระบบย่อยสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๔.๙.๑ สามารถใช้งานได้จำนวน ๕ Name User
 - ๔.๔.๙.๒ สามารถปฏิบัติงานในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ได้ เพื่อช่วยให้บริการในเมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
 - ๔.๔.๙.๓ สามารถกำหนดและปรับเปลี่ยนเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Service Level) เช่น ระยะเวลาการรับสาย , ระยะเวลาการให้บริการ ได้เป็นอย่างน้อย
 - ๔.๔.๙.๔ สามารถตรวจสอบสถานะของ Agent Workgroup ได้แบบ Real-time

๕๖ ๕๓

เพื่อพร

๕๖ ๕๓

๕๖ ๕๓

- ๔.๔.๙.๕ สามารถตรวจสอบสถานะปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ได้
- ๔.๔.๙.๖ สามารถแทรกสายสนทนาแบบ Listen in, Whisper และ join สายสนทนาได้
- ๔.๔.๙.๗ สามารถตั้งค่าระยะเวลาในการทำข้อมูลสรุปหลังการให้บริการ (Wrap-up time) หลังจากจบสายสนทนาได้ รวมทั้งสามารถยกเลิก Wrap-up time ได้
- ๔.๔.๑๐ ระบบย่อยสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ประเมินคุณภาพการให้บริการ (Quality Control) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - ๔.๔.๑๐.๑ สามารถใช้งานได้จำนวน ๒ Name User
 - ๔.๔.๑๐.๒ สามารถปฏิบัติงานในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ได้ เพื่อช่วยให้บริการในเมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
 - ๔.๔.๑๐.๓ มีหน้าจอสำหรับผู้ประเมินคุณภาพการให้บริการ (Quality Control and Monitoring) โดยสามารถเรียกดูการสนทนา การให้บริการ แบบฟอร์มการประเมิน (Evaluation form) สำหรับทำการประเมินผล ให้คะแนนคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้
 - ๔.๔.๑๐.๔ สามารถเรียกดูข้อมูลการประเมินในแต่ละบันทึกการสนทนาย้อนหลัง โดยเลือกเป็นช่วงเวลา พร้อมแทรกการความคิดเห็น (comment) ที่เกิดขึ้นระหว่างรีวิวด้านตำแหน่งของบันทึกการสนทนา
 - ๔.๔.๑๐.๕ มีหน้าจอสำหรับออกแบบ Evaluation form เพื่อทำการประเมินและให้คะแนนการปฏิบัติงานของพนักงานได้
 - ๔.๔.๑๐.๖ หัวหน้างานสามารถมอบหมายให้ผู้ประเมินคุณภาพการให้บริการ ทำการประเมินผลให้คะแนนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะได้
 - ๔.๔.๑๐.๗ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกประเมินสามารถตรวจสอบและได้รับการแจ้งเตือนผลการประเมิน และตอบกลับไปยังผู้ประเมินคุณภาพการให้บริการได้
 - ๔.๔.๑๐.๘ เป็น Web-Based Application ที่สามารถใช้งานผ่าน Browser ในเวอร์ชันที่ Compatible
 - ๔.๔.๑๐.๙ วิเคราะห์ออกแบบและนำเสนอ หลักเกณฑ์วิธีการคำนวณ วิธีการประเมินผล (Quality Monitoring Model) ที่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ Contact Center ในปัจจุบัน เพื่อพัฒนาหน้าจอสำหรับใช้งานในระบบฯ

๔.๕ คุณลักษณะเฉพาะด้านโปรแกรมประยุกต์ ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management หรือ CRM) จำนวน ๑ ระบบ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- ๔.๕.๑ ระบบต้องเป็นบริการในรูปแบบระบบคลาวด์ (Cloud Service) ที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๔.๔.๑ และทำงานร่วมกับระบบศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center System) ตามข้อ ๔.๔ โดยสามารถทำงานได้ในหน้าจอเดียวกัน (Single Screen)
- ๔.๕.๒ สามารถใช้งานเพื่อให้บริการเปิดใบงานผ่านช่องทาง โทรศัพท์, Fax, Email, Website และ LINE Official Account ได้ โดยมีสิทธิการใช้งานไม่น้อยกว่า ๓๕ User
- ๔.๕.๓ สามารถใช้งานเพื่อให้บริการเปิดใบงานผ่านช่องทางตามข้อ ๔.๕.๒ พร้อมช่องทาง Facebook Messenger ได้ไม่น้อยกว่า ๓ User
- ๔.๕.๔ เป็น Web-Based Application ที่มีหน้าจอการทำงานที่ผู้ใช้งานสามารถทำงานได้สะดวกไม่ซับซ้อน ตอบสนองต่อการใช้งานตามภารกิจ

๕๕๖๓

๕๕๖๓

๕๕๖๓

๕๕๖๓

- ๔.๕.๕ มีระบบหรือเครื่องมือช่วยให้สามารถดูแลบริหารจัดการระบบ และเปลี่ยนแปลงค่าต่างๆ ในระบบได้โดยไม่ต้องมีความรู้ด้านเทคนิค
- ๔.๕.๖ สามารถใช้งานได้อย่างน้อย ๒ ภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ได้เป็นอย่างดี โดยหน้าจอต้องแสดงผลเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งรับข้อมูลเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยข้อความต่างๆ (Label) จะเปลี่ยนไปตามภาษาที่เลือก
- ๔.๕.๗ สามารถนำเข้าข้อมูล (Import) เพื่อเปิดเป็นใบงานจำนวนมากโดยใช้ไฟล์รูปแบบ Microsoft Excel โดยนำเข้าข้อมูลได้ผ่านทางหน้าจอของผู้ใช้งาน
- ๔.๕.๘ สามารถส่งออกข้อมูล (Export) ของใบงานในรูปแบบ PDF จากผลการค้นหาใบงานหรือเลือกใบงานที่ต้องการได้ หากข้อมูลเป็นข้อมูลแบบตารางก็สามารถ Export ในรูปแบบไฟล์ Excel ได้
- ๔.๕.๙ หน้าจอที่ผู้ใช้งานใช้ในการทำงานต้องสามารถแสดงข้อมูลประวัติการติดต่อของผู้ที่โทรเข้า, ข้อมูลเอกสารความรู้ (Knowledge Base), หน้าจอสำหรับส่งข้อความ E-Mail และ SMS ได้เป็นอย่างดี รวมอยู่ในหน้าจอเดียวกัน โดยไม่ต้องเปิด Application อื่นๆ แยกเพิ่มเติม
- ๔.๕.๑๐ สามารถกำหนดตารางเวลานอกเวลาทำการได้ล่วงหน้า เพื่อป้องกันการนัดหมาย ผู้ใช้บริการในวันหยุดได้
- ๔.๕.๑๑ เจ้าหน้าที่สามารถสร้างตัวเตือนงานที่ต้องทำสำหรับตนเองได้
- ๔.๕.๑๒ หัวหน้างานสามารถสร้างตัวงานที่ต้องทำ เพื่อแจ้งเตือนแก่เจ้าหน้าที่ในสังกัดได้
- ๔.๕.๑๓ ในกรณีที่ผู้ที่รับผิดชอบใบงานใดๆ ไม่สามารถเข้าใช้ระบบได้ สามารถแจ้งผลการดำเนินการของใบงานได้ทาง E-Mail ที่กำหนดเพื่อแจ้งรายละเอียดสิ่งที่ตนได้ดำเนินการไปแล้ว เพื่อให้ระบบสามารถดึงข้อมูลใน E-Mail ดังกล่าวเพื่อให้ปรับปรุงข้อมูลของใบงานนั้นๆ ต่อไป
- ๔.๕.๑๔ ระบบมีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายและช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแสดงงานที่กำลังค้างอยู่ งานที่เร่งด่วน หรืองานที่เลยกำหนด ทำให้ผู้ใช้งานรับทราบและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว
- ๔.๕.๑๕ สามารถกำหนดสิทธิในการใช้งานระบบตามกลุ่มพนักงาน ทั้งการใช้งานเมนู หรือการเข้าถึงข้อมูลได้เป็นอย่างดี และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี
- ๔.๕.๑๖ สามารถสร้างประกาศข่าวสาร โดยสามารถกำหนดวันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดที่จะแสดงประกาศข่าวสารได้
- ๔.๕.๑๗ มีเครื่องมือสำหรับผู้ดูแลระบบ ในการกำหนดข้อมูลพื้นฐานของระบบได้ เช่น รายชื่อผู้ใช้งาน กลุ่มผู้ใช้งาน ประเภทเรื่อง เป็นต้น ในรูปแบบ Web Application ทั้งนี้ การแก้ไขข้อมูลพื้นฐานเหล่านี้ ต้องไม่กระทบกับการใช้งานของผู้ใช้งานในขณะนั้น และไม่ต้องทำการเปิด-ปิดระบบ
- ๔.๕.๑๘ มีคู่มืออย่างย่อและคลิปสอนขั้นตอนในการใช้งานระบบอยู่ในระบบ CRM โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย
- ๔.๕.๑๙ การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ จะต้องถูกบันทึกเอาไว้ประกอบข้อมูลการรับใบงานได้โดยอัตโนมัติ
- ๔.๕.๒๐ สามารถเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการที่เข้ามา เช่น ที่อยู่, หมายเลขติดต่อ, อาชีพและประวัติการติดต่อย้อนหลัง ในรูปแบบลูกค้ารวมศูนย์ (Customer Centric) ได้

รศ.ดร.

เพ็ญพร

พิชญ

ป

- ๔.๕.๒๑ สามารถแสดงข้อมูลผู้ใช้บริการโดยอัตโนมัติ (Customer Popup) โดยใช้หมายเลขโทรเข้า (A-Number) อีเมล (Email) หรือรหัสผู้ใช้งานจากแชทหรือสื่อสังคมออนไลน์ (Chat User) และแสดงข้อมูล เช่น ชื่อ, ที่อยู่, หมายเลขติดต่อและประวัติการติดต่อย้อนหลังของผู้ติดต่อผ่านทุกช่องทางได้
- ๔.๕.๒๒ สามารถแสดงชื่อผู้ใช้บริการ ประวัติการให้บริการ จากช่องทางต่างๆ หากมีข้อมูลอยู่แล้วได้โดยอัตโนมัติ
- ๔.๕.๒๓ สามารถสร้างใบงานแยกตามประเภทหลัก ประเภทย่อย โดยเจ้าหน้าที่ดูแลระบบสามารถกำหนดค่าได้เอง
- ๔.๕.๒๔ สามารถกำหนดระยะเวลาการปิดงานพร้อมแจ้งเตือนกรณีเลยระยะเวลา (Service Level Agreement) แยกตามประเภทย่อย โดยหัวหน้างานหรือผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดค่าได้เอง
- ๔.๕.๒๕ หัวหน้างานสามารถมอบหมายงานพร้อมแจ้งเตือน (Assignment) แก่เจ้าหน้าที่ได้โดยอัตโนมัติตามทักษะ โดยหัวหน้างานหรือผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดค่าได้เอง
- ๔.๕.๒๖ สามารถส่งต่องานพร้อมแจ้งเตือน (Escalation) ให้เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ โดยอัตโนมัติตามทักษะของผู้รับงานหรือเส้นทางการส่งต่องานได้ โดยผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดค่าได้เอง
- ๔.๕.๒๗ สามารถตอบกลับอัตโนมัติ (Auto Response) ไปยังผู้แจ้งเรื่องผ่านช่องทาง Email และ SMS กรณีมีการเปิดเรื่องรับแจ้งหรือเปลี่ยนแปลงสถานะ โดยผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดค่าได้เอง
- ๔.๕.๒๘ สามารถแจ้งเตือนกรณีมีใบงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (Duplicate Case) โดยเลือกได้ว่า จะห้ามหรืออนุญาตให้บันทึก โดยผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดค่าได้เอง
- ๔.๕.๒๙ รองรับการเปิดใบงานผ่านระบบอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกของสำนักงาน กสทช. ผ่าน API และสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย
- ๔.๕.๓๐ มี API สำหรับให้บริการข้อมูลให้แก่ระบบอื่นๆ ของสำนักงาน กสทช. สามารถเรียกใช้งานได้อย่างปลอดภัย
- ๔.๕.๓๑ สามารถแนบไฟล์เอกสารประกอบใบงานหลายรูปแบบ และสามารถแนบได้ทีละหลายไฟล์พร้อมกัน
- ๔.๕.๓๒ สามารถแนบไฟล์วิดีโอที่มีขนาดไฟล์ใหญ่ได้ และสามารถเล่นได้ในระบบได้ทันทีโดยไม่ต้อง Download ออกมาก่อน
- ๔.๕.๓๓ สามารถเลือกไฟล์ที่จะ Upload ได้หลายไฟล์พร้อมกันในครั้งเดียวได้
- ๔.๕.๓๔ สามารถเลือกโอนใบงานหลายเรื่องพร้อมกันให้แก่ผู้รับผิดชอบที่ต้องการพร้อมกันหลายคนได้
- ๔.๕.๓๕ มีส่วนสำหรับสร้างแบบฟอร์มรายงานรายละเอียดใบงานและหนังสือที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ใช้งานสามารถจัดการแสดงผล และนำข้อมูลใน Field ข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบมาใช้งานได้ พร้อมส่งออกเป็นไฟล์เอกสารในลักษณะ PDF อย่างน้อย ๕ รูปแบบ
- ๔.๕.๓๖ สามารถสร้างเอกสารใบงานในรูปแบบไฟล์เอกสาร PDF เพื่อที่ส่งต่อไปยังผู้รับได้ อย่างน้อย ๕ รูปแบบ
- ๔.๕.๓๗ หน้าแบบฟอร์มใบงาน สามารถบันทึก แก้ไข ข้อมูลผู้ติดต่อได้ในหน้าเดียวกัน
- ๔.๕.๓๘ สามารถสร้างข้อความที่ใช้บ่อยสำหรับกรอกไปในแบบฟอร์ม เพื่อเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงาน

- ๔.๕.๓๙ สามารถเลือกข้อมูลผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับใบงานนั้นๆ เพื่อนำไปใส่ในแบบฟอร์มได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้
- ๔.๕.๔๐ มีหน้าจอสำหรับสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่และหัวหน้าผู้ควบคุมงาน เพื่อขอความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาได้สนับสนุนการคุยในลักษณะทั้งตัวต่อตัว หรือ แบบกลุ่ม
- ๔.๕.๔๑ สามารถรับข้อมูลทางภูมิศาสตร์ทั้งในรูปแบบ Latitude – Longitude , การปักหมุดจากแผนที่เพื่อกำหนดพื้นที่ที่ประสบปัญหา , ที่อยู่ของผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี
- ๔.๕.๔๒ สามารถสร้างแบบฟอร์มใบงานโดยแสดงช่องสำหรับกรอกข้อมูลผ่านหน้าเว็บไซต์ให้แก่หน่วยงานปฏิบัติต่างๆ ในลักษณะเลือกฟิลด์ที่ต้องการนำไปแสดงผลหรือกรอกข้อมูลพร้อมกำหนดเงื่อนไขการกรอกข้อมูลและกำหนดถึง Field เป้าหมายที่จะบันทึกข้อมูลในระบบได้
- ๔.๕.๔๓ สามารถบริหารจัดการใบงานที่เกี่ยวข้องเป็นประเด็นเดียวกัน ในกรณีที่มีร้องเรียนหรือผู้ได้รับผลกระทบหลายรายได้
- ๔.๕.๔๔ สามารถบันทึกให้ผู้ร้องเรียนหลายรายมีข้อมูลติดต่อเดียวกันได้ เช่นจากหมายเลขโทรศัพท์ของบริษัท หรือหน่วยงานราชการ เป็นต้น
- ๔.๕.๔๕ ระบบย่อยการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Based Management System หรือ KB) ซึ่งจะต้องมีความสามารถ ดังนี้
 - ๔.๕.๔๕.๑ ระบบสามารถค้นหาข้อมูลสำหรับให้บริการจากระบบ CRM ได้ โดยเจ้าหน้าที่สามารถเลือกข้อมูลบางส่วนใน KB ที่ต้องการเพิ่มไปกรอกในแบบฟอร์มได้
 - ๔.๕.๔๕.๒ สามารถตั้งเวลาหมดเวลาแสดงผลของ KB ได้
 - ๔.๕.๔๕.๓ สามารถแก้ไขปรับปรุง KB แยกเป็น Version ใหม่ พร้อมแสดงการเปลี่ยนแปลงจาก Version เดิมได้
 - ๔.๕.๔๕.๔ รองรับการค้นหาข้อมูลได้แบบ Full Text Search ในเนื้อหาของ KB และไฟล์แนบเพิ่มเติมได้
 - ๔.๕.๔๕.๕ มีฟังก์ชันแนะนำสำหรับแสดงผล KB ที่สัมพันธ์กับใบงานที่เปิดได้โดยอัตโนมัติ
 - ๔.๕.๔๕.๖ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หัวหน้างาน และผู้ดูแลระบบ สามารถสร้างปรับปรุงแก้ไขข้อมูล KB ได้เอง หรือสร้าง KB จากใบงานหรือการเปิดใบงานได้
 - ๔.๕.๔๕.๗ มีเครื่องมือในการสร้างเนื้อหา KB ซึ่งสามารถใส่ในรูปแบบ Rich Text และแนบรูปภาพเพิ่มเติมได้
 - ๔.๕.๔๕.๘ สามารถนำขึ้นหรือยกเลิกการแสดง KB ด้วยสถานะและให้สิทธิ์เฉพาะบางผู้ใช้งานเป็นผู้กำหนด
 - ๔.๕.๔๕.๙ สามารถให้บริการการค้นหาข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ในอนาคต
 - ๔.๕.๔๕.๑๐ สามารถแสดงรายงานต่างๆในการใช้งาน KB ได้ เช่น การสร้างเอกสาร KB สถิติการใช้งาน KB แยกตามเจ้าหน้าที่และแยกตามวันที่
 - ๔.๕.๔๕.๑๑ สามารถกำหนดให้ออกสารความรู้ในแต่ละเรื่องเชื่อมโยงกันได้

- ๔.๕.๔๖ ระบบย่อยสำหรับผู้ดูแลระบบ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๕.๔๖.๑ สามารถเพิ่มหรือลดฟิลด์ (Fields) หรือปรับหน้าจอ (UI Layout) ได้โดยไม่ต้องมีการเขียนโปรแกรม (Point-and-Click Development)
 - ๔.๕.๔๖.๒ สามารถการสร้างขั้นตอนการทำงานอัตโนมัติ (Automated Work Flow) ได้โดยไม่ต้องเขียนโปรแกรม (Point- and-Click Development)
 - ๔.๕.๔๖.๓ สามารถการสร้างรายงาน (Report) หรือแดชบอร์ด (Dashboard) ได้โดยไม่ต้องเขียนโปรแกรม (Point-and-Click Development)
 - ๔.๕.๔๖.๔ สามารถเก็บบันทึกการรายการ (Log) ของการเข้าใช้งานของบัญชีผู้ใช้งานต้องมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เช่น บัญชีผู้ใช้ เวลาที่เข้าใช้ เวลาที่ออก เป็นต้น
 - ๔.๕.๔๖.๕ สามารถการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในระบบให้เหมาะสมกับการใช้งานและต้องคำนึงถึงความปลอดภัยสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบลึกถึงข้อมูลระดับฟิลด์ (Field) ได้
 - ๔.๕.๔๖.๖ สามารถกำหนดสิทธิ์ในตาม ตำแหน่ง กลุ่ม หรือรายบุคคลได้
- ๔.๕.๔๗ สามารถเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานจากที่บ้านหรือนอกสถานที่ผ่านเครือข่าย Internet ได้ โดยระบบจะต้องสามารถรองรับการตั้งค่าเพื่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับการเข้าถึงข้อมูลตามสิทธิ์ได้
- ๔.๕.๔๘ ต้องมีการปรับปรุงและเสนอฟังก์ชันใหม่จากเจ้าของผลิตภัณฑ์อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้งโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- ๔.๖ คุณลักษณะเฉพาะด้านโปรแกรมประยุกต์ ระบบ Web Portal สำหรับหน่วยงานปฏิบัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ ระบบ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๖.๑ ระบบต้องเป็นบริการในรูปแบบระบบคลาวด์ (Cloud Service) ที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๔.๔.๑
 - ๔.๖.๒ สามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า ๑๒๐ Name User
 - ๔.๖.๓ เจ้าหน้าที่ผู้มีสิทธิ์ สามารถกดโทรออกจากหน้าจอระบบในรูปแบบ Click to Call และบันทึกเสียงสายโทรออก (Outbound Call) และบันทึกเสียงสนทนาได้ทั้งหมดทุกขั้นตอนได้ในไฟล์เดียวกัน โดยรองรับการใช้งานพร้อมกันไม่น้อยกว่า ๓๐ Name User
 - ๔.๖.๔ หน่วยงานปฏิบัติสามารถบันทึกข้อมูลใบงานที่ถูกส่งต่อหรือมอบหมายจากระบบ CRM เพื่อรายงานสถานะและผลการดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงานได้
 - ๔.๖.๕ หน่วยงานปฏิบัติสามารถเปิดใบงานในระบบ พร้อมส่งต่อหรือมอบหมายไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้ โดยเจ้าหน้าที่ที่ใช้งานระบบ CRM สามารถตรวจสอบได้ตามสิทธิ์การใช้งาน
 - ๔.๖.๖ สามารถแจ้งเตือนแก่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อได้รับมอบหมายงานหรือมีงานค้างที่เกินระยะเวลาที่กำหนดผ่านช่องทาง Email หรือ SMS
 - ๔.๖.๗ สามารถกำหนดสิทธิ์ในตาม ตำแหน่ง กลุ่ม หรือรายบุคคลได้
 - ๔.๖.๘ สามารถเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานจากที่บ้านหรือนอกสถานที่ผ่านเครือข่าย Internet ได้ โดยระบบจะต้องสามารถรองรับการตั้งค่าเพื่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับการเข้าถึงข้อมูล
 - ๔.๖.๙ จัดทำ Web Portal สำหรับหน่วยงานปฏิบัติโดยปรับแต่งให้มีความเหมาะสมต่อภารกิจของหน่วยงาน จำนวน ๔ หน่วยงานดังต่อไปนี้
 - ๔.๖.๙.๑ สำนักงาน กสทช. ภาค และ เขต
 - ๔.๖.๙.๒ สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

- ๔.๖.๙.๓ สำนักวิชาการและจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม
- ๔.๖.๙.๔ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- ๔.๖.๑๐ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ความต้องการกระบวนการปฏิบัติงาน การประเมินผลการดำเนินงาน ก่อนพัฒนา Web portal ให้กับแต่ละหน่วยงาน

๔.๗ คุณลักษณะเฉพาะด้านโปรแกรมประยุกต์ ระบบรายงาน (Report System) จำนวน ๑ ระบบ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- ๔.๗.๑ ระบบต้องเป็นบริการในรูปแบบระบบคลาวด์ (Cloud Service) ที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๔.๔.๑
- ๔.๗.๒ สามารถแสดงรายงานโดยดึงข้อมูลตามเวลาจริงได้
- ๔.๗.๓ สามารถแสดงรายงานในรูปแบบ Tabular, Summary และ Matrix ได้เป็นอย่างน้อย
- ๔.๗.๔ สามารถแสดงรายงานในรูปแบบ Text และ Chart เช่น Pie Chart Bar หรือ Funnel ได้เป็นอย่างน้อย
- ๔.๗.๕ สามารถกำหนดการเข้าถึงรายงานและรายการของข้อมูลโดยแยกตามสิทธิและบทบาทของผู้ใช้งานได้
- ๔.๗.๖ สามารถส่งออกข้อมูลรายงานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องผ่าน Email ได้
- ๔.๗.๗ สามารถกำหนดสิทธิการแก้ไขรายงานให้กลุ่มของผู้ใช้งานได้
- ๔.๗.๘ มีสถิติการติดต่อ (Contact Statistic) ผ่านการใช้บริการทุกช่องทาง ต้องมีข้อมูลครอบคลุมอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - ๔.๗.๘.๑ ปริมาณสายที่โทรติดต่อเข้ามาในระบบ Contact Center ทั้งหมด (Total Incoming Call)
 - ๔.๗.๘.๒ ปริมาณสายที่เจ้าหน้าที่รับได้ (Total Answered Call)
 - ๔.๗.๘.๓ ปริมาณสายที่วางสายทิ้งไป (Abandoned Call)
 - ๔.๗.๘.๔ ค่าเปอร์เซ็นต์แสดงประสิทธิภาพในการรับสาย (%Service Level)
 - ๔.๗.๘.๕ ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสนทนา (Average Talk Time)
 - ๔.๗.๘.๖ ระยะเวลาเฉลี่ยในการสรุปผลของการสนทนา (Average Wrap-up Time)
 - ๔.๗.๘.๗ จำนวนสายที่เจ้าหน้าที่รับได้, ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสนทนาและระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่หยุดพักการทำงาน โดยแสดงเป็นรายงานแบบรายบุคคล
 - ๔.๗.๘.๘ สามารถสร้างรายงานได้โดยผู้ใช้งาน ต้องมีเครื่องมือในการสร้างโดยดึงข้อมูลตามตารางและฟิลด์ที่อยู่ในระบบได้
 - ๔.๗.๘.๙ สามารถ Export รายงานในรูปแบบไฟล์ Microsoft Excel , PDF และ CSV สำหรับประเภทของข้อมูลที่รองรับได้เป็นอย่างน้อย
- ๔.๗.๙ มีสถิติผู้ใช้บริการระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR Statistic) ต้องมีข้อมูลครอบคลุมอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - ๔.๗.๙.๑ ปริมาณสายที่ติดต่อเข้ามาในระบบตอบรับอัตโนมัติ โดยจำแนกตามเมนู
 - ๔.๗.๙.๒ ปริมาณสายที่ถูกโอนสายเข้าระบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ
 - ๔.๗.๙.๓ ผลสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ (End-Call IVR Survey)
- ๔.๗.๑๐ มีสถิติและรายละเอียดของเรื่องที่ติดต่อ (Case Statistic & Case Detail) ต้องมีข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - ๔.๗.๑๐.๑ จำนวนใบงานทั้งหมด และจำแนกตามประเภทเรื่อง
 - ๔.๗.๑๐.๒ จำนวนใบงานทั้งหมดที่ดำเนินการเสร็จและที่ยังค้างดำเนินการอยู่
 - ๔.๗.๑๐.๓ สถิติแยกตามพื้นที่

๔.๗.๑๐.๔ สถิติแยกตามช่องทาง

- ๔.๗.๑๑ สามารถแสดงผลสรุปในรูปแบบ Dashboard ได้
- ๔.๗.๑๒ มีเครื่องมือสำหรับผู้ใช้งานสามารถสร้างรายงานโดยดึงข้อมูลตามตารางและฟิลด์ที่อยู่ในระบบ สามารถกำหนดรูปแบบการแสดงผลของรายงานทั้งในแบบ Chart รายงานหรือ Dashboard
- ๔.๗.๑๓ สามารถส่งออกข้อมูลจากรายงานในรูปแบบไฟล์ Microsoft Word , Excel , PDF และ CSV ได้เป็นอย่างดี
- ๔.๗.๑๔ สามารถระบุสถานะการให้บริการในใบงานนั้น โดยสรุปและแจ้งให้แก่เจ้าหน้าที่ทราบได้ ได้แก่ ภาวะอารมณ์ของผู้ร้องเรียน, การสนทนาระหว่างผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ ได้เป็นอย่างดี โดยเจ้าหน้าที่ใช้วิจารณ์และเลือกระบุข้อมูลอารมณ์ (Emotion Icon) ด้วยตนเอง

๔.๘ งานเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานภายนอก ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- ๔.๘.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องทำการเชื่อมโยงระบบที่นำเสนอเข้ากับเลขหมาย ๑๒๐๐ ผ่านตู้ชุมสายโทรศัพท์ที่สำนักงานที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันแทนที่ระบบ Call Center เดิม ไม่น้อยกว่า ๙๐ ช่องสัญญาณ โดยระบบต้องสามารถติดต่อสื่อสารทั้งภายในภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔.๘.๒ เชื่อมโยงข้อมูลใบงานและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานอื่นๆ ดังต่อไปนี้
 - ๔.๘.๒.๑ ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชน (NBTC Service Portal)
 - ๔.๘.๒.๒ ระบบบริหารจัดการข้อมูลการปฏิบัติงานสายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค (Operation)
 - ๔.๘.๒.๓ ระบบบูรณาการฐานข้อมูลกลางของสำนักงาน กสทช. (data.nbtc.go.th) ตามภาคผนวก ๔
- ๔.๘.๓ เชื่อมโยงข้อมูลใบงานและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกดังต่อไปนี้
 - ๔.๘.๓.๑ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC ๑๑๑๑)
 - ๔.๘.๓.๒ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

ทั้งนี้ช่องทางและวิธีการเชื่อมโยง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

๔.๙ ขั้นตอนการดำเนินงาน

- ๔.๙.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการดำเนินงานตลอดโครงการฯ ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา ซึ่งมีความละเอียดของแผนงานรายละเอียดตามเนื้อหาอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - ๔.๙.๑.๑ ข้อเสนอและแนวคิดในการบริหารโครงการ
 - ๔.๙.๑.๒ รายชื่อผู้รับผิดชอบ
 - ๔.๙.๑.๓ แผนภาพ Gantt Chart
 - ๔.๙.๑.๔ ข้อเสนอการบริหารความเสี่ยงของโครงการ
- ๔.๙.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดทำเอกสารรายงานผลการศึกษาวิเคราะห์ออกแบบการปรับปรุงและกำหนดคุณสมบัติเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของสำนักงาน กสทช. ให้รองรับการทำงานตามขอบเขตงานที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

๔.๙.๓ ผู้รับจ้างจะต้องพร้อมทดสอบระบบและติดตั้งทดลองการใช้งาน ณ สำนักงาน กสทช. ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด รวมทั้งจัดทำรายงานผลการทดสอบและผลการติดตั้งโปรแกรมหรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องพร้อม Soft File

๔.๙.๔ ผู้รับจ้างฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทดสอบ (UAT) การใช้ระบบงานจริงที่ติดตั้งพร้อมปรับแต่งระบบให้เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๔.๑๐ บุคลากร

เพื่อให้การดำเนินงานตามขอบเขตงานนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีทีมงานที่มีความรู้ความชำนาญความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลระบบงานคอมพิวเตอร์อย่างน้อยดังต่อไปนี้

ลำดับ	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา (ไม่ต่ำกว่า)	ประสบการณ์ (ไม่น้อยกว่า)	ระยะเวลา (เดือน/คน)	จำนวน (คน)
๑	ผู้บริหารโครงการ	ปริญญาตรี (เทคโนโลยีสารสนเทศ/ คอมพิวเตอร์/สาขาที่เกี่ยวข้อง)	๑๐ ปี	๑๒	๑
๒	นักวิเคราะห์และ ออกแบบระบบ สารสนเทศ	ปริญญาตรี (เทคโนโลยีสารสนเทศ/ คอมพิวเตอร์/สาขาที่เกี่ยวข้อง)	๑๐ ปี	๕	๑
๓	นักพัฒนาระบบ ส่วนติดต่อผู้ด้าน Customer Service	ปริญญาตรี (เทคโนโลยีสารสนเทศ/ คอมพิวเตอร์/สาขาที่เกี่ยวข้อง)	๕ ปี	๖	๒
๔	นักทดสอบระบบ	ปริญญาตรี (เทคโนโลยีสารสนเทศ/ คอมพิวเตอร์/สาขาที่เกี่ยวข้อง)	-	๓	๑
๕	ผู้ประสานงาน โครงการ	ปริญญาตรี (เทคโนโลยีสารสนเทศ/ คอมพิวเตอร์/สาขาที่เกี่ยวข้อง)	-	๑๒	๑

๔.๑๑ การติดตั้งและทดสอบ

๔.๑๑.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการติดตั้งระบบงานสำหรับการทดสอบ (Test) ลงในระบบเสมือน (VMware vSphere) และระบบจัดเก็บข้อมูลแบบ SAN (Storage Area Network) ของสำนักงาน กสทช. โดยต้องทำติดตั้งระบบบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) ที่สำนักงานจัดเตรียมไว้ให้เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อระบบที่ใช้งานจริง (Production) ขณะทำการทดสอบ (Test)

๔.๑๑.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงทดสอบและประเมินผลความสามารถประสิทธิภาพความถูกต้องสมบูรณ์ในการทำงานของระบบงานทั้งหมดจนกว่าจะได้รับการลงนามยอมรับ (User Acceptance Test) จากผู้ใช้ของสำนักงาน กสทช. เป็นลายลักษณ์อักษร

๔.๑๑.๓ ผู้รับจ้างต้องทำการทดสอบการทำงานของระบบงานให้แสดงการทำงานทุกขั้นตอนแบบ End-to-End พร้อมจัดทำรายงานผลการทดสอบเสนอคณะกรรมการตรวจรับ

- ๔.๑๑.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทดสอบและปรับปรุงการกำหนดค่า Configuration ของซอฟต์แวร์ระบบและโปรแกรมประยุกต์ทั้งหมด
- ๔.๑๑.๕ ผู้รับจ้างต้องเชื่อมต่อระบบผ่านมาตรฐาน LDAP ในส่วนที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. เป็นผู้ใช้งานให้ทำงานร่วมกับ Microsoft Active Directory (AD) ของสำนักงานเพื่อนำบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านไปใช้ในการกำหนดสิทธิการเข้าถึงและใช้งานระบบงานได้

๔.๑๒ การฝึกอบรม

- ๔.๑๒.๑ ผู้รับจ้างต้องเสนอแผนการแนะนำและฝึกอบรมที่ต้องระบุกำหนดเวลาการแนะนำและฝึกอบรมรายละเอียดการแนะนำและฝึกอบรมแต่ละเรื่องวิธีการทดสอบรวมทั้งวิทยากรและผู้รับผิดชอบ โดยครอบคลุมทักษะการให้บริการ การบริหารจัดการและหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมีกำหนดวันและเวลาอย่างเหมาะสม ให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน กสทช. ครอบคลุม ก่อนดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับผู้เกี่ยวข้องอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๔.๑๒.๒ หลักสูตรสำหรับผู้ใช้งานในส่วนงาน Contact Center สำหรับผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน และผู้ประเมินคุณภาพการให้บริการ ครั้งละ ๑๐ คน จำนวน ๓ ครั้ง
- ๔.๑๒.๓ หลักสูตรสำหรับผู้ใช้งานในหน่วยงานปฏิบัติผ่านระบบ Web Portal ครั้งละ ๒๐ คน จำนวน ๓ ครั้ง
- ๔.๑๒.๔ หลักสูตรสำหรับผู้ดูแลระบบ (Administrator) ครั้งละ ๕ คน จำนวน ๑ ครั้ง
- ๔.๑๒.๕ รายละเอียดหัวข้อ/หลักสูตรการแนะนำและฝึกอบรมต้องประกอบด้วย
 - ๔.๑๒.๕.๑ จำนวนหลักสูตรและจำนวนผู้เข้ารับการอบรมที่เหมาะสม
 - ๔.๑๒.๕.๒ กำหนดเวลาการแนะนำและฝึกอบรมตามแผน
 - ๔.๑๒.๕.๓ ส่วนประกอบของข้อเสนอการแนะนำและฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร
 - ๔.๑๒.๕.๔ ชื่อหลักสูตร
 - ๔.๑๒.๕.๕ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย
 - ๔.๑๒.๕.๖ วิทยากรและคุณสมบัติของวิทยากร
 - ๔.๑๒.๕.๗ คุณสมบัติผู้เข้าอบรมเนื้อหาหลักสูตรโดยย่อ
 - ๔.๑๒.๕.๘ รายละเอียดหัวข้อในหลักสูตร
 - ๔.๑๒.๕.๙ วิธีการแนะนำและฝึกอบรมอุปกรณ์รวมถึงการทดสอบ
- ๔.๑๒.๖ ต้องส่งมอบคู่มือแนะนำการใช้งานในระบบ (User Manual) จำนวนให้เพียงพอกับผู้เข้ารับการอบรมพร้อม Soft File
- ๔.๑๒.๗ ต้องส่งมอบคู่มือการดูแลระบบ (System Admin) คู่มือการBackup/Restore ตลอดจนคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบประกอบด้วยผังงานระบบ (System Flow Chart) รูปแบบระบบ (System Model) รูปแบบข้อมูล (Data Model) แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของเอนทิตี (Entity Relationship Diagram) และพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) พร้อม Soft File

๔.๑๓ ผู้รับจ้างต้องใช้พัสดุ ประเภทวัสดุหรือครุภัณฑ์ที่ผลิตในประเทศ ที่ต้องดำเนินงานตามขอบเขตของงานนี้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของค่าพัสดุที่ใช้งานนั้น (ถ้ามี) โดยต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุดังกล่าว ตามแบบที่กำหนดแนบท้ายขอบเขตของงานนี้ในภาคผนวก ๒ ส่งให้ผู้ว่าจ้างภายใน ๖๐ วันนับถัดจากวันลงนามสัญญา

๕. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓๖๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

๖. ระยะเวลาส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานตามงวดงานดังต่อไปนี้

- ๖.๑ งวดที่ ๑ ภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ผู้รับจ้างต้องทำการส่งมอบแผนการดำเนินงาน ผลการศึกษาวิเคราะห์ออกแบบปรับปรุงและกำหนดคุณสมบัติเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย พร้อมเอกสารข้อกำหนดความต้องการในการพัฒนาระบบ (System Requirement Specifications: SRS) ตามภาคผนวก ๑
- ๖.๒ งวดที่ ๒ ภายใน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ผู้รับจ้างต้องทำการส่งมอบผลการศึกษา และนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบ Omni-Channel Contact Center ตามข้อ ๔.๒
- ๖.๓ งวดที่ ๓ ภายใน ๒๗๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ผู้รับจ้างต้องทำการส่งมอบและติดตั้งฮาร์ดแวร์ ตามข้อ ๔.๓
- ๖.๔ งวดที่ ๔ ภายใน ๓๖๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ผู้รับจ้างต้องทำการส่งมอบงานดังต่อไปนี้
 - ๖.๔.๑ พัฒนาโปรแกรมประยุกต์และเชื่อมโยงข้อมูลตามข้อ ๔.๔ - ๔.๘
 - ๖.๔.๒ คู่มือการออกแบบและพัฒนาระบบ
 - ๖.๔.๓ ส่งมอบระบบพร้อมทดสอบและติดตั้งใช้งาน ณ สำนักงาน กสทช.
 - ๖.๔.๔ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทดสอบ (UAT) การใช้ระบบงานจริงที่ติดตั้งพร้อมปรับแต่งระบบให้เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๗. วงเงินที่ใช้ในการจัดหา

ภายในวงเงินงบประมาณทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๗,๐๓๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สิบเจ็ดล้านสามหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าใช้จ่ายทั้งปวง โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๕ วงเงิน ๖,๘๑๒,๐๐๐.๐๐ บาท (หกล้านแปดแสนหนึ่งหมื่นสองพันบาทถ้วน) และผูกพันงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๖ วงเงิน ๑๐,๒๑๘,๐๐๐.๐๐ บาท (สิบล้านสองแสนหนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน) หมดวงรายจ่ายโครงการของสำนักบริหารข้อมูลกลาง

๘. การยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอ ต้องยื่นบัญชีเอกสารในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือหลักฐานแสดงตัวตนในรูปแบบ Portable Document Format (PDF File) โดยจำแนกเอกสารที่ยื่นข้อเสนอ ดังนี้

๘.๑ เอกสารแสดงคุณสมบัติทั่วไปของผู้ยื่นข้อเสนอ ตามคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอในข้อ ๓

๘.๑.๑ หลักฐานนิติบุคคล

สัญญา

๒๐๒๒

๒๐

๒๐๒๒

(ก) กรณีเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนซึ่งนายทะเบียนออกให้ไม่เกิน ๖ เดือน ก่อนวันเสนอราคา พร้อมบัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุมพร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) กรณีเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลซึ่งนายทะเบียนออกให้ไม่เกิน ๖ เดือน ก่อนวันเสนอราคา พร้อมหนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุมและบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง

๘.๑.๒ สำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.๒๐) หรือ ภพ.๐๑ หรือ ภพ.๐๙ ของกรมสรรพากร โดยได้รับการรับรองความถูกต้องของเอกสารจากผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลของผู้ประสงค์จะเสนอราคา

๘.๑.๓ สำเนาหนังสือรับรองผลงานตามคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอในข้อ ๓.๑๑ (ถ้ามี)

๘.๑.๔ เอกสารหลักฐานอื่น ๆ แสดงถึงคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอตามที่กำหนดในข้อ ๓ และเอกสารอื่น ๆ ที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

๘.๑.๕ หนังสือมอบอำนาจให้กระทำการแทนในการเสนอราคาหรือยื่นเอกสารเสนอราคาในกรณีที่ผู้มีอำนาจไม่สามารถทำการยื่นเอกสารด้วยตนเอง พร้อมสำเนาบัตรประชาชน หรือบัตรอื่นใดที่มีรูปซึ่งออกให้โดยทางราชการและยังไม่หมดอายุของทั้งผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

๘.๑.๖ กรณีเป็นการยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า (Joint Venture) หรือกิจการค้าร่วม (Consortium) นอกจากยื่นหลักฐานตาม ๘.๑.๒ - ๘.๑.๕ แล้ว ให้ยื่นสำเนาหนังสือข้อตกลงหรือสัญญาร่วมค้าหรือค้าร่วมนั้น พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอตาม ด้วย ทั้งนี้ กรณีเป็นการค้าร่วม (Consortium) ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

๘.๒ ข้อเสนอด้านเทคนิค ประกอบด้วย

๘.๒.๑ ความรู้ความเข้าใจและวิธีการในการพัฒนาระบบ

๘.๒.๒ แผนงานการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนโดยละเอียด

๘.๒.๓ ผลงานของผู้ยื่นข้อเสนอ

๘.๒.๔ รายชื่อบุคลากร ประวัติ คุณวุฒิ และประสบการณ์บุคลากรของผู้ยื่นข้อเสนอ ตามข้อ ๔.๑๐ โดยบุคลากรแต่ละตำแหน่งต้องไม่เป็นบุคคลเดียวกัน

๘.๓ ข้อเสนอด้านราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอราคาในระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-GP ของกรมบัญชีกลาง ตามแบบและเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารการจ้างประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๙. หลักเกณฑ์การพิจารณาและคัดเลือกข้อเสนอ

การดำเนินการโครงการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center ในครั้งนี้ มีลักษณะงานที่มีความซับซ้อนและหลากหลายทั้งด้านวิชาการและด้านเทคนิคในด้านการพัฒนาระบบ Contact Center การพัฒนาให้บริการการติดต่อสื่อสารจากหลากหลายช่องทางให้เป็น หนึ่งเดียว (Omni-channel) และบริการในรูปแบบระบบคลาวด์ (Cloud Service) จึงต้องคำนึงถึงเทคโนโลยี คุณสมบัติและขีดความสามารถของผู้ยื่นข้อเสนอ ซึ่งข้อเสนอเกี่ยวกับแนวคิด วิธีการดำเนินงานตามขอบเขตของงานที่ไม่อยู่ในฐานเดียวกันส่งผลให้เกิดปัญหาในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ จึงกำหนดให้มีการยื่นข้อเสนอด้านเทคนิคเพื่อพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอด้านเทคนิคผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำก่อน ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ๒๕๖๐ ข้อ ๘๓ (๓) และผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านการพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคแล้ว สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาด้วยเกณฑ์ราคาและเกณฑ์อื่น ๆ (ข้อเสนอด้านเทคนิค) มีสัดส่วนน้ำหนักระหว่าง

เกณฑ์ด้านราคาเท่ากับร้อยละ ๓๐ และเกณฑ์อื่น (ข้อเสนอด้านเทคนิค) ร้อยละ ๗๐ โดยคณะกรรมการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเสนอราคาในระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วตามลำดับ ดังนี้

๙.๑ จัดพิมพ์เอกสารข้อเสนอทั้งหมดของผู้ยื่นข้อเสนอทุกรายการจากระบบการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ยกเว้นเอกสารข้อเสนอด้านราคา) จำนวน ๑ ชุด และลงลายมือชื่อกำกับไว้ทุกแผ่น

๙.๒ ตรวจสอบการมีผลประโยชน์ร่วมกัน และความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารหลักฐานต่างๆ แล้วพิจารณาคัดเลือกรายที่ไม่มีผลประโยชน์ร่วมกัน มีคุณสมบัติและเอกสารหลักฐานต่างๆ ครบถ้วนถูกต้องและพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดต่อไป สำหรับรายที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีคุณสมบัติหรือยื่นเอกสารหลักฐานต่างๆ ไม่ครบถ้วนถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ จะไม่พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่เป็น ข้อผิดพลาด หรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดแผกไปจากเงื่อนไขของเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่ มิใช่สาระสำคัญเฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงาน กสทช. เท่านั้น

๙.๓ พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของผู้ยื่นข้อเสนอทุกรายที่ผ่านการพิจารณาตามข้อ ๙.๒ และทำการประเมินข้อเสนอด้านเทคนิคโดยมีสัดส่วนน้ำหนักในการให้คะแนนรวมร้อยละ ๑๐๐ โดยมีคะแนนและสัดส่วนน้ำหนักในการให้คะแนนแต่ละหัวข้อ ดังนี้

(๑) ความรู้ความเข้าใจและวิธีการในการพัฒนาระบบ	๑๐๐ คะแนน น้ำหนักร้อยละ ๔๐
(๒) แผนงานการดำเนินงาน	๑๐๐ คะแนน น้ำหนักร้อยละ ๑๐
(๓) ผลงานของผู้ยื่นข้อเสนอ	๑๐๐ คะแนน น้ำหนักร้อยละ ๓๕
(๔) คุณวุฒิและประสบการณ์บุคลากรของผู้ยื่นข้อเสนอ	๑๐๐ คะแนน น้ำหนักร้อยละ ๑๕

ทั้งนี้ ในการพิจารณาให้คะแนนตามหัวข้อต่างๆ ข้างต้น คณะกรรมการฯ จะพิจารณาความครบถ้วน ในเนื้อหา วิธีการดำเนินงานตามขอบเขตของงาน และพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน รวมทั้งคณะกรรมการฯ จะเชิญผู้ยื่นข้อเสนอให้นำเสนอแนวคิด ความคิดสร้างสรรค์และอื่นๆ ตามข้อเสนอ ด้านเทคนิค เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ข้อเสนอที่ดีที่สุดจะได้คะแนนในหัวข้อนั้นๆ มากที่สุด ข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นจะได้คะแนนลดหลั่นลงไปตามความเหมาะสม หรือสัดส่วน รายละเอียดหัวข้อและหัวข้อย่อยในการให้คะแนนข้อเสนอด้านเทคนิค ตามผนวก ๕ ทั้งนี้ ข้อเสนอด้านเทคนิคที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาจะต้องได้รับ คะแนนสัดส่วนน้ำหนักรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๙.๔ ข้อเสนอด้านเทคนิคที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาตามข้อ ๙.๓ จะได้รับการประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) อีกครั้งหนึ่งตามสัดส่วนเกณฑ์ราคาและเกณฑ์ข้อเสนอด้านเทคนิคที่กำหนด โดย ข้อเสนอด้านราคาจะให้คะแนนตามช่วงความต่างของราคาที่เสนอแต่ละราย ทั้งนี้ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Electronic Government Procurement : e-GP) จะพิจารณาให้คะแนนเกณฑ์ราคาและเกณฑ์อื่น (ข้อเสนอ ด้านเทคนิค) ในระบบ หลังจากนั้นระบบจะจัดเรียงตามคะแนนไว้ ๓ ลำดับ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคะแนนประเมิน รวมสูงสุดจะได้รับการคัดเลือก และ สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาเจรจาต่อรองราคาตามที่เห็นสมควรเพื่อ ประโยชน์ของ สำนักงาน กสทช. ต่อไป

๙.๕ กรณีผู้ได้รับการคัดเลือกไม่ไปทำสัญญาภายในวันเวลาที่กำหนด สำนักงาน กสทช. จะพิจารณา เรียกกราลำดับถัดไปเพื่อเจรจาต่อรองและ/หรือทำสัญญาต่อไป หรืออาจพิจารณายกเลิกการประกาศเชิญชวน เพื่อดำเนินการใหม่ตามวิธีหรือขั้นตอนตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๐. เงื่อนไขในการชำระเงิน

สำนักงาน กสทช. จะจ่ายเงินค่าจ้างโดยแบ่งจ่ายค่าจ้างเป็น ๔ งวดดังต่อไปนี้

- ๑๐.๑ งวดที่ ๑ สำนักงาน กสทช. จะจ่ายเงินจำนวนร้อยละ ๑๐ ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญาเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตาม ข้อ ๖.๑ แล้วเสร็จ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว
- ๑๐.๒ งวดที่ ๒ สำนักงาน กสทช. จะจ่ายเงินจำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญาเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตาม ข้อ ๖.๒ แล้วเสร็จ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว
- ๑๐.๓ งวดที่ ๓ สำนักงาน กสทช. จะจ่ายเงินจำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญาเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตาม ข้อ ๖.๓ แล้วเสร็จ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว
- ๑๐.๔ งวดที่ ๔ สำนักงาน กสทช. จะจ่ายเงินจำนวนร้อยละ ๓๐ ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญาเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตาม ข้อ ๖.๔ แล้วเสร็จ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

๑๑. เงื่อนไขการรับประกัน

ผู้รับจ้างต้องรับประกันการบำรุงรักษาและปรับปรุงโปรแกรมประยุกต์ กรณีไม่กระทบโครงสร้างฐานข้อมูล เป็นระยะเวลา ๒ ปี นับตั้งแต่วันที่สำนักงาน กสทช. รับมอบระบบไว้ใช้งานโดยสมบูรณ์แล้ว ต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- ๑๑.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้าตรวจสอบการทำงานของระบบทั้งหมดให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องมีความมั่นคงปลอดภัยมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพโดยทำการตรวจสอบและบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance) พร้อมส่งรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมวิธีการแก้ไขทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เสนอคณะกรรมการตรวจรับฯ ทุก ๓ เดือน
- ๑๑.๒ ซอฟต์แวร์ทั้งหมดต้องมีการรับประกันการบำรุงรักษาการแก้ไขและปรับปรุงโปรแกรมให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด (Software Update License & Support) จากบริษัทตัวแทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการในประเทศไทย
- ๑๑.๓ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีบริการ Help Desk เพื่อรับแก้ไขปัญหาทุกวันในเวลาทำการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๙.๓๐ น.
- ๑๑.๔ ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) บำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไขและปรับปรุงซอฟต์แวร์ระบบทั้งหมดโดยเริ่มนับเวลาตั้งแต่ผู้รับจ้างได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างได้แก่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดูแลคอมพิวเตอร์ผ่านทางโทรศัพท์ Email Address หรือผ่าน Messaging App/Chat App เช่น LINE, Facebook Messenger เป็นต้น โดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการแจ้งเหตุขัดข้องสามารถนำมาคิดระยะเวลาการคำนวณระยะเวลาตามระดับการให้บริการ (SLA) ที่มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระดับความรุนแรงของปัญหา	สถานการณ์	ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการตอบสนองและติดตามการแก้ไขปัญหา
ระดับ ๑ : สูง	ระบบไม่สามารถใช้งานได้	บริการแก้ไขปัญหาแบบ Remote Access/Onsite	ตอบสนองภายใน ๓๐ นาที และแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๒ ชั่วโมง

ระดับความรุนแรงของปัญหา	สถานการณ์	ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการตอบสนองและติดตามการแก้ไขปัญหา
ระดับ ๒ : ปานกลาง	บางส่วนไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งไม่กระทบกับการทำงานของระบบ	ณ จุดรับการติดต่อประสานงาน หรือ Remote Access	ตอบสนองภายใน ๑ ชั่วโมง และแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๖ ชั่วโมง
ระดับ ๓ : ต่ำ	คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพ การทำงานของระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงาน กสทช. โดยระบบ ยังใช้งานได้ตามปกติ	ณ จุดรับการติดต่อประสานงาน	ตอบสนองและแจ้งผลการแก้ไขตามกำหนดที่ตกลงกับผู้แจ้งฯ

๑๒. เงื่อนไขอื่น

- ๑๒.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๖๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาหากผู้รับจ้างดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับตามสัญญากำหนดเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของค่าจ้างตามสัญญา จนกว่างานจะแล้วเสร็จสมบูรณ์
- ๑๒.๒ กรณีผู้รับจ้างไม่บริการซ่อมแซม แก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance Service: CM) ให้ครบถ้วนตามคุณภาพการให้บริการบำรุงรักษาตามข้อ ๑๑.๔ ต้องยินยอมให้ผู้จ้างปรับ ดังนี้
- ๑๒.๒.๑ กรณีไม่เข้าตรวจสอบวิเคราะห์ข้อขัดข้องและเสนอแนะวิธีการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑๑.๔ เป็นรายชั่วโมงในอัตราร้อยละ ๐.๐๓๕ ของค่าจ้างตามสัญญา เศษของชั่วโมงนับเป็น ๑ ชั่วโมง
- ๑๒.๒.๒ กรณีไม่แก้ไขข้อขัดข้องให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑๑.๔ เป็นรายชั่วโมงในอัตราร้อยละ ๐.๐๓๕ ของค่าจ้างตามสัญญา เศษของชั่วโมงนับเป็น ๑ ชั่วโมง
- ๑๒.๓ ผู้รับจ้างต้องรักษาความลับของเอกสาร ข้อมูล หรือสารสนเทศอื่น ที่มีลักษณะปกปิดของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโดยไม่เปิดเผยหรือกระทำการใดๆ ที่ก่อให้เกิดหรืออาจจะเกิดความเสียหายแก่สำนักงาน กสทช. และลิขสิทธิ์จากเอกสารที่ได้รับจากผลการศึกษาดกเป็นของสำนักงาน กสทช. แต่เพียงผู้เดียวการเผยแพร่เอกสาร หรือจัดทำสำเนาเพิ่มเติมจากที่ว่าจ้างเป็นสิทธิชอบธรรมของสำนักงาน กสทช.
- ๑๒.๔ ผู้รับจ้างต้องส่งรายงานการใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศพร้อมกับการส่งมอบงาน เพื่อให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตรวจสอบด้วย (ถ้ามี)

ตัวอย่างรูปแบบเอกสารข้อกำหนดความต้องการในการพัฒนาระบบ
(System Requirement Specifications: SRS)

บทที่ ๑ บทนำ

- ๑.๑ สรุปรายละเอียดของระบบงานในปัจจุบัน
- ๑.๒ ข้อจำกัดของระบบงานในปัจจุบัน
- ๑.๓ สรุปภาพรวมของระบบใหม่ที่กำลังจะพัฒนา
- ๑.๔ วัตถุประสงค์ของระบบใหม่ที่กำลังจะพัฒนา
- ๑.๕ อ้างอิง (References)

บทที่ ๒ รายละเอียดความต้องการและลักษณะทางวิชาการ

บทที่ ๓ สรุปรายงานความต้องการของผู้ใช้

บทที่ ๔ การวิเคราะห์และออกแบบระบบใหม่

- ๔.๑ รายงานการออกแบบทางเลือก และวิเคราะห์ข้อแตกต่าง (Solution Design and Gap analysis)
- ๔.๒ ผังงานโครงสร้าง (Structure Charts)
- ๔.๓ ผังงานระบบ (System Flow Charts)
- ๔.๔ รูปแบบระบบ (System Model)
- ๔.๕ รูปแบบข้อมูล (Data Model)
- ๔.๖ ข้อมูลเฉพาะการประมวลผล (Process Specification)
- ๔.๗ แผนภาพการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram หรือ Use Case Diagram)
- ๔.๘ แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของเอนทิตี (Entity Relationship Diagram)
- ๔.๙ พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)
- ๔.๑๐ แบบตัวอย่างหน้าจอ (Screen Layout) พร้อมขั้นตอนการทำงานสำหรับแต่ละหน้าจอการรับและแสดงผล

- ๔.๑๑ แบบตัวอย่างรายงาน (Report Layout) ที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมด

เอกสารเพิ่มเติม

- แบบฟอร์มการนำเข้าข้อมูล
- แบบฟอร์มรายงานต่าง ๆ
- เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. และผู้รับจ้างอาจดัดแปลงเปลี่ยนแปลงรูปแบบเอกสารข้อกำหนดความต้องการในการพัฒนาระบบ (System Requirement Specifications: SRS) และรายละเอียดต่าง ๆ ดังกล่าวได้ตามความเหมาะสม



เพื่อผู้พร
ช.กทช.
19/5

ตารางการจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ
โครงการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center

รายการพัสดุหรือครุภัณฑ์ที่ใช้ในโครงการ
แผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ

ลำดับ	รายการ	หน่วย	ปริมาณ	ราคาต่อหน่วย (บาท)	เป็นเงิน (รวม)	พัสดุใน ประเทศ	พัสดุ ต่างประเทศ
๑							
๒							
๓							
๔							
๕							
รวม							
อัตรา (ร้อยละ)					๑๐๐	๗๐	๓๐

ลงชื่อ.....(คู่สัญญาฝ่ายผู้รับจ้าง)
()

ผู้รับจ้าง

ผู้พิมพ์

ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตของงาน (Term of Reference)

ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการพัฒนาบุคลากร พ.ศ. ๒๕๖๐

หมวด ๓ การฝึกอบรม ส่วนที่ ๓ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ข้อ ๔๐

ประเภทค่าใช้จ่าย	อัตราการเบิกจ่าย
ค่าอาหาร	- จัดในสำนักงาน กสทช. ไม่เกินคนละ ๓๐๐ บาท ต่อมื้อ - จัดนอกสำนักงาน กสทช. ไม่เกินคนละ ๖๕๐ บาท ต่อมื้อ
ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม	- จัดในสำนักงาน กสทช. ไม่เกินคนละ ๗๐ บาท ต่อมื้อ - จัดนอกสำนักงาน กสทช. ไม่เกินคนละ ๑๕๐ บาท ต่อมื้อ
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการฝึกอบรม	- เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น เหมาะสมและประหยัด
ค่าวิทยากร	- บุคคลภายนอก ชั่วโมงละไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท ต่อคน - บุคคลที่ได้รับค่าตอบแทนรายเดือนจากสำนักงาน กสทช. ชั่วโมงละไม่เกิน ๑,๕๐๐ บาท ต่อคน - วิทยากรชาวต่างประเทศ ชั่วโมงละไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท ต่อคน - กรณีสำนักข่าว กสทช. ไม่จัดพาหนะรับ-ส่ง ให้จ่ายค่าพาหนะเหมาะสมจ่ายครั้งละไม่เกิน ๕๐๐ บาท ต่อคน

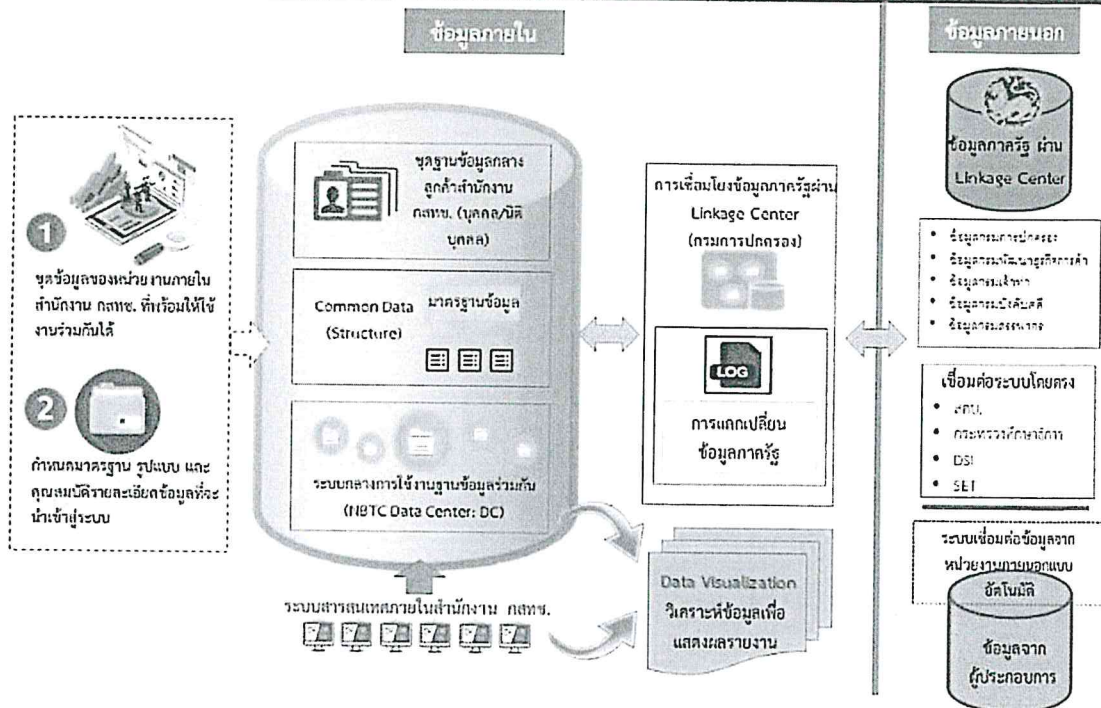
ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน พ.ศ. ๒๕๖๓

หมวด ๑ ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม ข้อ ๑๑

ประเภทค่าใช้จ่าย	อัตราการเบิกจ่าย
ค่าอาหาร	- จัดในสำนักงาน กสทช. ไม่เกินคนละ ๓๐๐ บาท ต่อมื้อ - จัดนอกสำนักงาน กสทช. ไม่เกินคนละ ๖๕๐ บาท ต่อมื้อ
ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม	- จัดในสำนักงาน กสทช. ไม่เกินคนละ ๗๐ บาท ต่อมื้อ - จัดนอกสำนักงาน กสทช. ไม่เกินคนละ ๑๕๐ บาท ต่อมื้อ

ระบบ data.nbtc.go.th

ภาพรวมการจัดเก็บ เชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภายในและภายนอกสำนักงาน กสทช.



ภาคผนวก ๕

ลำดับ	เกณฑ์การให้คะแนนข้อเสนอด้านเทคนิค : หลักเกณฑ์พิจารณาการให้คะแนน	คะแนน
๑. ความรู้ความเข้าใจและวิธีการในการพัฒนาระบบ (สัดส่วนน้ำหนัก น้ำหนักร้อยละ ๔๐)		๑๐๐
๑.๑ กรอบแนวคิดหรือความรู้ความเข้าใจขอบเขตของงาน		๕๐
	ไม่มีรายละเอียด ซึ่งถือว่าข้อเสนอไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนด	๐
	• มีการอธิบายหลักการและเหตุผลแต่ไม่มีรายละเอียดกรอบแนวคิดในการออกแบบและพัฒนาระบบ	๓๐
	• มีการอธิบายหลักการและเหตุผล	๓๑-๔๐
	• มีรายละเอียดกรอบแนวคิดในการออกแบบ และพัฒนาระบบ แต่อธิบายไม่ชัดเจนหรือครอบคลุมวัตถุประสงค์ ที่จะแสดงให้เห็นว่าสามารถปฏิบัติได้จริง	
	• มีการอธิบายหลักการและเหตุผล	๔๑-๕๐
	• มีรายละเอียดกรอบแนวคิดในการออกแบบ และพัฒนาระบบ	
	• มีความชัดเจนครบถ้วน เป็นประโยชน์ เหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้จริง	
๑.๒ วิธีการออกแบบและพัฒนาระบบ		๕๐
	ไม่มีรายละเอียด ซึ่งถือว่าข้อเสนอไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนด	๐
	• มีรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน แต่ไม่มีการอธิบายวิธีการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนหรือไม่การอธิบายแต่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน	๒๐
	• มีรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน	๒๑-๓๐
	• มีการอธิบายวิธีการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน แต่ไม่มีรายละเอียดทางเทคนิคของวิธีการดำเนินงาน ที่แสดงให้เห็นว่าสามารถดำเนินการได้จริงตามข้อเสนอ	
	• มีรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน	๓๑-๔๐
	• มีรายละเอียดทางเทคนิคของการพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center โดยแสดงให้เห็นได้ว่าจะสามารถดำเนินงานได้จริงตามข้อเสนอ ประกอบด้วย ๑) รูปภาพหรือไดอะแกรมที่แสดงถึงการออกแบบระบบฯ ๒) System Workflow ของระบบ ๓) Prototype ที่แสดงหน้าจอและกระบวนการการทำงานของระบบฯ ตั้งแต่ต้นจนจบ	
	• ไม่มีการเสนอแนวทางการวิเคราะห์ปัญหา และการแก้ไขปัญหาระหว่างการดำเนินงานที่มีเหตุผลเหมาะสม สร้างความเชื่อมั่นในความสำเร็จของโครงการ	
	• มีรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน	๔๑-๕๐
	• มีรายละเอียดทางเทคนิคของการพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์แบบสื่อสารหลากหลายช่องทาง Omni-Channel Contact Center โดยแสดงให้เห็นได้ว่าจะสามารถดำเนินงานได้จริงตามข้อเสนอ ประกอบด้วย ๔) รูปภาพหรือไดอะแกรมที่แสดงถึงการออกแบบระบบฯ ๕) System Workflow ของระบบ ๖) Prototype ที่แสดงหน้าจอและกระบวนการการทำงานของระบบฯ ตั้งแต่ต้นจนจบ	
	• มีการเสนอแนวทางการวิเคราะห์ปัญหา และการแก้ไขปัญหาระหว่างการดำเนินงานที่มีเหตุผลเหมาะสม สร้างความเชื่อมั่นในความสำเร็จของโครงการ	

๒๖/๖/๒๕๖๕

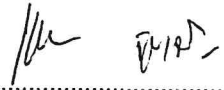
๒๖/๖/๒๕๖๕

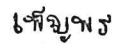
๒๖/๖/๒๕๖๕

๒. แผนงานการดำเนินงาน (สัดส่วนน้ำหนัก น้ำหนักร้อยละ ๑๐)		๑๐๐
	ไม่มีการนำเสนอแผนการดำเนินงาน	๐
	• มีการนำเสนอแผนการดำเนินงาน แต่ไม่มีแผนงานและรายละเอียดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนให้เข้าใจ	๘๐
	• มีการนำเสนอแผนการดำเนินงาน • แผนงานมีรายละเอียดการดำเนินงานที่แต่ละขั้นตอนพอเข้าใจ • แผนงานมีระยะเวลาดำเนินงานแต่ละขั้นตอนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงาน แต่ไม่มีรายละเอียดผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมสอดคล้องกับบุคลากรที่เสนอ	๙๐
	• มีการนำเสนอแผนการดำเนินงาน • แผนงานมีรายละเอียดการดำเนินงานที่แต่ละขั้นตอนที่เข้าใจง่าย • แผนงานมีระยะเวลาดำเนินงานแต่ละขั้นตอนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่ชัดเจน และมีรายละเอียดผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมสอดคล้องกับบุคลากรที่เสนอ	๑๐๐
๓. ผลงานของผู้ยื่นข้อเสนอ (สัดส่วนน้ำหนัก น้ำหนักร้อยละ ๓๕)		๑๐๐
๓.๑ จำนวนผลงานตามคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอข้อ ๓.๑		๓๐
	มีผลงานจำนวน ๑ ผลงาน	๑๐
	มีผลงานจำนวน ๒ ผลงาน	๒๐
	มีผลงานจำนวนมากกว่า ๒ ผลงาน	๓๐
๓.๒ ประเภทของผลงาน		๗๐
	เป็นผลงานที่พัฒนาระบบประเภทระบบสารสนเทศทั่วไป	๔๐
	เป็นผลงานที่พัฒนาระบบประเภทระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการ Contact Center ทั่วไป	๕๕
	เป็นผลงานที่พัฒนาระบบประเภทระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการ Contact Center มีการรวมช่องทางการให้บริการเป็นหนึ่งเดียว (Omni-Channel) และการบริการในรูปแบบระบบคลาวด์ (Cloud Service)	๗๐
๔. คุณวุฒิและประสบการณ์บุคลากรของผู้ยื่นข้อเสนอ (สัดส่วนน้ำหนัก น้ำหนักร้อยละ ๑๕)		๑๐๐
ผู้บริหารโครงการ		๒๕
	มีคุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากรตามข้อกำหนด	๒๐
	คุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากรที่ดีกว่าข้อกำหนดโดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน	๒๕
นักวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ		๒๕
	มีคุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากรตามข้อกำหนด	๒๐
	คุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากรที่ดีกว่าข้อกำหนดโดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน	๒๕
นักพัฒนาระบบส่วนติดต่อผู้ด้าน Customer Service		๒๐
	มีคุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากรตามข้อกำหนด	๑๕
	คุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากรที่ดีกว่าข้อกำหนดโดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน	๒๐
นักทดสอบระบบ		๑๕
	มีคุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากรตามข้อกำหนด	๑๐
	คุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากรที่ดีกว่าข้อกำหนดโดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน	๑๕
ผู้ประสานงานโครงการ		๑๕
	มีคุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากรตามข้อกำหนด	๑๐
	คุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากรที่ดีกว่าข้อกำหนดโดยเปรียบเทียบกับผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน	๑๕

ทั้งนี้ การให้คะแนนที่กำหนดเป็นช่วงคะแนนแต่ละหัวข้อ จะพิจารณาเนื้อหาการอธิบายและเปรียบเทียบกับข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน การอธิบายของรายที่มีความละเอียดครบถ้วนมากที่สุดจะได้คะแนนเต็มในช่วงคะแนนหัวข้อนั้นๆ และรายอื่นจะได้คะแนนลดหลั่นลงตามความเหมาะสม

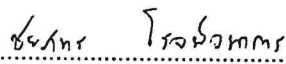
คณะกรรมการจัดทำขอบเขตของงาน (TOR)

๑.  ประธานกรรมการ
(นางเยาวมาลย์ จ्यूเจริญ)

๒.  กรรมการ
(นางสาวเพ็ญพร ภูประเสริฐ)

๓.  กรรมการ
(นายชัยชัย คำภักดี)

๔.  กรรมการ
(นายเจษฎา นรเดชานันท์)

๕.  กรรมการและเลขานุการ
(นายชัยภัทร โรจน์วนการ)

ใบเสนอราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เรียน

๑. ข้าพเจ้า.....สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่.....
.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
โดย.....ผู้ลงนามข้างท้ายนี้ (ในกรณีผู้รับจ้างเป็นบุคคลธรรมดาให้ใช้ข้อความว่า
ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
.....จังหวัด.....ผู้ถือบัตรประจำตัวประชาชน เลขที่.....
.....โทรศัพท์.....) โดย.....ได้พิจารณาเงื่อนไข
ต่างๆ ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) เลขที่.....โดยตลอด
และยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขนั้นแล้ว รวมทั้งรับรองว่า ข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน
ตามที่กำหนดและไม่เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐ

๒. ข้าพเจ้าขอเสนอที่จะทำงานจ้าง.....ตามข้อกำหนดเงื่อนไขรายละเอียด
แห่งเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามราคาดังที่ได้ระบุไว้ในใบเสนอราคานี้ เป็นเงินทั้งสิ้น
.....บาท (.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ
และค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

๓. ข้าพเจ้าจะยื่นคำเสนอราคานี้เป็นระยะเวลา.....วัน ตั้งแต่วันยื่นข้อเสนอ
และ.....^๑ อาจรับคำเสนอนี้ ณ เวลาใดก็ได้ก่อนที่จะครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว หรือระยะเวลา
ที่ได้ยืดออกไปตามเหตุผลอันสมควรที่.....^๑ ร้องขอ

๔. ข้าพเจ้ารับรองว่าจะส่งมอบงานตามเงื่อนไขที่เอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กำหนดไว้

๕. ในกรณีที่ข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
ข้าพเจ้ารับรองที่จะ

๕.๑ ทำสัญญาตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือ
ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้แก้ไขเพิ่มเติมแล้ว กับ.....^๑ ภายใน.....วัน นับถัดจากวันที่
ได้รับหนังสือให้ไปทำสัญญา

๕.๒ มอบหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๗ ของเอกสารการประกวดราคา
อิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่.....^๑ ขณะที่ได้ลงนามในสัญญาเป็นจำนวนร้อยละ.....ของราคาตามสัญญา
ที่ได้ระบุไว้ในใบเสนอราคานี้ เพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาโดยถูกต้องและครบถ้วน

หากข้าพเจ้าไม่ปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ระบุในข้อ ๕.๑ และ/หรือข้อ ๕.๒ ดังกล่าว
ข้างต้น ข้าพเจ้ายอมชดใช้ค่าเสียหายใดๆ ที่อาจมีแก่.....^๑ และ.....^๑ มีสิทธิจะให้
ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นเป็นผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ หรือ.....^๑ อาจดำเนินการ
จัดจ้างการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ก็ได้

๖. ข้าพเจ้ายอมรับว่า.....^๑ ไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอนี้ หรือใบเสนอราคาใดๆ
รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายใดๆ อันอาจเกิดขึ้นในการที่ข้าพเจ้าได้เข้ายื่นข้อเสนอครั้งนี้

๗. เพื่อเป็นประกันในการปฏิบัติโดยถูกต้อง ตามที่ได้ทำความเข้าใจและผูกพันแห่งคำเสนอนี้ ข้าพเจ้าขอมอบ.....เพื่อเป็นหลักประกันการเสนอราคา เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) มาพร้อมนี้

๘. ข้าพเจ้าได้ตรวจทานตัวเลขและตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่ได้ยื่นพร้อมใบเสนอราคานี้ โดยละเอียดแล้ว และเข้าใจดีว่า^๑ ไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ในความผิดพลาดหรือตกหล่น

๙. ใบเสนอราคานี้ ได้ยื่นเสนอโดยบริสุทธิ์ยุติธรรม และปราศจากกลฉ้อฉล หรือการสมรู้ร่วมคิดกัน โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหลายบุคคล หรือกับห้างหุ้นส่วน บริษัทใดๆ ที่ได้ยื่นข้อเสนอ ในคราวเดียวกัน

เสนอมา ณ วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ

^๑ ให้ระบุชื่อย่อของหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการจัดจ้าง เช่น กรม หรือจังหวัด หรือที่โอที เป็นต้น

**แบบสัญญา
สัญญาจ้างทำของ**

สัญญาเลขที่..... (๑).....

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

ระหว่าง..... (๒)

โดย (๓)

ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ฝ่ายหนึ่ง กับ..... (๔ ก)

ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ

มีสำนักงานใหญ่อยู่เลขที่ ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... โดย.....

ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท

ลงวันที่..... (๕) (และหนังสือมอบอำนาจลงวันที่) แนนท้ายสัญญานี้

(๖) ในกรณีที่ผู้รับจ้างเป็นบุคคลธรรมดาให้ใช้ข้อความว่า กับ (๔ ข)

อยู่บ้านเลขที่ ถนน..... ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... ผู้ถือบัตรประจำตัวประชาชน

เลขที่..... ดังปรากฏตามสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนแนบท้ายสัญญานี้) ซึ่งต่อไปใน

สัญญานี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่สัญญาได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อตกลงว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างทำงาน..... (๗)

ณ ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต

จังหวัด..... ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญา

ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาแรงงานและวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ

ชนิดดีเพื่อใช้ในการงานจ้างตามสัญญานี้

ข้อ ๒ เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

๒.๑ ผนวก ๑..... (รายละเอียดงานจ้าง)..... จำนวน..... (.....) หน้า

๒.๒ ผนวก ๒..... (ใบเสนอราคา)..... จำนวน..... (.....) หน้า

..... ฯลฯ.....

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง หรือค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ข้อ ๓ หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะที่ทำสัญญานี้ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น..... (๘)
เป็นจำนวนเงิน..... บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ.....(๙).....(.....)
ของราคาค่าจ้างตามสัญญา มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

(๑๐)กรณีผู้รับจ้างใช้หนังสือค้ำประกันมาเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา
หนังสือค้ำประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารที่ประกอบกิจการในประเทศไทย หรือโดยบริษัทเงินทุน
หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจ
ค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทย
แจ้งเวียนให้ทราบตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนด
หรืออาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้ และจะต้องมีอายุ
การค้ำประกันตลอดไปจนกว่าผู้รับจ้างพ้นข้อผูกพันตามสัญญานี้

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ตามวรรคหนึ่ง จะต้องมียุครอบคลุมความรับผิด
ทั้งปวงของผู้รับจ้างตลอดอายุสัญญา ถ้าหลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ดังกล่าวลดลงหรือเสื่อมค่าลง
หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดของผู้รับจ้างตลอดอายุสัญญา ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม รวมถึงกรณี
ผู้รับจ้างส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จหรือวันครบกำหนดความรับผิดในความชำรุด
บกพร่องตามสัญญาเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเกิดขึ้นคราวใด ผู้รับจ้างต้องหาหลักประกันใหม่หรือ
หลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วนตามวรรคหนึ่งนำมามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน.....
(.....) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างโดยไม่มี
ดอกเบี้ยเมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันและความรับผิดทั้งปวงตามสัญญานี้แล้ว

ข้อ ๔ ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

(๑๑)(ก) สำหรับการจ่ายเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้างเป็นงวด

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายและผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างจำนวนเงิน.....บาท
(.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน.....บาท (.....)
ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว โดยกำหนดการจ่ายเงินเป็นงวดๆ ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....)
เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน.....ให้แล้วเสร็จภายใน.....

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....)
เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน.....ให้แล้วเสร็จภายใน.....

..... ฯลฯ.....

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....)
เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญาและผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างตามข้อ ๑๑
ไว้โดยครบถ้วนแล้ว

(๑๒)(ข) สำหรับการจ่ายเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้างครั้งเดียว

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายและผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างจำนวนเงิน.....บาท
(.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน.....บาท (.....)
ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จ
เรียบร้อยตามสัญญาและผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างตามข้อ ๑๑ ไว้โดยครบถ้วนแล้ว

(๑๓)การจ่ายเงินตามเงื่อนไขแห่งสัญญานี้ ผู้ว่าจ้างจะโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้รับจ้าง ชื่อธนาคาร.....สาขา.....ชื่อบัญชี.....เลขที่บัญชี.....ทั้งนี้ ผู้รับจ้างตกลงเป็นผู้รับภาระเงินค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่นใดเกี่ยวกับการโอน รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่นใด (ถ้ามี) ที่ธนาคารเรียกเก็บ และยินยอมให้มีการหักเงินดังกล่าวจากจำนวนเงินโอนในงวดนั้นๆ (ความในวรรคนี้ใช้สำหรับกรณีที่หน่วยงานของรัฐจะจ่ายเงินตรงให้แก่ผู้รับจ้าง (ระบบ Direct Payment) โดยการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้รับจ้างตามแนวทางที่กระทรวงการคลังหรือหน่วยงานของรัฐเจ้าของงบประมาณเป็นผู้กำหนด แล้วแต่กรณี)

(๑๔)ข้อ ๕ เงินค่าจ้างล่วงหน้า

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้รับจ้าง เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ.....(.....) ของราคาค่าจ้างตามสัญญาที่ระบุไว้ในข้อ ๔

เงินค่าจ้างล่วงหน้าดังกล่าวจะจ่ายให้ภายหลังจากที่ผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าเป็น..... (หนังสือค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศหรือพันธบัตรรัฐบาลไทย)เติมตามจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้านั้นให้แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องออกใบเสร็จรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้และผู้รับจ้างตกลงที่จะกระทำตามเงื่อนไขอันเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า นั้น ดังต่อไปนี้

๕.๑ ผู้รับจ้างจะใช้เงินค่าจ้างล่วงหน้านั้นเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามสัญญาเท่านั้น หากผู้รับจ้างใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของเงินค่าจ้างล่วงหน้าในทางอื่น ผู้ว่าจ้างอาจจะเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืนจากผู้รับจ้างหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

๕.๒ เมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง ผู้รับจ้างต้องแสดงหลักฐานการใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าเพื่อพิสูจน์ว่าได้เป็นไปตามข้อ ๕.๑ ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หากผู้รับจ้างไม่อาจแสดงหลักฐานดังกล่าวภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน ผู้ว่าจ้างอาจเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืนจากผู้รับจ้างหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

๕.๓ ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามข้อ ๔ ผู้ว่าจ้างจะหักคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าในแต่ละงวดเพื่อชดใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้จำนวนร้อยละ(.....) ของจำนวนเงินค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวนเงินที่หักค่าจ้างล่วงหน้าจากผู้รับจ้างได้รับไปแล้ว ยกเว้นค่าจ้างงวดสุดท้ายจะหักไว้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือทั้งหมด

๕.๔ เงินจำนวนใดๆ ก็ตามที่ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือเพื่อชดใช้ความรับผิดต่างๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก่อนที่จะหักชดใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า

๕.๕ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือเกินกว่าจำนวนเงินที่ผู้รับจ้างจะได้รับหลังจากหักชดใช้ในกรณีอื่นแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายคืนเงินจำนวนที่เหลือนั้นให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๗ (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๕.๖ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้รับจ้างต่อเมื่อผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างไว้ครบจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามข้อ ๕.๓

ข้อ ๖ กำหนดเวลาแล้วเสร็จและสิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ผู้รับจ้างต้องเริ่มทำงานที่รับจ้างภายในวันที่..... เดือน..... พ.ศ. และจะต้องทำงานให้แล้วเสร็จบริบูรณ์ภายในวันที่ เดือน พ.ศ. ถ้าผู้รับจ้างมิได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้เชื่อได้ว่าผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือจะแล้วเสร็จล่าช้าเกินกว่ากำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง หรือตกเป็นผู้ถูกพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือตกเป็นผู้ล้มละลาย หรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญานี้ได้ และมีสิทธิจ้างผู้รับจ้างรายใหม่เข้าทำงานของผู้รับจ้างให้ลุล่วงไปได้ด้วย การใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานี้ไม่กระทบสิทธิของผู้ว่าจ้างที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้รับจ้าง

การที่ผู้ว่าจ้างไม่ใช้สิทธิเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดตามสัญญา

(๑๕) ข้อ ๗ ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของงานจ้าง

เมื่องานแล้วเสร็จบริบูรณ์ และผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานจากผู้รับจ้างหรือจากผู้รับจ้างรายใหม่ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ ๖ หากมีเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายเกิดขึ้นจากการจ้างนี้ ภายในกำหนด.....(๑๖).....(.....) ปี(.....) เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับมอบงานดังกล่าว ซึ่งความชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้างอันเกิดจากการใช้วัสดุที่ไม่ถูกต้อง หรือทำไว้ไม่เรียบร้อย หรือทำไม่ถูกต้องตามมาตรฐานแห่งหลักวิชา ผู้รับจ้างจะต้องรีบทำการแก้ไข ให้เป็นที่เรียบร้อยโดยไม่ชักช้า โดยผู้ว่าจ้างไม่ต้องออกเงินใดๆ ในการนี้ทั้งสิ้น หากผู้รับจ้างไม่กระทำการดังกล่าวภายในกำหนด.....(.....) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างหรือไม่ทำการแก้ไขให้ถูกต้องเรียบร้อยภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะทำการนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้น โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น

ในกรณีเร่งด่วนจำเป็นต้องรีบแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายโดยเร็ว และไม่อาจรอให้ผู้รับจ้างแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่งได้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเข้าจัดการแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องหรือเสียหาย โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมด

การที่ผู้ว่าจ้างทำการนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นแทนผู้รับจ้าง ไม่ทำให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดตามสัญญา หากผู้รับจ้างไม่ชดใช้ค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายตามที่ผู้ว่าจ้างเรียกร้อง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้

ข้อ ๘ การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนี้ ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดหรือพ้นหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างจะยังคงต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วง หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ.....(๑๗).....(.....) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ข้อ ๙ ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ ความเสียหาย หรือภัยอันตรายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง และจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการกระทำของลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง และจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างช่วงด้วย (ถ้ามี)

ความเสียหายใดๆ อันเกิดแก่งานที่ผู้รับจ้างได้ทำขึ้น แม้จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบโดยซ่อมแซมให้คืนดีหรือเปลี่ยนให้ใหม่โดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง เว้นแต่ความเสียหายนั้นเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ความรับผิดชอบของผู้รับจ้างดังกล่าวในข้อนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานครั้งสุดท้าย ซึ่งหลังจากนั้นผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบเพียงในกรณีชำรุดบกพร่องหรือความเสียหายดังกล่าวในข้อ ๗ เท่านั้น

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในความเสียหายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง รวมถึงผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ตามสัญญานี้ หากผู้ว่าจ้างถูกเรียกร้องหรือฟ้องร้องหรือต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่บุคคลภายนอกไปแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการใดๆ เพื่อให้มีการว่าต่างแก้ต่างให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง รวมทั้งผู้รับจ้างจะต้องชดเชยค่าเสียหายนั้นๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายใดๆ อันเกิดจากการถูกเรียกร้องหรือถูกฟ้องร้องให้แก่ผู้ว่าจ้างทันที

ข้อ ๑๐ การจ่ายเงินแก่ลูกจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายเงินแก่ลูกจ้างที่ผู้รับจ้างได้จ้างมาในอัตราและตามกำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างได้ตกลงหรือทำสัญญาไว้ต่อลูกจ้างดังกล่าว

ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินค่าจ้างหรือค่าทดแทนอื่นใดแก่ลูกจ้างดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอาเงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายแก่ผู้รับจ้างมาจ่ายให้แก่ลูกจ้างของผู้รับจ้างดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีประกันภัยสำหรับลูกจ้างทุกคนที่จ้างมาทำงาน โดยให้ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบทั้งปวงของผู้รับจ้าง รวมทั้งผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ในกรณีความเสียหายที่คิดค่าสินไหมทดแทนได้ตามกฎหมาย ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุหรือภัยอันตรายใดๆ ต่อลูกจ้างหรือบุคคลอื่นที่ผู้รับจ้างหรือผู้รับจ้างช่วงจ้างมาทำงาน ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวพร้อมทั้งหลักฐานการชำระเบี้ยประกันให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง

ข้อ ๑๑ การตรวจรับงานจ้าง

เมื่อผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างที่ส่งมอบและเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว ผู้ว่าจ้างจะออกหลักฐานการรับมอบเป็นหนังสือไว้ให้ เพื่อผู้รับจ้างนำมาเป็นหลักฐานประกอบการขอรับเงินค่างานจ้างนั้น

ถ้าผลของการตรวจรับงานจ้างปรากฏว่างานจ้างที่ผู้รับจ้างส่งมอบไม่ตรงตามสัญญา ผู้ว่าจ้างทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับงานจ้างนั้น ในกรณีเช่นนี้ ผู้รับจ้างต้องทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามสัญญาด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง และระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าวผู้รับจ้างจะนำมาอ้างเป็นเหตุขอขยายเวลาส่งมอบงานจ้างตามสัญญาหรือของดหรือลดค่าปรับไม่ได้

(๑๘) ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบงานจ้างถูกต้องแต่ไม่ครบจำนวน หรือส่งมอบครบจำนวน แต่ไม่ถูกต้องทั้งหมด ผู้ว่าจ้างจะตรวจรับงานจ้างเฉพาะส่วนที่ถูกต้อง โดยออกหลักฐานการตรวจรับงานจ้างเฉพาะส่วนนั้นก็ได้ (ความในวรรคสามนี้ จะไม่กำหนดไว้ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการงานจ้างทั้งหมดในคราวเดียวกัน หรืองานจ้างที่ประกอบเป็นชุดหรือหน่วย ถ้าขาดส่วนประกอบอย่างหนึ่งอย่างใดไปแล้ว จะไม่สามารถใช้งานได้โดยสมบูรณ์)

ข้อ ๑๒ รายละเอียดของงานจ้างตลาดเคลื่อน

ผู้รับจ้างรับรองว่าได้ตรวจสอบและทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานจ้างโดยถี่ถ้วนแล้ว หากปรากฏว่ารายละเอียดของงานจ้างนั้นผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไปจากหลักการทางวิศวกรรมหรือทางเทคนิค ผู้รับจ้างตกลงที่จะปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด โดยผู้รับจ้างจะคิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มขึ้นจากผู้ว่าจ้าง หรือขอขยายอายุสัญญาไม่ได้

ข้อ ๑๓ ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินวันละ.....(๑๙).... บาท (.....) นับถัดจากวันที่ครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานตามสัญญาหรือวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายเวลาทำงานให้ จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จจริง นอกจากนี้ ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างเรียกค่าเสียหายอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับดังกล่าวได้อีกด้วย

ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาและใช้สิทธิตามข้อ ๑๔ ก็ได้ และถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานขอให้ชำระค่าปรับแล้ว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันบอกเลิกสัญญาได้อีกด้วย

ข้อ ๑๔ สิทธิของผู้ว่าจ้างภายหลังบอกเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา ผู้ว่าจ้างอาจทำงานนั้นเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นต่อจนแล้วเสร็จก็ได้ และในกรณีดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบหรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วนตามแต่จะเห็นสมควร นอกจากนั้น ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายซึ่งเป็นจำนวนเกินกว่าหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการทำงานนั้นต่อให้แล้วเสร็จตามสัญญา ซึ่งผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากจำนวนเงินใดๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้

ข้อ ๑๕ การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องชดใช้ค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด.....(.....) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หากผู้รับจ้างไม่ชดใช้ให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้ทันที

หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หรือหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาแล้วยังไม่เพียงพอ ผู้รับจ้างยินยอมชำระส่วนที่เหลือที่ยังขาดอยู่จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด(.....) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างทั้งหมด

ข้อ ๑๖ การงดหรือลดค่าปรับ หรือการขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน ๑๕ (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้ละสิทธิเรียกร้องในการที่จะของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบที่อยู่แล้วตั้งแต่นั้น

การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๑๗ การใช้เรือไทย

ในการปฏิบัติตามสัญญานี้ หากผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำของเข้ามาจากต่างประเทศ รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องนำเข้ามาเพื่อปฏิบัติงานตามสัญญา ไม่ว่าผู้รับจ้างจะเป็นผู้นำของเข้ามาเอง หรือนำเข้ามาโดยผ่านตัวแทนหรือบุคคลอื่นใด ถ้าสิ่งของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางเดินเรือที่มีเรือไทยเดินอยู่และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้รับจ้างต้องจัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าก่อนบรรทุกของนั้นลงเรืออื่นที่มีใช้เรือไทยหรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้ ทั้งนี้ไม่ว่าการส่งหรือนำเข้าสิ่งของดังกล่าวจากต่างประเทศจะเป็นแบบใด

ในการส่งมอบงานตามสัญญาให้แก่ผู้ว่าจ้าง ถ้างานนั้นมีสิ่งของตามวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบใบตราส่ง (Bill of Lading) หรือสำเนาใบตราส่งสำหรับของนั้น ซึ่งแสดงว่าได้บรรทุกมาโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยให้แก่ผู้ว่าจ้างพร้อมกับการส่งมอบงานด้วย

ในกรณีที่สิ่งของดังกล่าวไม่ได้บรรทุกจากต่างประเทศมายังประเทศไทยโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย ผู้รับจ้างต้องส่งมอบหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าให้บรรทุกของโดยเรืออื่นได้ หรือหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้ชำระค่าธรรมเนียมพิเศษเนื่องจากการไม่บรรทุกของโดยเรือไทยตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์แล้วอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ว่าจ้างด้วย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ส่งมอบหลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวในวรรคสอง และวรรคสามให้แก่ผู้ว่าจ้าง แต่จะขอส่งมอบงานดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างก่อนโดยไม่รับชำระเงินค่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิรับงานดังกล่าวไว้ก่อน และชำระเงินค่าจ้างเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนดังกล่าวแล้วได้

สัญญานี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจ
ข้อความ โดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน
และคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับสัญญาจ้าง

- (๑) ให้ระบุเลขที่สัญญาในปั๊มประมาณหนึ่งๆ ตามลำดับ
- (๒) ให้ระบุชื่อของหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล เช่น กรม ก. หรือรัฐวิสาหกิจ ข. เป็นต้น
- (๓) ให้ระบุชื่อและตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลนั้น หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ เช่น นาย ก. อธิบดีกรม..... หรือ นาย ข. ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิบดีกรม.....
- (๔) ให้ระบุชื่อผู้รับจ้าง
 - ก. กรณีนิติบุคคล เช่น ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด
 - ข. กรณีบุคคลธรรมดา ให้ระบุชื่อและที่อยู่
- (๕) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (๖) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (๗) ให้ระบุงานที่ต้องการจ้าง
- (๘) “หลักประกัน” หมายถึง หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้แก่หน่วยงานของรัฐเมื่อลงนามในสัญญา เพื่อเป็นการประกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามสัญญา ดังนี้
 - (๑) เงินสด
 - (๒) เช็คหรือตราพท์ ที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ
 - (๓) หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด โดยอาจกำหนดเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้
 - (๔) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด
 - (๕) พันธบัตรรัฐบาลไทย
- (๙) ให้กำหนดจำนวนเงินหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๑๖๘
- (๑๐) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (๑๑) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (๑๒) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (๑๓) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (๑๔) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง

(๑๕) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง

(๑๖) กำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างจะรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง โดยปกติจะต้องกำหนดไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับมอบงานจ้าง หรือกำหนดตามความเหมาะสม

(๑๗) อัตราค่าปรับตามสัญญาข้อ ๘ กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงบางส่วนโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง ต้องกำหนดค่าปรับเป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา

(๑๘) ความในวรรคนี้ จะไม่กำหนดไว้ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการสิ่งของทั้งหมดในคราวเดียวกันหรืองานจ้างที่ประกอบเป็นชุดหรือหน่วย ถ้าขาดส่วนประกอบอย่างหนึ่งอย่างใดไปแล้ว จะไม่สามารถใช้งานได้โดยสมบูรณ์

(๑๙) อัตราค่าปรับตามสัญญาข้อ ๑๓ ให้กำหนด ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๑๖๒ ส่วนกรณีจะปรับร้อยละเท่าใด ให้อยู่ในดุลพินิจของหน่วยงานของรัฐผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาแต่ทั้งนี้การที่จะกำหนดค่าปรับเป็นร้อยละเท่าใด จะต้องกำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวนด้วย

แบบหนังสือค้ำประกัน

(หลักประกันของการจำ)

เลขที่.....

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อธนาคาร/บริษัทเงินทุน).....สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โดย.....ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคาร/
บริษัทเงินทุน ขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ให้ไว้ต่อ.....(ชื่อส่วนราชการผู้ประกันราคา).....ดังมี
ข้อความต่อไปนี้

๑. ตามที่.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ได้ยื่นขอประกันราคาสำหรับการจัดจ้าง.....
ตามเอกสารประกวดราคาเลขที่.....ซึ่งต้องวางหลักประกันของตามเงื่อนไขการประกวดราคาต่อ
.....(ชื่อส่วนราชการผู้ประกันราคา).....เป็นจำนวนเงิน.....บาท(.....) นั้น

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันการชำระเงินตามสิทธิเรียกร้องของ.....
(ชื่อส่วนราชการผู้ประกันราคา).....จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในฐานะ
เป็นลูกหนี้ร่วม ในกรณี.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการประกวดราคา
อันเป็นเหตุให้.....(ชื่อส่วนราชการผู้ประกันราคา).....มีสิทธิริบหลักประกันของประกวดราคา
หรือชดใช้ค่าเสียหายใดๆ รวมทั้งกรณีที่.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ได้ถอนใบเสนอราคาของตน
ภายในระยะเวลาที่ใบเสนอราคายังมีผลอยู่ หรือมิได้ไปลงนามในสัญญาเมื่อได้รับแจ้งไปทำสัญญาหรือมิได้
วางหลักประกันสัญญาภายในระยะเวลาที่กำหนดในเอกสารประกวดราคา โดย.....(ชื่อส่วนราชการ
ผู้ประกันราคา).....ไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ชำระหนี้ก่อน

๒. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่.....ถึงวันที่.....และข้าพเจ้าจะไม่
เพิกถอนการค้ำประกันนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๓. ถ้า.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ขยายกำหนดเวลายื่นราคาของการเสนอราคาออกไป
ข้าพเจ้ายินยอมที่จะขยายกำหนดระยะเวลาการค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลายื่นราคาที่ได้ขยายออกไป
ดังกล่าว

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้ค้ำประกัน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

แบบหนังสือค้ำประกัน

(หลักประกันสัญญาจ้าง)

เลขที่.....

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อธนาคาร).....สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โดย.....ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคาร
ขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ไว้ต่อ.....(ชื่อส่วนราชการผู้ว่าจ้าง).....ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง”
ดังมีข้อความต่อไปนี้

๑. ตามที่.....(ชื่อผู้รับจ้าง).....ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” ได้ทำสัญญาจ้าง.....กับผู้ว่าจ้าง
ตามสัญญาเลขที่.....ลงวันที่.....ซึ่งผู้รับจ้างต้องวางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา
ต่อผู้ว่าจ้าง เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ..... (.....) ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้อง
ของผู้ว่าจ้าง จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในฐานะเป็นลูกหนี้ร่วม
ในกรณีที่ผู้รับจ้างก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ หรือต้องชำระค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายใดๆ หรือผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติ
ตามภาระหน้าที่ใดๆ ที่กำหนดในสัญญาดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ โดยผู้ว่าจ้างไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้ผู้รับจ้าง
ชำระหนี้ก่อน

๒. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันทำสัญญาจ้างดังกล่าวข้างต้นจนถึงวันที่.....
เดือน..... พ.ศ. (ระบุวันที่ครบกำหนดสัญญารวมกับระยะเวลาการรับประกันความชำรุด
บกพร่อง) และข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๓. หากผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้าง ให้ถือว่าข้าพเจ้ายินยอมในกรณีนั้นๆ ด้วย โดยให้ขยาย
ระยะเวลาค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลาที่ผู้ขอได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้ขายดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้ค้ำประกัน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

บทนิยาม

“ผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าเสนอราคาขายในการประกวดราคาซื้อของกรม เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่นที่เข้าเสนอราคาขายในการประกวดราคาซื้อของกรมในคราวเดียวกัน

การมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้น ได้แก่การที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบริหาร โดยผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง มีอำนาจหรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลอีกรายหนึ่งหรือหลายราย มีอำนาจหรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลอีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เสนอราคาให้แก่กรมในการประกวดราคาซื้อครั้งนี้

(๒) มีความสัมพันธ์กันในเงินทุน โดยผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด อีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เสนอราคาให้แก่กรมในการประกวดราคาซื้อครั้งนี้

คำว่า “ผู้ถือหุ้นรายใหญ่” หมายความว่า ผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละสิบห้าในกิจการนั้น หรือในอัตราอื่นตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุเห็นสมควรประกาศกำหนดสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด

(๓) มีความสัมพันธ์กันในลักษณะไขว้กันระหว่าง (๑) และ (๒) โดยผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด อีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เข้าเสนอราคาให้แก่กรมในการประกวดราคาซื้อครั้งนี้ หรือในนัยกลับกัน

การดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วน หรือเข้าถือหุ้นดังกล่าวข้างต้นของคู่สมรส หรือบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลใน (๑) (๒) หรือ (๓) ให้ถือว่าเป็นการดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วน หรือการถือหุ้นของบุคคลดังกล่าว

ในกรณีบุคคลใดใช้ชื่อบุคคลอื่นเป็นผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นโดยที่ตนเองเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารที่แท้จริง หรือเป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นที่แท้จริงของห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด แล้วแต่กรณี และห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่เกี่ยวข้อง ได้เสนอราคาให้แก่กรมในการประกวดราคาซื้อคราวเดียวกัน ให้ถือว่าผู้เสนอราคาหรือผู้เสนองานนั้นมีความสัมพันธ์กันตาม (๑) (๒) หรือ (๓) แล้วแต่กรณี

บทนิยาม

“การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม” หมายความว่า การที่ผู้เสนอราคารายหนึ่งหรือหลายรายกระทำการอย่างใด ๆ อันเป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรค หรือไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาต่อกรม ไม่ว่าจะกระทำโดยการสมยอมกัน หรือโดยการให้ ขอให้หรือรับว่าจะให้ เรี้ยก รับ หรือยอมจะรับเงินหรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด หรือใช้กำลังประทุษร้าย หรือข่มขู่ว่าจะใช้กำลังประทุษร้าย หรือแสดงเอกสารอันเป็นเท็จ หรือกระทำการใดโดยทุจริต ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาประโยชน์ในระหว่างผู้เสนอราคาด้วยกัน หรือเพื่อให้ประโยชน์แก่ผู้เสนอราคารายหนึ่งรายใดเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับกรม หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม หรือเพื่อให้เกิดความได้เปรียบกรมโดยมิใช่เป็นไปในทางประกอบธุรกิจปกติ

บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑

☐ ๑. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

☐ (ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

- บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

- ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)

☐ ไม่มีผู้มีอำนาจควบคุม

☐ มีผู้มีอำนาจควบคุม

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

☐ (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

- สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

- บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

☐ ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

☐ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

- ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)

☐ ไม่มีผู้มีอำนาจควบคุม

☐ มีผู้มีอำนาจควบคุม

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

☐ ๒. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอไม่เป็นนิติบุคคล

☐ (ก) บุคคลธรรมดา

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้น

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

☐ (ข) คณะบุคคล

- สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

- ☐ ๓. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า
- สำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
 - ☐ (ก) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นบุคคลธรรมดา
 - บุคคลสัญชาติไทย
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
 - บุคคลที่มีเชื้อสัญชาติไทย
สำเนาทะเบียนบ้าน
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
 - ☐ (ข) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นนิติบุคคล
 - ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด
สำเนาทะเบียนรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
 - บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
 - ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)
 - ☐ ไม่มีผู้ควบคุม
 - ☐ มีผู้ควบคุม
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
 - บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด
สำเนาทะเบียนรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวนแผ่น
 - สำเนาทะเบียนบริษัทนิติบุคคล
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวนแผ่น
 - บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวนแผ่น
 - บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)
 - ☐ ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่
 - ☐ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
 - ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)
 - ☐ ไม่มีผู้มีอำนาจควบคุม
 - ☐ มีผู้มีอำนาจควบคุม
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

☐ ๔. อื่น ๆ (ถ้ามี)



.....
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวนแผ่น



.....
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวนแผ่น



.....
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวนแผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นข้อเสนอ
(.....)

บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

- ☐ ๑. แคตตาล็อกและหรือแบบรูปรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
- ☐ ๒. หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
- ☐ ๓. หลักประกันการเสนอราคา
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
- ☐ ๔. สรุปรายละเอียดประกอบการอธิบายเอกสารตามที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้จัดส่งภายหลังวันเสนอราคาเพื่อใช้ในการประกอบการพิจารณา (ถ้ามี) ดังนี้
- ๔.๑
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
- ๔.๒
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
- ☐ ๕. อื่นๆ (ถ้ามี)
- ๕.๑.....
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
- ๕.๒.....
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น
- ๕.๓.....
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวนแผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้าได้ยื่นมาพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นข้อเสนอ
(.....)

ตารางการจัดทำแผนการใช้วัสดุที่ผลิตในประเทศ
โครงการ.....

รายการวัสดุหรือครุภัณฑ์ที่ใช้ในโครงการ
แผนการใช้วัสดุที่ผลิตภายในประเทศ

ลำดับ	รายการ	หน่วย	ปริมาณ	ราคาต่อหน่วย (บาท)	เป็นเงิน (รวม)	วัสดุ ในประเทศ	วัสดุ ต่างประเทศ
๑							
๒							
๓							
๔							
๕							
รวม							
อัตรา (ร้อยละ)							

ลงชื่อ.....(คู่สัญญาฝ่ายผู้รับจ้าง)
()