



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง สอบราคาจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่ Telephone Operator,
เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้ และเจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาาระบบเสียงตามสาย จำนวน 20 คน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความประสงค์จะสอบราคาจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่ Telephone Operator, เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้ และเจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาาระบบเสียงตามสาย จำนวน 20 คน

ผู้มีสิทธิเสนอราคาจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้.-

1. เป็นนิติบุคคลที่มีรายชื่อในการซื้อเอกสารสอบราคาฯ ครั้งนี้ เท่านั้น
2. เป็นนิติบุคคลซึ่งได้จดทะเบียนในประเทศไทยถูกต้องตามกฎหมาย และแสดงวัตถุประสงค์ในการรับจ้างงานที่สอบราคาจ้างฯ ดังกล่าว
3. ไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของสำนักงานหรือของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือนุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของสำนักงานหรือของทางราชการ
4. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
5. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้าเสนอราคาให้แก่สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ณ วันประกาศสอบราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการสอบราคาจ้างครั้งนี้
6. ผู้เสนอราคาในนามของกิจการร่วมค้า (Joint Venture) หรือผู้ค้าร่วม (Consortium) จะต้องดำเนินการทุกขั้นตอนของการสอบราคาในนามของกิจการร่วมค้าหรือผู้ค้าร่วม ตั้งแต่การซื้อเอกสารสอบราคา การยื่นซองสอบราคา จนถึงสิ้นสุดข้อผูกพันกับสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
7. มีคุณสมบัติอื่นตามรายละเอียดแนบท้ายเอกสารสอบราคา

ผู้สนใจ ...



ผู้สนใจติดต่อขอซื้อเอกสารสอบราคา ในราคาชุดละ 2,800.- บาท (สองพันแปดร้อยบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ไว้แล้ว ได้ที่ ส่วนงานการพัสดุ 1 สำนักบริหารทั่วไป อาคารที่จอดรถ ชั้นที่ 2 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ถนนพหลโยธิน ซอย 8 (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 ถึงวันที่ 4 มีนาคม 2554 หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2271 0151 ต่อ 424 ในวันและเวลาทำงาน ทั้งนี้ ผู้ขอซื้อเอกสารสอบราคาต้องเป็นผู้มีอำนาจทำนิติกรรมในนามนิติบุคคลนั้น เท่านั้น หากไม่สามารถติดต่อขอซื้อเอกสารสอบราคาได้ด้วยตนเอง ต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่น ดำเนินการแทน พร้อมเอกสารประกอบ มามอบไว้เพื่อเป็นหลักฐานด้วย

กำหนดยื่นซองสอบราคา ในวันที่ 9 มีนาคม 2554 ระหว่างเวลา 11.00 น. ถึง 12.00 น. ณ ส่วนงานการพัสดุ 1 สำนักบริหารทั่วไป อาคารที่จอดรถ ชั้นที่ 2 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ถนนพหลโยธิน ซอย 8 (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร และกำหนดเปิดซองใบเสนอราคา ในวันที่ 14 มีนาคม 2554 ตั้งแต่เวลา 11.00 น. เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 16 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554



(นายฐากร ตัณฑสิทธิ์)

ปฏิบัติหน้าที่ เลขาธิการ กสทช.





เอกสารสอบราคาจ้าง เลขที่ 1/2554

จ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่ Telephone Operator, เจ้าหน้าที่พัฒนาฐาน

ข้อมูลความรู้ และเจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาบบเสียงตามสาย จำนวน 20 คน

ตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ลงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2554

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “สำนักงาน” มีความประสงค์จะสอบราคาจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่ Telephone Operator, เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้ และเจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาบบเสียงตามสาย จำนวน 20 คน โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้.-

1. เอกสารแนบท้ายเอกสารสอบราคา

1.1 ขอบเขตงานการจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่ Telephone Operator, เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้, และเจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาบบเสียงตามสาย ในช่วงที่ 2

1.2 แบบใบเสนอราคา

1.3 แบบสัญญาจ้าง

1.4 แบบหนังสือค้ำประกัน (หลักประกันสัญญา)

1.5 บทนิยาม

(1) ผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน

(2) การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

1.6 แบบบัญชีเอกสาร

(1) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1

(2) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2

2. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

2.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลซึ่งได้จดทะเบียนในประเทศไทยถูกต้องตามกฎหมาย และแสดงวัตถุประสงค์ในการรับจ้างงานที่สอบราคาจ้างฯ ดังกล่าว



2.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของสำนักงานหรือของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของสำนักงานหรือของทางราชการ

2.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธ ไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

2.5 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้าเสนอราคาให้แก่ สำนักงาน ณ วันประกาศสอบราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการสอบราคาครั้งนี้ ตาม ข้อ 1.5

2.6 ผู้เสนอราคาในนามของกิจการร่วมค้า (Joint Venture) หรือผู้ค้าร่วม (Consortium) ต้องดำเนินการทุกขั้นตอนของการสอบราคาในนามของกิจการร่วมค้าหรือค้าร่วม ตั้งแต่การซื้อเอกสารสอบราคา การยื่นซองสอบราคา จนถึงยื่นซองผูกพันกับสำนักงาน

3. หลักฐานการเสนอราคา

ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานใส่ซองปิดผนึก โดยแยกเป็น 2 (สอง) ส่วน ดังนี้.-

3.1 ส่วนที่ 1 ต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้.-

(1) ในกรณีที่ผู้เสนอราคาเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการผู้มีอำนาจควบคุม ซึ่งมีอายุคัดลอกไม่เกิน 6 (หก) เดือน นับถึงวันที่ยื่นซองสอบราคา พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการผู้มีอำนาจควบคุม และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ซึ่งมีอายุคัดลอกไม่เกิน 6 (หก) เดือน นับถึงวันที่ยื่นซองสอบราคา พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(2) ในกรณีที่ผู้เสนอราคาเป็นผู้เสนอราคาร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร่วมค้า และในกรณีที่ผู้เข้าร่วมค้าฝ่ายใดเป็นบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทย ก็ให้ยื่นสำเนาหนังสือเดินทาง หรือผู้ร่วมค้าฝ่ายใดเป็นนิติบุคคลให้ยื่นเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1)

(3) สำเนาใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนบริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนบริษัท สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(4) ...



(4) หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ในกรณีที่ผู้เสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาหรือเอกสารอื่น ๆ แทน หรือยื่นของสอบราคาแทน

(5) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ซึ่งระบุรายละเอียดเอกสารทั้งหมด ตามแบบในข้อ 1.6 (1)

3.2 ส่วนที่ 2 ต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้.-

(1) ใบเสนอราคา

(2) บัญชีรายการค่าจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่ Telephone Operator, เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้ และเจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาาระบบเสียงตามสาย จำนวน 20 คน

(3) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ซึ่งระบุรายละเอียดเอกสารทั้งหมด ตามแบบในข้อ 1.6 (2)

4. การยื่นของสอบราคา

4.1 ผู้เสนอราคาต้องยื่นเสนอราคาตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารสอบราคานี้ จำนวน 2 (สอง) ชุด [ต้นฉบับ 1 (หนึ่ง) ชุด และฉบับ 1 (หนึ่ง) ชุด] โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน ลงลายมือชื่อของผู้เสนอราคาให้ชัดเจน จำนวนเงินที่เสนอต้องระบุตรงกันทั้งตัวเลขและตัวอักษร โดยไม่มีการขีด ลบ หรือแก้ไข หากมีการขีด ลบ ตก เต็ม แก้ไข เปลี่ยนแปลง จะต้องลงลายมือชื่อผู้เสนอราคา พร้อมประทับตรากำกับไว้ด้วยทุกแห่ง

4.2 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาค่าจ้างเหมาฯ เป็นรายเดือน

4.3 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำบัญชีรายการค่าจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่ Telephone Operator, เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้ และเจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหา ระบบเสียงตามสาย จำนวน 20 คน แนบไปพร้อมกับใบเสนอราคา 2 (สอง) ชุด

4.4 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาเป็นเงินบาท และเสนอราคาเพียงราคาเดียว โดยเสนอราคาต่อรายการและราคารวม ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้น ซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดขึ้นราคาไม่น้อยกว่า 90 (เก้าสิบ) วัน นับแต่วันเปิดซองใบเสนอราคา โดยภายในกำหนดขึ้นราคาผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามีได้

4.5 ก่อนยื่นของสอบราคา ผู้เสนอราคาควรตรวจสอบร่างสัญญาและรายละเอียด ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารสอบราคาทั้งหมดเสียก่อนที่ตกลงยื่นของสอบราคาตามเงื่อนไขในเอกสารสอบราคา

4.6 ...



4.6 ผู้เสนอราคาจะต้องยื่นซองสอบราคาที่ปิดผนึกของเรียบร้อย จ่าหน้าซองถึง “ประธานคณะกรรมการเปิดซองสอบราคาจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่ Telephone Operator, เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้ และเจ้าหน้าที่พัฒนาเนื่อหาระบบเสียงตามสาย จำนวน 20 คน” โดยระบุไว้ที่หน้าซองว่า “ใบเสนอราคาตามเอกสารสอบราคาจ้าง เลขที่ 1/2554” ยื่นต่อเจ้าหน้าที่รับซองสอบราคา ในวันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2554 ระหว่างเวลา 11.00 น. ถึง 12.00 น. ณ ห้องประชุม สำนักบริหารทั่วไป อาคารที่จอดรถ ชั้นที่ 2 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ถนนพหลโยธิน ซอย 8 (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยถือตามสัญญาและเวลาของสำนักงาน เมื่อพ้นกำหนดเวลา ยื่นซองสอบราคาแล้ว จะไม่รับซองสอบราคาโดยเด็ดขาด

คณะกรรมการเปิดซองสอบราคาจะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาแต่ละรายว่า เป็นผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ตาม ข้อ 1.5 (1) ณ วันประกาศสอบราคาหรือไม่ และประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกก่อนการเปิดซองใบเสนอราคา

หากปรากฏต่อคณะกรรมการเปิดซองสอบราคาก่อนหรือในขณะที่มีการเปิดซองใบเสนอราคาว่า มีผู้เสนอราคากระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ตาม ข้อ 1.5 (2) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้เสนอราคารายนั้นออกจากการเป็นผู้เสนอราคา และประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือก และสำนักงานจะพิจารณาลงโทษผู้เสนอราคาดังกล่าวเป็นผู้ทำงาน เว้นแต่ คณะกรรมการฯ จะวินิจฉัยได้ว่าผู้เสนอราคารายนั้นเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของสำนักงานและมิได้เป็นผู้เริ่มให้มีการกระทำความดังกล่าว

ผู้เสนอราคาที่ถูกตัดรายชื่อออกจากการเป็นผู้เสนอราคา เพราะเหตุเป็นผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศสอบราคาหรือเป็นผู้เสนอราคาที่ทำ การอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม อาจอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าว ต่อเลขาธิการ ภายใน 3 (สาม) วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากคณะกรรมการเปิดซองสอบราคา การวินิจฉัยอุทธรณ์ของ เลขาธิการให้ถือเป็นที่สุด

การยื่นอุทธรณ์ในกรณีที่ถูกลตัดรายชื่อออกจากการเป็นผู้เสนอราคาย่อมไม่เป็น เหตุให้มีการขยายระยะเวลาการเปิดซองใบเสนอราคา เว้นแต่เลขาธิการพิจารณาเห็นว่า การขยายระยะเวลาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์แก่สำนักงานอย่างยิ่ง และในกรณีที่เลขาธิการพิจารณาเห็นด้วยกับคำคัดค้าน ของผู้อุทธรณ์ และเห็นว่ากรยกเลิกการเปิดซองใบเสนอราคาที่ได้ดำเนินการไปแล้ว จะเป็นประโยชน์แก่ สำนักงานอย่างยิ่ง ให้เลขาธิการมีอำนาจยกเลิกการเปิดซองใบเสนอราคาดังกล่าวได้

คณะกรรมการฯ ...



คณะกรรมการเปิดซองสอบราคาจะเปิดซองใบเสนอราคาของผู้เสนอราคาที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกดังกล่าวข้างต้น ณ ห้องประชุม สำนักบริหารทั่วไป อาคารที่จอดรถ ชั้นที่ 2 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ในวันที่ 14 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2554 ตั้งแต่เวลา 11.00 น. เป็นต้นไป

5. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

5.1 ในการสอบราคาครั้งนี้ สำนักงานจะพิจารณาคัดสินด้วยราคาเหมารวม

5.2 หากผู้เสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตาม ข้อ 2. หรือยื่นหลักฐานการเสนอราคาไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตาม ข้อ 3. หรือยื่นซองสอบราคาไม่ถูกต้องตาม ข้อ 4. แล้วคณะกรรมการเปิดซองสอบราคาจะไม่รับพิจารณาราคาของผู้เสนอราคารายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดพลาดไปจากเงื่อนไขของเอกสารสอบราคา ในส่วนที่ไม่ใช่สาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเท่านั้น

5.3 สำนักงานสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้เสนอราคา โดยไม่มีการผ่อนผันในกรณีดังต่อไปนี้.-

(1) ไม่ปรากฏชื่อผู้เสนอราคารายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารสอบราคาหรือในหลักฐานการรับเอกสารสอบราคาของสำนักงาน

(2) ไม่กรอกชื่อนิติบุคคล หรือลงลายมือชื่อผู้เสนอราคาอย่างหนึ่งอย่างใด หรือทั้งหมดในใบเสนอราคา

(3) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารสอบราคาที่เป็นสาระสำคัญหรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้เสนอราคารายอื่น

(4) ราคาที่เสนอมีการขูด ลบ ตก เต็ม แก้ไข เปลี่ยนแปลง โดยผู้เสนอราคา มิได้ลงลายมือชื่อ พร้อมประทับตรากำกับไว้

5.4 ในการตัดสินการสอบราคาหรือในการทำสัญญา คณะกรรมการเปิดซองสอบราคา หรือสำนักงานมีสิทธิให้ผู้เสนอราคาชี้แจงข้อเท็จจริง สภาพ ฐานะ หรือข้อเท็จจริงอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับผู้เสนอราคาได้ สำนักงานมีสิทธิที่จะไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากหลักฐานดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

5.5 ...



5.5 สำนักงานทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคา ที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการสอบราคาโดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของ สำนักงานเป็นสำคัญ และให้ถือว่า การตัดสินใจของสำนักงานเป็นเด็ดขาด ผู้เสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหาย ใด ๆ มิได้ รวมทั้งสำนักงานจะพิจารณากเลิกการสอบราคา และลงโทษผู้เสนอราคาเป็นผู้ทำงานไม่ว่าจะ เป็นผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำการโดยไม่ สุจริต เช่น การเสนอราคาอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

5.6 ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงภายหลังจากการเปิดซองสอบราคาว่า ผู้เสนอราคาที่มี สิทธิได้รับการคัดเลือกตามที่ได้ประกาศรายชื่อไว้ตาม ข้อ 4.6 เป็นผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน กับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศสอบราคา หรือเป็นผู้เสนอราคาที่ทำกรทำการอันเป็นการขัดขวางการ แข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ตาม ข้อ 1.5 สำนักงานมีอำนาจที่จะตัดรายชื่อผู้เสนอราคาที่มีสิทธิได้รับการ คัดเลือกดังกล่าวออกจากประกาศรายชื่อตาม ข้อ 4.6 และสำนักงานจะพิจารณาลงโทษผู้เสนอราคารายนั้น เป็นผู้ทำงาน

ในกรณีนี้ หากเลขาธิการพิจารณาเห็นว่า การยกเลิกการเปิดซองใบเสนอราคา ที่ได้ดำเนินการไปแล้วจะเป็นประโยชน์แก่สำนักงานอย่างยิ่ง เลขาธิการมีอำนาจยกเลิกการเปิดซองใบเสนอ ราคาดังกล่าวได้

ในกรณีที่ผู้เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงาน ตามสัญญาได้ คณะกรรมการเปิดซองสอบราคาหรือสำนักงานจะให้ผู้เสนอราคาดังนั้นชี้แจง และแสดง หลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่าผู้เสนอราคาสามารถดำเนินงานตามสอบราคาจ้างให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจง ไม่เป็นที่รับฟังได้ สำนักงานมีสิทธิที่จะไม่รับราคาของผู้เสนอราคารายนั้น

6. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการสอบราคาจะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญาดังระบุใน ข้อ 1.3 กับ สำนักงาน ภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวน เท่ากับร้อยละ 5 (ห้า) ของราคาค่าจ้างที่สอบราคาได้ ให้สำนักงานยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้ หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้.-

(1) เงินสด

(2) เช็ควoucher หรือเช็คที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่สำนักงาน โดยเป็นเช็คลงวันที่ทำสัญญาหรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 3 วันทำการของสำนักงาน

(3) ...



(3) หนังสือคำประกันของธนาคารภายในประเทศตามแบบหนังสือคำประกัน
ดังระบุใน ข้อ 1.4

**** หลักประกันนี้จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่
ผู้ชนะการสอบราคา (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว**

7. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สำนักงานจะจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่
Telephone Operator, เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้ และเจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาระบบเสียงตามสาย
จำนวน 20 คน เป็นรายเดือน

8. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้าง ข้อ 17. ให้เป็นไปตามเอกสารแนบท้ายสอบราคา ข้อ 1.
ข้อย่อย 1.1 (ขอบเขตการจ้างเหมาฯ ข้อ 6.)

9. ข้อสงวนสิทธิในการเสนอราคาและอื่น ๆ

9.1 เงินค่าจ้างเหมาบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่ Telephone
Operator, เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้ และเจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาระบบเสียงตามสาย จำนวน 20 คน
ได้มาจากเงินงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2554 ของสำนักงาน การลงนามในสัญญาจะกระทำได้
ต่อเมื่อสำนักงานได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจแล้วเท่านั้น กรณีที่ไม่สามารถลงนามในสัญญาได้ เพราะเหตุ
ที่ไม่ได้รับอนุมัติดังกล่าว สำนักงานไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น และผู้เสนอราคาจะเรียกร้อง
ค่าเสียหายใด ๆ มิได้

9.2 ผู้เสนอราคาซึ่งสำนักงานได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงภายใน
เวลาที่สำนักงานกำหนดดังระบุไว้ในข้อ 6. สำนักงานอาจพิจารณาเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายอื่น (ถ้ามี)
รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบของสำนักงาน



ขอบเขตของงาน

การจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ Call Agent, เจ้าหน้าที่ Telephone Operator, เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้, เจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาเสียงตามสาย ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ในช่วงที่ ๒

๑. เหตุผลและความจำเป็น

นับตั้งแต่ได้มีการเปิดให้บริการศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ อย่างเป็นทางการตั้งแต่ปี ๒๕๕๑ เป็นต้นมา สำนักงาน กสทช. ได้มีการพัฒนาระบบ Call Center ที่ใช้งานอยู่แล้วให้มีการพัฒนาไปสู่ระบบหนึ่งเรียกว่า Contact Center ซึ่งเป็นการทำให้การบริการประชาชนได้หลากหลายช่องทางยิ่งขึ้น กล่าวคือ ทางโทรศัพท์ ๑๒๐๐, E-mail, Web Chat, Fax on demand, SMS/MMS, Echo-Link เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาระบบนี้ขึ้นมาก็เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับภารกิจใหม่ เมื่อร่างพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ผ่านความเห็นชอบจากรัฐสภาแล้ว จะทำให้สำนักงาน กสทช. มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการและประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การเป็น Contact Center ประสบความสำเร็จจากการให้บริการประชาชนนั้น นอกจากจะต้องมีระบบเทคโนโลยีที่สมบูรณ์แล้ว สิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ก็คือ ต้องมีบุคลากรที่สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ และต้องเป็นไปตามกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วย ฉะนั้น กระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่ การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเป็นที่ประทับใจของผู้ให้บริการ การออกแบบบทสนทนา หรือการพัฒนากระบวนการสำหรับ Contact Center CRM ก็จำเป็นต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยให้พนักงาน Agent สามารถตอบคำถามได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำหรับภารกิจด้านระบบเสียงตามสาย เป็นภารกิจใหม่ที่ได้มีการพัฒนาด้านอุปกรณ์ และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมการปฏิบัติงานทั้งด้านการควบคุมเสียง และการจัดทำเนื้อหารายการ นับได้ว่าเป็นภารกิจที่เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเป็นอย่างมาก

จากเหตุผลความจำเป็นด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการและการเป็นทีมงานสนับสนุนข้อมูลในด้านต่าง ๆ ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ ได้มีการมีพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จนมีทักษะ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีผลการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับดีมาก 58.22% และดี 29.40 % จึงเห็นควรให้มีการจ้างเหมาบริการพนักงานเพื่อสนับสนุนภารกิจของศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ ต่อเนื่องอีกหนึ่งปี จำนวน ๒๐ อัตรา



๒. วัตถุประสงค์

มีความประสงค์จัดจ้างเหมาบริการพนักงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของ ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ จำนวน ๗ ตำแหน่ง รวมทุกตำแหน่งมีจำนวนพนักงาน ๒๐ อัตรา โดยมี รายละเอียด ดังนี้

๒.๑	หัวหน้างานให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์	จำนวน ๙ อัตรา
๒.๓	เจ้าหน้าที่สลับสายโทรศัพท์	จำนวน ๒ อัตรา
๒.๔	เจ้าหน้าที่สลับสายโทรศัพท์ (คนพิการ)	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๕	หัวหน้างานพัฒนาฐานข้อมูลความรู้	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๖	เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้	จำนวน ๓ อัตรา
๒.๗	เจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาาระบบเสียงตามสาย	จำนวน ๓ อัตรา

๓. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- ๓.๑ เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการพนักงานจ้างเหมาบริการ (Outsource) โดยตรง
- ๓.๒ ต้องมีทุนจดทะเบียนชำระเต็มมูลค่าไม่น้อยกว่า ๕,๐๐๐,๐๐๐.- บาท(ห้าล้านบาทถ้วน)โดยมีหลักฐานการจดทะเบียนซึ่งกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ออกให้หรือรับรองให้ไม่เกิน ๖ เดือน นับจนถึงวันยื่นเอกสารเสนอราคา
- ๓.๓ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๓.๔ ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีบุคลากรเฉพาะทางที่สามารถทำหน้าที่คัดสรร จัดจ้าง รวมถึงแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว ทั้งด้านการเพิ่มจำนวน การโยกย้าย การสับเปลี่ยนพนักงานการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์
- ๓.๕ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ หรือห้ามติดต่อหรือห้ามเข้าเสนอรากับทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- ๓.๖ ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้เคยให้บริการเกี่ยวกับการจ้างเหมาบริการ (Outsource) สำเร็จมาแล้วให้หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือบริษัทเอกชน อย่างน้อย ๑ รายภายในระยะเวลา ๕ ปี นับจากวันทำงานแล้วเสร็จ จนถึงวันยื่นเอกสารเสนอราคา ในวงเงินรายละไม่ต่ำกว่า ๕๐๐,๐๐๐.- บาท(ห้าแสนบาทถ้วน) ต่อหนึ่งสัญญา (โดยแนบสำเนาสัญญามาพร้อมด้วย) และสำนักงาน กสทช. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เสนอ




๔. ขอบเขตงานและหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

- ๔.๑ ก่อนดำเนินงานตามสัญญาจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนา ทะเบียนบ้าน หลักฐานแสดงคุณวุฒิการศึกษา ใบรับรองแพทย์ และ/หรือหลักฐานตาม คุณสมบัติเฉพาะในแต่ละตำแหน่ง หนังสือรับรองประสบการณ์เฉพาะตำแหน่งที่ระบุปี ประสบการณ์หรือหลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี) ของพนักงาน ตามที่กำหนดในเงื่อนไขและสัญญาจ้าง มอบให้ สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบความถูกต้องที่พนักงานของผู้รับจ้างเข้าปฏิบัติงานหรือ ปฏิบัติหน้าที่ที่รับจ้าง
- ๔.๒ สำนักงาน กสทช. สงวนสิทธิ์ที่จะทำการตรวจสอบคุณสมบัติและทดสอบความสามารถในการ ปฏิบัติงานของพนักงานของผู้รับจ้างหาที่ได้จัดส่งให้จนเป็นที่พอใจ หากพิจารณาเห็นว่า พนักงานของผู้รับจ้างมีคุณสมบัติของพนักงานไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดรายละเอียดการจ้าง งานหรือไม่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่มอบหมาย สำนักงาน กสทช. จะไม่รับพนักงาน ของผู้รับจ้างและผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งพนักงานที่มีคุณสมบัติของพนักงานให้ตรงตาม ข้อกำหนดและมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามขอบเขตของงานให้ สำนักงาน กสทช. ใหม่ โดยเร็ว
- ๔.๓ จัดส่งพนักงานของผู้รับจ้างเต็มจำนวน ตามวัน เวลา ที่กำหนดในเงื่อนไขและสัญญาจ้าง
- ๔.๔ ในกรณีที่พนักงานของผู้รับจ้างคนใดคนหนึ่งขาดคุณสมบัติตามที่ สำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ หรือปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพหรือมีความประพฤติไม่เรียบร้อยอาจเป็นเหตุก่อให้เกิด ความเสียหายต่อภาพพจน์ของสำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ หรือปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพหรือ มีความประพฤติไม่เรียบร้อยอาจเป็นเหตุก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพพจน์ของ สำนักงาน กสทช. หรือพนักงานมีผลการประเมินการปฏิบัติงานไม่ถึงเกณฑ์ที่ สำนักงาน กสทช. กำหนด สำนักงาน กสทช. มีสิทธิ์ขอเปลี่ยนพนักงานของผู้รับจ้าง โดยจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อย กว่า ๑๐ วันทำการ และ ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งพนักงานคนใหม่ ซึ่งมีคุณสมบัติตลอดจน ความสามารถในการปฏิบัติงานเท่ากันกับพนักงานของผู้รับจ้างให้ สำนักงาน กสทช. โดยทันที พร้อมดำเนินการ ตามข้อ ๔.๑
- ๔.๕ ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศเพื่อให้พนักงานของผู้รับจ้างมีความรู้และความเข้าใจ อย่างถ่องแท้เกี่ยวกับ ระเบียบ ข้อปฏิบัติของผู้รับจ้าง และของ สำนักงาน กสทช. รวมทั้งชี้แจง ลักษณะของงานที่ สำนักงาน กสทช. จะมอบหมายให้พนักงานของผู้รับจ้างทำด้วย
- ๔.๖ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาพนักงานผู้รับจ้างเหมาบริการตามขอบเขตงาน และคุณสมบัติเฉพาะ ตำแหน่ง โดยทุกตำแหน่งต้องมีคุณสมบัติทั่วไป ดังนี้
- ๔.๖.๑ มีสัญชาติไทย
- ๔.๖.๒ มีอายุไม่ต่ำกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์



- ๔.๖.๓ มีความประพฤติดี กิริยาจาตุสภาพเรียบร้อย และไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี
- ๔.๖.๔ ไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้
- ๔.๖.๕ ไม่เป็นผู้ไร้ความสามารถ จิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบหรือ ไม่เป็นโรคดังต่อไปนี้ คือ โรคเรื้อน วัณโรคในระยะอันตราย โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการเป็นที่รังเกียจ แก่สังคม โรคติดยาเสพติดให้โทษ และโรคพิษสุราเรื้อรัง
- ๔.๖.๖ มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้
- ๔.๖.๗ ต้องเป็นผู้ที่อุทิศตนเพื่อการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.
- ๔.๖.๘ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตงาน และปฏิบัติงานตาม คำสั่งของ สำนักงาน กสทช.
- ๔.๗ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาพนักงานผู้รับจ้างเหมาบริการตามคุณสมบัติและเงื่อนไขการจ้างใน ตำแหน่งต่างๆ รวมเป็นจำนวน ๒๐ อัตรา ดังต่อไปนี้
 - ๔.๗.๑ ตำแหน่ง หัวหน้างานให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ อัตรา
อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า ๑๕,๐๐๐.- บาท/เดือน
 - ๔.๗.๑.๑ ขอบเขตของงาน
 - (๑) บริหารจัดการ ควบคุมการทำงานของพนักงานให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ ในการรับโทรศัพท์, ตรวจสอบและตอบกลับผู้ที่ติดต่อเข้ามาในทุกๆ ช่องทาง เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร และประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสียในกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนภาคประชาชน
 - (๒) ตรวจสอบ คัดกรอง ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลคำถาม ปัญหาข้อร้องเรียน ในทุกๆ กรณีที่มีการติดต่อเข้ามา ตลอดจนบันทึกคำตอบและวิธีแก้ไข จัดเก็บลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถจัดเก็บ ค้นคืน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - (๓) ช่วยจัดทำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)
 - (๔) ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ ในการให้ข้อมูล ข่าวสาร และรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ที่มีส่วนได้เสียกับกิจการที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงาน กสทช. และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)




- (๕) พัฒนาบุคลากร Call Center Agent เพื่อให้มีทักษะความสามารถและมีประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน
- (๖) ช่วยดำเนินการจัดหา รวบรวม ประสานงานหน่วยงานทั้งภายใน/ภายนอก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข่าวสารสำหรับนำเข้าระบบ Call Center เพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางระบบ IVR และระบบ FOD เพื่อเป็นฐานความรู้ (Knowledge Base) สำหรับพนักงาน Call Center Agent
- (๗) ดำเนินการประสานงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนกับ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC๑๑๑) และสถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สบท.)

๔.๗.๑.๒ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (๑) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน ๔๕ ปี
- (๒) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
- (๓) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า ๓๐ คำ/นาที
- (๔) มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า ๑ ปี ทางด้านการกิจกัมกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
- (๕) มีทักษะในการเป็นผู้นำ มีความเสียสละ และมีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- (๖) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ของศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ มากกว่า ๘๐ %
- (๗) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี

๔.๗.๒ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน ๙ อัตรา
อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า ๑๒,๐๐๐.- บาท/เดือน

๔.๗.๒.๑ ขอบเขตของงาน



- (๑) รับโทรศัพท์ ตรวจสอบและตอบกลับ E-Mail, Chat หรือรับและตอบสนทนากับผู้ที่ติดต่อเข้ามาในทุกๆ ช่องทาง เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร และประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสียในกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนภาคประชาชน
- (๒) บันทึกข้อมูลคำถาม ปัญหาข้อร้องเรียน ในทุกๆกรณีที่มีการติดต่อเข้ามา ตลอดจนบันทึกคำตอบและวิธีแก้ไข จัดเก็บลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถจัดเก็บ ค้นคืน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๓) ช่วยจัดทำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual) และฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base)

๔.๗.๒.๒ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (๑) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน ๔๕ ปี
- (๒) วุฒิมัธยมศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
- (๓) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า ๓๐ คำ/นาที
- (๔) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ของศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ มากกว่า ๖๐ %
- (๕) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี

๔.๗.๓ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สลับสายโทรศัพท์ จำนวน ๒ อัตรา
อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า ๑๒,๐๐๐.- บาท/เดือน

๔.๗.๓.๑ ขอบเขตของงาน

- (๑) ตรวจสอบ บันทึกข้อมูลเพื่อปรับปรุงความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ของข้อมูลในเว็บไซต์สมุดโทรศัพท์ (Yellow Pages) เนื้อหาของเสียงตอบรับโทรศัพท์ (Call Flow)



(๒) รับโทรศัพท์ ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์สมุดโทรศัพท์ และให้บริการ
สลับสายโทรศัพท์ ตลอดจนให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทาง
โทรศัพท์

(๓) ช่วยประสานงาน ในการดูแล บำรุงรักษาระบบโทรศัพท์กลาง

๔.๗.๓.๒ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

(๑) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน ๔๕ ปี

(๒) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัด
สาขา

(๓) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า ๓๐
คำ/นาที

(๔) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้น
เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ
E-Learning ของศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ มากกว่า ๖๐ %

(๕) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น
MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD,
MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี

๔.๗.๔ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สลับสายโทรศัพท์ (คนพิการ) จำนวน ๑ อัตรา

อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า ๗,๐๐๐.- บาท/เดือน

๔.๗.๔.๑ ขอบเขตของงาน

(๑) ตรวจสอบ บันทึกข้อมูลเพื่อปรับปรุงความถูกต้อง ทันสมัย
สมบูรณ์ของข้อมูลในเว็บไซต์สมุดโทรศัพท์ (Yellow Pages)
เนื้อหาของเสียงตอบรับโทรศัพท์ (Call Flow)

(๒) รับโทรศัพท์ ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์สมุดโทรศัพท์ และให้บริการ
สลับสายโทรศัพท์ ตลอดจนให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทาง
โทรศัพท์

(๓) ช่วยประสานงาน ในการดูแล บำรุงรักษาระบบโทรศัพท์กลาง

๔.๗.๔.๒ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

(๑) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน ๔๕ ปี

(๒) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่า ม.๖ หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา

๔.๗.๕ ตำแหน่ง หัวหน้างานพัฒนาฐานข้อมูลความรู้ จำนวน ๑ อัตรา

อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า ๑๓,๕๐๐.- บาท/เดือน



๔.๗.๕.๑ ขอบเขตของงาน

- (๑) บริหารจัดการ ควบคุมการทำงาน ตรวจสอบ คัดกรอง ตรวจสอบ การ ช่วยจัดทำ และให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาฐานข้อมูล ความรู้ การพัฒนาหลักสูตรรายวิชา (Courseware) การปรับปรุง คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการพัฒนาคุณภาพของการ ให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
- (๒) ทำหน้าที่ผู้จัดการหลักสูตรการฝึกอบรม (Academic Administrator) ในการให้บริการระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System)
- (๓) จัดทำแผนการปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีทักษะ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- (๔) จัดทำรายละเอียดคำขอ และรายงานสถานะความคืบหน้า แผนงาน โครงการ และงบประมาณ

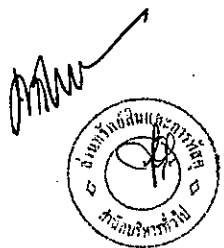
๔.๗.๕.๒ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (๑) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน ๔๕ ปี
- (๒) วุฒิมัธยมศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัด สาขา มีประสบการณ์อย่างน้อย ๒ ปี
- (๓) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ของศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ มากกว่า ๘๐ %
- (๔) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี

๔.๗.๖ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้ จำนวน ๓ อัตรา
อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า ๑๒,๐๐๐.- บาท/เดือน

๔.๗.๖.๑ ขอบเขตของงาน

- (๑) จัดทำ และให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาฐานข้อมูลความรู้ การ พัฒนาหลักสูตรรายวิชา (Courseware) การปรับปรุงคู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (๒) ทำหน้าที่ผู้สอน (Instructor) ในการให้บริการระบบบริหารจัดการ การเรียนรู้ (Learning Management System)



- (๓) จัดทำแผนการปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีทักษะความสามารถและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- (๔) จัดทำรายละเอียดคำขอ และรายงานสถานะความคืบหน้าแผนงาน โครงการ และงบประมาณ
- (๕) ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
- (๖) จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงด้านการบริหารงานภายใน

๔.๗.๖.๒ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (๑) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน ๔๕ ปี
- (๒) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
- (๓) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า ๓๐ คำ/นาที
- (๔) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ของศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ มากกว่า ๖๐ %
- (๕) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี

๔.๗.๗ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาระบบเสียงตามสาย จำนวน ๓ อัตรา
อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า ๑๒,๐๐๐.- บาท/เดือน

๔.๗.๗.๑ ขอบเขตของงาน

- (๑) พัฒนาเนื้อหาระบบเสียงตามสาย
- (๒) พัฒนาเนื้อหาและกิจกรรมการมีส่วนร่วมภายในองค์กร ผ่านระบบเสียงตามสาย
- (๓) บริหารเนื้อหาและจัดเก็บข้อมูลเสียง เพื่อให้บริการเนื้อหาเสียงตามสาย ในลักษณะรับฟังเสียงตามความต้องการ (On Demand) ผ่านเว็บไซต์เสียงตามสาย

๔.๗.๗.๒ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (๑) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน ๔๕ ปี



- (๒) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้อง
- (๓) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ของศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ มากกว่า ๖๐ %
- (๔) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี

๔.๘ ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน มีดังนี้

- ๔.๘.๑ ทุกตำแหน่งปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่จันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลาทำงานตั้งแต่ ๐๘.๐๐ น. ถึง เวลา ๑๗.๐๐ น. ระยะเวลาระหว่าง ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. เป็นเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน ทั้งนี้รวมเวลาทำงานวันละ ๘ ชั่วโมง วันหยุด ได้แก่ วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการที่ สำนักงาน กสทช. กำหนด
- ๔.๘.๒ ยกเว้นเฉพาะตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ และเจ้าหน้าที่สลับสายโทรศัพท์ จะต้องสลับเวลาไปพักรับประทานอาหารกลางวันช่วงเวลา ๑๑.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เพื่อให้บริการในช่วงเวลาระหว่าง ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. ไม่น้อยกว่า ๒ คน

๔.๙ การบริหารการจัดการ

- ๔.๙.๑ ผู้รับจ้างต้องเสนอการให้ค่าตอบแทนการจูงใจในการทำงาน (Incentive) รายไตรมาส ไตรมาสละ ๒,๐๐๐.- บาท โดยพิจารณาจากผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์ Call Center ๑๒๐๐

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ผู้รับจ้างต้องทำหน้าที่จัดหาพนักงานผู้รับจ้างเหมาบริการ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน-๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๔

๖. ค่าปรับ

- ๖.๑ กรณีที่พนักงานของผู้รับจ้างขาดงานผู้รับจ้างสัญญาว่าจะจัดส่งพนักงานของผู้รับจ้างคนอื่นซึ่งมีคุณภาพ และคุณสมบัติตลอดจนความสามารถในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกับพนักงานของผู้รับจ้าง ซึ่งขาดงานนั้น มาทดแทน ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะพิจารณาทดสอบพนักงานของผู้รับจ้างที่มาทดแทนตามที่ ผู้ว่าจ้าง เห็นสมควร หากผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งพนักงาน



ของผู้รับจ้างมาทดแทนได้ ให้ถือว่าผู้รับจ้างเป็นผู้ผิด สัญญาและตกลงยินยอมให้ ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญาได้ทันที และ/หรือ ให้เป็นสิทธิของ โดยผู้ว่าจ้างจะดำเนินการดังต่อไปนี้

๖.๒ ปรับผู้รับจ้างเป็นรายวันในอัตรา ๒ เท่า ของค่าจ้างรายวันตามที่จ่ายจริงสำหรับพนักงานของผู้รับจ้างที่ไม่ สามารถมาปฏิบัติงานตามสัญญาได้

๖.๒.๑ เรียกค่าเสียหายอื่นๆ (ถ้ามี)

๖.๒.๑.๑ ในกรณีพนักงานซึ่งผู้รับจ้างจัดส่งมาปฏิบัติงานทดแทนไม่ผ่านการพิจารณาทดสอบจากผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งพนักงานของผู้รับจ้างมาทดแทนและ เป็นผู้ผิดสัญญาตามความในวรรคแรก

๖.๒.๑.๒ ในกรณีที่ผู้รับจ้างจัดส่งพนักงานมาทดสอบล่าช้าเกินกำหนดเวลาเริ่มต้นทำงาน ผู้ว่าจ้าง และ พนักงานนั้นผ่านการทดสอบ และ ผู้ว่าจ้าง ตกลงยอมรับให้ปฏิบัติงานแก่ผู้ว่าจ้าง แล้ว ผู้รับจ้างตกลงยินยอมให้ ผู้ว่าจ้างหักค่าจ้างสำหรับช่วงเวลาจัดส่งพนักงานล่าช้าในอัตรา ๒ เท่าของค่าจ้างตามอัตราส่วนของค่าจ้างเป็นรายชั่วโมง (เศษของชั่วโมงให้คิดเป็น ๑ ชั่วโมง)

๖.๒.๒ กรณีพนักงานของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานล่าช้าเกินกว่าเวลาเริ่มต้นทำงานของผู้ว่าจ้างหรือละทิ้งหน้าที่ ไปก่อนกำหนดเวลาสิ้นสุดของแต่ละวัน ผู้รับจ้างยอมรับว่าเป็นการกระทำของผู้รับจ้างและเป็นการ ผิดสัญญา ผู้รับจ้างยินยอมให้ ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญาได้ทันที และ/หรือ ให้เป็นสิทธิของ ผู้ว่าจ้างที่ จะดำเนินการหักค่าจ้างในอัตรา ๒ เท่าของค่าจ้างตามอัตราส่วนของค่าจ้างเป็นรายชั่วโมง (เศษของ ชั่วโมงให้คิดเป็น ๑ ชั่วโมง) ก็ได้

๖.๒.๓ ในกรณีที่ ผู้ว่าจ้างแจ้งให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนพนักงานของผู้รับจ้างเนื่องจากปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ หรือมีความประพฤติไม่เรียบร้อยหรือเหตุอันไม่เหมาะสมอื่นใดหลังจากที่ ผู้ว่าจ้างแจ้งให้ผู้รับจ้าง หรือตัวแทนทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑ วันทำการแล้ว ผู้รับจ้างตกลงว่าจะจัดส่งพนักงานของผู้รับจ้างมาเปลี่ยนให้โดยทันที

ในกรณีที่ ผู้ว่าจ้างได้มีการแจ้งเปลี่ยนพนักงานของผู้รับจ้างเกินกว่า ๓ ครั้งต่อเดือน ผู้รับจ้างตกลงยินยอมให้ ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญาได้ทันที และไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ว่าจ้างในการเลิกสัญญา

๗. การจ่ายเงิน



๗.๑ สำนักงาน กสทช. จะจ่ายเงินค่าจ้างเป็นรายเดือน โดยคิดค่าจ้างในแต่ละเดือนตามจำนวน วัน เวลา และที่พนักงาน ได้ปฏิบัติงานจริงในแต่ละเดือน โดย สำนักงาน กสทช. จะชำระให้เมื่อ ผู้รับจ้างได้ดำเนินการยื่นขอรับค่าจ้าง และสำนักงาน กสทช. ตกลงจะจ่ายค่าจ้างให้โดยเร็ว นับ ถัดจากวันที่สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

๗.๒ การคิดค่าจ้าง ให้เริ่มตั้งแต่วันที่พนักงานของผู้รับจ้างเข้าปฏิบัติงาน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๔

๘. การตรวจรับงาน

การตรวจรับงานและการลงเวลาปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเงื่อนไขและรูปแบบที่ สำนักงาน กสทช. กำหนด

๙. เงื่อนไขและข้อกำหนด

๙.๑ ผู้รับจ้างยินยอมที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎเกณฑ์ ระเบียบการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช. ที่มีอยู่หรือที่จะขึ้นในอนาคต อันเกี่ยวกับการให้บริการตามสัญญา

๙.๒ เงื่อนไขและข้อกำหนดทั้งหมดนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างเหมาบริการ หากเงื่อนไข และ/หรือข้อกำหนดนี้ขัดแย้งกับข้อสัญญา ให้ถือตามข้อกำหนดในสัญญาเป็นสำคัญ

