

ขอบเขตของงาน (Term of Reference)

การจ้างที่ปรึกษาเพื่อการวิเคราะห์ ตรวจสอบ รายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม
ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

๑. เหตุผลและความจำเป็น

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๖) กำหนดให้ กสทช. พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตเงื่อนไขหรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

กสทช. จึงได้ออกประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ลงวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๒ เพื่อใช้กำกับดูแลด้านมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ทั้งบริการประจำที่ทางสาย (บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูลสำหรับโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ทางสาย) และบริการโทรคมนาคมเคลื่อนที่ โดย ประกาศ กสทช. ฉบับดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามวิธีการวัดและแนวทางการวัดที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) กำหนด และส่งรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการเป็นรายไตรมาสให้ สำนักงาน กสทช. ทราบภายในสามสิบวันหลังจากสิ้นไตรมาส รวมทั้งผู้รับใบอนุญาตต้องให้ความร่วมมือกับสำนักงาน กสทช. เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบค่าชี้วัดคุณภาพบริการดังกล่าว เพื่อให้คุณภาพของการบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ดังนั้น เพื่อเป็นการยืนยันถึงความน่าเชื่อถือของกระบวนการดำเนินการวัดค่าชี้วัดคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ว่ามีความถูกต้องสอดคล้องตามมาตรฐานที่ประกาศ กสทช. และประกาศสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ สำนักเทคโนโลยีและมาตรฐานโทรคมนาคม (ทท.) จึงเห็นควรดำเนินการจ้างที่ปรึกษาฯ ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของกระบวนการวัดและการรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต ตามประกาศ กสทช. และประกาศสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม พร้อมทั้งรวบรวมปัญหาอุปสรรคและข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ แนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวให้กับสำนักงาน กสทช. เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับดูแลและออกกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ ตรวจสอบรายงานคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

Has

Or

วิวัฒน์

๓. คุณสมบัติที่ปรึกษา

๓.๑ ต้องเป็นมหาวิทยาลัยรัฐ ซึ่งมีสาขาที่จัดให้มีการเรียนการสอนภายในมหาวิทยาลัย ในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และขึ้นทะเบียนเป็นที่ปรึกษากับศูนย์ที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง ประเภทความเชี่ยวชาญด้านการออกแบบโครงข่ายโดยรวม (Overall Network Design) หรือระบบคอมพิวเตอร์โครงข่ายการสื่อสาร (Computer System, Comm. Network)

๓.๒ มีความสามารถตามกฎหมายไทย

๓.๓ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๔ ไม่อยู่ระหว่างการเลิกกิจการ

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอ หรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๖ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๗ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๘ ไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการเสนอราคาครั้งนี้

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของที่ปรึกษาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

๓.๑๐ ไม่เป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด

๔. ขอบเขตการดำเนินงาน

๔.๑ จัดทำแผนการดำเนินงานซึ่งประกอบไปด้วยกรอบระยะเวลาในการดำเนินโครงการที่เหมาะสมและเป็นไปได้ และกำหนดการเบื้องต้นในการเข้าตรวจสอบผู้รับใบอนุญาตในแต่ละประเภทบริการ

๔.๒ วิเคราะห์และจัดทำแนวทางดำเนินการตรวจสอบการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการในแต่ละบริการ แนวทางการรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต ตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ตามภาคผนวกแนบท้ายนี้

๔.๓ นำข้อมูลตามข้อ ๔.๑ และข้อ ๔.๒ มาจัดทำรายงานฉบับเบื้องต้น (Inception Report) จำนวนอย่างน้อย ๔ ฉบับ และในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และจัดส่งรายงานดังกล่าวให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการดำเนินการ และสำนักงาน กสทช. ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ผู้รับจ้างมีหน้าที่รับผิดชอบจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการหากมีความจำเป็น โดยที่อย่างน้อยการดำเนินการต้องประกอบด้วย การตรวจสอบกระบวนการวัดและรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต ตามภาคผนวกแนบท้ายนี้

๔.๔ นำผลที่ได้จากข้อ ๔.๓ ประสานงานร่วมกับผู้รับใบอนุญาตและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางในการดำเนินการตรวจสอบกระบวนการวัดและรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต ตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ

๔.๕ ดำเนินการจัดการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) อันประกอบไปด้วยผู้แทนของสำนักงาน กสทช. และผู้แทนจากผู้รับใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ ครั้ง เพื่อซักซ้อมทำความเข้าใจต่อแนวทางดำเนินการ กรอบระยะเวลา และแผนการดำเนินงาน ในการดำเนินการตรวจสอบกระบวนการวัดและรายงาน

นร



๑๙

ค่าชีวิตคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต พร้อมทั้งดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแนวทางดำเนินการ กรอบระยะเวลา และแผนการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น และจัดส่งให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการดำเนินการต่อไป โดยผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ และเอกสารที่จำเป็นต่อการประชุม พร้อมอาหารและเครื่องดื่ม โดยที่สามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายอาหาร เครื่องดื่ม ให้เป็นไปตามอัตราตามระเบียบแนบท้าย TOR

๔.๖ จัดทำและส่งรายงานฉบับกลาง (interim report) จำนวนอย่างน้อย ๔ ฉบับ และในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ให้สำนักงาน กสทช. ดังนี้

๔.๖.๑ กรอบระยะเวลาในการดำเนินโครงการและกำหนดการในการเข้าตรวจสอบผู้รับใบอนุญาตในแต่ละประเภทบริการ ที่ได้ผ่านการดำเนินการตามข้อ ๔.๔ และ ๔.๕ แล้ว

๔.๖.๒ แนวทางดำเนินการตรวจสอบการวัดค่าชีวิตคุณภาพบริการในแต่ละบริการ ตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ตามภาคผนวกแนบท้ายนี้ ที่ได้ผ่านการดำเนินการตามข้อ ๔.๔ และ ๔.๕ แล้ว

๔.๖.๓ แนวทางการรายงานค่าชีวิตคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต ตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ตามภาคผนวกแนบท้ายนี้ ที่ได้ผ่านการดำเนินการตามข้อ ๔.๔ และ ๔.๕ แล้วจัดส่งรายงานต้องให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการดำเนินการ และสำนักงาน กสทช. ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ตามความเหมาะสม

๔.๗ ดำเนินการตรวจสอบกระบวนการวัดและการรายงานค่าชีวิตคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต พร้อมทั้งส่งรายงานผลความคืบหน้าในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้สำนักงาน กสทช. ทราบตามที่กำหนดในข้อ ๔.๖

๔.๘ ดำเนินการจัดการประชุมเชิงวิชาการ ประกอบไปด้วยผู้แทนของสำนักงาน กสทช. และผู้แทนจากผู้รับใบอนุญาต และผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ ครั้ง เพื่อนำเสนอถึงผลการดำเนินการตรวจสอบกระบวนการวัดและรายงานค่าชีวิตคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมทั้งดำเนินการรับฟังและรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้รับใบอนุญาตและผู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับนำมาใช้ประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะถึงแนวทางและกระบวนการที่เกี่ยวข้องและเหมาะสมในอนาคตต่อไป โดยผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ และเอกสารที่จำเป็นต่อการประชุม พร้อมอาหารและเครื่องดื่ม โดยที่สามารถรองรับผู้เข้าร่วมประชุมได้จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายอาหาร เครื่องดื่ม ให้เป็นไปตามอัตราตามระเบียบแนบท้าย TOR

๔.๙ จัดทำและส่งรายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณ์ จำนวนอย่างน้อย ๔ ฉบับ และในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ให้สำนักงาน กสทช. ซึ่งแสดงรายละเอียดและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลการดำเนินการตรวจสอบกระบวนการวัดและรายงานค่าชีวิตคุณภาพบริการตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งรวมถึง

๔.๙.๑ รายละเอียดการดำเนินการและผลการดำเนินการตรวจสอบกระบวนการวัดและรายงานค่าชีวิตคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต ตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ

๔.๙.๒ รายงานการวิเคราะห์และผลการวิเคราะห์ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของกระบวนการวัดและรายงานค่าชีวิตคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต ตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ

นส
อช
กสทช.

๔.๙.๓ รายละเอียดผลการจัดการประชุมเชิงวิชาการเพื่อนำเสนอถึงผลการดำเนินการตรวจสอบกระบวนการวัดและรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้รับใบอนุญาตและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔.๙.๔ ข้อเสนอแนะถึงแนวทางและกระบวนการที่เกี่ยวข้องและเหมาะสมในอนาคต ในการดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการวัดและการรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต ตามประกาศ กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ

๕. บุคลากรของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเพื่อดำเนินการตามขอบเขตของงาน โดยต้องเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่มีคุณวุฒิ ประสบการณ์ และจำนวน ดังนี้

๕.๑ บุคลากรหลัก

๕.๑.๑ หัวหน้าโครงการ มีวุฒิการศึกษาในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือโทรคมนาคม ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาเอก และมีประสบการณ์การทำงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างน้อย ๕ ปี จำนวน ๑ คน ตลอดโครงการ

๕.๑.๒ ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจวัดคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาโทขึ้นไป ในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ หรือ วิทยาศาสตร์ หรือที่เรียกชื่ออื่นแต่มีเนื้อหาการเรียนที่เกี่ยวกับระบบสื่อสารหรือกิจการโทรคมนาคม มีประสบการณ์อย่างน้อย ๕ ปี จำนวน ๑ คน โดยมีระยะเวลาดำเนินงานในโครงการ ๖ เดือน

๕.๑.๓ ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจวัดคุณภาพสัญญาณโครงข่ายอินเทอร์เน็ต มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาโท ในสาขาวิศวกรรมศาสตร์ หรือ วิทยาศาสตร์ หรือที่เรียกชื่ออื่นแต่มีเนื้อหาการเรียนที่เกี่ยวกับระบบสื่อสารหรือกิจการโทรคมนาคม และมีประสบการณ์ อย่างน้อย ๕ ปี จำนวน ๑ คน โดยมีระยะเวลาดำเนินงานในโครงการ ๖ เดือน

๕.๒ บุคลากรสนับสนุน

เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า ๒ ปี จำนวน ๒ คน ตลอดโครงการ

๖. ระยะเวลาดำเนินงาน

ผู้รับจ้างส่งมอบงานภายใน ๒๔๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๗. ระยะเวลาการส่งมอบงาน

สำนักงาน กสทช. จะจ่ายเงินค่าจ้างเมื่อคณะกรรมการตรวจการจ้างได้ตรวจสอบ และยอมรับ ผลงานที่ผู้รับจ้างได้ปฏิบัติครบถ้วนตามรายละเอียดและข้อกำหนดในสัญญาโดยแบ่งจ่าย ค่าจ้างเป็น ๔ งวด ดังนี้

Hsc

๗๙

๕

๗.๑ งวดงานที่ ๑ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ตามข้อ ๔.๓ ภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๗.๒ งวดงานที่ ๒ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ตามข้อ ๔.๖ ภายใน ๙๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๗.๓ งวดงานที่ ๓ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ตามข้อ ๔.๗ ๔.๘ และ ๔.๙ ((ร่าง) รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณ์) ภายใน ๒๑๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๗.๔ งวดงานที่ ๔ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ตามข้อ ๔.๗ ๔.๘ และ ๔.๙ (รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณ์) ภายใน ๒๔๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๘. วงเงินที่ใช้ในการจัดหา

ภายในวงเงิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สองล้านบาทถ้วน) ราคานี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว โดยใช้จ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๓ ของสำนักเทคโนโลยีและมาตรฐานโทรคมนาคม หมวดค่าจ้างเหมาบริการ รายการจ้างกำกับดูแลตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

๙. เงื่อนไขการชำระเงิน

สำนักงาน กสทช. จะแบ่งจ่ายค่าจ้างออกเป็น ๓ งวด เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานตามข้อ ๗. ดังนี้

๙.๑ งวดที่ ๑ ร้อยละ ๑๐ ของวงเงินตามสัญญาจ้าง

ส่งรายงานฉบับเบื้องต้น (inception report) และแผนการดำเนินงานทั้งหมด ตามข้อ ๗.๑ และคณะกรรมการกำกับและตรวจรับการจ้างได้ตรวจรับเรียบร้อยสมบูรณ์

๙.๒ งวดที่ ๒ ร้อยละ ๔๐ ของวงเงินตามสัญญาจ้าง

หลังจากส่งรายงานฉบับกลาง (interim report) ตามข้อ ๗.๒ และคณะกรรมการกำกับและตรวจรับการจ้างได้ตรวจรับเรียบร้อยสมบูรณ์

๙.๓ งวดที่ ๓ ร้อยละ ๕๐ ของวงเงินตามสัญญาจ้าง

หลังจากส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ของการจ้างกำกับดูแลตามมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม ตามข้อ ๗.๓ และ ๗.๔ สิ่งของทั้งหมดแล้ว และคณะกรรมการกำกับและตรวจรับการจ้างได้ตรวจรับเรียบร้อยสมบูรณ์

การจ่ายเงินค่าจ้างที่ปรึกษาแต่ละงวด สำนักงาน กสทช. จะหักเงินประกันผลงานไว้ร้อยละ ๕ ของค่าจ้างแต่ละงวด และเงินประกันผลงานดังกล่าวสำนักงาน กสทช. จะคืนให้ที่ปรึกษา โดยไม่มีค่าดอกเบี้ย ทั้งนี้เฉพาะกรณีที่ที่ปรึกษาเป็นหน่วยงานของภาครัฐ

๑๐. การจัดทำข้อเสนอของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาจะต้องทำข้อเสนอโครงการเป็นภาษาไทย ประกอบด้วย เอกสารและหลักฐานข้อเสนอทางเทคนิค และข้อเสนอด้านราคา โดยมีรายละเอียดข้อเสนอ ดังนี้

๑๐.๑ เอกสารและหลักฐานเกี่ยวกับผู้ยื่นข้อเสนอ ประกอบด้วย

๑๐.๑.๑ ในกรณีส่วนงานราชการ/สถาบันการศึกษา ให้ยื่นสำเนาหนังสือจัดตั้งหน่วยงาน รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน หนังสือแต่งตั้งหัวหน้าส่วนราชการ และเอกสารเกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักฐานสำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาบัตรข้าราชการ สำเนาหนังสือการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา ซึ่งรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนามของหน่วยงาน

๙๕๔

๐๒

๙๕๔

๑๐.๑.๒ กรณีการมอบอำนาจจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีผู้มีอำนาจมอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในเอกสารข้อเสนอแทน

๑๐.๒ ข้อเสนอด้านเทคนิค ประกอบด้วย

๑๐.๒.๑ ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา

๑๐.๒.๒ วิธีการบริหารและวิธีการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๑๐.๒.๒.๑ แผนการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

- แผนการดำเนินโครงการและกรอบระยะเวลาในการดำเนินโครงการที่เหมาะสมและเป็นไปได้

๑๐.๒.๒.๒ แนวทางการดำเนินการตรวจสอบ

- จัดทำรายละเอียดแนวทางการตรวจสอบการวัดค่าชี้วัดคุณภาพบริการ
- แนวทางการรายงานค่าชี้วัดคุณภาพบริการของผู้รับใบอนุญาต

๑๐.๒.๒.๓ รูปแบบการนำเสนอข้อมูล

- รูปแบบ หรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูล (การจัดประชุม และการรายงานผลการดำเนินโครงการ)

๑๐.๒.๒.๔ ความพร้อมในการดำเนินงาน

- แผนการจัดเตรียม ประสานงาน การวางแผนดำเนินงานและแผนเข้าตรวจสอบ
- แผนการจัดเตรียมการเดินทาง ยานพาหนะ และอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน
- แผนการจัดเตรียมสถานที่ ยานพาหนะ อาหาร เครื่องดื่ม เอกสาร อุปกรณ์นำเสนอข้อมูล ในการจัดประชุม

๑๐.๒.๓ คุณสมบัติและจำนวนบุคลากรที่ร่วมงาน ประกอบด้วย

๑๐.๒.๓.๑ ข้อมูลบุคลากรในการดำเนินโครงการที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

๑๐.๒.๓.๒ ประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมา

๑๐.๓ ข้อเสนอด้านราคา ประกอบด้วย

๑๐.๓.๑ ราคาที่เสนอจะต้องรวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้ ค่าอากรแสตมป์ ฯลฯ โดยจะต้องแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินการตามขอบเขตของงานแต่ละรายการตามแผนปฏิบัติการ และเสนอสรุปเป็นราคาค่าบริการทั้งหมด

๑๐.๓.๒ รายละเอียดค่าจ้างบุคลากร แสดงจำนวนคน-เดือน และอัตราค่าจ้างเป็นรายบุคคลและแนบหลักฐานด้านการเงิน (แบบ ภ.ง.ด.๑๐ หรือ ภ.ง.ด. ๙๑ หรือสลิปเงินเดือน)

๑๐.๔ วิธีการยื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแยกซองในการยื่นข้อเสนอเป็น ๓ ซอง และให้ยื่นพร้อมกันโดยถือปฏิบัติดังนี้

ซองที่ ๑ ให้บรรจุเอกสารและหลักฐานเกี่ยวกับผู้ยื่นข้อเสนอ จำนวน ๕ ชุด

ซองที่ ๒ ให้บรรจุข้อเสนอด้านเทคนิค จำนวน ๕ ชุด

ซองที่ ๓ ให้บรรจุข้อเสนอด้านราคา จำนวน ๑ ชุด

โดยเอกสารทั้ง ๓ ซอง จะต้องปิดผนึกให้เรียบร้อย และจำหน่ายซองถึงประธานกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เลขที่ ๘๗ ซอยพหลโยธิน ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐ ภายในกำหนดตามหนังสือเชิญชวน

๑๑. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

๑๑.๑ สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาข้อเสนอของที่ปรึกษา เว้นแต่ที่ปรึกษายื่นเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนตามข้อ ๑๐.๑ ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ หรือครบถ้วนแต่ไม่ถูกต้อง จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของที่ปรึกษารายนั้น และในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอจะคำนึงถึง ความคุ้มค่าและวัตถุประสงค์ของงานจ้างที่ปรึกษาเป็นสำคัญ โดยพิจารณาเกณฑ์ด้านคุณภาพ ดังนี้

(๑) ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา ๑๐๐ คะแนน

ในหัวข้อนี้ จะพิจารณาการให้คะแนนในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

(๑) ผลงานเชิงคุณภาพ : โดยพิจารณาจากลักษณะของผลงานที่มีขอบเขตและวิธีการนำเสนอที่สอดคล้องหรือใกล้เคียงกับลักษณะงานตามขอบเขตของงานและวัตถุประสงค์มากที่สุดจำนวน ๕๐ คะแนน

(๒) ผลงานเชิงปริมาณ : โดยพิจารณาจากผลงานจำนวนผลงานและมูลค่าของผลงานที่มีลักษณะงานสอดคล้องหรือใกล้เคียงกับงานตามขอบเขตของงาน จำนวน ๕๐ คะแนน

(๒) วิธีบริหารงานและปฏิบัติงาน ๑๐๐ คะแนน

ในหัวข้อนี้ จะพิจารณาการให้คะแนนจากข้อเสนอที่สามารถนำขอบเขตของงานที่กำหนดไว้มาจัดทำเป็นแผนและวิธีการดำเนินงานการตรวจสอบ ที่สอดคล้องกับระยะเวลาดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากที่สุด

(๓) คุณสมบัติและจำนวนบุคลากรที่ร่วมงาน ๑๐๐ คะแนน

ในหัวข้อนี้ จะพิจารณาการให้คะแนน ดังนี้

(๑) ภาพรวมของความครบถ้วนถูกต้องของบุคลากรของที่ปรึกษาที่เสนอ โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ประสบการณ์ และจำนวนบุคลากรที่เสนอทั้งหมด จำนวน ๒๐ คะแนน

- (๒) คุณวุฒิ และประสบการณ์ของที่ปรึกษาแต่ละคนแต่ละระดับ โดยพิจารณาจากคุณวุฒิซึ่งไม่ต่ำกว่าที่กำหนด และมีประสบการณ์ตรงหรือใกล้เคียงกับขอบเขตของงานมากที่สุด รวมทั้งระยะเวลาของประสบการณ์หรือจำนวนชิ้นงานที่เป็นประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ จำนวน ๖๐ คะแนน โดยคุณวุฒิและประสบการณ์ที่ตรงกับที่กำหนดมากที่สุดจะได้คะแนนเต็ม สำหรับคุณวุฒิและประสบการณ์ที่มีความใกล้เคียงจะได้คะแนนลดหลั่นลงไป
- (๓) จำนวนบุคลากรทั้งหมดที่เข้าดำเนินงานโดยพิจารณาจากจำนวนขั้นต่ำซึ่งต้องไม่น้อยกว่าที่กำหนด หรือจำนวน man-month สอดคล้องกับระยะเวลาการทำงานของบุคลากรแต่ละคนแต่ละระดับจำนวน ๒๐ คะแนน

ทั้งนี้ ข้อเสนอของที่ปรึกษาที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาด้านคุณภาพโดยต้องได้คะแนนประเมินในแต่ละหัวข้อหลักไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ หากข้อเสนอของที่ปรึกษาไม่ผ่านเกณฑ์ด้านคุณภาพ สำนักงาน กสทช. จะไม่พิจารณาข้อเสนอด้านราคา และสำนักงาน กสทช. จะพิจารณาดำเนินการจ้างที่ปรึกษางานครั้งใหม่นี้ตามขั้นตอนและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๑.๒ หากข้อเสนอของที่ปรึกษาผ่านการพิจารณาเกณฑ์คุณภาพแล้ว สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาความเหมาะสมของข้อเสนอด้านราคา และรวมทั้งเจรจาอัตราค่าจ้างที่ปรึกษาและอื่น ๆ ตามความเหมาะสมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การคำนวณอัตราค่าจ้างที่ปรึกษาตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๒. เงื่อนไขอื่นๆ

๑๒.๑ ที่ปรึกษาต้องเก็บรักษาข้อมูลของสำนักงาน กสทช. ข้อมูลของผู้ประกอบการ และข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาโครงการ ไว้เป็นความลับ จะเปิดเผยให้ผู้ใดทราบมิได้ และไม่นำไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการดำเนินการในโครงการนี้

๑๒.๒ ลิขสิทธิ์ในผลงานและเอกสาร รวมถึงไฟล์ดิจิทัลที่ได้รับจากผลการศึกษา ให้ตกเป็นของสำนักงาน กสทช. แต่เพียงผู้เดียว การเผยแพร่เอกสารหรือจัดทำสำเนาเพิ่มเติมจากที่จ้างเป็นสิทธิชอบธรรมของสำนักงาน กสทช.

๑๒.๓ ที่ปรึกษาจะต้องมีหน้าที่ตรวจสอบบุคลากรที่เสนอเข้ามาในโครงการว่ามีบุคลากรที่ยังคงดำเนินการเป็นที่ปรึกษาให้กับสำนักงาน กสทช. อยู่ในโครงการได้หรือไม่ กรณีอยู่ในโครงการจะต้องตรวจสอบรับรองระยะเวลาดำเนินงาน เพื่อมิให้เป็นการใช้ทรัพยากรซ้ำซ้อน ซึ่งจะส่งผลต่อความคุ้มค่าของการใช้เงินงบประมาณ ทั้งนี้บุคลากรหลักของที่ปรึกษา ต้องมีระยะเวลาปฏิบัติงานตามสัญญาไม่ซ้ำซ้อนกับงานในโครงการอื่นๆ ของที่ปรึกษาที่ดำเนินการในช่วงเวลาเดียวกัน หากผู้ว่าจ้างพบว่าบุคลากรหลักไม่ว่าคนหนึ่งคนใดหรือหลายคนปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกับงานในโครงการอื่นๆ ไม่ว่าจะพบในระหว่างปฏิบัติงานตามสัญญาหรือในภายหลัง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญา และ/หรือเรียกค่าเสียหายจากที่ปรึกษาหรือปรับลดค่าจ้างได้

๑๒.๔ ในกรณีที่ที่ปรึกษาฯ มีเหตุจำเป็นต้องเปลี่ยนตัวบุคลากรดำเนินงานในโครงการนี้ ที่ปรึกษาฯ ต้องเสนอขอความเห็นชอบจากสำนักงาน กสทช. ก่อน โดยบุคลากรใหม่ต้องมีคุณสมบัติเทียบเท่าหรือดีกว่าบุคลากรเดิม ทั้งนี้สำนักงาน กสทช. สงวนสิทธิ์ในการพิจารณาปรับลดอัตราค่าจ้างบุคลากรที่ปรึกษาได้ตามความเหมาะสม

๑๒.๕ หากที่ปรึกษาไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ที่ปรึกษาจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างในอัตรา ร้อยละ ๐.๑ ของวงเงินค่าจ้างฯ นับถัดจากวันที่กำหนดแล้วเสร็จตามสัญญา หรือวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาตามสัญญาจนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จจริงนอกจากนี้ที่ปรึกษายอมให้ผู้ว่าจ้างเรียกค่าเสียหายอันเกิดจากที่ที่ปรึกษาทำงานล่าช้า เฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับ และค่าใช้จ่ายดังกล่าวอีกด้วย

๑๒.๖ ที่ปรึกษาที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องทำสัญญากับสำนักงาน กสทช. ตามแบบสัญญาจ้างที่ปรึกษาที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดตามที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และวางหลักประกันสัญญาเป็นอย่างไรอย่างหนึ่งที่กำหนด มูลค่าร้อยละ ๕ ของค่าจ้างที่ปรึกษาเว้นแต่กรณีที่ปรึกษาที่ได้รับการคัดเลือกเป็นหน่วยงานของรัฐไม่ต้องวางหลักประกันสัญญา

ภาคผนวกแนบท้าย

๑. บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ : บริการโทรศัพท์ประจำที่ (จำนวนผู้รับใบอนุญาต ไม่ต่ำกว่า ๒ ราย)

๑.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ
๑.	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้ บริการ (Supply time for initial connection)
๒.	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายใน วันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)
๓.	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ๑๐๐ ราย (Number of fault reports per 100 subscribers)
๔.	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)
๕.	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาด ในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)
๖.	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)

๑.๒ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทเสียง

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ
๑.	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน
๒.	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ

๒. บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ : บริการโทรศัพท์สาธารณะ (จำนวนผู้รับใบอนุญาต ไม่ต่ำกว่า ๑ ราย)

๒.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ
๑.	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)
๒.	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)
๓.	ความพร้อมในการใช้งานของ เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (Payphone Service Availability)

๒.๒ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทเสียง

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ
๑.	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน
๒.	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ

๓. บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมประจำที่ : บริการโทรคมนาคมประเภทข้อมูล
(จำนวนผู้รับใบอนุญาต ไม่ต่ำกว่า ๓ ราย)

๓.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ
๑.	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้ บริการ (Supply time for initial connection)
๒.	ร้อยละของการติดตั้งบริการสำเร็จภายใน วันที่กำหนด (Percentage of service installation completed on or before the date confirmed)
๓.	จำนวนของความผิดปกติที่ถูกรายงาน ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ๑๐๐ ราย (Number of fault reports per 100 subscribers)
๔.	ระยะเวลาในการซ่อมแซม (Fault repair time)
๕.	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาด ในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)
๖.	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)

๓.๒ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ
๑.	ร้อยละของเวลารวมที่อุปกรณ์กระจายสัญญาณปลายทางไม่สามารถให้บริการได้ใน ๑ เดือน(network unavailability : cumulative Last Mile Node outage time in a month ratio)
๒.	ค่า Round Trip Time (RTT)
๓.	ความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลแบบ FTP (รายไตรมาส) ให้สำนักงาน กสทช. (Average speed of FTP transfers)

๔. บริการโทรคมนาคมผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมเคลื่อนที่ (จำนวนผู้รับใบอนุญาต ไม่ต่ำกว่า ๕ ราย)

๔.๑ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการทั่วไป

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ
๑.	ระยะเวลาสำหรับการขอเริ่มเปิดใช้บริการ (Service activation time)
๒.	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ (Billing inaccuracy)
๓.	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)
๔.	จำนวนครั้งที่หน่วยรับ-ส่งสัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐาน ไม่สามารถให้บริการได้ ติดต่อกันเกิน ๔ ชั่วโมง ใน ๑ เดือนต่อจำนวน Cell ทั้งหมดในทุกสถานีฐาน (network unavailability : number of cell outages continuously over 4 hours in a month)
๕.	ร้อยละของจำนวนหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานที่หยุดทำงานสะสมเกินกว่า ๒๔ ชั่วโมงภายใน ๑ เดือน (network unavailability : number of cell outages continuously over 24 hours in a month)
๖.	ร้อยละของเวลารวมที่ทุกหน่วยรับ-ส่ง สัญญาณวิทยุย่อย (Cell) ภายในสถานีฐานไม่สามารถให้บริการได้ใน 1 เดือนของเวลาที่ต้องให้บริการทั้งหมด (network unavailability : cumulative cell outage time in a month)

๔.๒ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทเสียง

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ
๑.	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน
๒.	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Successful call ratio) กรณีที่เป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ
๓.	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate)
๔.	คุณภาพของเสียง (Mean Opinion Score (MOS))
๕.	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop Call Rate) ในพื้นที่เฝ้าระวัง

๔.๓ ค่าชี้วัดคุณภาพบริการประเภทข้อมูล

ลำดับ	ค่าชี้วัดคุณภาพบริการ
๑.	ค่า Round Trip Time (RTT)
๒.	อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ใช้ FTP ได้สำเร็จ (FTP success ratio)
๓.	อัตราส่วนของการรับส่งข้อมูลแบบ FTP สำเร็จตามความเร็วเฉลี่ยในการส่งข้อมูลที่กำหนด (FTP success ratio subjected to specified criteria)
๔.	อัตราส่วนจำนวนครั้งที่ HTTP โหลดได้สำเร็จ (HTTP success ratio)
๕.	อัตราส่วนจำนวนครั้งที่สามารถเข้าถึงบริการสตรีมมิ่ง (Streaming service accessibility)
๖.	อัตราส่วนจำนวนครั้งการแสดงวิดีโอแบบสตรีมมิ่งได้อย่างสมบูรณ์ (Streaming reproduction success ratio)