



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
เรื่อง สอบราคาจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช.

จำนวน 34 คน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความประสงค์จะสอบราคาจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช. จำนวน 34 คน

ผู้มีสิทธิเสนอราคาจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้.-

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

ผู้สนใจ ...



ผู้สนใจติดต่อขอซื้อเอกสารสอบราคา ในราคาชุดละ 7,700.- บาท (เจ็ดพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ไว้แล้ว ได้ที่ ส่วนงานการพัสดุ 1 สำนักบริหารทั่วไป อาคารที่จอดรถ ชั้นที่ 2 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ถนนพหลโยธิน ซอย 8 (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 7 - 21 ธันวาคม 2554 หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2271 0151 ต่อ 424 ในวันและเวลาทำงาน ทั้งนี้ ผู้ขอซื้อเอกสารสอบราคาต้องเป็นผู้มีอำนาจทำนิติกรรมในนามนิติบุคคลนั้น เท่านั้น หากไม่สามารถติดต่อขอซื้อเอกสารสอบราคาได้ด้วยตนเอง ต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน พร้อมเอกสารประกอบ มามอบไว้เพื่อเป็นหลักฐานด้วย

กำหนดขึ้นซองสอบราคา ในวันที่ 22 ธันวาคม 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 และกำหนดเปิดซองใบเสนอราคา ในวันที่ 23 ธันวาคม 2554 ตั้งแต่เวลา 11.00 น. เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 7 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554

(นายฐากร ตัณฑสิทธิ์)

ปฏิบัติหน้าที่ เลขาธิการ กสทช.





เอกสารสอบราคาจ้าง เลขที่ 12/2554

จ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช. จำนวน 34 คน

ตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2554

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “สำนักงาน” มีความประสงค์จะสอบราคาจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช. จำนวน 34 คน โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้.-

#### 1. เอกสารแนบท้ายเอกสารสอบราคา

1.1 ขอบเขตของงานการจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช.

1.2 แบบใบเสนอราคา

1.3 แบบสัญญาจ้าง

1.4 แบบหนังสือค้ำประกัน (หลักประกันสัญญา)

1.5 บทนิยาม

(1) ผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน

(2) การจัดขบวนการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

1.6 แบบบัญชีเอกสาร

(1) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1

(2) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2

#### 2. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

2.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลซึ่งได้จดทะเบียนในประเทศไทยถูกต้องตามกฎหมาย และแสดงวัตถุประสงค์ในการรับจ้างงานที่สอบราคาจ้างฯ ดังกล่าว

2.2 ...



2.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของสำนักงานหรือของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือ ไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือนุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของสำนักงานหรือของทางราชการ

2.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

2.5 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้าเสนอราคาให้แก่ สำนักงาน ณ วันประกาศสอบราคา หรือ ไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการสอบราคาครั้งนี้ ตาม ข้อ 1.5

2.6 ผู้เสนอราคาในนามของกิจการร่วมค้า (Joint Venture) หรือผู้ค้าร่วม (Consortium) ต้องดำเนินการทุกขั้นตอนของการสอบราคาในนามของกิจการร่วมค้าหรือผู้ค้าร่วม ตั้งแต่การซื้อเอกสารสอบราคา การยื่นซองสอบราคา จนถึงสิ้นสุดข้อผูกพันกับสำนักงาน

### 3. หลักฐานการเสนอราคา

ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานใส่ซองปิดผนึก โดยแยกเป็น 2 (สอง) ส่วน ดังนี้.-

#### 3.1 ส่วนที่ 1 ต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้.-

##### (1) ในกรณีที่ผู้เสนอราคาเป็นนิติบุคคล

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

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

(2) ในกรณีที่ผู้เสนอราคาเป็นผู้เสนอราคา ร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร่วมค้า และในกรณีที่ผู้เข้าร่วมค้าฝ่ายใดเป็นบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทย ก็ให้ยื่นสำเนาหนังสือเดินทาง หรือผู้ร่วมค้าฝ่ายใดเป็นนิติบุคคลให้ยื่นเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1)

(3) สำเนาใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนบริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนบริษัท สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(4) ...



(4) หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ในกรณีที่ผู้เสนอราคา มอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาหรือเอกสารอื่น ๆ แทน หรือยื่นซองสอบราคาแทน

(5) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ซึ่งระบุรายละเอียดเอกสารทั้งหมด ตามแบบในข้อ 1.6 (1)

### 3.2 ส่วนที่ 2 ต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้.-

(1) ใบเสนอราคา

(2) บัญชีรายการค่าจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช. จำนวน 34 คน

(3) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ซึ่งระบุรายละเอียดเอกสารทั้งหมด ตามแบบในข้อ 1.6 (2)

## 4. การยื่นซองสอบราคา

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

4.2 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาค่าจ้างเหมาฯ เป็นรายเดือน

4.3 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำบัญชีรายการค่าจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช. จำนวน 34 คน แนบไปพร้อมกับใบเสนอราคา 2 (สอง) ชุด

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

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 90 (เก้าสิบ) วัน นับแต่วันเปิดซองใบเสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคาผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามีได้

4.5 ก่อนยื่นซองสอบราคา ผู้เสนอราคาควรตรวจสอบร่างสัญญาและรายละเอียด ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารสอบราคาทั้งหมดเสียก่อนที่ตกลงยื่นซองสอบราคาตามเงื่อนไขในเอกสารสอบราคา



4.6 ผู้เสนอราคาจะต้องยื่นซองสอบราคาที่ปิดผนึกของเรียบร้อย จำนวนซองถึง “ประธานคณะกรรมการเปิดซองสอบราคาจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช. จำนวน 34 คน” โดยระบุไว้ที่หน้าซองว่า “ใบเสนอราคาตามเอกสารสอบราคาจ้าง เลขที่ 12/2554” ยื่นต่อเจ้าหน้าที่รับซองสอบราคา ในวันที่ 22 เดือน ธันวาคม 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 เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นซองสอบราคาแล้ว จะไม่รับซองสอบราคาโดยเด็ดขาด

คณะกรรมการเปิดซองสอบราคาจะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาแต่ละรายว่า เป็นผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ตาม ข้อ 1.5 (1) ณ วันประกาศสอบราคาหรือไม่ และประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกก่อนการเปิดซองใบเสนอราคา

หากปรากฏต่อคณะกรรมการเปิดซองสอบราคาก่อนหรือในขณะที่มีการเปิดซองใบเสนอราคาว่า มีผู้เสนอราคากระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ตาม ข้อ 1.5 (2) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้เสนอราคารายนั้นออกจากการเป็นผู้เสนอราคา และประกาศรายชื่อผู้เสนอราคาที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือก และสำนักงานจะพิจารณาลงโทษผู้เสนอราคาดังกล่าวเป็นผู้ที่ทำงาน เว้นแต่ คณะกรรมการฯ จะวินิจฉัยได้ว่าผู้เสนอราคารายนั้นเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของสำนักงานและมีได้เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าว

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

การยื่นอุทธรณ์ในกรณีที่ถูกลตัดรายชื่อออกจากการเป็นผู้เสนอราคา ย่อมไม่เป็น 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 23 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 ตั้งแต่เวลา 11.00 น. เป็นต้นไป

#### 5. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

5.1 ในการสอบราคาครั้งนี้ สำนักงานจะพิจารณาตัดสินด้วยราคาเหมารวม

5.2 หากผู้เสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตาม ข้อ 2. หรือยื่นหลักฐานการเสนอราคาไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตาม ข้อ 3. หรือยื่นซองสอบราคาไม่ถูกต้องตาม ข้อ 4. แล้วคณะกรรมการเปิดซองสอบราคาจะไม่รับพิจารณาราคาของผู้เสนอราคารายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดพลาดไปจากเงื่อนไขของเอกสารสอบราคา ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าจะประโยชน์ต่อสำนักงานเท่านั้น

5.3 สำนักงานสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้เสนอราคา โดยไม่มีการพ้องผันในกรณีดังต่อไปนี้.-

(1) ไม่ปรากฏชื่อผู้เสนอราคารายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารสอบราคาหรือในหลักฐานการรับเอกสารสอบราคาของสำนักงาน

(2) ไม่กรอกชื่อนิติบุคคล หรือลงลายมือชื่อผู้เสนอราคาอย่างหนึ่งอย่างใด หรือทั้งหมดในใบเสนอราคา

(3) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารสอบราคาที่เป็นสาระสำคัญหรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้เสนอราคารายอื่น

(4) ราคาที่เสนอมีการขาด ลบ ตก เดิม แก้ไข เปลี่ยนแปลง โดยผู้เสนอราคามีได้ลงลายมือชื่อ 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 และให้ถือว่าการตัดสินใจของสำนักงานเป็นเด็ดขาด ผู้เสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหาย ใด ๆ มิได้ รวมทั้งสำนักงานจะพิจารณายกเลิกการสอบราคา และลงโทษผู้เสนอราคาเป็นผู้ทำงานไม่ว่าจะ เป็นผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำการโดยไม่ สุจริต เช่น การเสนอราคาอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

5.6 ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงภายหลังจากการเปิดซองสอบราคาว่า ผู้เสนอราคาที่มี สิทธิได้รับการคัดเลือกตามที่ได้ประกาศรายชื่อไว้ตาม ข้อ 4.6 เป็นผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน กับผู้เสนอการรายอื่น ณ วันประกาศสอบราคา หรือเป็นผู้เสนอราคาที่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการ แข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ตาม ข้อ 1.5 สำนักงานมีอำนาจที่จะตัดรายชื่อผู้เสนอราคาที่มีสิทธิได้รับการ คัดเลือกดังกล่าวออกจากประกาศรายชื่อตาม ข้อ 4.6 และสำนักงานจะพิจารณาลงโทษผู้เสนอการรายนั้น เป็นผู้ทำงาน

ในกรณีนี้ หากเลขธิการพิจารณาเห็นว่า การยกเลิกการเปิดซองใบเสนอราคา ที่ได้ดำเนินการไปแล้วจะเป็นประโยชน์แก่สำนักงานอย่างยิ่ง เลขธิการมีอำนาจยกเลิกการเปิดซองใบเสนอ ราคาดังกล่าวได้

ในกรณีที่ผู้เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงาน ตามสัญญาได้ คณะกรรมการเปิดซองสอบราคาหรือสำนักงานจะให้ผู้เสนอราคารายนั้นชี้แจง และแสดง หลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่าผู้เสนอราคาสามารถดำเนินงานตามสอบราคาจ้างให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจง ไม่เป็นที่รับฟังได้ สำนักงานมีสิทธิที่จะไม่รับราคาของผู้เสนอการรายนั้น

## 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) เช็คที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่สำนักงาน โดยเป็นเช็คลงวันที่ทำสัญญาหรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 3 วันทำการของสำนักงาน

(3) ...





(3) หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศตามแบบหนังสือค้ำประกัน  
ดังระบุใน ข้อ 1.4

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

#### 7. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สำนักงานจะจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200  
สำนักงาน กสทช. จำนวน 34 คน เป็นรายเดือน

#### 8. อัตราค่าปรับ

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

#### 9. ข้อสงวนสิทธิในการเสนอราคาและอื่น ๆ

9.1 เงินค่าจ้างเหมาบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน  
กสทช. จำนวน 34 คน ได้มาจากเงินงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2555 ของสำนักงาน การลงนามใน  
สัญญาจะกระทำต่อเมื่อสำนักงาน ได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจแล้วเท่านั้น กรณีที่ไม่สามารถลงนามใน  
สัญญาได้ เพราะเหตุที่ไม่ได้รับอนุมัติดังกล่าว สำนักงานไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น และผู้เสนอ  
ราคาจะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ มิได้

9.2 ผู้เสนอราคาซึ่งสำนักงานได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงภายใน  
เวลาที่สำนักงานกำหนดดังระบุไว้ในข้อ 6. สำนักงานอาจพิจารณาเรียกร้องให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี)  
รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบของสำนักงาน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ



**ขอบเขตของงาน (Term of Reference)**  
**โครงการจ้างเหมาบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ Call Center 1200**  
**สำนักงาน กสทช.**

---

**1. เหตุผลและความจำเป็น**

นับตั้งแต่ได้มีการเปิดให้บริการศูนย์ Call Center 1200 อย่างเป็นทางการตั้งแต่ พ.ศ.2551 เป็นต้นมา สำนักงาน กสทช. ได้มีการพัฒนาระบบ Call Center ที่ใช้งานอยู่แล้วให้มีการพัฒนาไปสู่ระบบ Contact Center ซึ่งเป็นการให้บริการประชาชนได้หลากหลายช่องทางยิ่งขึ้น กล่าวคือ ทางโทรศัพท์ 1200 , E-mail , Web Chat , Fax on demand, SMS/MMS, Echo-Link เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาระบบนี้ขึ้นมาก็เพื่อเป็นการรองรับภารกิจใหม่ตามพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 โดย สำนักงาน กสทช. จะมีภารกิจเพิ่มขึ้นในการกำกับดูแลผู้ประกอบการในด้านวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ด้วย รวมถึงในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ศูนย์ Call Center 1200 ได้รับอนุมัติให้ขยายเวลาการให้บริการถึง 22.00 น. แต่ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การเป็น Contact Center ประสบความสำเร็จจากการให้บริการประชาชนนั้น นอกจากจะต้องมีระบบเทคโนโลยีที่สมบูรณ์แล้ว สิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ก็คือ ต้องมีบุคลากรที่สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ และต้องเป็นไปตามกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วย ฉะนั้น กระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่ การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ การออกแบบบทสนทนา หรือการพัฒนาระบบสำหรับ Contact Center CRM ก็จำเป็นต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยให้พนักงาน Agent สามารถตอบคำถามได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของสำนักงาน กสทช. และความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อไป

สำหรับภารกิจด้านระบบเสียงตามสาย เป็นภารกิจที่ได้มีการพัฒนาด้านอุปกรณ์และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมการปฏิบัติงานทั้งด้านการควบคุมเสียง และการจัดทำเนื้อหารายการ นับได้ว่าเป็นภารกิจที่เกิดประโยชน์กับหน่วยงานเป็นอย่างมาก โดยการเป็นสื่อกลางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงานได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกคนในสำนักงาน กสทช. ได้ทราบข่าวสารได้ทั่วถึงกัน

จากเหตุผลความจำเป็นข้างต้นประกอบกับจากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดสูงถึง 86%

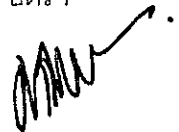


จึงเห็นสมควรเพิ่มจำนวนบุคลากรของศูนย์ Call Center 1200 ในด้านการให้บริการเพื่อปฏิบัติงานสนับสนุนข้อมูลในด้านต่าง ๆ ศูนย์ Call Center 1200 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 จำนวน 34 อัตรา ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนให้การปฏิบัติงานในภาพรวมของสำนักงาน กสทช. กับประชาชนที่ขอใช้บริการเกิดประสิทธิภาพและเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์องค์กร

## 2. วัตถุประสงค์

มีความประสงค์จัดจ้างเหมาบริการพนักงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของศูนย์ Call Center 1200 จำนวน 13 ตำแหน่ง รวมทุกตำแหน่งมีจำนวนพนักงาน 34 อัตรา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- |  |         |
|--|---------|
| 2.1. หัวหน้างานผู้ควบคุมงานบริการ (Command Control Supervisor)                       | 1 อัตรา |
| 2.2. หัวหน้างานให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ (Call Center Supervisor)               | 1 อัตรา |
| 2.3. ผู้ช่วยหัวหน้างานให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ (Assist Call Center Supervisor) | 2 อัตรา |
| 2.4. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ระดับ 1 (Call Center Agent Level 1)    | 7 อัตรา |
| 2.5. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ระดับ 2 (Call Center Agent Level 2)    | 4 อัตรา |
| 2.6. เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base Staff)                         | 2 อัตรา |
| 2.7. เจ้าหน้าที่สนับสนุนทางด้านเทคนิค (Technical Support Staff)                      | 2 อัตรา |
| 2.8. เจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบคุณภาพ (Quality Control Staff)                            | 2 อัตรา |
| 2.9. เจ้าหน้าที่สลับสายโทรศัพท์ (Operator Staff)                                     | 2 อัตรา |
| 2.10. เจ้าหน้าที่สลับสายโทรศัพท์ (คนพิการ) (Operator Accessibility Staff)            | 1 อัตรา |
| 2.11. เจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาาระบบเสียงตามสาย (Public Address Staff)                 | 3 อัตรา |




- 2.12. เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน (Back Office Staff) 3 อัตรา
- 2.13. เจ้าหน้าที่พัฒนาสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (EIS Staff) 4 อัตรา

### 3. สมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1. เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการพนักงานจ้างเหมาบริการ (Outsource)
- 3.2. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.3. ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีบุคลากรเฉพาะทางที่สามารถทำหน้าที่คัดสรร จัดจ้าง รวมถึงแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว ทั้งด้านการเพิ่มจำนวน การโยกย้าย การสับเปลี่ยนพนักงานการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์
- 3.4. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ หรือห้ามติดต่อหรือห้ามเข้าเสนอราคากับทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.5. ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้เคยให้บริการเกี่ยวกับการจ้างเหมาบริการ (Outsource) สำเร็จมาแล้วให้หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือบริษัทเอกชน อย่างน้อย 1 รายภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากวันทำงานแล้วเสร็จ จนถึงวันยื่นเอกสารเสนอราคา ในวงเงินรายละไม่ต่ำกว่า 500,000.- บาท(ห้าแสนบาทถ้วน) ต่อหนึ่งสัญญา

### 4. ขอบเขตงานและหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

- 4.1. ก่อนดำเนินงานตามสัญญาจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หลักฐานแสดงคุณวุฒิการศึกษา ใบรับรองแพทย์ และ/หรือหลักฐานตามคุณสมบัติเฉพาะในแต่ละตำแหน่ง หนังสือรับรองประสบการณ์เฉพาะตำแหน่งที่ระบุปีประสบการณ์หรือหลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี) ของพนักงาน ตามที่กำหนดในเงื่อนไขและสัญญาจ้างมอบให้ สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบความถูกต้องที่พนักงานของผู้รับจ้างเข้าปฏิบัติงานหรือปฏิบัติหน้าที่ที่รับจ้าง



- 4.2. สำนักงาน กสทช. ส่งวนสิทธิที่จะทำการตรวจสอบคุณสมบัติและทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานของผู้รับจ้างเหมาที่ได้จัดส่งให้จนเป็นที่พอใจ หากพิจารณาเห็นว่าพนักงานของผู้รับจ้างมีคุณสมบัติของพนักงานไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดรายละเอียดการจ้างงานหรือไม่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่มอบหมาย สำนักงาน กสทช. จะไม่รับพนักงานของผู้รับจ้างและผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งพนักงานที่มีคุณสมบัติของพนักงานให้ตรงตามข้อกำหนดและมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามขอบเขตของงานให้ สำนักงาน กสทช. ใหม่โดยเร็ว
- 4.3. จัดส่งพนักงานของผู้รับจ้างเต็มจำนวน ตามวัน เวลา ที่กำหนดในเงื่อนไขและสัญญาจ้าง
- 4.4. ในกรณีที่พนักงานของผู้รับจ้างคนใดคนหนึ่งขาดคุณสมบัติตามที่ สำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ หรือปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพหรือมีความประพฤติไม่เรียบร้อยอาจเป็นเหตุก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพพจน์ของสำนักงาน หรือพนักงานมีผลการประเมินการปฏิบัติงานไม่ถึงเกณฑ์ที่ สำนักงาน กสทช. กำหนด สำนักงาน กสทช. มีสิทธิขอเปลี่ยนพนักงานของผู้รับจ้าง โดยจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วัน และ ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งพนักงานคนใหม่ซึ่งมีคุณสมบัติตลอดจนความสามารถในการปฏิบัติงานเท่ากับกับพนักงานของผู้รับจ้างให้ สำนักงาน กสทช. โดยทันที พร้อมดำเนินการ ตามข้อ 4.1
- 4.5. ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศเพื่อให้พนักงานของผู้รับจ้างมีความรู้และความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับ ระเบียบ ข้อปฏิบัติของผู้รับจ้าง และของ สำนักงาน กสทช. รวมทั้งชี้แจงลักษณะของงานที่ สำนักงาน กสทช. จะมอบหมายให้พนักงานของผู้รับจ้างทำด้วย
- 4.6. ผู้รับจ้างต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรสำหรับพนักงานทั้งหมดของผู้รับจ้าง ไม่น้อยกว่า 1 หลักสูตร
- 4.7. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาพนักงานผู้รับจ้างเหมาบริการตามขอบเขตงาน และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง โดยทุกตำแหน่งต้องมีคุณสมบัติทั่วไป ดังนี้
  1. มีสัญชาติไทย
  2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
  3. มีความประพฤติดี กิริยาจาสุภาพเรียบร้อย และไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี
  4. ไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้

5. ไม่เป็นผู้ไร้ความสามารถ จิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบหรือ ไม่เป็นโรคดังต่อไปนี้ คือ โรคเรื้อน วัณโรคในระยะอันตราย โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคติดยาเสพติดให้โทษ และโรคพิษสุราเรื้อรัง
6. มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้
7. ต้องเป็นผู้ที่อุทิศตนเพื่อการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช.
8. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตงาน และปฏิบัติงานตามคำสั่งของ สำนักงาน กสทช.

4.8. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาพนักงานผู้รับจ้างเหมาบริการตามคุณสมบัติและเงื่อนไขการจ้างในตำแหน่งต่างๆ รวมเป็นจำนวน 34 อัตรา ดังต่อไปนี้

4.8.1. ตำแหน่ง หัวหน้างานผู้ควบคุมงานบริการ

(Command Control Supervisor) จำนวน 1 อัตรา

อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 20,000.- บาท/เดือน

4.8.1.1. ขอบเขตของงาน

- (1) กำกับดูแลคุณภาพการให้บริการของภารกิจ Contact Center ทั้งในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการทำงาน องค์ความรู้และบุคลากร
- (2) รวบรวมปัญหา และวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขของการปฏิบัติงานของศูนย์ Call Center 1200 รายงานให้ผู้บริหารทราบอย่างเป็นระบบ
- (3) จัดทำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual) และฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base)
- (4) ช่วยดำเนินการจัดหา รวบรวม ประสานงานหน่วยงานทั้งภายใน/ภายนอก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข่าวสารสำหรับนำเข้าระบบ Call Center เพื่อเป็นฐานความรู้ (Knowledge Base) สำหรับพนักงาน Call Center Agent
- (5) ดำเนินการประสานงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนกับ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111) สายด่วน 1765 กระทรวงวัฒนธรรม กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค(บก.ปคบ.) หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.)และหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน กสทช.
- (6) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย



4.8.1.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
- (3) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า 30 คำ/นาที
- (4) มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง ไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (5) มีทักษะในการเป็นผู้นำ มีความเสียสละ และมีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- (6) มีทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ อังกฤษในระดับดี ทั้ง ฟัง พูด อ่าน เขียน
- (7) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด
- (8) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี
- (9) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

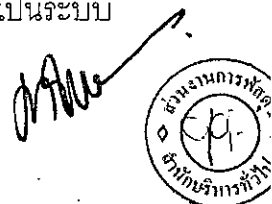
4.8.2. ตำแหน่ง หัวหน้างานให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์

(Call Center Supervisor) จำนวน 1 อัตรา

อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 16,500.- บาท/เดือน

4.8.2.1. ขอบเขตของงาน

- (1) บริหารจัดการ ควบคุมการทำงานของพนักงานให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ ในการรับโทรศัพท์, ตรวจสอบและตอบกลับผู้ที่ติดต่อเข้ามาในทุกๆ ช่องทาง เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร และประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสียในกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนภาคประชาชน
- (2) ตรวจสอบ คัดกรอง ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลคำถาม ปัญหาข้อร้องเรียน ในทุกๆกรณีที่มีการติดต่อเข้ามา ตลอดจนบันทึกคำตอบและวิธีแก้ไข จัดเก็บลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างเป็นระบบ

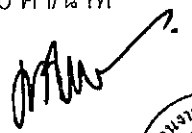


เพื่อให้สามารถจัดเก็บ คำนึง และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- (3) ช่วยจัดทำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)
- (4) ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ ในการให้ข้อมูล ข่าวสาร และรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ที่มีส่วนได้เสียกับกิจการที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงาน กสทช. และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)
- (5) ช่วยพัฒนาบุคลากร Call Center Agent เพื่อให้มีทักษะความสามารถและมีประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน
- (6) ช่วยดำเนินการจัดหา รวบรวม ประสานงานหน่วยงานทั้งภายใน/ภายนอก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข่าวสารสำหรับนำเข้าระบบ Call Center เพื่อเป็นฐานความรู้ (Knowledge Base) สำหรับพนักงาน Call Center Agent
- (7) ดำเนินการประสานงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนกับ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111) สายด่วน 1765 กระทรวงวัฒนธรรม กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค(บก.ปคบ.) หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.)และหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน กสทช.
- (8) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 4.8.2.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
- (3) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า 30 คำ/นาที



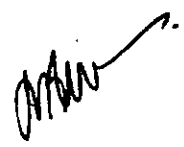


- (4) มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ทางด้านภารกิจกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
- (5) มีทักษะในการเป็นผู้นำ มีความเสียสละ และมีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- (6) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด
- (7) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี
- (8) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

4.8.3. ตำแหน่ง ผู้ช่วยหัวหน้างานให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์  
(Assist. Call Center Supervisor) จำนวน 2 อัตรา  
อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 15,000.- บาท/เดือน

4.8.3.1. ขอบเขตของงาน


- (1) กำกับดูแลทำงานของพนักงานให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ ในการรับโทรศัพท์, ตรวจสอบและตอบกลับผู้ที่ติดต่อเข้ามาในทุกๆ ช่องทางเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร และประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน
- (2) ตรวจสอบ คัดกรอง ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลคำถาม ปัญหาข้อร้องเรียน ในทุกๆกรณีที่มีการติดต่อเข้ามา ตลอดจนบันทึกคำตอบ และวิธีแก้ไข จัดเก็บลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างเป็นระบบ
- (3) ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ ในการให้ข้อมูล ข่าวสาร และรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ที่มีส่วนได้เสียกับกิจการที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงาน กสทช. และคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)



- (4) ช่วยพัฒนาบุคลากร Call Center Agent เพื่อให้มีทักษะความสามารถและมีประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน
- (5) ช่วยดำเนินการจัดหา รวบรวม ประสานงานหน่วยงานทั้งภายใน/ภายนอก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข่าวสารสำหรับนำเข้าระบบ Call Center เพื่อเป็นฐานความรู้ (Knowledge Base) สำหรับพนักงาน Call Center Agent
- (6) ดำเนินการประสานงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนกับ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111) สายด่วน 1765 กระทรวงวัฒนธรรม กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค(บก.ปคบ.) หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.) และหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน กสทช.
- (7) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 4.8.3.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
- (3) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า 30 คำ/นาที
- (4) มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ทางด้านภารกิจกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม
- (5) มีทักษะในการเป็นผู้นำ มีความเสียสละ และมีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- (6) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด



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

(8) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

4.8.4. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ระดับ 1

(Call Center Agent Level 1) จำนวน 7 อัตรา

อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 13,500.- บาท/เดือน

4.8.4.1. ขอบเขตของงาน

- (1) รับโทรศัพท์ ตรวจสอบและตอบกลับ E-Mail, Chat หรือรับและตอบสนทนากับผู้ที่ติดต่อเข้ามาในทุกๆ ช่องทาง เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร และประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสียในกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนภาคประชาชน
- (2) บันทึกข้อมูลคำถาม ปัญหาข้อร้องเรียน ในทุกๆกรณีที่มีการติดต่อเข้ามา ตลอดจนบันทึกคำตอบและวิธีแก้ไข จัดเก็บลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถจัดเก็บ ค้นคืน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) ช่วยจัดทำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual) และฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base)
- (4) ช่วยพัฒนาคู่มือ Call Center Agent เพื่อให้มีทักษะความสามารถและมีประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน
- (5) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.8.4.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
- (3) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า 30 คำ/นาที



- (4) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด
- (5) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี
- (6) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

#### 4.8.5. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ระดับ 2

(Call Center Agent Level 2 จำนวน 4 อัตรา


อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 12,000.- บาท/เดือน

##### 4.8.5.1. ขอบเขตของงาน

- (1) รับโทรศัพท์ ตรวจสอบและตอบกลับ E-Mail, Chat หรือรับและตอบสนทนากับผู้ที่ติดต่อเข้ามาในทุกๆ ช่องทาง เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร และประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้ที่มีส่วนได้เสีย ในกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนภาคประชาชน
- (2) บันทึกข้อมูลคำถาม ปัญหาข้อร้องเรียน ในทุกๆกรณีที่มีการติดต่อเข้ามา ตลอดจนบันทึกคำตอบและวิธีแก้ไข จัดเก็บลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถจัดเก็บ ค้นคืน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) ช่วยจัดทำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual) และฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base)
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

##### 4.8.5.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา



- (3) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า 30 คำ/นาที
- (4) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ  
สำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ  
E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center  
1200 กำหนด
- (5) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น  
MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT  
EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี
- (6) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

4.8.6. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัฒนาฐานข้อมูลความรู้  
(Knowledge Base Staff) จำนวน 2 อัตรา  
อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 13,500.- บาท/เดือน

4.8.6.1. ขอบเขตของงาน

- (1) จัดทำฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) พัฒนาหลักสูตรรายวิชา  
(Courseware) การปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (2) ทำหน้าที่ผู้สอน (Instructor) ในการให้บริการระบบบริหารจัดการการ  
เรียนรู้ (Learning Management System)
- (3) ช่วยจัดทำแผนการปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีทักษะ  
ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- (4) จัดทำรายละเอียดคำขอ และรายงานสถานะความคืบหน้า แผนงาน  
โครงการ และงบประมาณ
- (5) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.8.6.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัด  
สาขา
- (3) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า 30 คำ/  
นาที



- (4) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด
- (5) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี
- (6) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

4.8.7. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สนับสนุนทางด้านเทคนิค  
(Technical Support Staff) จำนวน 2 อัตรา  
อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 13,500.- บาท/เดือน

4.8.7.1. ขอบเขตของงาน

- (1) พัฒนาโปรแกรมของศูนย์ Call Center 1200 ให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้
- (2) บำรุงรักษา Software และ Hardware ต่างๆ ของศูนย์ Call Center 1200 ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้
- (3) สามารถใช้โปรแกรมมาตรฐานของศูนย์ Call Center 1200 ทั้งหมดได้ และสามารถถ่ายทอดความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมแก่พนักงานคนอื่น ๆ
- (4) ปรับปรุงเสียงในระบบตอบรับและจัดทำเสียงเพลงเพื่อใช้สนับสนุนระบบ IVR ของศูนย์ Call Center และระบบโทรศัพท์กลาง
- (5) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.8.7.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ



E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด

- (4) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี
- (5) มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเป็นงานเขียน หรือการสื่อสารที่เหมาะสมกับหน่วยงานและสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
- (6) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

#### 4.8.8. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ส่วนตรวจสอบคุณภาพ

(Quality Control Staff) จำนวน 2 อัตรา

อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 13,500.- บาท/เดือน

##### 4.8.8.1. ขอบเขตของงาน

- (1) ตรวจสอบ คัดกรอง ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลคำถาม ปัญหาข้อร้องเรียน ในทุกๆกรณีที่มีการติดต่อเข้ามา ตลอดจนบันทึกคำตอบ และวิธีแก้ไข เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงาน โดยจัดเก็บลงในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถจัดเก็บ ค้นคืน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) ช่วยจัดทำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)
- (3) วิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขฐานความรู้ (Knowledge Base) สำหรับพนักงาน Call Center Agent ร่วมกับส่วนงานพัฒนาฐานข้อมูลความรู้ (KB)
- (4) ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
- (5) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

##### 4.8.8.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง



- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
- (3) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า 30 คำ/นาที
- (4) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด
- (5) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี
- (6) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

#### 4.8.9. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สลับสายโทรศัพท์

(Operator Staff) จำนวน 2 อัตรา

อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 12,000.- บาท/เดือน

##### 4.8.9.1. ขอบเขตของงาน

- (1) ตรวจสอบ บันทึกข้อมูลเพื่อปรับปรุงความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ ของข้อมูลในเว็บไซต์สมุดโทรศัพท์ (Yellow Pages) เนื้อหาของเสียงตอบรับโทรศัพท์ (Call Flow) และเสียงเพลงในระบบ IVR ตามเทศกาลต่างๆ
- (2) รับโทรศัพท์ ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์สมุดโทรศัพท์ และให้บริการสลับสายโทรศัพท์ ตลอดจนให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์
- (3) ช่วยจัดทำบันทึกรวบรวมสถิติการรับสายโทรศัพท์ และ ช่วยประสานงาน ในการดูแล บำรุงรักษาระบบโทรศัพท์กลาง
- (4) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

##### 4.8.9.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี





- (2) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
- (3) สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ ไม่น้อยกว่า 30 คำ/นาที
- (4) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด
- (5) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี

#### 4.8.10. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สลับสายโทรศัพท์ (คนพิการ)

(Accessibility Operator Staff) จำนวน 1 อัตรา

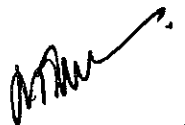
อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 7,000.- บาท/เดือน

##### 4.8.10.1. ขอบเขตของงาน

- (1) ตรวจสอบ บันทึกข้อมูลเพื่อปรับปรุงความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ ของข้อมูลในเว็บไซต์สมุดโทรศัพท์ (Yellow Pages) เนื้อหาของเสียงตอบรับโทรศัพท์ (Call Flow) และเสียงเพลงในระบบ IVR ตามเทศกาลต่างๆ
- (2) รับโทรศัพท์ ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์สมุดโทรศัพท์ และให้บริการสลับสายโทรศัพท์ ตลอดจนให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์
- (3) ช่วยจัดทำบันทึกรวบรวมสถิติการรับสายโทรศัพท์ และช่วยประสานงาน ในการดูแล บำรุงรักษาระบบโทรศัพท์กลาง

##### 4.8.10.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่า ม.6 หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา
- (3) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับสลับสายโทรศัพท์ ได้



- (4) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด
- (5) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

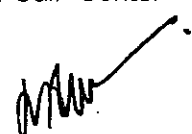
4.8.11. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาระบบเสียงตาม  
(Public Address Staff) จำนวน 3 อัตรา  
อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 12,000.- บาท/เดือน

4.8.11.1. ขอบเขตของงาน

- (1) พัฒนาเนื้อหาบบเสียงตามสาย
- (2) พัฒนาเนื้อหาและกิจกรรมการมีส่วนร่วมภายในองค์กร ผ่านระบบเสียงตามสาย
- (3) บริหารเนื้อหาและจัดเก็บข้อมูลเสียง เพื่อให้บริการเนื้อหาเสียงตามสาย ในลักษณะรับฟังเสียงตามความต้องการ (On Demand) ผ่านเว็บไซต์เสียงตามสาย
- (4) สามารถใช้โปรแกรมมาตรฐานระบบเสียงตามสายในการบันทึก และเรียบเรียงในการเผยแพร่ระบบเสียงตามสายได้
- (5) ปรับปรุงเสียงในระบบตอบรับและจัดทำเสียงเพลงเพื่อใช้สนับสนุนระบบ IVR ของศูนย์ Call Center และระบบโทรศัพท์กลาง
- (6) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.8.11.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด



- (4) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี
- (5) มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเป็นงานเขียน หรือการสื่อสารที่เหมาะสมกับหน่วยงานและสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
- (6) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

#### 4.8.12. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน

(Back Office Staff) จำนวน 3 อัตรา

อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 12,000.- บาท/เดือน

##### 4.8.12.1. ขอบเขตของงาน

- (1) ช่วยงานทางด้านธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกสำนักงาน
- (2) ช่วยจัดทำรายละเอียดคำขอของงบประมาณ
- (3) ปรับปรุงข้อมูลและรายงานสถานะความคืบหน้า แผนงาน โครงการ และงบประมาณ
- (4) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและสถิติที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย
- (5) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

##### 4.8.12.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด



- (4) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี
- (5) มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเป็นงานเขียน หรือการสื่อสารที่เหมาะสมกับหน่วยงานและสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
- (6) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

4.8.13. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัฒนาสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร

(EIS Staff) จำนวน 4 อัตรา

อัตราเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า 12,000.- บาท/เดือน

4.8.13.1. ขอบเขตของงาน

- (1) ตรวจสอบการเผยแพร่รายการต่างๆ ในสื่อวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ เพื่อประกอบเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อสนับสนุนการทำงานของ สท. ต่อไป
- (2) สรุป วิเคราะห์ข่าวที่ปรากฏในสื่อหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.
- (3) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและสถิติที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.8.13.2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- (1) เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 55 ปี
- (2) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ไม่จำกัดสาขา มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้อง
- (3) มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการให้บริการ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน กสทช. โดยต้องผ่านการทดสอบจากระบบ E-Learning ตามหลักเกณฑ์และตามระยะเวลาที่ศูนย์ Call Center 1200 กำหนด



- (4) สามารถใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างดี
- (5) มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเป็นงานเขียน หรือการสื่อสารที่เหมาะสมกับหน่วยงานและสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
- (6) สามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ได้

#### 4.9. ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน มีดังนี้

เฉพาะตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชน ลำดับที่ 2.1-2.8 สามารถปฏิบัติงานเป็นผลัดได้ โดยแบ่งเป็น 2 ผลัด ตั้งแต่เวลา 08.00-22.00 น. สัปดาห์ละ 5 วันทำการ ทั้งนี้รวมเวลาทำงานวันละ 8 ชั่วโมง วันหยุดสัปดาห์ละ 2 วัน (วันอาทิตย์และวันตามทีศูนย์ Call Center กำหนด) และวันหยุดราชการที่ สำนักงาน กสทช. กำหนด

สำหรับตำแหน่งอื่นๆ ให้ปฏิบัติงาน ตั้งแต่เวลา 08.00-16.00 น. สัปดาห์ละ 5 วันทำการ ทั้งนี้รวมเวลาทำงานวันละ 8 ชั่วโมง วันหยุดสัปดาห์ละ 2 วัน (วันเสาร์-วันอาทิตย์) และวันหยุดราชการที่ สำนักงาน กสทช. กำหนด

#### 4.10. การบริหารจัดการ

ผู้รับจ้างต้องเสนอการให้ค่าตอบแทนการจูงใจในการทำงาน (Incentive) รายเดือน เดือนละ 10,000.- บาท โดยพิจารณาจากผลการประเมินรายเดือนของส่วนประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ Call Center 1200และความเห็นของผู้อำนวยการศูนย์ Call Center 1200

#### 5. ระยะเวลาดำเนินการ

ผู้รับจ้างต้องทำหน้าที่จัดหาพนักงานผู้รับจ้างเหมาบริการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2555

#### 6. ค่าปรับ

- 6.1. กรณีที่พนักงานของผู้รับจ้างขาดงานผู้รับจ้างสัญญาว่าจะจัดส่งพนักงานของผู้รับจ้างคนอื่นซึ่งมีคุณภาพ และคุณสมบัติตลอดจนความสามารถในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกับพนักงานของผู้รับจ้าง ซึ่งขาดงานนั้น มาทดแทน ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะพิจารณาทดสอบพนักงาน



ของผู้รับจ้างที่มาทดแทนตามที่ ผู้ว่าจ้าง เห็นสมควร หากผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งพนักงาน  
ของผู้รับจ้างมาทดแทนได้ ให้ถือว่าผู้รับจ้างเป็นผู้ผิด สัญญาและตกลงยินยอมให้ ผู้ว่าจ้าง  
บอกเลิกสัญญาได้ทันที และ/หรือ ให้เป็นสิทธิของ โดยผู้ว่าจ้างจะดำเนินการดังต่อไปนี้

- 6.2. ปรับผู้รับจ้างเป็นรายวันในอัตรา 2 เท่า ของค่าจ้างรายวันตามที่จ่ายจริงสำหรับพนักงานของ  
ผู้รับจ้างที่ไม่ สามารถมาปฏิบัติงานตามสัญญาได้ และเรียกค่าเสียหายอื่นๆ (ถ้ามี)
  - 6.2.1. ในกรณีพนักงานซึ่งผู้รับจ้างจัดส่งมาปฏิบัติงานทดแทนไม่ผ่านการพิจารณาทดสอบ  
จากผู้ว่าจ้าง ให้ถือเป็นกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งพนักงานของผู้รับจ้างมา  
ทดแทนและเป็นผู้ผิดสัญญาตามความในวรรคแรก
  - 6.2.2. ในกรณีที่ผู้รับจ้างจัดส่งพนักงานมาทดสอบล่าช้าเกินกำหนดเวลาเริ่มต้นทำงาน ผู้ว่า  
จ้าง และ พนักงานนั้นผ่านการทดสอบ และ ผู้ว่าจ้าง ตกลงยอมรับให้ปฏิบัติงานแก่  
ผู้ว่าจ้าง แล้ว ผู้รับจ้างตกลงยินยอมให้ ผู้ว่าจ้าง หักค่าจ้างสำหรับช่วงเวลาที่จัดส่ง  
พนักงานล่าช้าในอัตรา 2 เท่าของค่าจ้างตามอัตราส่วนของค่าจ้างเป็นรายชั่วโมง  
(เศษของชั่วโมงให้คิดเป็น 1 ชั่วโมง)
  - 6.2.3. กรณีพนักงานของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานล่าช้าเกินกว่าเวลาเริ่มต้นทำงานของ ผู้ว่า  
จ้างหรือละทิ้งหน้าที่ ไปก่อนกำหนดเวลาสิ้นสุดของแต่ละวัน ผู้รับจ้างยอมรับว่าเป็น  
การกระทำของผู้รับจ้างและเป็น การ ผิดสัญญา ผู้รับจ้างยินยอมให้ ผู้ว่าจ้างบอก  
เลิกสัญญาได้ทันที และ/หรือ ให้เป็นสิทธิของ ผู้ว่าจ้างที่ จะดำเนินการหักค่าจ้างใน  
อัตรา 2 เท่าของค่าจ้างตามอัตราส่วนของค่าจ้างเป็นรายชั่วโมง (เศษของ ชั่วโมงให้  
คิดเป็น 1 ชั่วโมง) ก็ได้
  - 6.2.4. ในกรณีที่ ผู้ว่าจ้างแจ้งให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนพนักงานของผู้รับจ้างเนื่องจากปฏิบัติงาน  
ไม่มีประสิทธิภาพ หรือมีความประพฤติไม่เรียบร้อยหรือเหตุอันไม่เหมาะสมอื่นใด  
หลังจากที่ ผู้ว่าจ้างแจ้งให้ผู้รับจ้าง หรือตัวแทนทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 วันทำ  
การแล้ว ผู้รับจ้างตกลงว่าจะจัดส่งพนักงานของ ผู้รับจ้างมาเปลี่ยนให้โดยทันที
  - 6.2.5. ในกรณีที่ ผู้ว่าจ้างได้มีการแจ้งเปลี่ยนพนักงานของผู้รับจ้างเกินกว่า 3 ครั้ง ต่อเดือน  
ผู้รับจ้างตกลงยินยอมให้ ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญาได้ทันที และไม่เป็นการตัดสิทธิ  
ของผู้ว่าจ้างในการเลิกสัญญา



## 7. การจ่ายเงิน

- 7.1. สำนักงาน กสทช. จะจ่ายเงินค่าจ้างเป็นรายเดือน โดยคิดค่าจ้างในแต่ละเดือนตามจำนวนวัน เวลา และที่พนักงาน ได้ปฏิบัติงานจริงในแต่ละเดือน โดย สำนักงาน กสทช. จะชำระให้เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการยื่นขอรับค่าจ้าง และสำนักงาน กสทช. ตกลงจะจ่ายค่าจ้างให้โดยเร็ว นับถัดจากวันที่สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว
- 7.2. การคิดค่าจ้าง ให้เริ่มตั้งแต่วันที่พนักงานของผู้รับจ้างเข้าปฏิบัติงาน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2555

## 8. การตรวจรับงาน

การตรวจรับงานและการลงเวลาปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเงื่อนไขและรูปแบบที่ สำนักงาน กสทช. กำหนด

## 9. เงื่อนไขและข้อกำหนด

- 9.1. ผู้รับจ้างยินยอมที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎเกณฑ์ ระเบียบการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช. ที่มีอยู่หรือที่จะขึ้นในอนาคต อันเกี่ยวกับการให้บริการตามสัญญา
- 9.2. เงื่อนไขและข้อกำหนดทั้งหมดนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างเหมาบริการ หากเงื่อนไขและ/หรือข้อกำหนดนี้ขัดแย้งกับข้อสัญญา ให้ถือตามข้อกำหนดในสัญญาเป็นสำคัญ

## 10. ข้อสงวนสิทธิ

เงินค่าจ้างสำหรับการจ้างเหมาฯ ในครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. 2555 การลงนามในสัญญาหรือลงนามในใบสั่งจ้าง จะกระทำได้อีกต่อเมื่อสำนักงาน กสทช. ได้รับอนุมัติเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ.2555 มาสนับสนุนแล้วเท่านั้น

-----  
