



## ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

เรื่อง ประกวดราคาจ้างโครงการขยายการให้บริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างโครงการขยายการให้บริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคาของงานจ้าง ในการประกวดราคาครั้งนี้ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑๔,๙๙๖,๐๐๐.๐๐ บาท (สิบสี่ล้านเก้าแสนเก้าหมื่นหกพันบาทถ้วน) ตามรายการ ดังนี้

โครงการขยายการให้บริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล	จำนวน	๑	งาน
--	-------	---	-----

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย
๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้

ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบ ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๗. เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนัก

งานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งสละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๑๐. ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบในปริมาณงานสิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่ง เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

๑๑. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

๑๒. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิ ที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีกิจการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า ๓ ล้านบาท

(๓) สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา โดยพิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอ ในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

(๔) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่

เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณที่ยื่นข้อเสนอในครั้งนั้น (สินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน)

(๕) กรณีตาม (๑) - (๔) ยกเว้นสำหรับกรณีดังต่อไปนี้

(๕.๑) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ

(๕.๒) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตาม

พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๖๑

๑๓. ผู้เสนอราคาต้องยื่นรายการแสดงการเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตของงานที่ สพธอ. ต้องการ กับรายละเอียดขอบเขตของงานที่เสนอว่าตรงกันหรือไม่ หากรายละเอียดขอบเขตของงานในเอกสารขัดแย้งกันเอง สพธอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาในส่วนที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ สพธอ.

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ น. ถึง ๑๒.๐๐ น.

กำหนดนำเสนอ Presentation ไม่เกิน ๓๐ นาที ในวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

ผู้สนใจสามารถขอรับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยดาวน์โหลดเอกสารทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หัวข้อ ค้นหาประกาศจัดซื้อจัดจ้างได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงวันเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถจัดเตรียมเอกสารข้อเสนอได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ [www.etda.or.th](http://www.etda.or.th)

[th/th/newsevents/announce/procurement.aspx](http://th/th/newsevents/announce/procurement.aspx) หรือ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๙๒-๖๖๕-๓๖๔๑ ในวันและเวลาราชการ

ผู้สนใจต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่หรือร่างรายละเอียดขอบเขตของงานทั้งโครงการ โปรดสอบถามมายัง สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางอีเมล [krisda@etda.or.th](mailto:krisda@etda.or.th) หรือช่องทางตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดภายในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จะชี้แจงรายละเอียดดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์ [www.etda.or.th](http://www.etda.or.th)

[th/th/newsevents/announce/procurement.aspx](http://th/th/newsevents/announce/procurement.aspx) และ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ในวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗

ประกาศ ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ประภรณ์ ไชยยศ  
(นางสาวประภรณ์ ไชยยศ)  
หัวหน้าโครงการ ปฏิบัติการแทน  
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์



## เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่ ๔๖/๒๕๖๗

ประกวดราคาจ้างโครงการขยายการให้บริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการ  
แพลตฟอร์มดิจิทัล ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

ตามประกาศ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "สำนักงาน" มีความประสงค์จะ  
ประกวดราคาจ้างโครงการขยายการให้บริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการ  
แพลตฟอร์มดิจิทัล ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

### ๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

- ๑.๑ ร่างรายละเอียดขอบเขตของงานทั้งโครงการ (Terms of Reference : TOR)
- ๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- ๑.๓ แบบสัญญาจ้างทำของ
- ๑.๔ แบบหนังสือคำประกัน
  - (๑) หลักประกันการเสนอราคา
  - (๒) หลักประกันสัญญา
- ๑.๕ บทนิยาม
  - (๑) ผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
  - (๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
  - (๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑
  - (๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒
- ๑.๗ แผนการทำงาน

### ๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงาน

ของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบ  
ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชี

กลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประจวบคราคา  
อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงาน ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวาง การแข่งขันอย่างเป็นการธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาล ของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้  
กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค่างำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ายรายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค่างำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ายรายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ายรายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้ายทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน หรือหนังสือเชิญชวน

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค่างำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ายรายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ายรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้ายทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ายรายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

๒.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

๒.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิ ที่ปรากฏในงบ

แสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีกร  
รายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดย  
ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า ๓ ล้านบาท

(๓) สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้  
ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา โดยพิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วันก่อนวันยื่นข้อเสนอ  
โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่  
ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือ  
รับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

(๔) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่  
เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่า  
งบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง (สินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัท  
เงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบ  
ธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทย  
แจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรองหรือที่สำนักงานสาขา  
รับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐  
วัน)

(๕) กรณีตาม (๑) - (๔) ยกเว้นสำหรับกรณีดังต่อไปนี้

(๕.๑) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ

(๕.๒) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ

ตามพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๖๑

๒.๑๓ ผู้เสนอราคาต้องยื่นรายการแสดงการเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตของงานที่  
สพธอ. ต้องการ กับรายละเอียดขอบเขตของงานที่เสนอว่าตรงกันหรือไม่ หากรายละเอียดขอบเขตของงานใน  
เอกสาร ขัดแย้งกันเอง สพธอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาในส่วนที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ สพธอ.

### ๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อ  
จัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

#### ๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรอง  
การจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการ  
จดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้

ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น ข้อเสนอขอตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย

(๓) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (๑) หรือ (๒) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงหลักฐานเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

(๔.๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล ให้ยื่นงบแสดงฐานะการเงินที่มีการรับรองแล้ว ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยให้ยื่นขณะเข้าเสนอราคา

(๔.๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา ให้ยื่นหนังสือรับรองบัญชีเงินฝาก ไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยให้ยื่นขณะเข้าเสนอราคา และจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

(๔.๓) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการและทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองวงเงินสินเชื่อ (สินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศหรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรองหรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน)

(๕) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)

(๖) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี)

(๗) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

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

### ๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือ มอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

(๓) ผู้เสนอราคาต้องยื่นรายการแสดงการเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตของ



งานที่ สพรอ. ต้องการ กับรายละเอียดขอบเขตของงานที่เสนอว่าตรงกันหรือไม่ (ถ้ามี)

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

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

#### ๔. การเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของ ผู้ยื่นข้อเสนอ โดยไม่ต้องแนบบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียวโดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน ๒๗๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง หรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก สำนักงาน ให้เริ่มทำงาน

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญา ร่างรายละเอียดขอบเขตของงานทั้งโครงการ (Terms of Reference : TOR) ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ น. ถึง ๑๒.๐๐ น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอ และการเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

กำหนดนำเสนองาน Presentation ไม่เกิน ๓๐ นาที ในวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสาร

ประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาข้อเสนอให้แก่สำนักงานผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น ตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และสำนักงาน จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงาน เว้นแต่สำนักงานจะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมีใช้เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของสำนักงาน

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว
- (๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด
- (๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้
- (๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคา ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)

๔.๙ คู่สัญญาต้องจัดทำแผนการทำงานมาให้ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยจัดทำแผนการทำงานตามเอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่เป็นกรณีสัญญาที่มีวงเงินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ แผนการทำงานให้ถือเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา

๔.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นผู้ชนะการเสนอราคาต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศ และแผนการใช้เหล็กที่ผลิตในประเทศ โดยยื่นให้หน่วยงานของรัฐภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

## ๕. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

จำนวน ๗๕๐,๐๐๐.๐๐ บาท (เจ็ดแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

### ๕.๑ เช็คหรือตราฟท์ที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย (แคชเชียร์เช็ค)

ข้อบัญญัติ สพรอ.-เงินงบประมาณ ซึ่งเป็นเช็คหรือตราฟท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราฟท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นข้อเสนอ หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ

๕.๒ หนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

๕.๓ พันธบัตรรัฐบาลไทย

๕.๔ หนังสือคำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือคำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ นำเช็คหรือตราฟท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือคำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคาจะต้องส่งต้นฉบับเอกสารดังกล่าวมาให้สำนักงานตรวจสอบความถูกต้องในวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ประสงค์จะใช้หนังสือคำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคาให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ารายที่สัญญาร่วมค้ากำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หลักประกันการเสนอราคาตามข้อนี้ สำนักงานจะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้าประกันภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่สำนักงานได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคาเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน ๓ ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันการเสนอราคา ไม่ว่าในกรณีใด ๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

### ๖. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๖.๑ ในกรพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สำนักงานจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

๖.๒ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

สำนักงาน

จะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๖.๒.๑ โครงการขยายการให้บริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

(๑) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐.๐๐

(๒) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ

## ๘๐.๐๐ ประกอบด้วย

### (๒.๑) การนำเสนอคุณสมบัติความพร้อมของระบบ บริการ

กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้

- ความพร้อมของระบบการให้บริการเป็นไป ตาม TOR และมีข้อเสนอระบบบริการที่เป็น ประโยชน์อื่น ๆ เพิ่มเติม ๑๐๐ คะแนน
- ความพร้อมของระบบการให้บริการเป็นไป ตาม TOR ๘๐ คะแนน
- ความพร้อมของระบบการให้บริการ ไม่ครบ ตาม TOR ๕๐ คะแนน

### (๒.๒) ประวัติผลงานบริษัท ประสบการณ์ในการจัดทำ ระบบ

Call Center ให้กับหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนในประเทศไทย ให้แนบหนังสือรับรอง หรือสำเนาสัญญาที่มี ลักษณะเดียวกับงานที่ ประกวดราคาจ้างครั้งนี้ ที่มีมูลค่างานไม่น้อย กว่า ๗ ล้านบาทต่อสัญญา กำหนด น้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้

- จำนวนสัญญาที่มีมูลค่างานไม่น้อยกว่า ๗ ล้านบาท จำนวน ๒ สัญญา ได้ ๑๐๐ คะแนน
- จำนวนสัญญาที่มีมูลค่างานไม่น้อยกว่า ๗ ล้านบาท จำนวน ๑ สัญญา ได้ ๘๐ คะแนน

### (๒.๓) นำเสนอการให้บริการของระบบต่าง ๆ ใน ขอบเขตการ

ดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการใช้งานที่ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ สพธอ. รวมถึงการ เชื่อมโยงบริการต่าง ๆ อย่าง มั่นคงปลอดภัยกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๑๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้

- แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ได้อย่าง โดดเด่น ชัดเจน ครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน
- แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน หรือ องค์ประกอบการทำงานของศูนย์ครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน
- แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ไม่ชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๒๐ คะแนน

### (๒.๔) ข้อเสนออื่นๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๑๐.๐๐ โดยมี

วิธีการให้คะแนน ดังนี้

- มีการนำเสนอข้อเสนอในด้านอื่น ๆ ที่จะเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโครงการฯ ได้ ๑๐๐ คะแนน
- ไม่มี ได้ ๐ คะแนน

โดยกำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

๖.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่น ข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผล การประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใด เสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่สำนักงานกำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ใน ส่วนที่มีใช้สาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อ ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินสิทธิ ผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๖.๔ สำนักงานสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๒) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๖.๕ ในการตัดสินใจการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงาน มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอดีขึ้นชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ สำนักงานมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๖.๖ สำนักงานทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคา ที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดท้ายจะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินใจของสำนักงานเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งสำนักงานจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือนิตินิตบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงาน จะให้ผู้ยื่นข้อเสนออื่นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ สำนักงาน มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงาน

๖.๗ ก่อนลงนามในสัญญาสำนักงาน อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือถือว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

## ๗. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับสำนักงาน ภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้สำนักงานยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๗.๑ เงินสด

๗.๒ เช็คหรือตราฟท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่**สำนักงาน** (แคชเชียร์เช็ค) ชื่อบัญชี **สพธ**

**อ.-เงินงบประมาณ** ซึ่งเป็นเช็คหรือตราฟท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราฟท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญาหรือก่อนวันนั้น ไม่เกิน ๓ วัน ทำการ

๗.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๗.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๗.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย  
หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่ง**สำนักงาน** ได้รับมอบไว้แล้ว

#### ๘. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

**สำนักงาน** จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายที่พึงปวงด้วยแล้วให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง โดยแบ่งออกเป็น ๙ งวด ๆ ละเท่า ๆ กัน เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตามขอบเขตของงานข้อ ๗ แต่ละงวดภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันครบรอบการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานจ้างครบถ้วนถูกต้องแล้ว

#### ๙. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๙.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก**สำนักงาน** จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๙.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๙.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

#### ๑๐. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๐.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจาก**เงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗** การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ **สำนักงาน**ได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจาก**เงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗** แล้วเท่านั้น

๑๐.๒ เมื่อสำนักงานได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้าง ตามการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจาก ต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตาม กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี ดังนี้

(๑) แจกการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวง คมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับ เรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดย เรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่า ด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี

๑๐.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งสำนักงานได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็น หนังสือภายในเวลาที่กำหนดดังระบุไว้ในข้อ ๗ สำนักงานจะรับหลักการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกร้องจากผู้ ออกหนังสือค่าประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกร้องให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้ง จะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๔ สำนักงานสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือ ข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๐.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือ แย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของสำนักงาน คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อ เสนอ ไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

๑๐.๖ สำนักงาน อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอ จะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงานไม่ได้

(๑) สำนักงานไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรร แต่ ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการ คัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็น ธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่น ใด ในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(๔) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (๑) (๒) หรือ (๓) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

**๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ**

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

**๑๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ**


สำนักงาน สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับสำนักงาน ไว้ชั่วคราว

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



	ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)		จำนวน	๑๗ หน้า
	เรื่อง	โครงการขยายการให้บริการช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล		
	จัดทำโดย	ฝ่ายดูแลบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	วันที่จัดทำ	เม.ย. ๖๕

## ๑. ความเป็นมา

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพรอ. ซึ่งได้รับมอบหมายในการดำเนินงานด้านศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายออนไลน์ การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ข้อเสนอแนะด้านกฎหมายดิจิทัล ตลอดจนการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจุบันมีปริมาณการติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหาเรื่องเรียนเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ทั้งช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๒๑๒ รวมถึงช่องทางอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการ เช่น อีเมล Chatbot และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นทุกปี

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่องทุกวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมยกระดับการให้บริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนกลางจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลภายใต้การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และการดำเนินงานเพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลาง โดยเฉพาะแพลตฟอร์มดิจิทัลที่สามารถใช้ประโยชน์ตามกฎหมายได้ สพรอ. จึงมีความประสงค์พิจารณาจัดหาผู้ให้บริการที่มีความชำนาญประสบการณ์ และมีความพร้อมในการให้บริการพร้อมบริหารจัดการ Call Center แบบครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาปรับปรุงระบบสนับสนุนการทำงาน กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งบุคลากรที่มีทักษะความเชี่ยวชาญในงานบริการ และสถานที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) มุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และยังคงสร้างความเชื่อมั่น เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชน

## ๒. วัตถุประสงค์

จัดหาผู้ให้บริการศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) เพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลและศูนย์กลางของข้อมูลและศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการบริหารจัดการ การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว จากการแจ้งเหตุและร้องเรียน รวมถึงได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้อง จากจุดที่ให้บริการเพียงจุดเดียว และสามารถรองรับการขยายการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๒.๒ เพื่อเป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ ภายใต้ พ.ร.ฎ. การประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ และเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว

๒.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข่าวสาร และบริการภาครัฐ พร้อมการนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่สร้างความตระหนักรู้ได้อย่างทันที่

๒.๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขยายขีดความสามารถสำหรับงานบริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ในบริบทของกำกับดูแลและส่งเสริมการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ

### ๓. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- ๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๓.๔ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างทำงานที่จ้างในครั้งนี
- ๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญาเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- ๓.๖ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- ๓.๗ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- ๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ วันยื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการยื่นข้อเสนอครั้งนี้
- ๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง
- ๓.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องยื่นรายการแสดงการเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตของงานที่ สพธอ. ต้องการ กับรายละเอียดขอบเขตของงานที่เสนอว่าตรงกันหรือไม่ หากรายละเอียดขอบเขตของงานในเอกสารขัดแย้งกันเอง สพธอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาในส่วนที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ สพธอ.

#### ๔. ขอบเขตของงาน

ดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตฤประสงค์เพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลาง และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์อย่างมีมาตรฐานคุณภาพ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย

##### ๔.๑ การดำเนินงานด้านรูปแบบการให้บริการเพื่อเป็นช่องทางกลางรับเรื่องร้องเรียน และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์

๔.๑.๑ ศึกษารายละเอียดของกระบวนการทำงานของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212ETDA) ในปัจจุบัน เพื่อออกแบบกระบวนการทำงาน (Work Flow) พร้อมคำอธิบาย ที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) เช่น กระบวนการทำงานสำหรับช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลาง กระบวนการทำงานที่รองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล พร้อมจัดทำกลยุทธ์ ออกแบบแนวทางการเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนกลาง และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียน และจัดเตรียมข้อมูลประกอบการให้บริการ เช่น แนวทางคำพูด (Script) แนวทางคำถาม - คำตอบ ในการตอบข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมตามขอบเขตของการให้บริการของศูนย์บริการตามที่ สพธอ. กำหนด

๔.๑.๒ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการสำหรับช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนกลาง และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ เพื่อจัดเตรียมความพร้อมและรายละเอียดในการดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์

๔.๑.๓ วิเคราะห์ ออกแบบรูปแบบการให้บริการระบบงาน กระบวนการทำงาน (Work Flow) ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบการรับแจ้งเรื่อง การส่งต่อเรื่องร้องเรียน กระบวนการตรวจสอบความถูกต้องในการดำเนินงาน ระบบสำหรับการประเมินผล รูปแบบของรายงานสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพธอ.

๔.๑.๔ วิเคราะห์ และออกแบบระบบการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) สำหรับช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพธอ. ก่อน โดยจะต้องจัดให้มีการประชุมเพื่อนำเสนอรายงานการศึกษาวិเคราะห์ และการออกแบบระบบฐานข้อมูลกับ สพธอ.

๔.๑.๕ จัดทำและออกแบบในรายละเอียด (Detail Design) ครอบคลุมทั้ง กระบวนการทำงาน กำหนดวิธีการทำข้อมูลให้ทันสมัย (Data Updating) เพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการอย่างถูกต้อง

๔.๑.๖ ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการและความต้องการเชื่อมโยงข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาภัยออนไลน์ระหว่างหน่วยงาน พร้อมจัดทำแผนการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๔.๑.๗ ออกแบบกระบวนการของระบบเชื่อมโยงข้อมูล ให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สพธอ. กำหนด กรณีหน่วยงานปลายทางไม่มีความพร้อมที่จะพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับจ้างต้องออกแบบวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เหมาะสมกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพธอ.

#### ๔.๑.๘ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน อย่างน้อยดังนี้

- คู่มือการปฏิบัติงาน และกระบวนการทำงาน (Workflow) สำหรับช่องทางรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่ครอบคลุมผู้ประกอบการธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล และผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

- คู่มือการปฏิบัติงาน และกระบวนการทำงาน (Workflow) ที่รองรับผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์

- คำถาม คำตอบ ที่ให้บริการบ่อย (Frequently Asked Questions : FAQ)

- แนวคำถาม คำตอบ (Q&A)

- แบบฟอร์มการรับเรื่องหรือส่งต่อเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ จะต้องดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

๔.๑.๙ ต้องเสนอแผนรองรับพร้อมวิธีการแก้ไขกรณีมีเหตุการณ์วิกฤตฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ภัยการเมือง โดยจะต้องแก้ไขระบบให้ใช้งานได้เมื่อเหตุการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ

๔.๑.๑๐ ออกแบบและจัดทำกระบวนการการดำเนินการสำหรับการรองรับผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลแต่ละราย รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อจัดเตรียมความพร้อมการประสานงานและรายละเอียดในการดำเนินการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์

๔.๑.๑๑ ออกแบบโครงสร้าง Platform ที่สามารถรองรับการเชื่อมโยงและทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถต่อยอดการทำงานแบบบูรณาการให้สอดคล้อง

#### ๔.๒ สามารถรองรับการใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อยดังนี้

๔.๒.๑ จัดเตรียมคู่มือสายโทรศัพท์ และหมายเลขโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา โดยมีคู่มือสำรองที่สามารถใช้งานทดแทนกันได้

๔.๒.๒ บริการระบบที่เกี่ยวข้องในการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมบริการดูแลระบบตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยจะต้องมีระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) โดยผู้รับจ้างต้องนำเสนอระบบต่าง ๆ และได้รับเห็นชอบจาก สฟธอ. ก่อนดำเนินการ

๔.๒.๓ จัดหาบริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวจากข้อมูลต่าง ๆ ที่สอดคล้องภารกิจของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตลอด ๒๔ ชั่วโมง พร้อมจัดหาเจ้าหน้าที่ในการบริหารข้อมูล รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปข้อมูล โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลล์ทุกเดือน-โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๒.๓.๑ ผู้รับจ้างดำเนินการจัดหาเจ้าหน้าที่ในการบริหารจัดการข้อมูล รวบรวมจากโพสต์ บทความ ข่าว หรือความเห็นที่ถูกเขียนขึ้นบนโซเชียลมีเดีย (Social Media) อย่างน้อยผ่านช่องทางที่เป็นทางการ (Official) จาก YouTube, Twitter, Facebook, Instagram และ Pantip

๔.๒.๓.๒ ทำงานในลักษณะ Single window สำหรับการสังเกตการณ์สื่อสังคม

## ออนไลน์ในหน้าจอเดียว

๔.๒.๓.๓ สามารถกำหนดคำพูดสำคัญ (Keyword) ในการเก็บข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ได้ โดยสามารถเพิ่ม ลด และปรับเปลี่ยน คำพูดสำคัญในระบบได้เองโดยไม่จำกัดจำนวน ตามที่สพธอ. กำหนด รวมถึงสามารถกำหนดคำพูดสำคัญย่อย (Sub-Keyword) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการสังเกตการณ์ภายหลังได้

๔.๒.๓.๔ รองรับข้อมูลทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓.๕ สามารถดึงข้อมูลจากผู้ใช้งานในต่างประเทศได้ด้วย ในกรณีที่เป็นการรวบรวมข้อมูลจาก Facebook Twitter

๔.๒.๓.๖ รองรับการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้เป็นเวลาอย่างน้อย ๑๒ เดือน

๔.๒.๓.๗ สามารถจัดกลุ่มหัวข้อของข้อมูลได้

๔.๒.๓.๘ ระบบสามารถแสดงจำนวนผู้ให้ความคิดเห็นแยกเป็นความคิดเห็นเชิงบวก และเชิงลบต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำพูดสำคัญที่กำหนด และสามารถแสดงปริมาณการพูดถึงคำพูดสำคัญที่กำหนด โดยสามารถเลือกรูปแบบการแสดงผลข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ เช่น Bar Chart, Column Chart, Line Chart, Table, Stream Chart เป็นอย่างน้อย รวมถึงสามารถ Analytics ได้หลายมิติ

๔.๒.๓.๙ สามารถจัดอันดับข้อความแสดงความคิดเห็นแยกเป็นเชิงบวกและเชิงลบตามเงื่อนไขที่กำหนดได้จากวันที่ แหล่งข้อมูล ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓.๑๐ สามารถจัดอันดับข้อความแสดงความคิดเห็นที่ถูกกด Like มากที่สุด หรือถูก Retweet มากที่สุด ตามเงื่อนไข โดยกำหนดได้จากวันที่ แหล่งข้อมูล เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓.๑๑ สามารถค้นหาข้อมูลที่รวบรวมมา โดยใช้ Keyword และเงื่อนไขจาก วันที่ หัวข้อหรือประเด็นที่กล่าวถึง ประเภทของความคิดเห็น (เชิงบวก หรือเชิงลบ) และแหล่งข้อมูล เป็นอย่างน้อย โดยสามารถกำหนดให้เรียงข้อมูลตามวันที่ หรือความนิยมได้

๔.๒.๓.๑๒ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบแผนภูมิในรูปแบบต่าง ๆ โดยสามารถเลือกกรอง (Filter) ข้อมูลตามที่ต้องการ โดยต้องสามารถ กรองข้อมูลตามแหล่งที่มา และวันที่ตามที่มาของข้อมูล ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓.๑๓ ระบบสามารถวิเคราะห์และระบุผู้มีอิทธิพลต่อการให้บุคคลอื่นตอบกลับบนสื่อสังคมออนไลน์แต่ละช่องทาง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ คำพูดสำคัญ ที่กำหนดได้

๔.๒.๓.๑๔ วิเคราะห์และแสดงข้อมูลของผู้มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นบนสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย สถิติจำนวนข้อความที่เผยแพร่, จำนวน Like, Share, Retweet, Comment ที่ได้รับ เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓.๑๕ สามารถแสดงตำแหน่งของผู้ที่เผยแพร่ข้อความจากสื่อสังคมออนไลน์บนแผนที่ได้ (กรณีที่ผู้ใช้งานเปิดบริการระบุตำแหน่งขณะเผยแพร่ข้อความบนสื่อสังคมออนไลน์)

๔.๒.๓.๑๖ สามารถแสดงผลข้อมูลความคิดเห็นที่มาจากตำแหน่งที่เลือกบนแผนที่ได้

๔.๒.๓.๑๗ สามารถแสดงหัวข้อที่ถูกพูดถึงบนสื่อสังคมออนไลน์ที่มากผิดปกติได้ (Anomaly Detection)

๔.๒.๓.๑๘ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับภาพรวม หรือเจาะลึกได้ จะต้องสามารถเรียกดูประเด็นหัวข้อที่ถูกพูดถึงในเชิงลบได้ โดยสามารถแยกลงไปได้ว่าประเด็นที่ถูกพูดถึงในเชิงลบนั้น มาจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง

๔.๒.๓.๑๙ สามารถเชื่อมโยงกลับไปยังแหล่งที่มาของข้อมูลได้

๔.๒.๓.๒๐ มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลจาก บริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคม

ออนไลน์ (Social Listening) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ พร้อมจัดทำรายงานสรุป (Dashboard) สำหรับการนำเสนอข้อมูล โดยสามารถแสดงรูปแบบ Interactive Dashboard ได้ สามารถดูข้อมูลในแบบภาพรวมและแบบเจาะลึก (Drill Down) ตามข้อมูลที่ได้จัดสร้างไว้ได้

๔.๒.๓.๒๑ ระบบวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend) ของสถานการณ์ข่าวสารข้อร้องเรียน ปัญหาออนไลน์ หรือ เหตุการณ์สำคัญ ที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ต เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับจัดทำเป็นรายงานสถานการณ์ในหัวข้อย่อย รายสัปดาห์ หรือในหัวข้อย่อยที่เกิดเหตุการณ์สำคัญ

๔.๒.๓.๒๒ สามารถเรียกดูรายงาน (Report) และ Dashboard ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ บน Mobile Device ระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ได้

๔.๒.๓.๒๓ สามารถส่งออกข้อมูล (Export) ในรูปแบบ DOCX, XLSX, PPTX, PDF, JPEG, PNG, Text, CSV, XML, JSON ได้เป็นอย่างดี

๔.๒.๓.๒๔ สามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ คนในเวลาเดียวกันได้

๔.๒.๓.๒๕ สามารถกำหนดสิทธิให้กับผู้ใช้งานในการเข้าใช้งานได้ โดยตัวระบบสามารถกำหนดสิทธิ์แยกระหว่าง Admin และ User ได้เป็นอย่างดี

๔.๒.๓.๒๖ หน้าบริหารจัดการทำงานเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web-based Application) โดยสามารถใช้งานผ่าน Web Browser ได้แก่ Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox และ Safari เวอร์ชันล่าสุดได้เป็นอย่างดี

๔.๒.๓.๒๗ สามารถตั้งเวลาในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลเพื่อวิเคราะห์งานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

๔.๒.๓.๒๘ สามารถกำหนดระบบการแจ้งเตือน (Alert) ทางหน้าจอระบบ และทางอีเมลได้

๔.๒.๓.๒๙ มีลิขสิทธิ์ในการใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๒.๓.๓๐ ระบบอยู่ในแพลตฟอร์มประมวลผลแบบคลาวด์ที่มีมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการปกป้องความลับ ด้านความถูกต้อง หรือมีความพร้อมใช้งานของระบบ AWS หรืออยู่บนแพลตฟอร์มที่ได้รับรองมาตรฐานสากล ได้แก่ ISO 9001 หรือ ISO 27001

๔.๒.๔. มีบริการรองรับการเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน Line Official สำหรับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)

๔.๒.๕ ให้บริการปรึกษาข้อมูล รับแจ้งเรื่องแก่ประชาชนผ่านระบบ Chatbot บน Facebook และ Line OA

๔.๒.๖ รองรับบริการให้บริการทุกประเภทเรื่องสอดคล้องตามภารกิจของศูนย์ฯ ในปัจจุบันและประเภทเรื่องอื่น ๆ ในอนาคต และสามารถเชื่อมต่อบริการ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สพธอ.กำหนด เช่น การขยายขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน การขยายหน่วยงานความร่วมมือตาม พ.ร.ฎ.การประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔.๒.๗ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับแจ้งผ่านศูนย์ฯ 1212 ETDA เพื่อศึกษาพฤติกรรม แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ลักษณะของรูปแบบภัยออนไลน์ ในการซื้อบริการหรือผลิตภัณฑ์ออนไลน์ ภัยออนไลน์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ 1212 ETDA ประเภทธุรกรรมที่ใช้ ที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตเพื่อระบุ Customer Insight

๔.๒.๘ จัดทำรายงานสรุป (Dashboard) สำหรับการนำเสนอข้อมูล โดยสามารถแสดงรูปแบบ

Interactive Dashboard ได้ สามารถดูข้อมูลในแบบภาพรวมและแบบเจาะลึก (Drill Down) ตามข้อมูลที่ได้ จัดสร้างไว้ได้แบบ Real Time

๔.๒.๙ บริการที่ผู้รับจ้างนำเสนอ ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยและการกำหนดสิทธิใช้งาน ของระบบ (Security) การถ่ายเทข้อมูล และการสำรองข้อมูล (Backup & Recovery)

๔.๒.๑๐ บริการที่ผู้รับจ้างนำเสนอจะต้องให้บริการได้หลายช่องทางและเชื่อมต่อกับช่องทาง เหล่านั้นได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ อีเมล Website Chatbot เป็นต้น

๔.๒.๑๑ มีการตรวจสอบประสิทธิภาพในการให้บริการของ พนักงานรับสาย พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) กับการตอบรับของผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานดูแลลูกค้า ได้เทียบกับผู้ให้บริการ ไม่รับสาย ให้บริการช้า เป็นต้น

๔.๒.๑๒ มีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) โดยให้ผู้ใช้บริการกดให้คะแนนตามความพึงพอใจก่อนวางสาย

๔.๒.๑๓ สามารถติดตามงานหลังจากพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) รับสายจาก ผู้ใช้บริการแล้วและสามารถตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถานะของเรื่องได้

๔.๒.๑๔ สามารถเก็บข้อมูลและไฟล์แนบ โดยแยกตามประเภทข้อมูล เรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล หลักฐานการชำระเงิน ช่องทางการชำระเงิน เป็นต้น

๔.๒.๑๕ จัดเตรียมระบบการติดตาม ตรวจสอบสถานะของเคส สำหรับประชาชน และ ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อติดตามสถานะในช่องทางกลางที่มีการร้องเรียน หรือสถานะการรับเรื่อง ร้องเรียนออนไลน์ โดยระบบจะต้องได้รับมาตรฐานรับรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ISO/IEC 29110 เป็นต้น

#### ๔.๓ การดำเนินงานด้านบุคลากร

ผู้รับจ้างต้องจัดหาพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent + Supervisor + Manager) ปฏิบัติงานสำหรับเป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามที่ สฟธอ. กำหนดดังนี้

๔.๓.๑ จัดหาพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) พร้อมหัวหน้างาน (Supervisor) สามารถปฏิบัติงานได้ ๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานให้บริการผู้ติดต่อได้ทุกช่องทางที่ สฟธอ. กำหนด เช่น Inbound, Outbound, Social Media, Chatbot, Line OA, Monitoring ระบบ Social Listening และบริการต่าง ๆ ของ ETDA โดยการบริหารจัดการจำนวนพนักงานฯ ให้สอดคล้องกับปริมาณ สายในแต่ละช่วงเวลา ผู้เสนอราคาต้องส่งแผนการจัดจำนวนพนักงานตามกะแก่ สฟธอ. โดยมีพนักงานฯ ให้บริการไม่น้อยกว่า ๑๐ ที่นั่ง และสามารถเปลี่ยนจำนวนที่นั่งในช่วงที่มีการจัดกิจกรรม (Campaign) ที่ต้อง ได้รับสายมากเป็นพิเศษ ซึ่ง สฟธอ. จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๒ วันทำการ โดยการบริหารจัดการดูแล พนักงานอยู่ภายใต้มาตรฐานสากล ISO9001 หรือ Certificate อื่นเทียบเท่า

๔.๓.๒ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) จะต้องผ่านการฝึกอบรม ให้มีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ไขปัญหา สามารถให้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ดี รวมถึงได้รับการ ประเมินผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์ดีขึ้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ของ สฟธอ. สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือเข้า สังเกตการณ์ได้ตามความเหมาะสม

#### คุณสมบัติของพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent)

๑. วุฒิมัธยมศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

๒. มีประสบการณ์ทำงาน หรือผ่านการฝึกอบรมด้านงานบริการ ด้านการสื่อสาร หรือด้านการประชาสัมพันธ์

คุณสมบัติของหัวหน้างาน (Supervisor)

๑. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
๒. มีประสบการณ์ในงาน Call Center อย่างน้อย ๓ ปี
๓. ผ่านการทดสอบการรับเข้าทำงานจากผู้รับจ้าง
๔. ใ้รับรองในการเข้าร่วมการอบรมด้านการบริหารจัดการงานและคน (Management Skill) หรือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

คุณสมบัติของผู้จัดการ (Manager) จำนวน ๑ คน

๑. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือสูงกว่า
  ๒. มีประสบการณ์ในการบริหารงาน Call Center อย่างน้อย ๕ ปี
  ๓. มีความทักษะความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ และการแก้ปัญหาเป็นอย่างดี
  ๔. มีทักษะการบริหารจัดการ และการสื่อสารที่ดี
- ๔.๓.๓ ผู้จัดการ (Manager) ที่เป็นผู้ดูแลสำหรับการดำเนินงานในส่วนของช่องทางารับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ประกอบการ รวมถึงเป็น Key Contact Point ในการทำงานร่วมกับ สพอ. ต้องผ่านการสัมภาษณ์ และเห็นชอบจาก สพอ. ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

๔.๓.๔ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทุกช่องทางตามที่ สพอ. กำหนดในเบื้องต้น ดังนี้

๔.๓.๔.๑ สอบถามรายละเอียดของเรื่อง ข้อมูลผู้แจ้งเรื่องตามระบบที่จัดเตรียมไว้สามารถตอบข้อซักถาม ตาม FAQ ที่กำหนดไว้บนที่กรรายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการแจ้งมา หากต้องส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งรายละเอียดไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องครบถ้วนด้วยระบบ Ticket ในการส่งเรื่องและติดตามงาน

๔.๓.๔.๒ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานรวมทั้งแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสถานะของเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๔.๓ การโทรออก (Outbound) เพื่อแจ้งประสานข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ตามที่กำหนดรูปแบบกิจกรรม เป็นต้น

๔.๓.๔.๔ ดำเนินการจัดส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ทั้ง Soft Copy และ Hard Copy ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ สพอ. กำหนด

๔.๓.๔.๕ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องสามารถโอนสายไปยังพนักงานหน่วยงานที่ดูแลเรื่องที่ได้รับผิดชอบ และทำการประชุม ๓ สายได้

๔.๓.๔.๖ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) สามารถเข้ามาสนทนา และรับเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการต่อจากระบบ Chatbot และ Line OA ได้ ในกรณี Chatbot และ Line OA ไม่สามารถตอบข้อซักถามของผู้ร้องได้ หรือผู้ร้องต้องการติดต่อพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent)



๔.๓.๔.๗ พนักงานห้ามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการนี้ เล่นเกม เปิดเว็บไซต์ หรือทำงานอื่น ยกเว้นงานที่เกี่ยวข้องกับของเขตการให้บริการ รวมทั้ง ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือในเรื่องส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ระหว่างปฏิบัติงาน

๔.๓.๔.๘ พนักงานห้ามคัดลอกข้อมูลต่าง ๆ ออกภายนอกศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)

๔.๓.๔.๙ ผู้รับจ้างต้องจัดทำระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ในการให้บริการลูกค้า โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สฟธอ.

๔.๓.๕ ต้องมีทีมงานเฉพาะด้านการจัดเตรียมเนื้อหาข้อมูล (Content Team) ในการบริหารจัดการข้อมูล (Knowledge Base) ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สะดวกในการค้นหาความรวดเร็วในการตอบคำถาม และจัดเก็บเพื่อเป็น Knowledge Management (KM) ในการนำมาพัฒนาการให้บริการ และเป็นประโยชน์ให้ สฟธอ. นำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น กรณีศึกษาของเรื่องร้องเรียนรูปแบบต่าง ๆ แนวทางการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนแต่ละกรณี แนวทางการตอบคำถามต่อผู้ร้องเรียนในแต่ละกรณี การจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนที่น่าสนใจ หรือข้อมูลอื่นใดที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการ เป็นต้น

๔.๓.๖ จัดทำรายการคำถาม/คำตอบของผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้าศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน (Call Center) ที่ครอบคลุมการให้บริการช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ประกอบการ และมีการปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมกับการให้บริการอยู่เสมอ

๔.๓.๗ ผู้รับจ้างต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อน ไม่ส่งผลให้การดำเนินงานของ สฟธอ. ล่าช้า เช่น การทำหนังสือในกรณีต่าง ๆ รวมถึงสามารถปฏิบัติตามนโยบายของ สฟธอ. กำหนด และตามคำขอของ สฟธอ. ได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที

๔.๓.๘ จัดกิจกรรมฝึกอบรมพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง ตลอดระยะเวลาของโครงการ เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับสาย เช่น ความรู้พื้นฐานในงานบริการ Call Center (Service Mind & Telephone Skill) เทคนิคการรับเรื่องร้องเรียนและบริการในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก (Complaint Handling) article ทักษะที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.ฎ. การประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือตามที่ สฟธอ. เห็นชอบ

#### ๔.๔ การดำเนินงานด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

ผู้รับจ้างต้องจัดทำฐานข้อมูล รายงานสถิติ ดังนี้

๔.๔.๑ รายงานสถิติการให้บริการในรูปแบบรายงานสำเร็จรูป เช่น Dashboard สถานะของการให้บริการ และสถิติที่จำเป็นในการพัฒนาการให้บริการของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ประกอบการ โดย สฟธอ. สามารถเข้าถึงรายงานทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา (สฟธอ. สามารถขอปรับรูปแบบของรายงานได้ตามความเหมาะสม) การเข้าถึงรายงานแบ่งตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้และที่แตกต่างกันได้ โดยผ่านความเห็นชอบของ สฟธอ. และดำเนินการจัดส่งเป็นรายงานการปฏิบัติงานรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน ซึ่งต้องมีการดำเนินการดังนี้

๔.๔.๑.๑ จัดทำรายงานสถิติการให้บริการตามช่องทางให้บริการ หรือรวมทุกช่องทางในรายงานเดียวกัน

๔.๔.๑.๒ จัดทำรายงานประสิทธิภาพการแก้ปัญหาของเรื่องที่ทำให้บริการ แบ่งตามช่องทางและหน่วยงานในการส่งเรื่องต่อ และรายงานรวมทุกช่องทางทำให้บริการได้

๔.๔.๑.๓ จัดทำรายงานผลการให้บริการ (สพธอ. สามารถขอปรับรูปแบบของรายงานได้ตามความเหมาะสม) ซึ่งมีรายละเอียดของการจัดเก็บข้อมูลตามรูปแบบการให้บริการทั้งหมด เช่น

๑. รายงานผลการให้บริการแยกตามประเภทปัญหาหลัก ประเภทปัญหาย่อยที่ครอบคลุมทุกประเภทปัญหา

๒. มูลค่าความเสียหาย

๓. ช่องทางที่เกิดปัญหา

๔. ข้อมูลผู้ร้องเรียน เพื่อใช้ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ / อีเมล / ที่อยู่ เป็นต้น

๕. วัน เวลา ข้อมูล เหตุการณ์ ของผู้ที่ถูกร้องเรียน และชื่อผู้รับแจ้ง

๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน (ทั้งในขอบเขต / นอกขอบเขตและอื่น ๆ) และ ข้อมูล รายละเอียดของข้อร้องเรียนนั้น ๆ และหลักฐานประกอบ

๗. การจัดการกับเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง การตอบคำถามข้อร้องเรียน การให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียน

๘. รายงานสายที่ไม่ได้รับ (Abandon Call) ระยะเวลาเฉลี่ยในการคุยต่อครั้งต่อวัน (Talk Time)

๙. รายงานการส่งเรื่องแจ้งประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเป็นรายละเอียดและแบบสรุป ที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

๑๐. การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค การแก้ปัญหาหน้างานที่เกิดขึ้นรวมถึง ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔.๔.๒ ต้องสามารถปรับแต่งระบบรายงาน (Customized) ให้สอดคล้องกับการใช้งานของข้อมูลจากการรายงานผล ได้อย่างน้อย ๒ ครั้ง ตามระยะเวลาที่ตกลง และดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาของสัญญา โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๔.๔.๓ ผู้รับจ้างต้องสำเนาข้อมูลผู้ใช้บริการและการใช้บริการ ดังต่อไปนี้

๑. ข้อมูลที่ระบุถึงผู้ใช้บริการที่สามารถรวบรวมได้ตามที่ สพธอ. เห็นชอบ

๒. ข้อมูลการให้บริการเรื่องร้องเรียน

๓. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ

๔. ผลประเมินความพึงพอใจ

๕. ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบ และอื่นๆ ตามที่ สพธอ. เห็นชอบ มาไว้บนระบบที่ สพธอ. กำหนด และต้องอยู่ในรูปแบบที่ สพธอ. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

๔.๔.๔ จัดทำ Report ในรูปแบบ Power Point Word หรือ Excel ในมิติต่าง ๆ ตามที่ สพอ. กำหนดและเห็นชอบทุกกรณี เช่น รายการสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ รายงาน รายวัน รายสัปดาห์ รายงาน Success Case รายงานรูปแบบกลไกของทุกประเภทปัญหา ในรูปแบบ Presentation พร้อมรายละเอียด ในรูปแบบ Excel และรายงานต่าง ๆ ตามสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อรายงานผู้บริหาร โดยจัดส่งผ่านช่องทาง อีเมล เป็นต้น

๔.๔.๕ จัดทำรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ประกอบการ ตลอดระยะเวลาของการให้บริการรวมถึงอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการดำเนินการทั้งโครงการ

๔.๕ ข้อกำหนดทั่วไป ที่ต้องดำเนินการปฏิบัติงานดังนี้

๔.๕.๑ กรณีเป็นสายก่อนวัน ผู้รับจ้างต้องขอความเห็นชอบจาก สพอ. ก่อนทำการบล็อกสาย

๔.๕.๒ ผู้รับจ้างมีการจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ไว้อย่างมั่นคงปลอดภัยตลอดระยะเวลาของสัญญาจ้าง

๔.๖ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) กรณีมิใช่ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

๔.๗ ผู้รับจ้างต้องออกแบบให้ สพอ. สามารถดาวน์โหลดข้อมูลผ่าน API ตามรูปแบบที่ สพอ. เห็นชอบ

การส่งมอบเอกสารประกอบการออกแบบ

๔.๘ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของโครงการ พร้อมคำอธิบายอย่างละเอียดโดยใช้ภาษาไทยเป็นหลักทุกขั้นตอน โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) System Description

(๒) Operating Procedure

(๓) Use Case Specification ประกอบด้วย

- Brief Description
- Flow of Events
- User Interface
- Business Logic

(๔) Program Specification ประกอบด้วย

- Program Name Listing
- Class Description หรือ Module Description

(๕) Data Flow Diagram

(๖) Data Dictionary

(๗) ER – Diagram

(๘) Data Specification

(๙) Detail Design

**๕. วงเงินในการจัดหา**

วงเงินงบประมาณ ๑๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สิบห้าล้านบาทถ้วน)

ราคากลาง เป็นเงินจำนวน ๑๔,๙๙๖,๐๐๐ บาท (สิบสี่ล้านเก้าแสนเก้าหมื่นหกพันบาทถ้วน)

**๖. ระยะเวลาดำเนินการ**

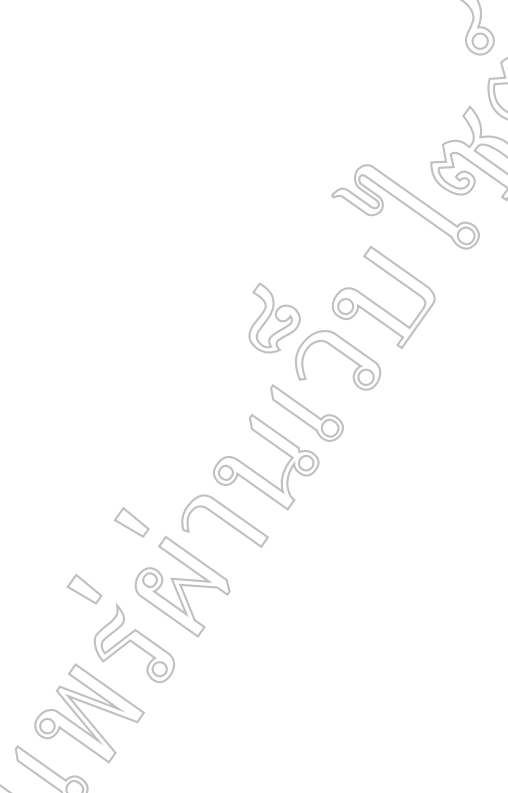
ระยะเวลาการดำเนินงาน ๙ (เก้า) เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

**๗. สิ่งส่งมอบและกำหนดเวลาการส่งมอบ**

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการ และส่งมอบงานตามขอบเขตของงานข้อ ๔ โดยแบ่งกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ และส่งมอบงานจ้างเป็นจำนวน ๙ (เก้า) งวด ดังนี้

กิจกรรม/ผลงานที่ส่งมอบ	กำหนดเวลาส่งมอบ
<p>๗.๑ งวดที่ ๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๑.๑ จัดส่งแผนดำเนินงาน Work Flow จัดเตรียมระบบพนักงานรับสาย และการเตรียมพร้อมในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ ตามที่ระบุในข้อ ๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๑.๒ พร้อมเริ่มดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๑.๑ ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา</p> <p>ข้อ ๗.๑.๒ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>
<p>๗.๒ งวดที่ ๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๒.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดหาบริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวจากข้อมูลต่าง ๆ ที่สอดคล้องภารกิจของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามข้อ ๔.๒.๓ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลล์ทุกเดือน</p> <p>๗.๒.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน</p>	<p>ข้อ ๗.๒.๑ - ๗.๒.๒ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>

<p>ประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	
<p>๗.๓ งวดที่ ๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๓.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๓.๑ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>
<p>๗.๔ งวดที่ ๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๔.๑ มีบริการรองรับการเชื่อมต่อแอปพลิเคชัน Line Official สำหรับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๔.๒.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๔.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการผ่านระบบ Chatbot พร้อมศึกษาแนวโน้มพฤติกรรม จัดทำรายงานสรุป Dashboard ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๔.๒.๕ - ๔.๒.๘ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒</p> <p>๗.๔.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเตรียมระบบการติดตาม ตรวจสอบสถานะของเคส สำหรับประชาชน และผู้ให้บริการ แพลตฟอร์มดิจิทัล ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๔.๒.๑๕ โดยจัดทำสรุปผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงาน โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๔.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๔.๑ - ๗.๔.๔ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>
<p>๗.๕ งวดที่ ๕ - ๘ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๕.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	<p>ข้อ ๗.๕.๑ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>
<p>๗.๖ งวดที่ ๙ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๗.๖.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จนถึง ณ วันสิ้นเดือน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน</p>	<p>ข้อ ๗.๖.๑ - ๗.๖.๔ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือน</p>

<p>ประจำเดือน ตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๖.๒ จัดส่งผลการฝึกอบรมพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ตามข้อ ๔.๓.๘ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๖.๓ จัดทำรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการ รับเรื่องร้องเรียนสำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกลางที่เกิดจากการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยผู้ประกอบธุรกิจ ตลอดระยะเวลาของการให้บริการทั้ง ๙ เดือน รวมถึงอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการดำเนินการทั้งโครงการ ตามข้อ ๔.๔.๕ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p> <p>๗.๖.๔ จัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของโครงการ ตามข้อ ๔.๘ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลงใน Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด</p>	
---	--

#### ๘. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

สพธอ. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้าง โดยแบ่งเป็น ๙ (เก้า) งวด งวดละเท่า ๆ กัน

ทั้งนี้ ค่าจ้างที่ สพธอ. จะจ่ายตามข้อนี้ ได้รวมค่าใช้จ่ายและค่าภาษีอากร รวมทั้งภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี) ไว้ด้วยแล้ว

#### ๙. อัตราค่าปรับ

เมื่อครบกำหนดส่งมอบงานตามที่กำหนด ถ้าผู้รับจ้างไม่ส่งมอบงานจ้าง หรือส่งมอบล่าช้าหรือส่งมอบไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบจำนวน หรือไม่ปฏิบัติตามที่ตกลงกันไว้แก่ สพธอ. ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้ สพธอ. เป็นรายวันเป็นจำนวนเงินตายตัวในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของราคางานจ้าง แต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ ๑๐๐ บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดส่งมอบตามสัญญา จนถึงวันที่ผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานจ้างให้แก่ สพธอ. จนถูกต้องครบถ้วน

#### ๑๐. การรักษาความลับ

๑๐.๑ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานที่ผู้รับจ้างได้รับจาก สพธอ. และข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้รับจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานตามสัญญานี้อย่างเป็นทางการลับของ สพธอ. ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ข้อมูลที่เป็นความลับ” โดยผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด รวมทั้งไม่เปิดเผย หรือเผยแพร่ หรือกระทำได้ด้วยวิธีการใดให้บุคคลอื่นใดที่มีใช้คู่สัญญา ภายใต้สัญญานี้ หรือมิใช่บุคคลที่ สพธอ. ได้อนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะรับทราบข้อมูลที่เป็นความลับภายใต้สัญญานี้ ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลดังกล่าวเท่านั้น และผู้รับจ้าง

จะต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ เช่นว่านั้นด้วย

๑๐.๒ หากผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามข้อ ๑๐.๑ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อ สพธอ. หรือบุคคลอื่นที่เป็นเจ้าของข้อมูลที่เป็นความลับนั้นในความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว ได้ถูกเปิดเผยไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และ สพธอ. มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที

๑๐.๓ ผู้รับจ้างจะยังคงต้องผูกพันตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับตามข้อ ๑๐.๑ ต่อไป トラบที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวยังคงเป็นความลับอยู่ แม้ว่าการจ้างตามสัญญานี้ได้สิ้นสุดลงแล้ว ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม

#### ๑๑. หลักเกณฑ์การพิจารณา

สปธอ. ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาคัดเลือกโดยเรียงลำดับจากผู้ที่ได้รับคะแนนรวมสูงสุด ดังนี้

๑๑.๑ เกณฑ์ราคา ให้พิจารณาน้ำหนักร้อยละ ๒๐

๑๑.๒ เกณฑ์คุณภาพ ให้พิจารณาน้ำหนักร้อยละ ๘๐ โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	รายละเอียด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนต่อข้อ (ร้อยละ)	คะแนนรวม (ร้อยละ)
เกณฑ์คุณภาพ		๘๐		
๑.	การนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่แสดงถึงคุณสมบัติดังต่อไปนี้			
ลำดับ	รายละเอียด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนต่อข้อ (ร้อยละ)	คะแนนรวม (ร้อยละ)
๑	การนำเสนอคุณสมบัติความพร้อมของระบบบริการ <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ๑.๑ ความพร้อมของระบบการให้บริการเป็นไปตาม TOR และมีข้อเสนอระบบบริการที่เป็นประโยชน์อื่น ๆ เพิ่มเติม ๑๐๐ คะแนน ๑.๒ ความพร้อมของระบบการให้บริการเป็นไปตาม TOR ๘๐ คะแนน ๑.๓ ความพร้อมของระบบการให้บริการ ไม่ครบตาม TOR ๕๐ คะแนน	๓๐		
๒	ประวัติผลงานบริษัท ประสบการณ์ในการจัดทำระบบ Call Center ให้กับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนในประเทศไทย ให้แนบหนังสือรับรองหรือสำเนาสัญญาที่มีลักษณะเดียวกับงานที่ประกวดราคาจ้างครั้งนี้ ที่มีมูลค่างานไม่น้อยกว่า ๗ ล้านบาทต่อสัญญา	๓๐		

	<u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ๒.๑ จำนวนสัญญาที่มีมูลค่างานไม่น้อยกว่า ๗ ล้านบาท จำนวน ๒ สัญญา ได้ ๑๐๐ คะแนน ๒.๒ จำนวนสัญญาที่มีมูลค่างานไม่น้อยกว่า ๗ ล้านบาท จำนวน ๑ สัญญา ได้ ๘๐ คะแนน			
๓.	<b>นำเสนอการให้บริการของระบบต่าง ๆ ในขอบเขตการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการใช้งานที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ สพรอ. รวมถึงการเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ อย่างมั่นคงปลอดภัย</b> <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ๓.๑ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ได้อย่างโดดเด่น ชัดเจน ครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน ๓.๒ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของศูนย์ครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน ๓.๓ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ไม่ชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๒๐ คะแนน	๑๐		
๔	<b>ข้อเสนออื่นๆ</b> มีการนำเสนอข้อเสนอในด้านอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโครงการฯ	๑๐		
<b>เกณฑ์คุณภาพ</b>		<b>๘๐</b>		
๕	<b>เกณฑ์ราคา</b>	<b>๒๐</b>		
<b>รวม</b>		<b>๑๐๐</b>		

หมายเหตุ

๑. คะแนนที่ผู้เสนอราคาได้รับ = (คะแนน\*น้ำหนัก) / ๑๐๐

๒. ประเมินคะแนนจากราคาที่เสนอ = ๑๐๐ - ((ผลต่างราคาของผู้เสนอ กับ ราคาผู้เสนอราคาค่าสุด / ราคาผู้เสนอราคาค่าสุด) \* ๑๐๐)

ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาจะต้องส่งข้อเสนอด้านเทคนิคและด้านผลงานเพื่อประกอบการพิจารณาให้กับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พิจารณาและนำเสนอ Presentation ไม่เกิน ๓๐ (สามสิบ) นาที ณ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ อาคารเดอะไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น ๑๕ เลขที่ ๓๓/๔ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๑๐๓๑๐ หรือผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อประกอบการพิจารณา



## ๑๒. ข้อกำหนดอื่น ๆ

การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้ จะมีการลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือได้ต่อเมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลบังคับใช้และได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากสำนักงานงบประมาณแล้ว และกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งดังกล่าว หน่วยงานของรัฐสามารถยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างได้

ใบเสนอราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เรียน .....(ระบุตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ).....

๑. ข้าพเจ้า.....(ระบุชื่อบริษัท ห้าง ร้าน).....สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่.....  
.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
โดย.....ผู้ลงนามข้างทำยนี้ (ในกรณีผู้รับจ้างเป็นบุคคลธรรมดาให้ใช้ข้อความว่า  
ข้าพเจ้า.....(ระบุชื่อ บุคคลธรรมดา).....อยู่บ้านเลขที่  
.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....ผู้ถือบัตรประจำตัวประชาชน  
เลขที่.....โทรศัพท์.....โดย.....ได้พิจารณา  
เงื่อนไขต่างๆ ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) เลขที่.....  
โดยตลอดและยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขนั้นแล้ว รวมทั้งรับรองว่า ข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน  
ตามที่กำหนดและไม่เป็นผู้ที่ทำงานของหน่วยงานของรัฐ

๒. ข้าพเจ้าขอเสนอที่จะทำงานจ้าง.....ตามข้อกำหนดเงื่อนไขรายละเอียด  
แห่งเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามราคาที่ได้ระบุไว้ในใบเสนอราคานี้ เป็นเงินทั้งสิ้น  
.....บาท (.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ  
และค่าใช้จ่ายที่ส่งไว้ด้วยแล้ว

๓. ข้าพเจ้าจะยื่นคำเสนอราคาเป็นระยะเวลา.....วัน ตั้งแต่วันยื่นข้อเสนอ  
และ.....<sup>๑</sup> อารับคำเสนอนี้ ณ เวลาใดก็ได้ก่อนที่จะครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว หรือระยะเวลา  
ที่ได้ยืดออกไปตามเหตุผลอันสมควรที่.....<sup>๑</sup> ร้องขอ

๔. ข้าพเจ้ารับรองว่าจะส่งมอบงานตามเงื่อนไขที่เอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กำหนดไว้

๕. ในกรณีที่ข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์  
ข้าพเจ้ารับรองที่จะ

๕.๑ ทำสัญญาตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือ  
ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้แก้ไขเพิ่มเติมแล้ว กับ.....<sup>๑</sup> ภายใน.....วัน นับถัดจากวันที่  
ได้รับหนังสือให้ไปทำสัญญา

๕.๒ มอบหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๗ ของเอกสารการประกวดราคา  
อิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่.....<sup>๑</sup> ขณะที่ได้ลงนามในสัญญาเป็นจำนวนร้อยละ.....ของราคาตามสัญญา  
ที่ได้ระบุไว้ในใบเสนอราคานี้ เพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาโดยถูกต้องและครบถ้วน

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

๖. ข้าพเจ้ายอมรับว่า.....<sup>๑</sup> ไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอนี้ หรือใบเสนอราคาใดๆ  
รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายใดๆ อันอาจเกิดขึ้นในการที่ข้าพเจ้าได้เข้ายื่นข้อเสนอนี้

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

๘. ข้าพเจ้าได้ตรวจทานตัวเลขและตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่ได้ยื่นพร้อมใบเสนอราคานี้  
โดยละเอียดแล้ว และเข้าใจดีว่า.....<sup>๑</sup> ไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ในความผิดพลาดหรือตกหล่น

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

เสนอมา ณ วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

ลงชื่อ .....

(.....)

ตำแหน่ง.....

**หมายเหตุ**

๑ ให้ระบุชื่อย่อของหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการจัดจ้าง เช่น กรม หรือจังหวัด หรือทีโอที เป็นต้น

แบบสัญญา  
สัญญาจ้างทำของ

สัญญาเลขที่..... (1).....

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ .....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... เมื่อวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ.....

ระหว่าง..... (2) .....

โดย..... (3) .....

ต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ฝ่ายหนึ่ง กับ..... (4 ก) .....

จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ .....

สำนักงานใหญ่อยู่เลขที่ ..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... โดย.....

ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท .....

ลงวันที่..... (5)(และหนังสือมอบอำนาจลงวันที่.....) แนบท้ายสัญญานี้

(6)ในกรณีที่ผู้รับจ้างเป็นบุคคลธรรมดาให้ใช้ข้อความว่า กับ..... (4 ข) .....

อยู่บ้านเลขที่ ..... ถนน..... ตำบล/แขวง .....

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

เลขที่..... ดังปรากฏตามสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนแนบท้ายสัญญานี้) ซึ่งต่อไปใน

สัญญานี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่สัญญาได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

**ข้อ 1 ข้อตกลงว่าจ้าง**

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างทำงาน..... (7) .....

ณ ..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต .....

จังหวัด..... ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญา

ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาแรงงานและวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ

ชนิดดีเพื่อใช้ในการงานจ้างตามสัญญานี้

**ข้อ 2 เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา**

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

2.1 ผนวก 1.....(รายละเอียดงานจ้าง)..... จำนวน.....(.....) หน้า

2.2 ผนวก 2.....(ใบเสนอราคา)..... จำนวน.....(.....) หน้า

..... ฯลฯ.....

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความ  
ในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัย  
ของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง หรือค่าเสียหาย  
หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

### ข้อ 3 หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะที่ทำสัญญานี้ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น..... (8) .....  
เป็นจำนวนเงิน..... บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ.....(9).....(.....) ของ  
ราคาค่าจ้างตามสัญญา มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

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

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

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างโดยไม่มี  
ดอกเบี้ยเมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันและความรับผิดทั้งปวงตามสัญญานี้แล้ว

### ข้อ 4 ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

(11)ก) สำหรับการจ่ายเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้างเป็นงวด  
ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายและผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างจำนวนเงิน.....บาท  
(.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน.....บาท (.....)  
ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว โดยกำหนดการจ่ายเงินเป็นงวดๆ ดังนี้

งวดที่ 1 เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....)  
เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน.....ให้แล้วเสร็จภายใน.....  
งวดที่ 2 เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....)  
เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน.....ให้แล้วเสร็จภายใน.....  
..... ฯลฯ.....

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....)  
เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญาและผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างตามข้อ 11  
ไว้โดยครบถ้วนแล้ว

(12)ข) สำหรับการจ่ายเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้างครั้งเดียว  
ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายและผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างจำนวนเงิน.....บาท  
(.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน.....บาท (.....)  
ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จ  
เรียบร้อยตามสัญญาและผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างตามข้อ 11 ไว้โดยครบถ้วนแล้ว

(13)การจ่ายเงินตามเงื่อนไขแห่งสัญญา ผู้ว่าจ้างจะโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร  
ของผู้รับจ้าง ชื่อธนาคาร.....สาขา.....ชื่อบัญชี.....  
เลขที่บัญชี.....ทั้งนี้ ผู้รับจ้างตกลงเป็นผู้รับภาระเงินค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการอื่นใด  
เกี่ยวกับการโอน รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่นใด (ถ้ามี) ที่ธนาคารเรียกเก็บ และยินยอมให้มีการหักเงินดังกล่าว  
จากจำนวนเงินโอนในงวดนั้นๆ (ความในวรรคนี้ใช้สำหรับกรณีที่หน่วยงานของรัฐจะจ่ายเงินตรง  
ให้แก่ผู้รับจ้าง (ระบบ Direct Payment) โดยการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้รับจ้าง  
ตามแนวทางที่กระทรวงการคลังหรือหน่วยงานของรัฐเจ้าของงบประมาณเป็นผู้กำหนด แล้วแต่กรณี)

(14)ข้อ 5 เงินค่าจ้างล่วงหน้า

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้รับจ้าง เป็นจำนวนเงิน.....บาท  
(.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ.....(.....) ของราคาค่าจ้างตามสัญญาที่ระบุไว้ในข้อ 4

เงินค่าจ้างล่วงหน้าดังกล่าวจะจ่ายให้ภายหลังจากที่ผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงิน  
ค่าจ้างล่วงหน้าเป็น..... (หนังสือค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร  
ภายในประเทศหรือพันธบัตรรัฐบาลไทย) .....เต็มตามจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้านั้นให้แก่ผู้ว่าจ้าง  
ผู้รับจ้างจะต้องออกไปเสิร์ฟรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้และผู้รับจ้างตกลงที่จะ  
กระทำตามเงื่อนไขอันเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า นั้น ดังต่อไปนี้

5.1 ผู้รับจ้างจะใช้เงินค่าจ้างล่วงหน้านั้นเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามสัญญา  
เท่านั้น หากผู้รับจ้างใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของเงินค่าจ้างล่วงหน้าในทางอื่น ผู้ว่าจ้าง  
อาจจะเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืนจากผู้รับจ้างหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้า  
ได้ทันที

5.2 เมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง ผู้รับจ้างต้องแสดงหลักฐานการใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า  
เพื่อพิสูจน์ว่าได้เป็นไปตามข้อ 5.1 ภายในกำหนด 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง  
หากผู้รับจ้างไม่อาจแสดงหลักฐานดังกล่าวภายในกำหนด 15 (สิบห้า) วัน ผู้ว่าจ้างอาจเรียกเงินค่าจ้าง  
ล่วงหน้าคืนจากผู้รับจ้างหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

5.3 ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามข้อ 4 ผู้ว่าจ้างจะหักคืนเงินค่าจ้าง  
ล่วงหน้าในแต่ละงวดเพื่อชดใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้จำนวนร้อยละ .....(.....) ของจำนวนเงิน  
ค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวนเงินที่หักค่าจ้างล่วงหน้าจากผู้รับจ้างได้รับไปแล้ว  
ยกเว้นค่าจ้างงวดสุดท้ายจะหักไว้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือทั้งหมด

5.4 เงินจำนวนใดๆ ก็ตามที่ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือ  
เพื่อชดใช้ความรับผิดต่างๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้าง  
ก่อนที่จะหักชดใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า

5.5 ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือเกินกว่าจำนวนเงินที่  
ผู้รับจ้างจะได้รับหลังจากหักชดใช้ในกรณีอื่นแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายคืนเงินจำนวนที่เหลือนั้นให้แก่  
ผู้ว่าจ้างภายใน 7 (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

5.6 ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้รับจ้างต่อเมื่อผู้ว่าจ้างได้หักเงิน  
ค่าจ้างไว้ครบจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามข้อ 5.3

### ข้อ 6 กำหนดเวลาแล้วเสร็จและสิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

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

การที่ผู้ว่าจ้างไม่ใช้สิทธิเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญา

### (15) ข้อ 7 ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของงานจ้าง

เมื่องานแล้วเสร็จบริบูรณ์ และผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานจากผู้รับจ้างหรือจากผู้รับจ้างรายใหม่ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ 6 หากมีเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายเกิดขึ้นจากการจ้างนี้ ภายในกำหนด.....(16).....(.....) ปี .....(.....) เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับมอบงานดังกล่าว ซึ่งความชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้างอันเกิดจากการใช้วัสดุที่ไม่ถูกต้อง หรือทำให้ไม่เรียบร้อย หรือทำให้ไม่ถูกต้องตามมาตรฐานแห่งหลักวิชา ผู้รับจ้างจะต้องรีบทำการแก้ไข ให้เป็นที่เรียบร้อยโดยไม่ชักช้า โดยผู้ว่าจ้างไม่ต้องออกเงินใดๆ ในการนี้ทั้งสิ้น หากผู้รับจ้างไม่กระทำการดังกล่าวภายในกำหนด.....(.....) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างหรือไม่ทำการแก้ไขให้ถูกต้องเรียบร้อยภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะทำการนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้น โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น

ในกรณีเร่งด่วนจำเป็นต้องรีบแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายโดยเร็ว และไม่อาจรอให้ผู้รับจ้างแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่งได้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเข้าจัดการแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องหรือเสียหาย โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมด

การที่ผู้ว่าจ้างทำการนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นแทนผู้รับจ้าง ไม่ทำให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญา หากผู้รับจ้างไม่ชดใช้ค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายตามที่ผู้ว่าจ้างเรียกร้อง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้

### ข้อ 8 การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนี้ ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพ้นหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างจะยังคงต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วง หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ.....(17).....(.....) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

## ข้อ 9 ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ ความเสียหาย หรือภัยอันตรายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง และจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการกระทำของลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง และจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างช่วงด้วย (ถ้ามี)

ความเสียหายใดๆ อันเกิดแก่งานที่ผู้รับจ้างได้ทำขึ้น แม้จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบโดยซ่อมแซมให้คืนดีหรือเปลี่ยนให้ใหม่โดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง เว้นแต่ความเสียหายนั้นเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ความรับผิดชอบของผู้รับจ้างดังกล่าวในข้อนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานครั้งสุดท้าย ซึ่งหลังจากนั้นผู้รับจ้างคงต้องรับผิดชอบเพียงในกรณีชำรุดบกพร่องหรือความเสียหายดังกล่าวในข้อ 7 เท่านั้น

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในความเสียหายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง รวมถึงผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ตามสัญญาฯ หากผู้ว่าจ้างถูกเรียกร้องหรือฟ้องร้องหรือต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่บุคคลภายนอกไปแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการใดๆ เพื่อให้มีการว่าต่างแก่ต่างให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง รวมทั้งผู้รับจ้างจะต้องชดใช้ค่าเสียหายนั้นๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายใดๆ อันเกิดจากการถูกเรียกร้องหรือถูกฟ้องร้องให้แก่ผู้ว่าจ้างทันที

## ข้อ 10 การจ่ายเงินแก่ลูกจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายเงินแก่ลูกจ้างที่ผู้รับจ้างได้จ้างมาในอัตราและตามกำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างได้ตกลงหรือทำสัญญาไว้ต่อลูกจ้างดังกล่าว

ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินค่าจ้างหรือค่าทดแทนอื่นใดแก่ลูกจ้างดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอาเงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายแก่ผู้รับจ้างมาจ่ายให้แก่ลูกจ้างของผู้รับจ้างดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีประกันภัยสำหรับลูกจ้างทุกคนที่จ้างมาทำงาน โดยให้ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบทั้งปวงของผู้รับจ้าง รวมทั้งผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ในกรณีความเสียหายที่คิดค่าสินไหมทดแทนได้ตามกฎหมาย ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุหรือภัยอันตรายใดๆ ต่อลูกจ้างหรือบุคคลอื่นที่ผู้รับจ้างหรือผู้รับจ้างช่วงจ้างมาทำงาน ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวพร้อมทั้งหลักฐานการชำระเบี้ยประกันให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง

## ข้อ 11 การตรวจรับงานจ้าง

เมื่อผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างที่ส่งมอบและเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว ผู้ว่าจ้างจะออกหลักฐานการรับมอบเป็นหนังสือไว้ให้ เพื่อผู้รับจ้างนำมาเป็นหลักฐานประกอบการขอรับเงินค่างานจ้างนั้น

ถ้าผลของการตรวจรับงานจ้างปรากฏว่างานจ้างที่ผู้รับจ้างส่งมอบไม่ตรงตามสัญญา ผู้ว่าจ้างทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับงานจ้างนั้น ในกรณีเช่นว่านี้ ผู้รับจ้างต้องทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามสัญญาด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง และระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าวผู้รับจ้างจะนำมาอ้างเป็นเหตุขอขยายเวลาส่งมอบงานจ้างตามสัญญาหรือของดหรือลดค่าปรับไม่ได้

(18) ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบงานจ้างถูกต้องแต่ไม่ครบจำนวน หรือส่งมอบครบจำนวนแต่ไม่ถูกต้องทั้งหมด ผู้ว่าจ้างจะตรวจรับงานจ้างเฉพาะส่วนที่ถูกต้อง โดยออกหลักฐานการตรวจรับงานจ้างเฉพาะส่วนนั้นก็ได้ (ความในวรรคสามนี้ จะไม่กำหนดไว้ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการงานจ้างทั้งหมดในคราวเดียวกัน หรืองานจ้างที่ประกอบเป็นชุดหรือหน่วย ถ้าขาดส่วนประกอบอย่างหนึ่งอย่างใดไปแล้ว จะไม่สามารถใช้งานได้โดยสมบูรณ์)



### ข้อ 12 รายละเอียดของงานจ้างคลาดเคลื่อน

ผู้รับจ้างรับรองว่าได้ตรวจสอบและทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานจ้างโดยถี่ถ้วนแล้ว หากปรากฏว่ารายละเอียดของงานจ้างนั้นผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไปจากหลักกรรมทางวิศวกรรมหรือทางเทคนิค ผู้รับจ้างตกลงที่จะปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด โดยผู้รับจ้างจะคิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มขึ้นจากผู้ว่าจ้าง หรือขอขยายอายุสัญญาไม่ได้

### ข้อ 13 ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินวันละ.....(19).... บาท (.....) นับถัดจากวันที่ครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานตามสัญญาหรือวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายเวลาทำงานให้ จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จจริง นอกจากนี้ ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างเรียกค่าเสียหายอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับดังกล่าวได้อีกด้วย

ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญานี้ หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาและใช้สิทธิตามข้อ 14 ก็ได้ และถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานขอให้ชำระค่าปรับแล้ว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันบอกเลิกสัญญาได้อีกด้วย

### ข้อ 14 สิทธิของผู้ว่าจ้างภายหลังบอกเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา ผู้ว่าจ้างอาจทำงานนั้นเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นต่อจนแล้วเสร็จก็ได้ และในกรณีดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบหรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วนตามแต่จะเห็นสมควร นอกจากนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายซึ่งเป็นจำนวนเกินกว่าหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการทำงานนั้นต่อให้แล้วเสร็จตามสัญญา ซึ่งผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากจำนวนเงินใดๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้

### ข้อ 15 การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

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

หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าจ้างที่ต้องชำระหรือหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาแล้วยังไม่เพียงพอ ผู้รับจ้างยินยอมชำระส่วนที่เหลือที่ยังขาดอยู่จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด .....(.....) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างทั้งหมด

### ข้อ 16 การงดหรือลดค่าปรับ หรือการขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน 15 (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่เหตุอันนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้ละสิทธิเรียกร้องในการที่จะของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบที่อยู่แล้วตั้งแต่ต้น

การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

### ข้อ ๑7 การใช้เรือไทย

ในการปฏิบัติตามสัญญานี้ หากผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำของเข้ามาจากต่างประเทศ รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องนำเข้ามาเพื่อปฏิบัติงานตามสัญญา ไม่ว่าผู้รับจ้างจะเป็นผู้นำของเข้ามาเอง หรือนำเข้ามาโดยผ่านตัวแทนหรือบุคคลอื่นใด ถ้าสิ่งของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางเดินเรือที่มีเรือไทยเดินอยู่และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้รับจ้างต้องจัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าก่อนบรรทุกของนั้นลงเรืออื่นที่มีใช้เรือไทยหรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้ ทั้งนี้ไม่ว่าการส่งหรือนำเข้าสิ่งของดังกล่าวจากต่างประเทศจะเป็นแบบใด

ในการส่งมอบงานตามสัญญาให้แก่ผู้ว่าจ้าง ถ้างานนั้นมีสิ่งของตามวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบใบตราส่ง (Bill of Lading) หรือสำเนาใบตราส่งสำหรับของนั้น ซึ่งแสดงว่าได้บรรทุกมาโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยให้แก่ผู้ว่าจ้างพร้อมกับการส่งมอบงานด้วย

ในกรณีที่สิ่งของดังกล่าวไม่ได้บรรทุกจากต่างประเทศมายังประเทศไทยโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย ผู้รับจ้างต้องส่งมอบหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าให้บรรทุกของโดยเรืออื่นได้ หรือหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้ชำระค่าธรรมเนียมพิเศษเนื่องจากการไม่บรรทุกของโดยเรือไทยตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์แล้วอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ว่าจ้างด้วย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ส่งมอบหลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวในวรรคสอง และวรรคสามให้แก่ผู้ว่าจ้าง แต่จะขอส่งมอบงานดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างก่อนโดยไม่รับชำระเงินค่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิรับงานดังกล่าวไว้ก่อน และชำระเงินค่าจ้างเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนดังกล่าวแล้วได้

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

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง  
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง  
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน  
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน  
(.....)

เอกสารเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย

### วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับสัญญาจ้าง

- (1) ให้ระบุเลขที่สัญญาในปีงบประมาณหนึ่งๆ ตามลำดับ
- (2) ให้ระบุชื่อของหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคล เช่น กรม ก. หรือรัฐวิสาหกิจ ข. เป็นต้น
- (3) ให้ระบุชื่อและตำแหน่งของหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลนั้น หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ เช่น นาย ก. อธิบดีกรม..... หรือ นาย ข. ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิบดีกรม.....
- (4) ให้ระบุชื่อผู้รับจ้าง
  - ก. กรณีนิติบุคคล เช่น ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด
  - ข. กรณีบุคคลธรรมดา ให้ระบุชื่อและที่อยู่
- (5) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (6) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (7) ให้ระบุงานที่ต้องการจ้าง
- (8) “หลักประกัน” หมายถึง หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้แก่หน่วยงานของรัฐเมื่อลงนามในสัญญา เพื่อเป็นการประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามสัญญา ดังนี้
  - (๑) เงินสด
  - (๒) เช็คหรือตราพท์ ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ
  - (๓) หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด โดยอาจกำหนดเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้
  - (๔) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด
  - (๕) พันธบัตรรัฐบาลไทย
- (9) ให้กำหนดจำนวนเงินหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ข้อ 168
- (10) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (11) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (12) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (13) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง
- (14) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง

(15) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง

(16) กำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างจะรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง โดยปกติจะต้องกำหนดไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับมอบงานจ้าง หรือกำหนดตามความเหมาะสม

(17) อัตราค่าปรับตามสัญญาข้อ 8 กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงบางส่วนโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง ต้องกำหนดค่าปรับเป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา

(18) ความในวรรคนี้ จะไม่กำหนดไว้ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการสิ่งของทั้งหมดในคราวเดียวกันหรืองานจ้างที่ประกอบเป็นชุดหรือหน่วย ถ้าขาดส่วนประกอบอย่างหนึ่งอย่างใดไปแล้ว จะไม่สามารถใช้งานได้โดยสมบูรณ์

(19) อัตราค่าปรับตามสัญญาข้อ 13 ให้กำหนด ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ข้อ 162 ส่วนกรณีจะปรับร้อยละเท่าใดให้อยู่ในดุลพินิจของหน่วยงานของรัฐผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาแต่ทั้งนี้การที่จะกำหนดค่าปรับเป็นร้อยละเท่าใดจะต้องกำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวนด้วย

## แบบหนังสือค้ำประกัน

(หลักประกันการเสนอราคาการจ้าง)

เลขที่.....

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อธนาคาร/บริษัทเงินทุน).....สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ถนน.....  
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... โดย.....ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคาร/  
บริษัทเงินทุน ขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ให้ไว้ต่อ.....(ชื่อหน่วยงานของรัฐผู้ประกวดราคา).....  
ดังมีข้อความต่อไปนี้

๑. ตามที่.....(ชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ).....ได้ยื่นซองประกวดราคาสำหรับการจัดจ้าง.....  
ตามเอกสารประกวดราคาเลขที่.....ซึ่งต้องวางหลักประกันของตามเงื่อนไขการประกวดราคาต่อ  
.....(ชื่อหน่วยงานของรัฐผู้ประกวดราคา).....เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) นั้น

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันการชำระเงินตามสิทธิเรียกร้องของ.....  
(ชื่อหน่วยงานของรัฐผู้ประกวดราคา).....จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในฐานะ  
เป็นลูกหนี้ร่วม ในกรณี.....(ชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ).....ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการประกวดราคา  
อันเป็นเหตุให้.....(ชื่อหน่วยงานของรัฐผู้ประกวดราคา).....มีสิทธิรับหลักประกันของประกวดราคา  
หรือขอใช้ค่าเสียหายใด ๆ รวมทั้งกรณีที่.....(ชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ).....ได้ถอนใบเสนอราคาของตน  
ภายในระยะเวลาที่ใบเสนอราคายังมีผลอยู่ หรือมิได้ไปลงนามในสัญญาเมื่อได้รับแจ้งไปทำสัญญาหรือมิได้  
วางหลักประกันสัญญาภายในระยะเวลาที่กำหนดในเอกสารประกวดราคา โดย.....(ชื่อหน่วยงานของรัฐ  
ผู้ประกวดราคา).....ไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้.....(ชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ).....ชำระหนี้ก่อน

๒. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....  
ถึงวันที่..... เดือน..... พ.ศ. .... และข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๓. ถ้า.....(ชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ).....ขยายกำหนดเวลายื่นราคาของการเสนอราคาออกไป  
ข้าพเจ้ายินยอมที่จะขยายกำหนดระยะเวลาการค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลายื่นราคาที่ได้ขยายออกไปดังกล่าว

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้ค้ำประกัน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

## แบบหนังสือค้ำประกัน

(หลักประกันสัญญาจ้าง)

(กรณีปกติ)

เลขที่.....

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อธนาการ)..... สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ถนน.....  
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... โดย.....  
ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาการ ขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ไว้ต่อ.....(ชื่อหน่วยงานของรัฐ  
ผู้ว่าจ้าง).....ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ดังมีข้อความต่อไปนี้

๑. ตามที่.....(ชื่อผู้รับจ้าง).....ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” ได้ทำสัญญาจ้าง.....กับผู้ว่าจ้าง  
ตามสัญญาเลขที่.....ลงวันที่..... เดือน..... พ.ศ. .... ซึ่งผู้รับจ้างต้องวางหลักประกัน  
การปฏิบัติตามสัญญาต่อผู้ว่าจ้าง เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ..... (.....)  
ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขจะค้ำประกันในการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้อง  
ของผู้ว่าจ้าง จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในฐานะเป็นลูกหนี้ร่วม  
ในกรณีที่ผู้รับจ้างก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ หรือต้องชำระค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ หรือผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติ  
ตามภาระหน้าที่ใด ๆ ที่กำหนดในสัญญาดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ โดยผู้ว่าจ้างไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้ผู้รับจ้าง  
ชำระหนี้ก่อน

๒. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .... ถึงวันที่.....  
เดือน..... พ.ศ. ....และข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๓. หากผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้าง ให้ถือว่าข้าพเจ้ายินยอมในกรณีนั้น ๆ ด้วย  
โดยให้ขยายระยะเวลาการค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้าง  
ดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้ค้ำประกัน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

\* หมายเหตุ : กรณีลงนามในสัญญาจ้างตามปกติ ให้หน่วยงานของรัฐระบุวันที่หนังสือค้ำประกันเริ่มมีผล  
ใช้บังคับให้มีผลตั้งแต่วันที่ทำสัญญาจ้าง

## บทนิยาม

**“ผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน”** หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าเสนอราคาในการสอบราคาซื้อของสำนักงาน เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่นที่เข้าเสนอราคาขาย ในการสอบราคาซื้อของสำนักงานในคราวเดียวกัน

การมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ การที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) **มีความสัมพันธ์กันในเชิงบริหาร** โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง มีอำนาจหรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลอีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เสนอราคาให้แก่สำนักงานในการสอบราคาซื้อครั้งนี้

(๒) **มีความสัมพันธ์กันในเชิงทุน** โดยผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดอีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เสนอราคาให้แก่สำนักงานในการสอบราคาซื้อครั้งนี้

คำว่า **“ผู้ถือหุ้นรายใหญ่”** หมายความว่า ผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละสิบห้าในกิจการนั้น หรือในอัตราอื่นตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุเห็นสมควรประกาศกำหนดสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด

(๓) **มีความสัมพันธ์กันในลักษณะไขว้กันระหว่าง (๑) และ (๒)** โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดอีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เข้าเสนอราคาให้แก่สำนักงานในการสอบราคาซื้อครั้งนี้ หรือในนัยกลับกัน

การดำรงตำแหน่งการเป็นหุ้นส่วน หรือเข้าถือหุ้นดังกล่าวข้างต้นของคู่สมรส หรือบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลใน (๑) (๒) หรือ (๓) ให้ถือว่าเป็นการดำรงตำแหน่งการเป็นหุ้นส่วน หรือการถือหุ้นของบุคคลดังกล่าว

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



“การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม” หมายความว่า การที่ผู้เสนอราคารายหนึ่งหรือหลายรายกระทำการอย่างใด ๆ อันเป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรค หรือไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาต่อสำนักงาน ไม่ว่าจะกระทำโดยการสมยอมกัน หรือโดยการให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ เรียก รับ หรือยอมจะรับเงินหรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด หรือใช้กำลังประทุษร้าย หรือข่มขู่ว่าจะใช้กำลังประทุษร้าย หรือแสดงเอกสารอันเป็นเท็จ หรือกระทำการใดโดยทุจริต ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาประโยชน์ในระหว่างผู้เสนอราคาด้วยกัน หรือเพื่อให้ประโยชน์แก่ผู้เสนอราคารายหนึ่งรายใดเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับสำนักงาน หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม หรือเพื่อให้เกิดความได้เปรียบสำนักงาน โดยมีใช้เป็นไปในทางประกอบธุรกิจปกติ

-----

เอกสารเผยแพร่ผ่านระบบ

## บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑

### ๑. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

#### (ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

- บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

- ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)

ไม่มีผู้มีอำนาจควบคุม

มีผู้มีอำนาจควบคุม

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

#### (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

- สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

- บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

- ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)

ไม่มีผู้มีอำนาจควบคุม

มีผู้มีอำนาจควบคุม

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

### ๒. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอไม่เป็นนิติบุคคล

#### (ก) บุคคลธรรมดา

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

#### (ข) คณะบุคคล

- สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

๓. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า
- สำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
  - (ก) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นบุคคลธรรมดา
    - บุคคลสัญชาติไทย  
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
    - บุคคลที่มีเชื้อสัญชาติไทย  
สำเนาหนังสือเดินทาง  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
  - (ข) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นนิติบุคคล
    - ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด  
สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
    - บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
    - ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)
      - ไม่มีผู้ควบคุม
      - มีผู้ควบคุม  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
    - บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด  
สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
    - สำเนาหนังสือบริษัทสนธิ  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
    - บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
    - บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)
      - ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่
      - มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
    - ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)
      - ไม่มีผู้มีอำนาจควบคุม
      - มีผู้มีอำนาจควบคุม  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

๔. อื่น ๆ (ถ้ามี)

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน .....แผ่น

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน .....แผ่น

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน .....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นข้อเสนอ

(.....)

เอกสารเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน

## บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

๑. แคตตาล็อกและหรือแบบรูปรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
- ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
๒. หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน
- ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
๓. หลักประกันการเสนอราคา
- ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
๔. สรุปรายละเอียดประกอบการอธิบายเอกสารตามที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้จัดส่งภายหลังจากวันเสนอราคาเพื่อใช้ในประกอบการพิจารณา (ถ้ามี) ดังนี้
- ๔.๑ .....  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- ๔.๒ .....  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
๕. อื่นๆ (ถ้ามี)
- ๕.๑.....  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- ๕.๒.....  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- ๕.๓.....  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

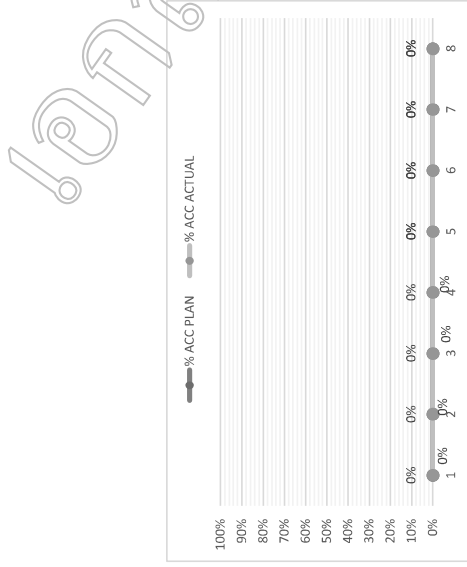
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้าได้ยื่นมาพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นข้อเสนอ  
(.....)

ตัวอย่างแบบการจัดทำแผนการทำงาน

ที่	รายการ	หน่วย	ปริมาณงาน	ราคาต่อหน่วย	เป็นเงิน	%
1	งานรื้อโครงสร้างเดิม					
	รายการ....	ลบ.ม.				
2	งานค้ำวาง					
	รายการ....	ตร.ม.				
	รายการ....	ตร.ม.				
		รวม			-	0%

	1	2	3	4	5	6	7	8
	เดือน...	เดือน...	เดือน...	เดือน...	เดือน...	เดือน...	เดือน...	เดือน...



Money								
AccMoney								
% PLAN								
% ACC PLAN								
% ACTUAL								
% ACC ACTUAL								
% ACC DIFF								
% PLAN/2								
% PLAN/2 DIFF								

หมายเหตุ: 1) กรณีตัวอย่าง กำหนดระยะเวลาการก่อสร้างตามแผนดำเนินงานทั้งสิ้นสัญญา จำนวน 8 เดือน

2) หมายถึง ระยะเวลาการก่อสร้างตามแผนดำเนินงานของแต่รายการก่อสร้าง เช่น งานรื้อโครงสร้างเดิม กำหนดระยะเวลาการก่อสร้าง จำนวน 4 เดือน (ไม่รวมระยะเวลาการก่อสร้างค้ำวาง)

3) หมายถึง ร้อยละของงานที่ได้รับจ้างตั้งต่อค่าเงินการก่อสร้างตามแผนงานประจำเดือนของแต่ละรายการก่อสร้าง ซึ่งแต่ละรายการก่อสร้าง คิดเป็น 100 %

4) มูลค่างานแต่ละรายการ จำนวนจากร้อยละตามแผนงานเทียบกับมูลค่างานของแต่ละรายการ

5) ร้อยละของแผนดำเนินงาน จำนวนจากมูลค่าของงานตามแผนดำเนินงาน เมื่อเทียบกับมูลค่าของงานทั้งโครงการ

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของสถาบันฯ