



ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
เรื่อง ประกวดราคาจ้างผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒
ETDA)
ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ ETDA) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคาของงานจ้าง ในการประกวดราคครั้งนี้ เป็นเงินทั้งสิ้น ๕๒,๗๘๕,๐๐๐.๐๐ บาท (ห้าสิบสองล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นห้าพันบาทถ้วน) จำนวน ๑ รายการ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอโดยแสดงหลักฐานถึงขีดความสามารถและความพร้อมที่มีอยู่ในวันยื่นข้อเสนอ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติให้เป็นไปตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กำหนด
๒. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่ระหว่างเวลา น. ถึง น. ซึ่งสามารถเตรียมเอกสารข้อเสนอได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงวันเสนอราคา

กำหนดนำเสนอ Presentation ไม่เกิน ๔๕ นาที ในวันที่ ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๓. ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดและดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์เลขที่ลงวันที่ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงวันเสนอราคา ได้ที่เว็บไซต์ www.etda.or.th/th/newsevents/announce/procurement.aspx หรือ www.gprocurement.go.th ทั้งนี้ หากต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับขอบเขตของงาน โปรดสอบถามเพิ่มเติมผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th หรือผ่านการ log in เข้าสู่ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์(e-GP)ภายในวันที่ โดย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จะชี้แจงรายละเอียดดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th ในวันที่

ประกาศ ณ วันที่ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายมีธรรม ณ ระนอง)

หัวหน้าโครงการ ปฏิบัติงานแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์



เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่

การจ้างผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ ETDA)

ตามประกาศ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ลงวันที่

กันยายน ๒๕๖๙

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "สำนักงาน" มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ ETDA) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ตามรายการ ดังนี้

จ้างผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ ETDA)	จำนวน	๑	งาน
--	-------	---	-----

โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

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

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นขอเสนอ

- ๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงาน ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวาง การแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาล ของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(๑) การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

(๒) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

(๓) การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(๓.๑) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(๓.๒) การยื่นข้อเสนอด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding) ให้ผู้เข้าร่วมคำที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ (๓.๑) ดำเนินการซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้าง

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

๒.๑๒ ต้องยื่นรายการแสดงการเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตของงานที่ สพธอ. ต้องการ กับรายละเอียดขอบเขตของงานที่เสนอว่าตรงกันหรือไม่ หากรายละเอียดขอบเขตของงานในเอกสารขัดแย้งกันเอง สพธอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาในส่วนที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ สพธอ.

๒.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

๑. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือต่างประเทศ ซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิ ที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงินย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ ๑ ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ นั้นยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก ๑ ปี ได้

๒. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีกิจการ รายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศซึ่งยังไม่มีกิจการ รายงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า ๘ ล้านบาท

๓. สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา ให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วันก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือ รับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

๔. กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือ บุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของ มูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ

หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ หรือเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทสนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลางต่างประเทสนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

๕. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทยตามข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ (๒) มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่ประกาศและเอกสารประกวดราคาในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e - GP) จนถึงวันเสนอราคา

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการแล้วแต่กรณี ประกอบกับเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด โดยจะต้องยื่นเอกสารดังกล่าวในวันยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่ได้มีการยื่นเอกสารดังกล่าวมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา

๖. กรณีตาม ข้อ ๑ – ข้อ ๕ ไม่ใช่บังคับกรณีดังต่อไปนี้

(๖.๑) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐภายในประเทศ

(๖.๒) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๖.๓) งานจ้างก่อสร้างที่กรมบัญชีกลางได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้างแล้ว และงานจ้างก่อสร้างที่หน่วยงานของรัฐที่ได้มีการจัดทำบัญชีผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นไว้แล้วก่อนวันที่พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างฯ มีผลใช้บังคับ

(๖.๔) การจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา ๕๖ วรรคหนึ่ง (๒) (ข) และ (ค) แห่งพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างฯ

(๖.๕) การซื้อสังหาริมทรัพย์และการเช่าสังหาริมทรัพย์

(๖.๖) กรณีสานจ้างบริการหรืองานจ้างเหมาบริการกับบุคคลธรรมดา เช่น จ้างพนักงานขับรถ ครูชาวต่างชาติ พนักงานเก็บขยะ พนักงานบันทึกข้อมูล เป็นต้น

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่ไม่มีใช้นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น ข้อเสนอข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่ได้ถือสัญชาติไทย

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

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงหลักฐานเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

๑. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือต่างประเทศ ซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงินย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ ๑ ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคล ยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นเสนอนั้นยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก ๑ ปี ได้

๒. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งยังไม่มีผลการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศซึ่งยังไม่มีผลการรายงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า ๘ ล้านบาท

๓. สำหรับการซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป

กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา ให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

๔. กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ หรือเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลางต่างประเทศนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

๕. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทยตามข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ (๒) มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่ประกาศและเอกสารประกวดราคาในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e - GP) จนถึงวันเสนอราคา

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการแล้วแต่กรณี ประกอบกับเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด โดยจะต้องยื่นเอกสารดังกล่าวในวันยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่ได้มีการยื่นเอกสารดังกล่าวมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา

(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) หลักประกันการเสนอราคา ตามข้อ ๕

(๒) ผู้เสนอราคาต้องยื่นรายการแสดงการเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตของงานที่ สพรอ. ต้องการ กับรายละเอียดขอบเขตของงานที่เสนอว่าตรงกันหรือไม่ หากรายละเอียดขอบเขตของงานในเอกสารขัดแย้งกันเอง สพรอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาในส่วนที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ สพรอ.

(๓) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ 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 ผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียวโดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ตามข้อ ๖.๒ ให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑

ตุลาคม ๒๕๗๐

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญารายละเอียด **ขอบเขตของงาน** ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่ **ระหว่างเวลา** น. ถึง น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอ และการเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

กำหนดนำเสนอ Presentation ไม่เกิน ๔๕ นาที ในวันที่ **ระหว่างเวลา** ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่**สำนักงาน**ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการพิจารณาผลฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลฯ ว่า ก่อนหรือ ในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการพิจารณาผลฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการพิจารณาผลฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และ**สำนักงาน** จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทิ้งงาน เว้นแต่**สำนักงาน**จะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นมีใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำความดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของ**สำนักงาน**

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว
- (๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวันเวลาที่กำหนด

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้

(๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคา

ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๔.๙ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นผู้ชนะการเสนอราคาต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ โดยยื่นให้หน่วยงานของรัฐภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา เว้นแต่กรณีที่ระยะเวลาดำเนินการตามสัญญาไม่เกิน ๖๐ วัน

๔.๑๐ ผู้สัญญาต้องจัดทำแผนการทำงานมาให้ภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา เว้นแต่เป็นกรณีสัญญาไม้อายุไม่เกิน ๙๐ วัน หรือกรณีการจ้างซึ่งสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงเป็นหนังสือที่มีวงเงินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ แผนการทำงานดังกล่าวให้ถือเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา

๕. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ จำนวน

๒,๖๔๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สองล้านหกแสนสี่หมื่นบาทถ้วน)

๕.๑ เงินสด

๕.๒ หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

๕.๓ พันธบัตรรัฐบาลไทย

๕.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ นำพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคาจะต้องส่งต้นฉบับเอกสารดังกล่าวมาให้ **สำนักงานตรวจสอบความถูกต้อง** ในวันที่ **ระหว่างเวลา** น. ถึง น.

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอประสงค์จะวางหลักประกันการเสนอราคาเป็นเงินสด ให้ผู้ยื่นข้อเสนอ ดำเนินการชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงิน ดังนี้

โอนเงินเข้าบัญชี **ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)** เลขที่บัญชี **๙๘๒๘๔๐๒๘๓๑** ชื่อบัญชี **สพธอ.-เงินงบประมาณ**

และส่งหลักฐานการชำระเงินกับธนาคาร พร้อมทั้งแบบแจ้งความประสงค์ชำระเงินค่าหลักประกันการเสนอราคา (เฉพาะกรณีที่มีหลักประกันการเสนอราคาหลายรายการพิจารณา) มาให้ **สำนักงานตรวจสอบความถูกต้อง** โดยยื่นมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอผ่านระบบ e-GP โดยการชำระเงินและส่งหลักฐานการชำระเงินให้ดำเนินการในวันและเวลาที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันและเวลาเสนอราคาเท่านั้น

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ประสงค์จะใช้หนังสือ คำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคาให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ารายที่ สัญญาร่วมค้ากำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หลักประกันการเสนอราคาตามข้อนี้ สำนักงานจะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้ำประกัน ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่สำนักงานได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคา เรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน ๓ ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันการเสนอราคา ไม่ว่าในกรณีใด ๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

๖. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๖.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สำนักงาน จะพิจารณาตัดสินโดยใช้ หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

๖.๒ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ สำนักงาน

จะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๖.๒.๑ เจ้าผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์

(๑๒๑๒ ETDA)

(๑) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐.๐๐

(๒) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ

๘๐.๐๐ ประกอบด้วย

(๒.๑) นำเสนอการให้บริการของระบบต่าง ๆ ในขอบเขตการ

ดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการใช้งานที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ สพอ. รวมถึงการเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ อย่าง มั่นคงปลอดภัย

กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๑๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้

- มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน คำนึงถึงการใช้งานที่สะดวก มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน

- มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน

- มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ไม่ชัดเจนหรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน

(๒.๒) นำเสนอแผนลดรายจ่ายสถิติการให้บริการในรูปแบบ

รายงานสำเร็จรูป (Dashboard) อย่างน้อย ๒ รูปแบบ สำหรับระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ

กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๑๕.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้

- มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้งาน มีความชัดเจน และมีรายละเอียด ครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน

- มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน
- มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ไม่มีความชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน

(๒.๓) นำเสนอรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของศูนย์ข้อมูล (Call Center) ที่สามารถเชื่อมโยงภารกิจของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ ETDA) ร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้

- แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ได้อย่างโดดเด่น ชัดเจน ครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน
- แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของศูนย์ครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน
- แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ไม่ชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน

(๒.๔) ผลงานในการให้บริการระบบต่างๆที่เกี่ยวข้อง ให้กับหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนในประเทศไทย ให้แนบหนังสือรับรอง หรือสำเนาสัญญาที่มีลักษณะเดียวกับงานที่ประกวดราคาจ้างครั้งนี้ ที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในวงเงินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของวงเงินงบประมาณ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๑๕.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้

- มีจำนวน ๒ สัญญา ๑๐๐ คะแนน
- มีจำนวน ๑ สัญญา ๘๐ คะแนน
- ไม่มี ได้ ๐ คะแนน

(๒.๕) กระบวนการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ตั้งแต่การสรรหาบุคลากร และการสรรหาพนักงานทดแทน การพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถ และการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล

กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๑๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้

- มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และรูปแบบการดำเนินงาน มีความชัดเจน มีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน
- มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน
- มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ไม่ชัดเจนหรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน

(๒.๖) มีการนำเสนอข้อเสนอในด้านอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโครงการฯ

กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๑๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้

- มี ได้ ๑๐๐ คะแนน
- ไม่มี ได้ ๐ คะแนน

โดยกำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

๖.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลฯ

จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือขอบเขตงานที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่**สำนักงาน**กำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีสาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อ ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการพิจารณาฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินพิพิ ผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๖.๔ **สำนักงาน** สงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผันในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๒) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๖.๕ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาฯ หรือ**สำนักงาน** มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ **สำนักงาน** มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๖.๖ **สำนักงาน** ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคา ที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดท้ายจะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่า การตัดสินของ**สำนักงาน** เป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้ง**สำนักงาน** จะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทิ้งงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอื่นเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือนิติบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาฯ หรือ**สำนักงาน** จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอนั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินการตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ **สำนักงาน** มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ หรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จาก**สำนักงาน**

๖.๗ ก่อนลงนามในสัญญา**สำนักงาน** อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๗. การทำสัญญาจ้าง

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

๗.๑ เงินสด

๗.๒ เชื้อหรือตราฟัทที่ธนาคารส่งจ่ายให้แก่สำนักงาน ซึ่งเป็นเชื้อหรือตราฟัทลงวันที่ที่ใช้เชื้อหรือตราฟัทนั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญา หรือก่อนวันนั้น 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 ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่งสำนักงาน ได้รับมอบไว้แล้ว

๘. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สำนักงาน จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้วให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง โดยแบ่งออกเป็น ๑๒ งวดดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๑ งวดที่ ๑ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๙

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๒ งวดที่ ๒ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๗๐

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๓ งวดที่ ๓ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๗๐

งวดที่ ๔ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๔ งวดที่ ๔ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๗๐

งวดที่ ๕ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๔ งวดที่ ๕ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๗๐

งวดที่ ๖ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๔ งวดที่ ๖ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๗๐

งวดที่ ๗ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๔ งวดที่ ๗ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๗๐

งวดที่ ๘ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๔ งวดที่ ๘ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๗๐

งวดที่ ๙ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๔ งวดที่ ๙ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๗๐

งวดที่ ๑๐ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๔ งวดที่ ๑๐ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๗๐

งวดที่ ๑๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๔ งวดที่ ๑๑ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๗๐

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตาม สิ่งส่งมอบข้อ ๗.๕ งวดที่ ๑๒ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๗๐

๙. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๙.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก **สำนักงาน** จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๙.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๙.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๑๐. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๐.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจาก **เงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐** การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ **สำนักงาน** ได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจาก **เงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐** แล้วเท่านั้น

๑๐.๒ เมื่อ **สำนักงาน** ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวง

คมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่ฝ่าฝืนปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์

๑๐.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่ง**สำนักงาน**ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือภายในเวลาที่กำหนดดังระบุไว้ในข้อ ๗ **สำนักงาน**จะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกธำนาจจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกชดเชยความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๔ **สำนักงาน**สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือให้เป็นไปตามความเห็นของ**สำนักงาน**อัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๐.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ**สำนักงาน** คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอ ไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ เพิ่มเติม

๑๐.๖ **สำนักงาน** อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จาก**สำนักงาน**ไม่ได้

(๑) **สำนักงาน**ไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรร แต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใด ในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่**สำนักงาน** หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

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

๑๐.๗ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเลือกช่องทางการอุทธรณ์และช่องทางการรับหนังสือแจ้งตอบผลการพิจารณาอุทธรณ์ไว้ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นข้อเสนอ และหากผู้ยื่นเสนอมีความประสงค์ที่จะอุทธรณ์ผลการประกาศผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้าง จะต้องยื่นอุทธรณ์และรับหนังสือแจ้งตอบการพิจารณาอุทธรณ์ผ่านช่องทางที่ได้เลือกไว้เท่านั้น

๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

สำนักงาน สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับ **สำนักงาน** ไว้ชั่วคราว

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

กันยายน ๒๕๖๙

เอกสารเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

	ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)		จำนวน	๓๔ หน้า
	เรื่อง	จ้างผู้ให้บริการพร้อมสนับสนุนศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA)		
	จัดทำโดย	ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน ๑๒๑๒	วันที่จัดทำ	ก.ย. ๖๙

๑. ความเป็นมา

ปัจจุบันสถานการณ์โลกได้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินกิจกรรมของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ปรับเปลี่ยนไปสู่การทำธุรกรรมผ่านช่องทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงได้ผลักดันนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครอบคลุม โดยยังคงคำนึงถึงมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลเป็นสำคัญ

เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ "สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล" ในส่วนของการแก้ไขปัญหาการซื้อขายทางออนไลน์ผ่านศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA จึงได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ปฏิบัติการประสานงาน และให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการซื้อขายออนไลน์ การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ตลอดจนข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎหมายดิจิทัล โดยมีภารกิจหลัก ดังนี้

๑. ช่วยคัดกรอง วิเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในเรื่องร้องเรียนออนไลน์ โดยเฉพาะ "ปัญหาที่มีความซับซ้อน" ซึ่งบางเรื่องมีความจำเป็นต้องบูรณาการและส่งต่อให้หลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันแก้ไข เช่น ตำรวจไซเบอร์ ธนาкар หรือหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะด้าน ร่วมมือกันแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนไม่ต้องสับสนและติดต่อหลายที่
๒. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนและดูแลผู้ประกอบการออนไลน์ที่ประสบปัญหาจากการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างครอบคลุมทุกมิติ ซึ่งมีความแตกต่างจากหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอื่น เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ที่มีขอบเขตการกำกับดูแลเฉพาะผู้บริโภคและมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะด้าน

๓. การเป็นช่องทางกลางในการรับเรื่องร้องเรียนจากการให้บริการของแพลตฟอร์มดิจิทัล ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ตลอดจนตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำปัญหาทางออนไลน์อื่น ๆ ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

จึงมีความจำเป็นต้องจัดหาผู้ให้บริการที่มีความชำนาญประสบการณ์อันยาวนาน และมีความพร้อมในการพัฒนาระบบ Call Center แบบครบวงจร ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำไปสู่การปกป้องสิทธิของผู้บริโภค สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการทำธุรกรรมออนไลน์ เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงบริบทของการกำกับดูแลและส่งเสริมการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ พัฒนาช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA ได้อย่างราบรื่น ทั้งการแจ้งเรื่องร้องเรียน การขอคำปรึกษา หรือการรับข้อมูลที่ต้องการ และพร้อมรองรับการขยายตัวของบริการในอนาคต เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการแจ้งเหตุและร้องเรียน รวมถึงได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้อง จากจุดที่ให้บริการเพียงจุดเดียว และสามารถรองรับการขยายการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๒.๒ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข่าวสาร และบริการภาครัฐ รวมถึง เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว

๒.๓ นำเทคโนโลยี AI มาช่วยยกระดับการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

๒.๔ เพื่อนำข้อมูลข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เชิงลึก ในการค้นหาโอกาสและกำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งใช้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ ขยายขีดความสามารถและมาตรฐานการบริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA เพื่อให้ศูนย์ฯ สามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นและรักษาคุณภาพการให้บริการในระดับสูงได้ตลอดเวลา รวมถึงการทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ และประสานงานกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว

๓. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างทำงานที่จ้างในครั้งนี้

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว 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 สพรอ. ต้องการ กับรายละเอียดขอบเขตของงานที่เสนอว่าตรงกันหรือไม่ หากรายละเอียดขอบเขตของงานในเอกสารขัดแย้งกันเอง สพรอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาในส่วนที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ สพรอ.

๔. ขอบเขตของงาน

ผู้รับจ้างต้องพัฒนาช่องทางการติดต่อศูนย์ฯ 1212 ETDA ให้เป็นช่องทางการสื่อสารและบริการผู้ใช้บริการที่หลากหลาย (Omni Channel) ผสานรวมช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างไร้รอยต่อเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านช่องทางที่ตนเองสะดวก ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ หรือโซเชียลมีเดีย สามารถเชื่อมต่อถึงกันเป็นหนึ่งเดียวและให้บริการได้ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ติดต่อได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยดำเนินการกิจกรรมประกอบด้วย

๔.๑ จัดทำกรอบการดำเนินการ

๔.๑.๑ ศึกษารายละเอียดของกระบวนการทำงานของศูนย์ฯ 1212 ETDA ในปัจจุบัน เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน (Work Flow) ที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของศูนย์ฯ 1212 ETDA ที่ครอบคลุม

กระบวนการทำงานตามขอบเขตงานในปัจจุบัน รวมไปถึงกระบวนการทำงานสำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ และจัดเตรียมข้อมูลประกอบการให้บริการ เช่น แนวทางคำพูด (Script) แนวทางคำถาม - คำตอบ ในการตอบข้อร้องเรียนที่ครอบคลุมตามขอบเขตของการให้บริการของศูนย์บริการตามที่ สพอ. กำหนด

๔.๑.๒ ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ร่างกฎหมายลำดับรองหรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการสำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ และรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์เพื่อจัดเตรียมความพร้อมและรายละเอียดในการดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์

๔.๑.๓ ศึกษาวิเคราะห์ และออกแบบรูปแบบการให้บริการระบบงาน และออกแบบระบบสำหรับการตรวจสอบ ระบบสำหรับการประเมินผล รูปแบบของรายงานสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพอ.

๔.๑.๔ ศึกษาวิเคราะห์ และออกแบบระบบการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA รวมไปถึงสำหรับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพอ. ก่อน

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

๔.๑.๖ ออกแบบกระบวนการของระบบเชื่อมโยงข้อมูล ให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สพอ. กำหนด

๔.๑.๗ นำเสนอแผนรองรับพร้อมวิธีการแก้ไขกรณีมีเหตุการณ์วิกฤตฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ภัยการเมือง การชุมนุมเรียกร้องของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ โดยจะต้องแก้ไขระบบให้ใช้ได้เมื่อเหตุการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ

๔.๑.๘ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน อย่างน้อยดังนี้

- คู่มือการปฏิบัติงาน และกระบวนการทำงาน (Workflow) ของศูนย์ 1212 ETDA ที่ครอบคลุมทุกขอบเขตการให้บริการในปัจจุบัน พร้อมทั้งสามารถพัฒนาเพื่อรองรับขอบเขตการให้บริการอื่น ๆ ได้ในอนาคต
- แนวคำถาม คำตอบ (Q&A)
- แบบฟอร์มการรับเรื่องหรือส่งต่อเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ จะต้องดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ที่น่าเชื่อถือ

๔.๒ จัดทำบริการด้านระบบโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๑ จัดทำและให้บริการระบบเพื่อสนับสนุนการสื่อสารและจัดการปัญหาออนไลน์ ประกอบด้วย

๔.๒.๑.๑ ระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System)

๔.๒.๑.๒ ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) สำหรับผู้ให้บริการตามที่ สฟธอ. กำหนด เช่น หน่วยงานภาครัฐ ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์

๔.๒.๒ จัดเตรียมคู่สายโทรศัพท์ และหมายเลขโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา โดยมีคู่สายสำรองที่สามารถใช้งานทดแทนกันได้

๔.๒.๓ จัดเตรียมระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานศูนย์ฯ 1212 ETDA พร้อมบริการดูแลระบบตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นอย่างน้อย ดังนี้

- ระบบตู้สาขาโทรศัพท์ (IP: Private Automatic Branch exchange: IP: PABX)
- ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution: ACD)
- ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับโทรศัพท์ (Computer telephony Integration: CTI)
- ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR)
- ระบบบันทึกข้อมูลการให้บริการทั้งข้อมูลและเสียง (Voice and Screen Recording)
- ระบบตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ (Quality Control and Monitoring System)
- ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management: CRM) สำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent)
- ระบบฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Management System) โดย สฟธอ. สามารถเข้าถึงรายงานทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา
- ระบบสำรองไฟฟ้า (UPS and Power Generator)
- ระบบรายงาน (Reporting System)
- ระบบการบริหารจัดการตอบกลับบนช่องทางโซเชียลมีเดีย (Social Engagement) และรองรับการใช้งานบนแอปพลิเคชันทั้ง iOS และ Android

๔.๒.๔ รองรับการให้บริการทุกประเภทเรื่องสอดคล้องตามภารกิจของศูนย์ฯ 1212 ETDA ปัจจุบันและประเภทเรื่องอื่น ๆ ในอนาคต สามารถเชื่อมต่อบริการ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ สพรอ.กำหนด เช่น การขยายขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน การขยายหน่วยงานความร่วมมือตาม พระราชกฤษฎีกาการประกอบธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔.๒.๕ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับแจ้งผ่านศูนย์ฯ 1212 ETDA เพื่อศึกษาพฤติกรรม แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ลักษณะของรูปแบบภัยออนไลน์ เช่น การซื้อบริการหรือผลิตภัณฑ์ออนไลน์ ประเภทธุรกรรมที่ใช้ ที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตเพื่อระบุ Customer Insight ภัยออนไลน์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA

๔.๒.๖ จัดทำรายงานสรุปสำหรับการนำเสนอข้อมูล โดยสามารถแสดงรูปแบบ Interactive Dashboard ได้ สามารถดูข้อมูลในแบบภาพรวมและแบบเจาะลึก (Drill Down) ตามข้อมูลที่ได้จัดสร้างไว้ได้ แบบ Real Time

๔.๒.๗ ผู้รับจ้างจัดเตรียมระบบการโทรออกอัตโนมัติ เพื่อใช้ในการโทรออกตามช่วงเวลาที่ได้มีการวิเคราะห์ หรือตั้งเวลาไว้ เช่น ใช้ในการโทรแจ้งผลผู้ร้อง การโทรออกเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์ฯ 1212 ETDA

๔.๒.๘ จัดทำกระบวนการการดำเนินการสำหรับการรองรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลแต่ละราย รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อจัดเตรียมความพร้อม การประสานงาน และรายละเอียดในการดำเนินการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

๔.๒.๙ จัดเตรียมระบบให้มีฟังก์ชันที่รองรับและสามารถเชื่อมโยงได้กับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น การยืนยันตัวตนผ่าน ThaiID กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

๔.๒.๑๐ ระบบการใช้งานต้องมีการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication - MFA) สำหรับระบบหรือแอปพลิเคชันที่เปิดให้บุคคลภายนอกหรือสาธารณะเข้าใช้งาน (Public-facing Systems/Applications) จะต้องมีการบังคับใช้กลไกการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (Multi-factor Authentication - MFA) สำหรับการเข้าถึงระบบทุกครั้ง

๔.๒.๑๑ ระบบต้องมีกลไกการจัดการช่วงเวลาการใช้งานของผู้ใช้ (Session Management) เพื่อควบคุมความปลอดภัยในการเข้าถึง โดยระบบจะต้องกำหนดให้เซสชัน (Session) ของผู้ใช้งานสิ้นสุดลงโดยอัตโนมัติ เมื่อไม่มีการใช้งานตามระยะเวลาตามที่กำหนด เพื่อป้องกันการเข้าถึงระบบโดยไม่ได้รับอนุญาตในกรณีที่ผู้ใช้ไม่ได้ออกจากระบบ

๔.๒.๑๒ ผู้รับจ้างต้องออกแบบระบบให้มีการเข้ารหัสข้อมูลสำคัญ (Sensitive Data Encryption) เพื่อรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality) และป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยมีข้อกำหนดขั้นต่ำดังนี้

(๑) ข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล (Database) ในส่วนที่เป็น sensitive data จะต้องถูกเข้ารหัสด้วยมาตรฐาน AES (Advanced Encryption Standard) ที่ระดับ ๒๕๖ บิต (AES-256) พร้อมทั้งมีระบบบริหารจัดการกุญแจเข้ารหัส (Key Management System) ที่มีความมั่นคงปลอดภัย

(๒) ข้อมูลทั้งหมดที่ส่งผ่านเครือข่าย ทั้งระหว่างผู้ใช้งานกับระบบหรือระหว่างระบบกับระบบ จะต้องได้รับการเข้ารหัสด้วยโปรโตคอล TLS (Transport Layer Security) เวอร์ชัน ๑.๒ ขึ้นไป

๔.๒.๑๓ บริการพร้อมด้วยระบบที่นำเสนอ ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัย และการกำหนดสิทธิใช้งานของระบบ (Security) การถ่ายเทข้อมูล และการสำเนา (Backup & Recovery)

๔.๒.๑๔ บริการพร้อมด้วยระบบที่นำเสนอ จะต้องให้บริการได้หลายช่องทางและเชื่อมต่อกับช่องทางเหล่านั้นได้ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ อีเมล Website Chatbot เป็นต้น

๔.๒.๑๕ มีการตรวจสอบประสิทธิภาพในการให้บริการของ พนักงานรับสาย พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) กับการตอบรับของผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานดูแลลูกค้า ได้เอียงกับผู้ใช้บริการ ไม่รับสาย ให้บริการช้า เป็นต้น

๔.๒.๑๖ จัดทำระบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการศูนย์ฯ 1212 ETDA โดยให้ผู้ใช้บริการให้คะแนนผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) โดยกดให้คะแนนตามความพึงพอใจก่อนวางสาย (Post Call IVR)

๔.๒.๑๗ สามารถติดตามงานหลังจากพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) รับสายจากผู้ใช้บริการแล้วและสามารถตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถานะของเรื่องได้

๔.๒.๑๘ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมระบบสำรองไฟของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ไว้ในกรณีฉุกเฉิน โดยระบบนี้สามารถใช้งานได้ทันทีหลังจากที่ระบบไฟฟ้าไม่สามารถใช้งานได้ หากเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น ไฟฟ้าดับมีการใช้ไฟสำรอง ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ สฟธอ. ทราบทุกครั้ง

๔.๒.๑๙ สามารถเก็บข้อมูลและไฟล์แนบ โดยแยกตามประเภทข้อมูลเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล หลักฐานการชำระเงิน ช่องทางการชำระเงิน เป็นต้น

๔.๒.๒๐ ต้องสามารถให้บริการตอบสนองประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการรับสายเรียกเข้าจากผู้ติดต่อได้ โดยมีค่าเฉลี่ยในการรอสายไม่เกิน ๓๐ วินาที และมีอัตราการให้บริการสำเร็จเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔.๒.๒๑ สามารถสนับสนุนการติดตามงานหลังจากที่เรื่องร้องเรียนได้รับการรับเรื่อง โดยสามารถตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถานะของเรื่องได้

๔.๒.๒๒ มีบริการรองรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Line Official สำหรับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) โดยต้องมีฟังก์ชันการใช้งานดังต่อไปนี้

- บริการ Premium ID โล่เขียว และประเภทบัญชีพรีเมียม (Premium Account)
- สามารถเพิ่มเพื่อนใน Line OA ได้แบบไม่จำกัดจำนวน (Unlimited Friends)
- สามารถแสดงรายการและค้นหาได้ (Listed & Searchable)
- Line OA จะต้องสามารถส่งข้อความหรือรูปภาพได้จำนวน ๖ ครั้ง/เดือน
- สามารถสนทนาแบบ ๑ ต่อ ๑ ได้
- Line OA ต้องสามารถนำเข้า และส่งออกไฟล์ได้ (CSV File Import & Export)
- สามารถสร้างเมนูด้านล่างของจอหน้าวางแทนแบนเนอร์ของโทรศัพท์ โดยใช้แบนเนอร์ (Banner) หรือปุ่มต่าง ๆ ให้ผู้ใช้งานเข้ามากดได้ (Rich Menu)
- สามารถส่งข้อความแบบรายบุคคล โดยรองรับจำนวนข้อความได้ ไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ ข้อความต่อเดือน
- User Segmentation by filter: สามารถจัดกลุ่มและสามารถจำแนกกลุ่ม Line User ที่ติดตาม เพื่อจัดทำ Segmentation ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ
- Chat Tag: สามารถจัดกลุ่มผู้ใช้บริการได้ ตัวอย่างเช่น สอบถามข้อมูล อยู่ระหว่างรอเอกสาร จัดส่งเอกสารแล้ว เป็นต้น
- Interactive Dashboard: ผู้รับจ้างต้องดูข้อมูลและสรุปการใช้งาน ข้อมูล Line User ที่ติดตาม โดยจะมีข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานะ Line User ที่ติดตาม รวมถึงข้อมูลพฤติกรรมการ Click ของ Line User ที่ติดตามได้
- Interactive Dashboard: ผู้รับจ้างต้องวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปการใช้งานข้อมูลในเชิงภูมิศาสตร์ของผู้ใช้บริการ เช่น ภูมิภาค จังหวัด ได้
- Questionnaire: สามารถสร้าง Questionnaire เพื่อเก็บข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ กับ Line User ได้ เช่น การพิมพ์เพื่อตอบคำถาม คำตอบคำถามแบบมีตัวเลือก หรือ การแสดงรูปภาพให้ผู้ใช้งานเลือกคำตอบ
- Link Campaign: สามารถ track พฤติกรรมการ Click ของ Line User ที่ติดตามเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพของ Content ที่โพสต์สำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถเลือก Content ให้ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมายหรือ Line User มากยิ่งขึ้น
- มีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ผ่านช่องทาง Line
- สามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ ตามที่ สฟธอ. เห็นชอบ
- ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ผ่านช่องทาง Line

- ผู้รับจ้างต้อง ตั้งค่า และสามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม ลบ แก้ไข) Keyword Auto Response with BCMR (Keyword+) : การตั้งข้อความตอบกลับอัตโนมัติโดยอ้างอิงจาก Keyword ที่ Line User พิมพ์ไว้ใน Line OA เพื่อช่วยให้สามารถสร้างการตั้งข้อความตอบกลับอัตโนมัติล่วงหน้าสำหรับคำถามที่พบบ่อย (Frequently Asked Question)
- Admin Authorization Management: สามารถบริหารจัดการสิทธิการใช้งานของ Admin ผู้ดูแล ในกรณีที่มีมากกว่า ๑ คน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้ดูแล โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละประเภท
- Line OA ต้องสามารถเชื่อมต่อ API กับระบบ CRM ของ Call Center

เมื่อครบกำหนดระยะเวลาสัญญาจ้างโครงการฯ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการคืนสิทธิ์ของแอดมินผู้ดูแลบัญชีทางการ 1212 ETDA เพื่อให้ทาง สฟธอ. เป็นเจ้าของบัญชีไลน์ทางการแต่เพียงผู้เดียว

๔.๓ การดำเนินงานด้านบุคลากร

ผู้รับจ้างต้องจัดหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานตามที่ สฟธอ. กำหนดดังนี้

๔.๓.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดหาผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จำนวน ๑ คน

(๑) บริหารจัดการและกำกับดูแลให้การทำงานของทีมงานเป็นไปตามแผนงาน ขอบเขต และเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงประสานงานกับทีมงานและ Admin ผู้ดูแลระบบ ตลอดระยะเวลาโครงการ

(๒) เป็น Key Contact Point ในการทำงานร่วมกับ สฟธอ.

๔.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดหาผู้จัดการ (Manager) ที่เป็นผู้ดูแลศูนย์ฯ 1212 ETDA จำนวน ๑ คน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

คุณสมบัติของผู้จัดการ (Manager) จำนวน ๑ คน

- (๑) วุฒิการศึกษาขั้นต้นระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือสูงกว่า
- (๒) มีประสบการณ์ในการบริหารงาน Call Center อย่างน้อย ๕ ปี
- (๓) มีความทักษะความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ และการแก้ปัญหาเป็นอย่างดี
- (๔) มีทักษะการบริหารจัดการ และการสื่อสารที่ดี

๔.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องจัดหาพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) พร้อมหัวหน้างาน (Supervisor) และสามารถปฏิบัติงานได้ ๗ วัน ๒๔ ชั่วโมง พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้บริการผู้ติดต่อได้ทุกช่องทางที่ สฟธอ. กำหนด เช่น Inbound, Outbound, Social Media, Chatbot, Line OA, Monitoring ระบบ Social Listening และบริการต่าง ๆ ของ สฟธอ. โดยบริหารจัดการจำนวนพนักงานฯ ให้สอดคล้องกับปริมาณสายในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งผู้รับจ้างต้องส่งแผนการจัดจำนวนพนักงานตามกะแก่ สฟธอ. โดยมีพนักงานฯ

ให้บริการไม่น้อยกว่า ๔๐ ที่นั่ง และสามารถมีการเปลี่ยนจำนวนที่นั่งในช่วงมีการจัดกิจกรรม (Campaign) ที่ต้องได้รับสายมากเป็นพิเศษ ซึ่ง สฟธอ. จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๒ วันทำการ

ทั้งนี้ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) จะต้องผ่านการฝึกอบรม ให้มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ไขปัญหา สามารถให้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ดี รวมถึงได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์ดีขึ้นไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ของ สฟธอ. สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือเข้าสังเกตการณ์ได้ตามความเหมาะสม

คุณสมบัติของพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent)

- (๑) วุฒิมัธยมศึกษาขั้นต้นระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- (๒) มีประสบการณ์ทำงาน หรือผ่านการฝึกอบรมด้านงานบริการ ด้านการสื่อสาร หรือด้านการประชาสัมพันธ์
- (๓) มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีความอดทน และทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่และสร้างความประทับใจที่ดีให้กับศูนย์ฯ 1212 ETDA

คุณสมบัติของหัวหน้างาน (Supervisor)

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

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

๔.๓.๔.๑ สอบถามรายละเอียดของเรื่อง ข้อมูลผู้แจ้งเรื่องตามระบบที่จัดเตรียมไว้สามารถตอบข้อซักถาม ตามแนวคำถาม คำตอบ (Q&A) ที่กำหนดไว้บันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการแจ้งมา หากต้องส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งรายละเอียดไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องครบถ้วนด้วยระบบ Ticket ในการส่งเรื่องและติดตามงาน

๔.๓.๔.๒ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงสถานะของเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๔.๓ การโทรออก (Outbound) เพื่อแจ้งประสานข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้แจ้งเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ ตามที่กำหนดรูปแบบกิจกรรม เป็นต้น

๔.๓.๔.๔ ดำเนินการจัดส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Soft Copy) และเอกสารสิ่งพิมพ์ (Hard Copy) ไปยังหน่วยงานตามที่ สพอ. กำหนด

๔.๓.๔.๕ พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ต้องสามารถโอนสายไปยังพนักงานหน่วยงานที่ดูแลเรื่องที่ได้รับผิดชอบ และทำการประชุม ๓ สายได้

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

๔.๓.๔.๗ พนักงานห้ามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการนี้ เล่นเกม เปิดเว็บไซต์ หรือทำงานอื่น ยกเว้นงานที่เกี่ยวข้องกับของเขตการให้บริการ รวมทั้ง ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือในเรื่องส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ระหว่างการปฏิบัติงาน

๔.๓.๔.๘ ห้ามมิให้พนักงานคัดลอก ทำสำเนา หรือนำข้อมูลใด ๆ ออกไปภายนอกศูนย์ฯ 1212 ETDA โดยเด็ดขาด

๔.๓.๔.๙ ผู้รับจ้างต้องจัดทำระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ในการให้บริการลูกค้า โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สพอ.

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

๔.๓.๖ จัดทำรายการคำถามและคำตอบของผู้ใช้บริการที่ติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน (Call Center) ที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งหมดของศูนย์ ฯ และมีการปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะกับการให้บริการอยู่เสมอ

๔.๓.๗ ผู้รับจ้างต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อน ไม่ส่งผลให้การดำเนินงานของ สพอ. ล่าช้า เช่น การทำหนังสือในกรณีต่าง ๆ รวมถึงสามารถปฏิบัติตามนโยบายของ สพอ. กำหนด และตามคำขอของ สพอ. ได้อย่างรวดเร็ว ทันที

๔.๓.๘ จัดกิจกรรมฝึกอบรมพนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง ตลอดระยะเวลาของโครงการ เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับสาย เช่น ความรู้พื้นฐานในงานบริการ Call Center (Service Mind & Telephone Skill) เทคนิคการรับเรื่องร้องเรียนและบริการในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก (Complaint Handling) article ทักษะที่เกี่ยวข้องกับพระราชกฤษฎีกาการประกอบ

ธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. ๒๕๖๕ ความรู้หรือเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการใช้หรือการโต้ตอบกับระบบ Chatbot ระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System) และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) สำหรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์และหน่วยงานภายนอก เพื่อพัฒนาทักษะการใช้งานระบบและความรู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเนื้อหาอื่น ๆ ตามที่ สพอ. เห็นชอบ โดยเจ้าหน้าที่ สพอ. สามารถเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวได้

๔.๓.๙ ผู้รับจ้างต้องจัดหาและบริหารจัดการบุคลากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของระบบ Chatbot ระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System) และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) สำหรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์และหน่วยงานภายนอก โดยบุคลากรที่จัดหาจะต้องผ่านการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถในระบบที่รับผิดชอบ และได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์ดีขึ้นไป

๔.๓.๑๐ ผู้รับจ้างต้องสามารถจัดสรรพนักงานมาปฏิบัติงานสนับสนุนงานตามที่ สพอ. กำหนด โดยต้องสามารถทำงานได้เสมือนหนึ่งที่ปฏิบัติงานหลัก กรณี สพอ. มีนโยบายหรือการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

๔.๔ การดำเนินงานด้านข้อมูลสำหรับการให้บริการ

ผู้รับจ้างต้องจัดทำฐานข้อมูล รายงานสถิติ ดังนี้

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

๔.๔.๑.๑ จัดทำรายงานสถิติการให้บริการตามช่องทางให้บริการ หรือรวมทุกช่องทางในรายงานเดียวกัน

๔.๔.๑.๒ จัดทำรายงานประสิทธิภาพการแก้ปัญหาของเรื่องที่ให้บริการ แบ่งตามช่องทางและหน่วยงานในการส่งเรื่องต่อ และรายงานรวมทุกช่องทางในการให้บริการได้

๔.๔.๑.๓ จัดทำรายงานผลการให้บริการ (สพอ. 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) และข้อมูลรายละเอียดของข้อร้องเรียนนั้น ๆ และหลักฐานประกอบ

(๗) การจัดการกับเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง การตอบคำถามข้อร้องเรียน การให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียน

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

(๙) รายงานการส่งเรื่องแจ้งประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเป็นรายละเอียดและแบบสรุป ที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

(๑๐) การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค การแก้ปัญหาหน้างานที่เกิดขึ้นรวมถึงข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

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

๔.๔.๓ ผู้รับจ้างต้องสำเนาข้อมูลผู้ให้บริการและการใช้บริการ ดังต่อไปนี้

(๑) ข้อมูลที่ระบุถึงผู้ให้บริการที่สามารถรวบรวมได้ตามที่ สฟธอ. เห็นชอบ

(๒) ข้อมูลการให้บริการเรื่องร้องเรียน

(๓) ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ

(๔) ผลประเมินความพึงพอใจ

(๕) ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบ และอื่นๆ ตามที่ สฟธอ. เห็นชอบ มาไว้บนระบบที่ สฟธอ. กำหนด และต้องอยู่ในรูปแบบที่ สฟธอ. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

๔.๔.๔ ผู้รับจ้างต้องสามารถจัดทำ Report ในรูปแบบ Power Point Word หรือ Excel ในมิติต่าง ๆ ตามที่ สฟธอ. กำหนดและเห็นชอบทุกกรณี ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ เช่น รายการสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ รายงาน รายสัปดาห์ และ รายงาน Success Case รายงานรูปแบบกลไกของทุกประเภทปัญหา ในรูปแบบ Presentation พร้อมรายละเอียดในรูปแบบ Excel และรายงานต่าง ๆ ตามสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อรายงานผู้บริหาร โดยจัดส่งผ่านช่องทางอีเมล เป็นต้น

๔.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน สำหรับติดตั้งระบบในข้อ ๔.๒ ให้กับ สฟธอ. เพื่อให้บริการประชาชนทั่วไป

๔.๖ ข้อกำหนดทั่วไป ที่ต้องดำเนินการปฏิบัติงานดังนี้

๔.๖.๑ กรณีเป็นสายก่อนวัน ผู้รับจ้างต้องขอความเห็นชอบจาก สฟธอ. ก่อนทำการระงับสายการติดต่อ

๔.๖.๒ ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้ด้วยมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยอย่างเคร่งครัดตลอดระยะเวลาแห่งสัญญา

๔.๖.๓ ในกรณีที่พนักงานดูแลลูกค้า (Call Center Agent) ถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ และผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าเกิดจากการให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือปฏิบัติงานผิดพลาด จนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สฟธอ. ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตักเตือนพนักงานผู้นั้นเป็นหนังสือ และหากพนักงานรายดังกล่าวถูกร้องเรียนในลักษณะเดียวกันเกินกว่าสาม (๓) ครั้ง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้พนักงานผู้นั้นพ้นจากการปฏิบัติงานให้แก่ สฟธอ. โดยทันที

๔.๗ บริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ให้เป็นไปตามสถานการณ์ เหมาะสมกับการนำเสนอในแต่ละช่องทาง ดังนี้

๔.๗.๑ ช่องทาง Facebook Page (1212 ETDA)

- เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล บทความ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ (Admin) รับข้อความ และตอบคำถามหน้า Facebook Page

๔.๗.๒ ช่องทาง Line OA (1212 ETDA)

- เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล บทความ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ (Admin) รับข้อความ และตอบคำถามบน Line OA

๔.๘ จัดหาบริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) เพื่อติดตามความเคลื่อนไหวจากข้อมูลต่าง ๆ ที่สอดคล้องภารกิจของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง พร้อมจัดหาเจ้าหน้าที่ในการบริหารข้อมูล รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

๔.๘.๒ ทำงานในลักษณะ Single window สำหรับการสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ในหน้าจอเดียว

๔.๘.๓ สามารถกำหนดคำพูดสำคัญ (Keyword) ในการเก็บข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ได้ โดยสามารถเพิ่ม ลด และปรับเปลี่ยน คำพูดสำคัญในระบบได้เองโดยไม่จำกัดจำนวน ตามที่ สฟธอ. กำหนด

รวมถึงสามารถกำหนดคำพูดสำคัญย่อย (Sub-Keyword) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการสังเกตการณ์ภายหลังได้

๔.๘.๔ รองรับข้อมูลทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ได้เป็นอย่างดี

๔.๘.๕ สามารถดึงข้อมูลจากผู้ใช้งานในต่างประเทศได้ด้วย ในกรณีที่เป็นการรวบรวมข้อมูลจาก Facebook Twitter

๔.๘.๖ รองรับการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้เป็นเวลาอย่างน้อย ๑๒ เดือน

๔.๘.๗ สามารถจัดกลุ่มหัวข้อของข้อมูลได้

๔.๘.๘ ระบบสามารถแสดงจำนวนผู้ให้ความคิดเห็นแยกเป็นความคิดเห็นเชิงบวกและเชิงลบต่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำพูดสำคัญที่กำหนด และสามารถแสดงปริมาณการพูดถึงคำพูดสำคัญที่กำหนด โดยสามารถเลือกรูปแบบการแสดงผลข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ เช่น Bar Chart, Column Chart, Line Chart, Table, Stream Chart เป็นอย่างน้อย รวมถึงสามารถ Analytics ได้หลายมิติ

๔.๘.๙ สามารถจัดอันดับข้อความแสดงความคิดเห็นแยกเป็นเชิงบวกและเชิงลบ ตามเงื่อนไขที่กำหนดได้จาก วันที่, แหล่งข้อมูล ได้เป็นอย่างดี

๔.๘.๑๐ สามารถจัดอันดับข้อความแสดงความคิดเห็นที่ถูกกด Like มากที่สุด หรือ ถูก Retweet มากที่สุด ตามเงื่อนไข โดยกำหนดได้จาก วันที่, แหล่งข้อมูล เป็นอย่างน้อย

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

๔.๘.๑๒ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบแผนภูมิในรูปแบบต่าง ๆ โดยสามารถเลือกกรอง (Filter) ข้อมูลตามที่ต้องการ โดยต้องสามารถ กรองข้อมูลตามแหล่งที่มา และวันที่ตามที่มาของข้อมูล ได้เป็นอย่างดี

๔.๘.๑๓ ระบบสามารถวิเคราะห์และระบุผู้มีอิทธิพลต่อการให้บุคคลอื่นตอบกลับ บนสื่อสังคมออนไลน์แต่ละช่องทาง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ คำพูดสำคัญ ที่กำหนดได้

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

๔.๘.๑๕ สามารถแสดงตำแหน่งของผู้ที่เผยแพร่ข้อความจากสื่อสังคมออนไลน์ บนแผนที่ได้ (กรณี que ผู้ใช้งานเปิดบริการระบุตำแหน่งขณะเผยแพร่ข้อความบนสื่อสังคมออนไลน์)

๔.๘.๑๖ สามารถแสดงผลข้อมูลความคิดเห็นที่มาจากตำแหน่งที่เลือกบนแผนที่ได้

๔.๘.๑๗ สามารถแสดงหัวข้อที่ถูกพูดถึงบนสื่อสังคมออนไลน์ที่มากผิดปกติได้ (Anomaly Detection)

๔.๘.๑๘ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับภาพรวม หรือเจาะลึกได้ จะต้องสามารถเรียกดูประเด็นหัวข้อที่ถูกพูดถึงในเชิงลบได้ โดยสามารถแยกลงไปได้ว่าประเด็นที่ถูกพูดถึงในเชิงลบนั้น มาจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง

๔.๘.๑๙ สามารถเชื่อมโยงกลับไปยังแหล่งที่มาของข้อมูลได้

๔.๘.๒๐ มีเจ้าหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลจาก บริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ พร้อมจัดทำรายงานสรุป (Dashboard) สำหรับการนำเสนอข้อมูล โดยสามารถแสดงรูปแบบ Interactive Dashboard ได้ สามารถดูข้อมูลในแบบภาพรวมและแบบเจาะลึก (Drill Down) ตามข้อมูลที่ได้จัดสร้างไว้ได้

๔.๘.๒๑ ผู้ให้บริการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ มาทำบทความประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งเตือนภัยก่อนเกิดเหตุผ่านสื่อออนไลน์ในช่องทางต่าง ๆ

๔.๘.๒๒ สามารถเรียกดูรายงาน (Report) และ Dashboard ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์บน Mobile Device ระบบปฏิบัติการ iOS และ Android ได้

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

๔.๘.๒๔ สามารถรองรับการเข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ คนในเวลาเดียวกันได้

๔.๘.๒๕ สามารถกำหนดสิทธิให้กับผู้ใช้งานในการเข้าใช้งานได้ โดยตัวระบบสามารถกำหนดสิทธิ์แยกระหว่าง Admin และ User ได้เป็นอย่างน้อย

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

๔.๘.๒๗ สามารถตั้งเวลาในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลเพื่อวิเคราะห์งานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

๔.๘.๒๘ สามารถกำหนดระบบการแจ้งเตือน (Alert) ทางหน้าจอระบบ และทาง E-mail ได้

๔.๘.๒๙ สามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า ๑๒ เดือน

๔.๘.๓๐ มีลิขสิทธิ์ในการใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย

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

๔.๙ จัดทำและออกแบบ CDP (Customer Data Platform) เพื่อวิเคราะห์ จัดกลุ่ม และเก็บข้อมูล เข้าถึงความต้องการของที่แท้จริงของลูกค้า (Customer Insight) คุณสมบัติน้อย ดังนี้

๔.๙.๑ สามารถเรียกดูข้อมูลได้หลายมุมมอง เพื่อประกอบการวางแผน การตัดสินใจในการให้บริการในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๙.๒ สามารถออกรายงานได้ในรูปแบบต่างๆ ตามความต้องการ เช่น กราฟ ตารางข้อมูล และสามารถปรับเปลี่ยนมุมมอง รวมถึงสามารถจัดทำรายงานทั้งแบบ Real Time และ Historical

๔.๙.๓ จัดทำรายงานสรุปวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเป็นรายเดือนเพื่อใช้เป็นข้อมูล ประกอบ ในการพัฒนาบริการของศูนย์ฯ 1212 ETDA ต่อไป

๔.๑๐ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ฯ 1212 ETDA กรณีมิใช่ ผู้รับจ้างรายเดิมเมื่อสิ้นสุดสัญญา เพื่อให้ผู้รับจ้างรายใหม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง

๔.๑๑ ผู้รับจ้างต้องจัดทำและส่งมอบรายละเอียดข้อกำหนดโครงสร้างการเชื่อมโยงระบบ (API Specification) สำหรับระบบเชื่อมโยงต่างๆ รวมถึงการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ให้แก่ สพรอ. พร้อมทั้งออกแบบให้ สพรอ. สามารถดาวน์โหลดข้อมูลผ่าน API ตามรูปแบบและมาตรฐานที่ สพรอ. เห็นชอบ

๔.๑๒ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลและสามารถเชื่อมโยงการให้บริการ Chatbot ผ่านช่องทาง Facebook และ LINE OA ของศูนย์ฯ 1212 ETDA ได้อย่างต่อเนื่อง

๔.๑๓ ผู้รับจ้างต้องดูแลและบริหารจัดการเว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ให้สามารถใช้งานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมพัฒนาการทำงานของเว็บไซต์ตามที่ สพรอ. ร้องขอตลอดระยะเวลาสัญญา

๔.๑๔ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management: CRM) สำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent) ที่ครอบคลุมการรับเรื่อง การบริหารจัดการ และการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑๔.๑ หน้าจอรายการเรื่องร้องเรียน

(๑) สามารถแสดงรายการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในรูปแบบตารางที่ชัดเจน แสดงข้อมูล สำคัญ เช่น ID, WO (Work Order), วันที่และเวลาที่ส่งเรื่องร้องเรียน, ชื่อผู้แจ้งเรื่อง, รายละเอียดเรื่อง ร้องเรียน, ระดับความสำคัญ, สถานะ, ผู้บันทึก, Action เป็นต้น

(๒) สามารถค้นหา (Search) และกรอง (Filter) รายการเรื่องร้องเรียนตามเงื่อนไขที่หลากหลาย เช่น ประเภทเรื่องร้องเรียน, แพลตฟอร์ม, ระดับความสำคัญ, สถานะ เป็นต้น

(๓) มีปุ่มดำเนินการ ดังนี้

- ปุ่ม “Export” สำหรับส่งออกข้อมูลรายงานเรื่องร้องเรียน
- ปุ่ม “Dashboard” สำหรับแสดงภาพรวมสถิติและข้อมูลเชิงลึก
- ปุ่ม “แจ้งเรื่องร้องเรียน” สำหรับการเข้าสู่หน้าจอสร้างเคส (Create Case) เพื่อบันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนใหม่
- ปุ่ม “ตอบกลับ” สำหรับการสื่อสารและตอบกลับไปยังผู้แจ้งเรื่องหรือเจ้าหน้าที่ภายใน

ครบถ้วน

(๔) สามารถดูรายละเอียดและประวัติการอัปเดตสถานะของแต่ละเรื่องร้องเรียนได้อย่าง

๔.๑๔.๒ หน้าจอการสร้างเคส (Create Case)

(๑) สามารถกรอกหรือเลือกข้อมูลเพื่อสร้างเคส โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- วันที่และเวลาที่เกิดเรื่อง
- สามารถเลือกสถานะของเคสได้ เช่น เคสใหม่, รอดำเนินการ, กำลังดำเนินการ, ประสานงานกับหน่วยงาน, ดำเนินการเสร็จสิ้น, ยกเลิกดำเนินการ, ปฏิเสธการรับเรื่อง เป็นต้น
- สามารถเลือกหัวเรื่องหรือประเภทการร้องเรียนได้ เช่น ปัญหาซื้อขายออนไลน์, ปัญหาเว็บไซต์ผิดกฎหมาย, ปัญหาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, ปัญหาหรือข้อสงสัยด้านแรงงาน, แนะนำ/เตือน, ปัญหาการเรียกรถผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น
- สามารถเลือกหรือระบุลักษณะเฉพาะของข้อร้องเรียนได้ เช่น ได้รับสินค้าผิดกฎหมาย, ได้รับสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนด, ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- สามารถระบุว่าเกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มดิจิทัลหรือไม่
- สามารถเลือกหน่วยงานที่แจ้งเรื่องได้
- สามารถเลือกจังหวัดที่เกี่ยวข้องได้
- มีช่องสำหรับกรอกรายละเอียดหรือหมายเหตุเพิ่มเติมได้

(๒) มีฟังก์ชันสำหรับอัปโหลดไฟล์แนบประกอบเรื่องร้องเรียนได้ โดยมีจำนวนสูงสุด

๑๐ ภาพ/๑๐ ไฟล์ และขนาดไฟล์รวมไม่เกิน ๓ MB/ไฟล์

(๓) สามารถดำเนินการ ยกเลิก แก้ไข บันทึก บันทึกและส่งไปที่ CMS บันทึกและส่งแพลตฟอร์มได้

(๔) การแสดงรายละเอียดและบริหารจัดการข้อมูลของแต่ละเคส หน้าจอรายละเอียดเคส จะต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของเรื่อง เช่น วันที่ส่งเรื่อง, ชื่อเรื่อง, รายละเอียด เป็นต้น
- รายการไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบยืนยัน
- ช่องทางและประเภทเรื่อง เช่น วัตถุประสงค์ (ร้องเรียน), ช่องทางรับเรื่อง (Call Center), ประเภทการร้องเรียน (ปัญหาซื้อขายออนไลน์), หน่วยงานที่รับผิดชอบ (กระทรวงคมนาคม) เป็นต้น
- ข้อมูลผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล, เบอร์โทรศัพท์, อีเมล, จังหวัด, ThaiID เป็นต้น
- ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน เช่น ช่องทางการซื้อขาย, ชื่อร้านค้าออนไลน์, URL / ID ร้าน, เบอร์โทรศัพท์, จังหวัด เป็นต้น

(๕) หน้าจออัปเดตสถานะ สำหรับการบันทึกข้อมูลการติดตามและการดำเนินงานของเคส จะต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- มีช่องสำหรับกรอกหรือเลือกข้อมูลที่จำเป็น เช่น วันที่และเวลา, หน่วยงานที่รับผิดชอบ, ลำดับความสำคัญ, สถานะการติดตาม, ช่องทางการติดต่อกลับ, วัตถุประสงค์การติดตาม, ครั้งที่ติดต่อ, สามารถเลือกติดตามผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน, และรายละเอียดการติดตาม
- มีฟังก์ชันสำหรับอัปโหลดไฟล์ จำนวนสูงสุด ๑๐ ภาพ/๑๐ ไฟล์ และขนาดไฟล์รวมไม่เกิน ๓ MB/ไฟล์
- สามารถ บันทึกประวัติการติดตามและรายละเอียดการอัปเดตสถานะทั้งหมดได้ในรูปแบบตารางที่แสดงข้อมูล เช่น ครั้งที่, วันที่, สถานะ, เรื่อง/รายละเอียด, ผู้บันทึก พร้อมปุ่มดำเนินการให้สามารถแก้ไขหรือลบได้
- มีปุ่ม “บันทึก” และ “ยกเลิก” สำหรับการจัดการข้อมูล

๔.๑๔.๓ ระบบสามารถรับเรื่อง แสดงข้อมูลการประสานงาน การตรวจสอบ และผลการดำเนินการได้ โดยมีรูปแบบการแสดงผลที่ชัดเจน เช่น หัวข้อ เรื่อง ผู้ประสานงาน เบอร์โทรศัพท์ สถานะ และลิงก์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๔.๑๔.๔ ระบบสามารถจัดการผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ค้นหา แก้ไข ดูประวัติการแจ้งเรื่องร้องเรียนรายคนได้

๔.๑๔.๕ แดชบอร์ด (Dashboard)

(๑) แสดงผลข้อมูลสถิติและภาพรวมการดำเนินงาน ของศูนย์ฯ 1212 ETDA เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์และตัดสินใจ

(๒) สามารถแสดงสถิติสำคัญ เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด, จำนวนเรื่องที่แก้ปัญหาไปแล้ว, มูลค่าความเสียหายทั้งหมด และมูลค่าความเสียหายแบ่งตามปัญหาหลัก

(๓) สามารถแสดงสถิติช่องทางและการใช้งาน ดังนี้

- สถิติการรับเรื่องแบ่งตามช่องทางที่เกิดปัญหาเช่น Facebook, TikTok, Shopee, Instagram, X, Line, Grab, Lineman, Application, YouTube, Lalamove เป็นต้น
- จำนวนเรื่องที่ติดต่อแบ่งตามประเภทปัญหาย่อย เช่น ได้รับสินค้าไม่ตรงตามข้อตกลง, เว็บไซต์มีเนื้อหาการพนัน, ไม่ได้รับสินค้า (หลอกหลวง), เว็บไซต์มีเนื้อหาแอบอ้าง/ปลอมตัวตน, สอบถามข้อมูลทั่วไป, เป็นต้น

(๔) สามารถแสดงกราฟสถิติจำนวนปัญหาตามประเภทเรื่องร้องเรียน เช่น ปัญหาซื้อขายออนไลน์ ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ปัญหาเว็บไซต์ผิดกฎหมาย ปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ ปัญหาหลอกหลวงลงทุนและทำงานออนไลน์

(๕) สามารถแสดงสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแบ่งตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น รับเรื่อง, กำลังดำเนินการ, ดำเนินการเสร็จสิ้น, ส่งคืนเรื่องร้องเรียน, ปฏิเสธการรับเรื่อง

(๖) สามารถแสดงสถิติการแก้ไขปัญหออนไลน์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่องทั้งหมด จำนวนเรื่องที่แก้ไขแล้ว และเปอร์เซ็นต์ที่แก้ไขแล้ว

(๗) สามารถแสดงสถิติการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้ แสดงชื่อแพลตฟอร์ม จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวนเรื่องที่กำลังดำเนินการ และจำนวนเรื่องที่กำลังดำเนินการเสร็จสิ้น

(๘) สามารถเลือกช่วงเวลาแสดงข้อมูล ได้ และมีปุ่ม "Export Excel" สำหรับส่งออกข้อมูล

(๙) สามารถวิเคราะห์และแสดงกราฟเส้นแสดงสถิติจำนวนปัญหา ตามประเภทเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่วงเวลา

(๑๐) สามารถปรับแต่งโดยเลือกช่วงเวลาที่ต้องการให้แสดงข้อมูลบนแดชบอร์ดได้ และส่งออกรายงานได้ด้วยปุ่ม "Export"

๔.๑๕ การดำเนินงานด้านออกแบบและให้บริการระบบ Chatbot

๔.๑๕.๑ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบ Chatbot พร้อมให้บริการรับแจ้งเรื่องปัญหา ร้องเรียนออนไลน์ของศูนย์ฯ 1212 ETDA โดยมีรูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่าย (User-friendly) เป็นช่องทางที่มีการใช้งานอยู่แล้วในปัจจุบัน และมีการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนของศูนย์ฯ ในมิติต่างๆ ให้บริการ Chatbot โดยมีคุณสมบัติและรายละเอียดดังนี้

(๑) สามารถสนทนาและโต้ตอบกับผู้ใช้บริการที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์ฯ 1212 ETDA ผ่านระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ช่องทางอย่างน้อย Facebook Messenger และ Line OA

(๒) รองรับการใช้งานทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยสามารถใช้ทั้ง ๒ ภาษาร่วมกันได้ และเปลี่ยนการตอบสนองได้อัตโนมัติ

(๓) สามารถสนทนาด้วยการพิมพ์ข้อความอักษร โดยรองรับการตั้งค่าการตอบกลับการสนทนาในรูปแบบข้อความอักษร รูปภาพ ข้อความพร้อมปุ่มตัวเลือก (เมนู) ข้อความแบบ Carousel, แผนที่, URL Link, Quick Button รวมทั้งรองรับการกำหนดปุ่มเมนูด่วน (Rich Menu) โดยขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของแต่ละช่องทาง

(๔) สามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ชื่อสกุลผู้แจ้ง, หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล, ข้อความผู้แจ้ง, วันที่, เดือน, ปีที่ติดต่อ เป็นอย่างน้อย

(๕) สามารถพัฒนารูปแบบการโต้ตอบและปรับปรุงชุดคำถาม-คำตอบ เพื่อปรับปรุง User Experience และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของการประมวลผล โดยเรียนรู้จากข้อมูลการทำงานที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นการสนทนากับผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ สพรอ. หรือ ผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่ป้อนเข้าสู่ระบบ โดยไม่จำเป็นต้องมีการแก้ไข Source code ของโปรแกรม

(๖) รองรับการปรับปรุงฐานข้อมูลชุดคำถาม คำสนทนา โดยนำเข้าฐานข้อมูลจากไฟล์ .CSV หรือ .xlsx ได้ โดยไม่ต้องมีการปรับเปลี่ยนโค้ดหรือเขียนโปรแกรมขึ้นมาใหม่

(๗) ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ Chatbot ไม่สามารถตอบได้ ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ หรือ Chatbot ไม่สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมผ่านฟังก์ชัน Live Chat และกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ Chatbot จะต้องสามารถส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับผู้ใช้บริการได้ โดยขึ้น Notification ให้ทั้งผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการทราบ

(๘) มีฟังก์ชันประเมินความพึงพอใจ โดยให้ผู้เข้ารับบริการสามารถให้คะแนนความพึงพอใจอย่างง่าย ในรูปแบบที่เหมาะสมกับช่องทางใช้งาน และแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบรายงานสำหรับผู้ดูแลระบบ

(๙) มีฐานข้อมูลจัดเก็บบันทึกการสนทนา, ID ผู้ใช้งานในระบบ, สถานะผลดำเนินการของ Chatbot, รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน, ผลประเมินความพึงพอใจ, เอกสารแนบประกอบการรับเรื่อง และ Log การรับบริการและการให้บริการ

(๑๐) สามารถปรับปรุงเพิ่มเติมประเภทเรื่องรับแจ้งและข้อมูลใหม่ โดยดำเนินการเพิ่มชุดข้อมูลอย่างน้อย ๕ Use-cases และแต่ละ Use-case มีอย่างน้อย ๕ ชุดคำถาม (Intent) หรือตามจำนวนที่ สพรอ. กำหนด

(๑๑) ผู้ว่าจ้างสามารถเรียกดูฐานข้อมูลสถิติการให้บริการ, ข้อมูลการติดต่อ, สถิติที่จำเป็นในการให้บริการในรูปแบบรายงานได้

(๑๒) ผู้ว่าจ้างต้องสามารถเข้าถึงรายงานแบบออนไลน์ได้ตลอดเวลา โดยสิทธิ์การเข้าถึงเป็นไปตามที่ สพรอ. กำหนด และสามารถ Export ข้อมูลในรูปแบบ Excel file ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๑๕.๒ Chatbot สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานตามเงื่อนไขที่ สพรอ. กำหนด โดยเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและยืนยันการส่งต่อเรื่องร้องเรียนตามระบบได้ โดยมีขั้นตอนการส่งต่อเรื่องร้องเรียนดังนี้

(๑) ระบบจะต้องแปลงข้อมูลที่ได้รับในรูปแบบที่ สพรอ. กำหนด เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel พร้อมแจ้งเตือนผ่านช่องทาง เช่น SMS, อีเมล

(๒) เจ้าหน้าที่สามารถเข้าตรวจสอบรายการร้องเรียนและสามารถแก้ไขข้อมูลที่จะส่งต่อพร้อมอนุมัติการส่งต่อเรื่องร้องเรียน

(๓) สามารถจัดส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสนับสนุนรูปแบบอย่างน้อย Web Service หรือไฟล์ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ได้ โดยผ่านช่องทางอีเมลเป็นอย่างน้อย

๔.๑๕.๓ Chatbot ทำหน้าที่สนทนาและโต้ตอบกับผู้ใช้บริการที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนของศูนย์ฯ 1212 ETDA โดยให้บริการผ่านช่องทาง Facebook Messenger “1212 ETDA” และ LINE

๔.๑๕.๔ สามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ ตามที่ สพรอ. เห็นชอบ

๔.๑๕.๕ Chatbot สามารถรับแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยส่งผ่านข้อมูลเข้าระบบรับเรื่องร้องเรียน Call Center 1212 และส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามาว่าควรเสนอให้เจ้าหน้าที่ สพรอ. อนุมัติส่งต่อให้กับหน่วยงานใด ผ่านช่องทางที่กำหนด โดยอ้างอิงตามหัวข้อเรื่องร้องเรียน

๔.๑๕.๖ Chatbot สามารถแสดงสถานะเรื่องร้องเรียน เมื่อผู้ใช้บริการต้องการตรวจสอบสถานะของเรื่องร้องเรียน ตามหัวข้อเรื่องร้องเรียนได้

๔.๑๕.๗ ผู้รับจ้างต้องอัปเดตซอฟต์แวร์หรือเฟิร์มแวร์ของระบบสนทนาอัตโนมัติ (Chatbot) ให้ สฟธอ. ทุกครั้งที่ซอฟต์แวร์หรือเฟิร์มแวร์มีการอัปเดตหรือ Release ใหม่ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ

๔.๑๕.๘ มีช่องทางให้สามารถแก้ไขการตั้งค่า เช่น Script, แนวทางคำถาม-คำตอบ, อีเมลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมถึงต้องสามารถปรับปรุงเพิ่มเติมประเภทเรื่องรับแจ้งให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของศูนย์ฯ 1212 ETDA

๔.๑๕.๙ Chatbot สามารถรองรับการเชื่อมต่อ API กับ สฟธอ. หรือหน่วยงานตามที่ สฟธอ. กำหนด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของ สฟธอ. สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ สามารถเพิ่มและแก้ไขข้อมูลได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๔.๑๕.๑๐ ระบบต้องสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนได้ โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

(๑) สามารถวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลในเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้งานแจ้งเข้ามา วิเคราะห์ข้อมูลข้อความที่เกี่ยวข้องกับคำร้องเรียน เพื่อให้มองเห็นภาพรวมและข้อมูลเชิงลึกของเนื้อหา และความสัมพันธ์ระหว่างคำหรือหัวข้อที่ถูกกล่าวถึงในข้อความและไม่ได้กล่าวถึงโดยตรง

(๒) ใช้เทคนิค Natural Language Processing (NLP) หรือเทคนิคอื่นที่เหมาะสม เพื่อตรวจจับและระบุหัวข้อหรือประเด็นที่ถูกพูดถึงในข้อความและที่ไม่ปรากฏอยู่ในข้อความโดยตรง และจำแนกหัวข้อข้อหมวดหมู่ตามประเด็นได้

(๓) สามารถวิเคราะห์ข้อมูล Transaction ของการให้บริการในมิติต่าง ๆ เช่น ช่วงเวลาที่มีการใช้งานมากที่สุด ความถี่ในการใช้งาน เพื่อหาแนวโน้ม (trend) ในการใช้งานและความสัมพันธ์ของข้อมูลในมิติต่าง ๆ

(๔) สามารถวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียนกับหัวข้อที่ร้องเรียน หรือหัวข้อใกล้เคียง เพื่อสร้างข้อมูลทางลึกเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Insights) และข้อมูลเชิงลึกของเคส

(๕) จัดทำสร้างกราฟและแผนภูมิเพื่อช่วยในการเข้าใจข้อมูล (แดชบอร์ด) ที่แสดงผลข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑๖ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System) โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียนให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ โดยระบบต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

๔.๑๖.๑ สามารถแปลงเสียงสนทนาของคู่สายทั้งสองฝั่งเป็นข้อความภาษาไทยที่มีความแม่นยำสูง และแสดงผลบนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ได้หลังจากจบการสนทนา โดยต้องสามารถเพิ่มเติมชุดคำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมออนไลน์และกฎหมายดิจิทัลได้

๔.๑๖.๒ เมื่อระบบตรวจจับคำสำคัญ (Keywords) จากบทสนทนาได้ จะต้องสามารถดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากคลังความรู้ (Knowledge Base) มาแสดงบนหน้าจอของพนักงานดูแลลูกค้าได้โดยอัตโนมัติ

๔.๑๖.๓ ระบบต้องสามารถวิเคราะห์จากคำพูดเพื่อประเมินระดับอารมณ์ของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

๔.๑๖.๔ ระบบสามารถสร้างบทสรุปประเด็นสำคัญ (AI-Powered Summary) โดยอัตโนมัติหลังสิ้นสุดการสนทนา เพื่อให้พนักงานดูแลลูกค้าสามารถปิดเคสและให้บริการผู้ใช้บริการรายต่อไปได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๔.๑๖.๕ บทสนทนาที่ถูกแปลงเป็นข้อความทั้งหมดจะต้องถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ และต้องสามารถสืบค้นย้อนหลังได้ (Searchable Transcript) ตามคำค้นหา วันที่ หรือชื่อพนักงานดูแลลูกค้าได้

๔.๑๖.๖ ข้อมูลบันทึกและบทสรุปทั้งหมด ต้องสามารถนำออก (Export) เป็นไฟล์ในรูปแบบ PDF และ Word ได้

๔.๑๖.๗ ระบบสามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนา เพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของปัญหาที่ประชาชนติดต่อเข้ามาบ่อยที่สุด

๔.๑๖.๘ มีหน้าจอสรุปผล (Interactive Dashboard) เพื่อแสดงข้อมูลเชิงลึกและสถิติที่สำคัญ เช่น คำที่ถูกพูดถึงบ่อย ประเภทเรื่องร้องเรียนยอดนิยม และความยาวเฉลี่ยของบทสนทนา

๔.๑๖.๙ รายงานและข้อมูลสถิติจาก Dashboard ต้องสามารถนำออก (Export) ในรูปแบบไฟล์ DOCX, XLSX, และ PDF ได้

๔.๑๖.๑๐ ระบบต้องสามารถเชื่อมโยงและรองรับการทำงานร่วมกับระบบอื่นที่เกี่ยวข้องในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๑๖.๑๑ ระบบต้องสามารถจัดเก็บประวัติการเข้าใช้งาน (Log) ทั้งหมด พร้อมทั้งมีมาตรการสำรองและกู้คืนข้อมูล (Backup and Recovery) ที่มีความมั่นคงปลอดภัยและเชื่อถือได้

๔.๑๗ ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) สำหรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์และหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์และหน่วยงานภายนอก และสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างครบวงจร มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๔.๑๗.๑ หน้าจอรายการเรื่องร้องเรียน

(๑) สามารถแสดงรายการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในรูปแบบตารางที่ชัดเจน แสดงข้อมูลสำคัญ เช่น ID, WO (Work Order), วันที่และเวลาที่ส่งเรื่องร้องเรียน, ชื่อผู้แจ้งเรื่อง, รายละเอียดเรื่องร้องเรียน, ระดับความสำคัญ, สถานะ, ผู้บันทึก, Action เป็นต้น

(๒) สามารถค้นหา (Search) และกรอง (Filter) รายการเรื่องร้องเรียนตามเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มของตน เพื่อให้สามารถจัดการข้อมูลได้ง่าย

(๓) มีปุ่มดำเนินการ ดังนี้

- ปุ่ม "Export" สำหรับส่งออกข้อมูลรายงานเรื่องร้องเรียน
- ปุ่ม “แจ้งเรื่องร้องเรียน” สำหรับการเข้าสู่หน้าจอสร้างเคส (Create Case) เพื่อบันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนใหม่

(๔) สามารถดูรายละเอียดและประวัติการอัปเดตสถานะของแต่ละเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องได้

๔.๑๗.๒ หน้าจอการสร้างเคส (Create Case)

(๑) สามารถกรอกหรือเลือกข้อมูลเพื่อสร้างเคส โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- วันที่และเวลาที่เกิดเรื่อง
- สามารถเลือกสถานะของเคสได้ เช่น เคสใหม่, รอดำเนินการ, กำลังดำเนินการ, ประสานงานกับหน่วยงาน, ดำเนินการเสร็จสิ้น, ยกเลิกดำเนินการ, ปฏิเสธการรับเรื่อง เป็นต้น
- สามารถเลือกหัวเรื่องหรือประเภทการร้องเรียนได้ เช่น ปัญหาซื้อขายออนไลน์, ปัญหาเว็บไซต์ผิดกฎหมาย, ปัญหาด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, ปัญหาหรือข้อสงสัยด้านแรงงาน, แนะนำ/เตือน, ปัญหาการเรียกรถผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น
- สามารถเลือกหรือระบุลักษณะเฉพาะของข้อร้องเรียนได้ เช่น ได้รับสินค้าผิดกฎหมาย, ได้รับสินค้าล่าช้ากว่าที่กำหนด, ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
- สามารถระบุว่าเกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มดิจิทัลหรือไม่
- สามารถเลือกหน่วยงานที่แจ้งเรื่องได้
- สามารถเลือกจังหวัดที่เกี่ยวข้องได้
- มีช่องสำหรับกรอกรายละเอียดหรือหมายเหตุเพิ่มเติมได้

(๒) มีฟังก์ชันสำหรับอัปโหลดไฟล์แนบประกอบเรื่องร้องเรียนได้ โดยมีจำนวนสูงสุด ๑๐ ภาพ/๑๐ ไฟล์ และขนาดไฟล์รวมไม่เกิน ๓ MB/ไฟล์

(๓) สามารถดำเนินการ บันทึก และ บันทึกและส่งไปที่ CRM ได้

๔.๑๗.๓ หน้าจอรายละเอียดเคส จะต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของเรื่องเช่น วันที่ส่งเรื่อง, ชื่อเรื่อง, รายละเอียด เป็นต้น

- รายการไฟล์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบยืนยัน
- ช่องทางและประเภทเรื่อง เช่น วัตถุประสงค์ (ร้องเรียน), ช่องทางรับเรื่อง (Call Center), ประเภทการร้องเรียน (ปัญหาซื้อขายออนไลน์), หน่วยงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น
- ข้อมูลผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล, เบอร์โทรศัพท์, อีเมล, จังหวัด เป็นต้น
- ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน เช่น ช่องทางการซื้อขาย, ชื่อร้านค้าออนไลน์, URL/ ID ร้าน, เบอร์โทรศัพท์, จังหวัด เป็นต้น

๔.๑๗.๔ ระบบสามารถรับและแสดงข้อมูลการประสานงาน การตรวจสอบ และผลการดำเนินการจากหน่วยงานภายนอกหรือแพลตฟอร์มที่เกี่ยวข้องที่ส่งกลับมา โดยมีรูปแบบการแสดงผลการตอบกลับที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายออนไลน์เข้ามาตอบกลับ และทราบถึงความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนที่ส่งต่อไป

๔.๑๘ ผู้ใช้งานจะต้องสามารถเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว (Single Sign-On) และเข้าถึงการใช้งานฟังก์ชันทั้งหมด เช่น ระบบ Chatbot, ระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System), และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) สำหรับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มซื้อขายสินค้าออนไลน์และหน่วยงานภายนอก ที่อยู่ในระบบได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบแยกต่างหากสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ ตามสิทธิ์ที่ได้รับ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานและลดความซับซ้อนในการจัดการบัญชีผู้ใช้

๕. วงเงินในการจัดหา

วงเงินงบประมาณ ๕๒,๘๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ห้าสิบล้านแปดแสนบาทถ้วน)

ราคากลางเป็นจำนวนเงิน ๕๒,๗๘๕,๐๐๐ บาท (ห้าสิบล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๗๐

๗. สิ่งส่งมอบและกำหนดเวลาการส่งมอบ

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการ และส่งมอบงานตามขอบเขตของงานข้อ ๔ โดยแบ่งกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ และส่งมอบงานจ้างเป็นจำนวน ๑๒ (สิบสอง) งวด ดังนี้

กิจกรรม/ผลงานที่ส่งมอบ	กำหนดเวลาส่งมอบ
๗.๑ งวดที่ ๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด ยกเว้นข้อ ๗.๑.๔	ข้อ ๗.๑.๑ ภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๗.๑.๑ จัดส่งกรอบดำเนินงาน Work Flow จัดเตรียมระบบพนักงานรับสาย และการเตรียมพร้อมในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ ตามที่ระบุในข้อ ๔ ๗.๑.๒ พร้อมเริ่มดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ ๗.๑.๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเตรียมบริการรองรับการใช้งานแอปพลิเคชัน Line Official สำหรับศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (1212 ETDA) ตามที่ระบุในข้อ ๔.๒.๒๒ ๗.๑.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามที่ระบุในข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน ๗.๑.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมบริการสำหรับสังเกตการณ์สื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) ตามที่ระบุในข้อ ๔.๘ ๗.๑.๖ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดทำและออกแบบ CDP (Customer Data Platform ตามข้อ ๔.๙	ข้อ ๗.๑.๒ – ๗.๑.๖ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน
๗.๒ หมวดที่ ๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด ยกเว้นข้อ ๗.๒.๑ ๗.๒.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน ๗.๒.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนธันวาคม และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๔	ข้อ ๗.๒ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน

๗.๒.๓ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบ Chatbot พร้อมให้บริการรับแจ้งเรื่องปัญหาการเรียนออนไลน์ของศูนย์ฯ 1212 ETDA ตามที่ระบุในข้อ ๔.๑๕ ๗.๒.๔ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบช่วยฟังและแปลงเสียงพูดเป็นข้อความ (Speech-to-Text System) โดยใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ตามที่ระบุในข้อ ๔.๑๖	
๗.๓ งวดที่ ๓ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด ยกเว้นข้อ ๗.๓.๒ ๗.๓.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนมกราคม และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ระบุในข้อ ๔.๔ ๗.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน ๗.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องออกแบบและให้บริการระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมติดตามผล (Case Management System: CMS) ตามที่ระบุในข้อ ๔.๑๗ ๗.๓.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการ การเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว (Single Sign-On) ตามที่ระบุในข้อ ๔.๑๘	ข้อ ๗.๓ ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน
๗.๔ งวดที่ ๔ - งวดที่ ๑๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด ยกเว้นข้อ ๗.๔.๒ ๗.๔.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์- กันยายน และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ระบุในข้อ ๔.๔	ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน

๗.๔.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน	
๗.๕ งวดที่ ๑๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้ โดยจัดส่งในรูปแบบ E-Document และบันทึกลง External Hard disk จำนวน ๒ ชุด ยกเว้นข้อ ๗.๕.๒ และ ๗.๕.๔ ๗.๕.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม และส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๔ ๗.๕.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ (Social Media Management) ผ่านช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๔.๗ โดยจัดทำสรุปการบริหารจัดการและออกแบบสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่กำหนดในขอบเขต ในรูปแบบ Power Point ผ่านช่องทางอีเมลทุกเดือน ๗.๕.๓ จัดทำรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดระยะเวลาของการให้บริการทั้ง ๑๒ เดือน รวมถึงอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการดำเนินการทั้งโครงการ ๗.๕.๔ ผู้รับจ้างต้องสนับสนุนข้อมูลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ฯ 1212 ETDA การให้บริการ Chatbot ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการดูแลและบริหารจัดการเว็บไซต์ของศูนย์ฯ 1212 ETDA ให้สามารถใช้งานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมพัฒนาการทำงานของเว็บไซต์ตามที่ สพธอ. ร้องขอตลอดระยะเวลาสัญญา ตามที่ระบุในข้อ ๔.๑๐ - ๔.๑๓	ภายใน ๑๐ วัน นับถัดจากวันสุดท้ายของรอบการปฏิบัติงาน

๘. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

สปธอ. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้าง โดยแบ่งเป็น ๑๒ (สิบสอง) งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ อัตราร้อยละ ๓๕ (สามสิบห้า) ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตามสิ่งที่มอบข้อ ๗.๑ งวดที่ ๑ และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานจ้างครบถ้วนถูกต้องแล้ว

งวดที่ ๒ อัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตามสิ่งส่งมอบข้อ ๗.๒ งวดที่ ๒ และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานจ้างครบถ้วนถูกต้องแล้ว

งวดที่ ๓ อัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตามสิ่งส่งมอบ ข้อ ๗.๓ งวดที่ ๓ และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานจ้างครบถ้วนถูกต้องแล้ว

งวดที่ ๔ - งวดที่ ๑๒ อัตราร้อยละ ๕ (ห้า) ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการและส่งมอบงานตามสิ่งส่งมอบ ข้อ ๗.๔ งวดที่ ๔ - ข้อ ๗.๕ งวดที่ ๑๒ และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานจ้างครบถ้วนถูกต้องแล้ว

ทั้งนี้ ค่าจ้างที่ สฟธอ.จะจ่ายตามข้อนี้ ได้รวมค่าใช้จ่ายและค่าภาษีอากร รวมทั้งภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี) ไว้ด้วยแล้ว

๙. อัตราค่าปรับ

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

๑๐. การรักษาความลับ

๑๐.๑ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานที่ผู้รับจ้างได้รับจาก สฟธอ. และข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้รับจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานตามสัญญานี้้อย่างเป็นความลับของ สฟธอ. ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ข้อมูลที่เป็นความลับ” โดยผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด รวมทั้งไม่เปิดเผย หรือเผยแพร่ หรือกระทำด้วยวิธีการใดให้บุคคลอื่นใดที่มีใช้คู่สัญญาภายใต้สัญญานี้ หรือมิใช่บุคคลที่ สฟธอ. ได้อนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะรับทราบข้อมูลที่เป็นความลับภายใต้สัญญานี้ ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลดังกล่าวเท่านั้น และผู้รับจ้างจะต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับเช่นว่านั้นด้วย

๑๐.๒ หากผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามข้อ ๑๐.๑ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อ สฟธอ. หรือบุคคลอื่นที่เป็นเจ้าของข้อมูลที่เป็นความลับนั้นในความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวได้ถูกเปิดเผยไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และ สฟธอ. มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที

๑๐.๓ ผู้รับจ้างจะยังคงต้องผูกพันตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับตามข้อ ๑๐.๑ ต่อไป ตราบที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวยังคงเป็นความลับอยู่ แม้ว่าการจ้างตามสัญญาได้สิ้นสุดลงแล้ว ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม

๑๑. หลักเกณฑ์การพิจารณา

สพธอ. 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	๒๕		
ลำดับ	รายละเอียด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนต่อข้อ (ร้อยละ)	คะแนนรวม (ร้อยละ)
	๑.๑ นำเสนอการให้บริการของระบบต่าง ๆ ในขอบเขตการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการใช้งานที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ สพธอ. รวมถึงการเชื่อมโยงบริการต่าง ๆ อย่างมั่นคงปลอดภัย <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน คำนึงถึงการใช้งานที่สะดวก มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน	๑๐		

	■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ไม่ชัดเจนหรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน			
	๑.๒ นำเสนอเทมเพลตรายงานสถิติการให้บริการในรูปแบบรายงานสำเร็จรูป (Dashboard) อย่างน้อย ๒ รูปแบบ สำหรับ • ระดับผู้บริหาร • ระดับปฏิบัติการ <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้งาน มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีความชัดเจน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ไม่มีความชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน	๑๕		
	๒. นำเสนอรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของศูนย์ข้อมูล (Call Center) ที่สามารถเชื่อมโยงภารกิจของศูนย์ช่วยเหลือและจัดการปัญหาออนไลน์ (๑๒๑๒ ETDA) ร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และหน่วยงานของรัฐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ■ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ได้อย่างโดดเด่น ชัดเจน ครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน	๒๐		

	■ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน หรือองค์ประกอบการทำงานของศูนย์ครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน ■ แสดงให้เห็นรูปแบบการดำเนินงาน ไม่ชัดเจน หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน			
๓.	คุณสมบัติของผู้เสนอราคาที่แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ในการให้บริการของศูนย์บริการ และการดูแลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ติดต่อ	๒๕		
	๓.๑ ผลงานในการให้บริการระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องให้กับหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนในประเทศไทย ให้แนบหนังสือรับรอง หรือสำเนาสัญญาที่มีลักษณะเดียวกับงานที่ประกวดราคาจ้างครั้งนี้ ที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในวงเงินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของวงเงินงบประมาณ <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ■ มีจำนวน ๒ สัญญา ๑๐๐ คะแนน ■ มีจำนวน ๑ สัญญา ๘๐ คะแนน ■ ไม่มี ได้ ๐ คะแนน	๑๕		
	๓.๒ กระบวนการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ตั้งแต่การสรรหาบุคลากร และการสรรหาพนักงานทดแทน การพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถ และการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล <u>เกณฑ์การพิจารณา</u> ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และรูปแบบการดำเนินงาน มีความชัดเจนโดดเด่น มีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๑๐๐ คะแนน	๑๐		

	■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และมีรายละเอียดครบถ้วน ได้ ๘๐ คะแนน ■ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ไม่ชัดเจนหรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ได้ ๕๐ คะแนน			
๔	ข้อเสนออื่นๆ มีการนำเสนอข้อเสนอในด้านอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของโครงการฯ	๑๐		
เกณฑ์คุณภาพ		๘๐		
๕	เกณฑ์ราคา	๒๐		
	รวม	๑๐๐		

หมายเหตุ

๑. คะแนนที่ผู้เสนอราคาได้รับ = (คะแนน*น้ำหนัก) / ๑๐๐

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

ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาจะต้องส่งข้อเสนอด้านเทคนิคและด้านผลงานเพื่อประกอบการพิจารณาให้กับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พิจารณานำเสนอ Presentation ไม่เกิน ๔๕ (สี่สิบห้า) นาที ห้องประชุม สฟธอ. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคารซี) ชั้น ๔ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๓ ซอยแจ้งวัฒนะ ๗ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ หรือทางระบบ Microsoft Team หรือช่องทางในรูปแบบออนไลน์อื่นที่ สฟธอ. กำหนดเพื่อประกอบการพิจารณา

๑๒. ข้อกำหนดอื่น ๆ

การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้ จะมีการลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือได้ต่อเมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ มีผลบังคับใช้และได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐จากสำนักงานงบประมาณแล้ว และกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งดังกล่าว หน่วยงานของรัฐสามารถยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างได้

ใบเสนอราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เรียน(ระบุตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ).....

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

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

โดย.....ผู้ลงนามข้างท้ายนี้ (ในกรณีผู้รับจ้างเป็นบุคคลธรรมดาให้ใช้ข้อความว่า

ข้าพเจ้า.....(ระบุชื่อบุคคลธรรมดา).....อยู่บ้านเลขที่.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....

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

เลขที่.....โทรศัพท์.....โดย.....ได้พิจารณา

เงื่อนไขต่างๆ ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) เลขที่.....

โดยตลอดและยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขนั้นแล้ว รวมทั้งรับรองว่า ข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดและไม่เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐ

๒. ข้าพเจ้าขอเสนอที่จะทำงานจ้าง.....ตามข้อกำหนดเงื่อนไขรายละเอียดแห่งเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามราคาดังที่ได้ระบุไว้ในใบเสนอราคานี้ เป็นเงินทั้งสิ้น.....บาท (.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

๓. ข้าพเจ้าจะยื่นคำเสนอราคานี้เป็นระยะเวลา.....วัน ตั้งแต่วันยื่นข้อเสนอและ.....^๑ อาจรับคำเสนอนี้ ณ เวลาใดก็ได้ก่อนที่จะครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว หรือระยะเวลาที่ยืดออกไปตามเหตุผลอันสมควรที่.....^๑ ร้องขอ

๔. ข้าพเจ้ารับรองว่าจะส่งมอบงานตามเงื่อนไขที่เอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กำหนดไว้

๕. ในกรณีที่ข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ข้าพเจ้ารับรองที่จะ

๕.๑ ทำสัญญาตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้แก้ไขเพิ่มเติมแล้ว กับ.....^๑ ภายใน.....วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือให้ไปทำสัญญา

๕.๒ มอบหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๗ ของเอกสารการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่.....^๑ ขณะที่ได้ลงนามในสัญญาเป็นจำนวนร้อยละ.....ของราคาตามสัญญาที่ได้ระบุไว้ในใบเสนอราคานี้ เพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาโดยถูกต้องและครบถ้วน

หากข้าพเจ้าไม่ปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ระบุในข้อ ๕.๑ และ/หรือข้อ ๕.๒ ดังกล่าวข้างต้น ข้าพเจ้ายอมชดใช้ค่าเสียหายใดๆ ที่อาจมีแก่.....^๑ และ.....^๑ มีสิทธิจะให้ผู้นับข้อเสนอรายอื่นเป็นผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ หรือ.....^๑ อาจดำเนินการจัดจ้างการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ก็ได้

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

๗. เพื่อเป็นประกันในการปฏิบัติโดยถูกต้อง ตามที่ได้ทำความเข้าใจและตามความผูกพันแห่ง คำเสนอนี้ ข้าพเจ้าขอมอบ.....เพื่อเป็นหลักประกันการเสนอราคา เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) มาพร้อมนี้

๘. ข้าพเจ้าได้ตรวจทานตัวเลขที่ได้ยื่นพร้อมใบเสนอราคานี้ โดยละเอียดแล้ว และเข้าใจดีว่า^๑ ไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ในความผิดพลาดหรือตกหล่น

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

เสนอมา ณ วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ

^๑ ให้ระบุชื่อย่อของหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการจัดจ้าง เช่น กรม หรือจังหวัด หรือที่ไอที เป็นต้น

**แบบสัญญา
สัญญาจ้างทำของ**

สัญญาเลขที่..... (๑).....

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

ระหว่าง..... (๒)

โดย (๓)

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

ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ

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

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... โดย.....

ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท

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

แนบท้ายสัญญานี้ (๖) (ในกรณีที่ผู้รับจ้างเป็นบุคคลธรรมดาให้ใช้ข้อความว่า กับ (๔ ข)

อยู่บ้านเลขที่ ถนน..... ตำบล/แขวง

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

เลขที่..... ดังปรากฏตามสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนแนบท้ายสัญญานี้) ซึ่งต่อไป

ในสัญญานี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่สัญญาได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อตกลงว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างทำงาน..... (๗)

ณ ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต

จังหวัด..... ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญา

ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาแรงงานและวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ

ชนิดดีเพื่อใช้ในการงานจ้างตามสัญญานี้

ข้อ ๒ เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

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

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

..... ฯลฯ.....

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง หรือค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ข้อ ๓ หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

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

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

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ตามวรรคหนึ่ง จะต้องมียุทธครอบคลุมความรับผิด
ทั้งปวงของผู้รับจ้างตลอดอายุสัญญา ถ้าหลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ดังกล่าวลดลงหรือเสื่อมค่าลง
หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดของผู้รับจ้างตลอดอายุสัญญา ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม รวมถึงกรณี
ผู้รับจ้างส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จหรือวันครบกำหนดความรับผิดในความชำรุด
บกพร่องตามสัญญาเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเกิดขึ้นคราวใด ผู้รับจ้างต้องหาหลักประกันใหม่หรือ
หลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วนตามวรรคหนึ่งมามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน.....
(.....) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างโดยไม่มี
ดอกเบี้ยเมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันและความรับผิดทั้งปวงตามสัญญานี้แล้ว

ข้อ ๔ ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

(๑๑) (ก) สำหรับการจ่ายเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้างเป็นงวด

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายและผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างจำนวนเงิน.....บาท
(.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน.....บาท (.....)
ตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว โดยกำหนดการจ่ายเงินเป็นงวด ๆ ดังนี้

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

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

..... ฯลฯ.....

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

(๑๒) (ข) สำหรับการจ่ายเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้างครั้งเดียว

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

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

(๑๔) ข้อ ๕ เงินค่าจ้างล่วงหน้า

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

เงินค่าจ้างล่วงหน้าดังกล่าวจะจ่ายให้ภายหลังจากผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าเป็น..... (หนังสือค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศหรือพันธบัตรรัฐบาลไทย)เต็มตามจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้านั้นให้แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องออกไปเสรีรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้และผู้รับจ้างตกลงที่จะกระทำตามเงื่อนไขอื่นเกี่ยวกับการใช้จ่ายและการใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า นั้น ดังต่อไปนี้

๕.๑ ผู้รับจ้างจะใช้เงินค่าจ้างล่วงหน้าเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามสัญญาเท่านั้น หากผู้รับจ้างใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้าหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของเงินค่าจ้างล่วงหน้าในทางอื่น ผู้ว่าจ้างอาจจะเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืนจากผู้รับจ้างหรือบังคับเอาจากหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าได้ทันที

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

๕.๓ ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามข้อ ๔ ผู้ว่าจ้างจะหักเงินค่าจ้างในแต่ละงวดเพื่อชดใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้จำนวนร้อยละ.....(.....) ของจำนวนเงินค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่ผู้รับจ้างได้รับไปแล้ว ยกเว้นค่าจ้างงวดสุดท้ายจะหักไว้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือทั้งหมด

๕.๔ เงินจำนวนใด ๆ ก็ตามที่ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือเพื่อชดใช้ความรับผิดต่าง ๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก่อนที่จะหักชดใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า

๕.๕ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือเกินกว่าจำนวนเงินที่ผู้รับจ้างจะได้รับหลังจากหักชดใช้ในกรณีอื่นแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายคืนเงินจำนวนที่เหลือนั้นให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๗ (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๕.๖ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าให้แก่ผู้รับจ้างต่อเมื่อผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างไว้ครบจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าตามข้อ ๕.๓ แล้ว เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้รับจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าบางส่วนก่อนได้

(๑) กรณีผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้ฉบับเดียว หากผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าไปแล้ว ผู้รับจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้า ในส่วนที่ผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าไปแล้วนั้น โดยผู้รับจ้างจะต้องนำหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าฉบับใหม่ที่มีมูลค่าเท่ากับเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลืออยู่มาวางให้แก่ผู้ว่าจ้าง

(๒) กรณีผู้รับจ้างได้วางหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้หลายฉบับ ซึ่งแต่ละฉบับมีมูลค่าเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่ผู้ว่าจ้างจะต้องหักไว้ในแต่ละงวด หากผู้ว่าจ้างได้หักเงินค่าจ้างล่วงหน้าในงวดใดแล้ว ผู้รับจ้างมีสิทธิขอคืนหลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้าในงวดนั้นได้

ข้อ ๖ กำหนดเวลาแล้วเสร็จและสิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

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

การที่ผู้ว่าจ้างไม่ใช้สิทธิเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญา

(๑๕) ข้อ ๗ ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของงานจ้าง

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

ในกรณีเร่งด่วนจำเป็นต้องรีบแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายโดยเร็ว และไม่อาจรอให้ผู้รับจ้างแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่งได้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเข้าจัดการแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องหรือเสียหาย โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมด

การที่ผู้ว่าจ้างทำการนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นแทนผู้รับจ้าง ไม่ทำให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญา หากผู้รับจ้างไม่ชดใช้ค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายตามที่ผู้ว่าจ้างเรียกร้อง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้

ข้อ ๘ การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนี้ ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพ้นหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างจะยังคงต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วงหรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

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

ข้อ ๙ ความรับผิดของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ ความเสียหาย หรือภัยอันตรายใด ๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง และจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการกระทำของลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง และจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างช่วงด้วย (ถ้ามี)

ความเสียหายใด ๆ อันเกิดแก่งานที่ผู้รับจ้างได้ทำขึ้น แม้จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบโดยซ่อมแซมให้คืนดีหรือเปลี่ยนให้ใหม่โดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง เว้นแต่ความเสียหายนั้นเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ความรับผิดของผู้รับจ้างดังกล่าวในข้อนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานครั้งสุดท้าย ซึ่งหลังจากนั้นผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบเพียงในกรณีชำรุดบกพร่องหรือความเสียหายดังกล่าวในข้อ ๗ เท่านั้น

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกในความเสียหายใด ๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง รวมถึงผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ตามสัญญานี้ หากผู้ว่าจ้างถูกเรียกร้องหรือฟ้องร้องหรือต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่บุคคลภายนอกไปแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการใด ๆ เพื่อให้มีการว่าต่างแก่ต่างให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง รวมทั้งผู้รับจ้างจะต้องชดเชยค่าเสียหายนั้น ๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายใด ๆ อันเกิดจากการถูกเรียกร้องหรือถูกฟ้องร้องให้แก่ผู้ว่าจ้างทันที

ข้อ ๑๐ การจ่ายเงินแก่ลูกจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายเงินแก่ลูกจ้างที่ผู้รับจ้างได้จ้างมาในอัตราและตามกำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างได้ตกลงหรือทำสัญญาไว้ต่อลูกจ้างดังกล่าว

ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินค่าจ้างหรือค่าทดแทนอื่นใดแก่ลูกจ้างดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอาเงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายแก่ผู้รับจ้างมาจ่ายให้แก่ลูกจ้างของผู้รับจ้างดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีประกันภัยสำหรับลูกจ้างทุกคนที่จ้างมาทำงาน โดยให้ครอบคลุมถึงความรับผิดทั้งปวงของผู้รับจ้าง รวมทั้งผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ในกรณีความเสียหายที่คิดค่าสินไหมทดแทนได้ตามกฎหมาย ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุหรือภัยอันตรายใด ๆ ต่อลูกจ้างหรือบุคคลอื่นที่ผู้รับจ้างหรือผู้รับจ้างช่วงจ้างมาทำงาน ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวพร้อมทั้งหลักฐานการชำระเบี้ยประกันให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง

ข้อ ๑๑ การตรวจรับงานจ้าง

เมื่อผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างที่ส่งมอบและเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว ผู้ว่าจ้างจะออกหลักฐานการรับมอบเป็นหนังสือไว้ให้ เพื่อผู้รับจ้างนำมาเป็นหลักฐานประกอบการขอรับเงินค่างานจ้างนั้น

ถ้าผลของการตรวจรับงานจ้างปรากฏว่างานจ้างที่ผู้รับจ้างส่งมอบไม่ตรงตามสัญญา ผู้ว่าจ้างทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับงานจ้างนั้น ในกรณีเช่นว่านี้ ผู้รับจ้างต้องทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามสัญญาด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง และระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าวผู้รับจ้างจะนำมาอ้างเป็นเหตุขอขยายเวลาส่งมอบงานจ้างตามสัญญาหรือของดหรือลดค่าปรับไม่ได้

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

ข้อ ๑๒ รายละเอียดของงานจ้างคลาดเคลื่อน

ผู้รับจ้างรับรองว่าได้ตรวจสอบและทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานจ้างโดยถี่ถ้วนแล้ว หากปรากฏว่ารายละเอียดของงานจ้างนั้นผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไปจากหลักการทางวิศวกรรมหรือทางเทคนิค ผู้รับจ้างตกลงที่จะปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด โดยผู้รับจ้างจะคิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มขึ้นจากผู้ว่าจ้าง หรือขอขยายอายุสัญญาไม่ได้

ข้อ ๑๓ ค่าปรับ

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

ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาและใช้สิทธิตามข้อ ๑๔ ก็ได้ และถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานขอให้ชำระค่าปรับแล้ว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันบอกเลิกสัญญาได้อีกด้วย

ข้อ ๑๔ สิทธิของผู้ว่าจ้างภายหลังบอกเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา ผู้ว่าจ้างอาจทำงานนั้นเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นต่อจนแล้วเสร็จก็ได้ และในกรณีดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบหรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วนตามแต่จะเห็นสมควร นอกจากนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายซึ่งเป็นจำนวนเกินกว่าหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการทำงานนั้นต่อให้แล้วเสร็จตามสัญญา ซึ่งผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากจำนวนเงินใด ๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้

ข้อ ๑๕ การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

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

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

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างทั้งหมด

ข้อ ๑๖ การงดหรือลดค่าปรับ หรือการขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มิเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน ๑๕ (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้สละสิทธิเรียกร้องในการที่จะของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบโดยอยู่แล้วตั้งแต่นั้น

การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๑๗ การใช้เรือไทย

ในการปฏิบัติตามสัญญานี้ หากผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำของเข้ามาจากต่างประเทศ รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องนำเข้ามาเพื่อปฏิบัติงานตามสัญญา ไม่ว่าผู้รับจ้างจะเป็นผู้นำของเข้ามาเอง หรือนำเข้ามาโดยผ่านตัวแทนหรือบุคคลอื่นใด ถ้าสิ่งของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางเดินเรือที่มีเรือไทยเดินอยู่และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้รับจ้างต้องจัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าก่อนบรรทุกของนั้นลงเรืออื่นที่มีใช้เรือไทยหรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้ ทั้งนี้ ไม่ว่าการส่งหรือนำเข้าสิ่งของดังกล่าวจากต่างประเทศจะเป็นแบบใด

ในการส่งมอบงานตามสัญญาให้แก่ผู้ว่าจ้าง ถ้างานนั้นมีสิ่งของตามวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบใบตราส่ง (Bill of Lading) หรือสำเนาใบตราส่งสำหรับของนั้น ซึ่งแสดงว่าได้บรรทุกมาโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยให้แก่ผู้ว่าจ้างพร้อมกับการส่งมอบงานด้วย

ในกรณีที่สิ่งของดังกล่าวไม่ได้บรรทุกจากต่างประเทศมายังประเทศไทยโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย ผู้รับจ้างต้องส่งมอบหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกของโดยเรืออื่นได้ หรือหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้ชำระค่าธรรมเนียมพิเศษเนื่องจากการไม่บรรทุกของ โดยเรือไทยตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์แล้วอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ว่าจ้างด้วย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ส่งมอบหลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวในวรรคสอง และวรรคสามให้แก่ผู้ว่าจ้าง แต่จะขอส่งมอบงานดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างก่อนโดยไม่รับชำระเงินค่าจ้าง ผู้ว่าจ้าง มีสิทธิรับงานดังกล่าวไว้ก่อน และชำระเงินค่าจ้างเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนดังกล่าวแล้วได้

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

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับสัญญาจ้างทำของ

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

(๑๕) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง

(๑๖) กำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างจะรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่อง โดยปกติจะต้องกำหนดไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับมอบงานจ้าง หรือกำหนดตามความเหมาะสม

(๑๗) อัตราค่าปรับตามสัญญาข้อ ๘ กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงบางส่วนโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง ต้องกำหนดค่าปรับเป็นจำนวนเงินไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา

(๑๘) ความในวรรคนี้ จะไม่กำหนดไว้ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการสิ่งของทั้งหมดในคราวเดียวกันหรืองานจ้างที่ประกอบเป็นชุดหรือหน่วย ถ้าขาดส่วนประกอบอย่างหนึ่งอย่างใดไปแล้ว จะไม่สามารถใช้งานได้โดยสมบูรณ์

(๑๙) อัตราค่าปรับตามสัญญาข้อ ๑๓ ให้กำหนดตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๑๖๒ 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.....ซึ่งต้องวางหลักประกันซองตามเงื่อนไขการประกวดราคาต่อ
.....(ชื่อหน่วยงานของรัฐผู้ประกวดราคา).....เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) นั้น

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันการชำระเงินตามสิทธิเรียกร้องของ.....
(ชื่อหน่วยงานของรัฐผู้ประกวดราคา).....จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในฐานะ
เป็นลูกหนี้ร่วม ในกรณี.....(ชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ).....ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการประกวดราคา
อันเป็นเหตุให้.....(ชื่อหน่วยงานของรัฐผู้ประกวดราคา).....มีสิทธิริบหลักประกันซองประกวดราคา
หรือชดเชยค่าเสียหายใด 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

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันในการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้อง
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

แบบหนังสือค้ำประกัน

(หลักประกันสัญญาจ้าง)
(กรณีสัญญาจ้างมีผลย้อนหลัง)

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. โดยให้มีผลย้อนหลังไป
จนถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ซึ่งผู้รับจ้างต้องวางหลักประกัน
การปฏิบัติตามสัญญาต่อผู้ว่าจ้าง เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ..... (.....)
ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันในการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้อง
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 : กรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับการอนุมัติยกเว้นหรือผ่อนผันจากคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหา
การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐให้สัญญาจ้างมีผลใช้บังคับย้อนหลังไปจนถึงวันที่เริ่มต้น
ปีงบประมาณ หรือวันที่มีการจ้างจริง ให้หน่วยงานของรัฐระบุวันที่หนังสือค้ำประกันเริ่มมีผล
ใช้บังคับให้มีผลไปถึงวันดังกล่าว

บทนิยาม

“ผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าเสนอราคา หรือเข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อจัดจ้างต่อหน่วยงานของรัฐใด เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่นที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐนั้นในคราวเดียวกัน

การมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้นได้แก่ การที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบริหาร โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง มีอำนาจหรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลอีกรายหนึ่ง หรือหลายรายที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐนั้นในคราวเดียวกัน

(๒) มีความสัมพันธ์กันในเชิงทุน โดยผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดชอบในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด อีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐนั้นในคราวเดียวกัน

คำว่า “ผู้ถือหุ้นรายใหญ่” หมายความว่า ผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละยี่สิบห้าในกิจการนั้น หรือในอัตราอื่นตามที่ผู้รักษาการตามระเบียบเห็นสมควรประกาศกำหนด สำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด

(๓) มีความสัมพันธ์กันในลักษณะไขว้กันระหว่าง (๑) และ (๒) โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดอีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐนั้นในคราวเดียวกัน หรือในนัยกลับกัน

การดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วน หรือการเข้าถือหุ้นดังกล่าวข้างต้นของคู่สมรสหรือบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลใน (๑) (๒) หรือ (๓) ให้ถือว่าเป็นการดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วน หรือการถือหุ้นของบุคคลดังกล่าว

ในกรณีบุคคลใดใช้ชื่อบุคคลอื่นเป็นผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้นโดยที่ตนเองเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารที่แท้จริง หรือเป็นหุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้นที่แท้จริงของห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด แล้วแต่กรณี และห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดที่เกี่ยวข้องได้เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐนั้นในคราวเดียวกัน ให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอนั้นมีความสัมพันธ์กันตาม (๑) (๒) หรือ (๓) แล้วแต่กรณี

บทนิยาม

“การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม” หมายความว่า การที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งหรือหลายรายกระทำการอย่างใด ๆ อันเป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรค หรือไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาหรือยื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะกระทำโดยการสมยอมกัน หรือโดยการให้ขอให้ หรือรับว่าจะให้ เรียก รับ หรือยอมจะรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด หรือใช้กำลังประทุษร้าย หรือข่มขู่ว่าจะใช้กำลังประทุษร้าย หรือแสดงเอกสารอันเป็นเท็จ หรือส่อว่า กระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาประโยชน์ในระหว่าง ผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน หรือเพื่อให้ประโยชน์แก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งรายใดเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญา กับหน่วยงานของรัฐนั้น หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือเพื่อให้เกิดความได้เปรียบ หน่วยงานของรัฐโดยมิใช่เป็นไปในทางการประกอบธุรกิจปกติ

เอกสารเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑

☐ ๑. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

☐ (ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

☐ (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

☐ ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

☐ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

☐ ๒. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอไม่เป็นนิติบุคคล

☐ (ก) บุคคลธรรมดา

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

☐ (ข) คณะบุคคล

- สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

☐ ๓. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า

- สำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

☐ (ก) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นบุคคลธรรมดา

- บุคคลสัญชาติไทย

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- บุคคลที่มีเชื้อชาติไทย

สำเนาหนังสือเดินทาง

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

○ (ข) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นนิติบุคคล

- ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด

สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

- บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

○ ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

○ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

□ ๔. แบบตรวจสอบข้อมูลของผู้ประกอบการที่จะเข้าร่วมการเสนอราคาในโครงการที่มีวงเงินจัดซื้อจัดจ้างตั้งแต่ ๓๐๐ ล้านบาทขึ้นไป

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

□ ๕. แบบข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ความร่วมมือป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (สำหรับส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน/หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน) กรณีโครงการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินตั้งแต่ ๑,๐๐๐ ล้านบาทขึ้นไป

□ ๖. อื่น ๆ (ถ้ามี)

○

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

○

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

○

ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในการคัดเลือกครั้งนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นข้อเสนอ

(.....)

บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

- ๑. แค็ตตาล็อกและหรือแบบรูปรายการละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....
- ๒. สำเนาใบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (ถ้ามี)
ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....
- ๓. สรุปรายละเอียดประกอบการอธิบายเอกสารตามที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้จัดส่งภายหลังวันเสนอราคา เพื่อใช้ในการประกอบการพิจารณา (ถ้ามี) ดังนี้
- ๓.๑
ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....
- ๓.๒
ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....
- ๔. อื่นๆ (ถ้ามี)
- ๔.๑
ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....
- ๔.๒
ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....
- ๔.๓
ไฟล์ข้อมูล..... ขนาดไฟล์.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้าได้นำมาพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในการคัดเลือกครั้งนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

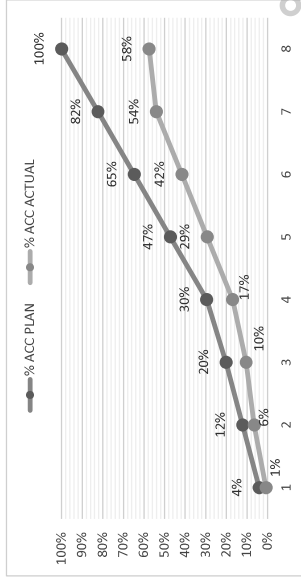
ลงชื่อ.....ผู้ยื่นข้อเสนอ
(.....)

ตัวอย่างการคำนวณและการประเมินการดำเนินการตามแผนการทำงาน

ที่	รายการ	หน่วย	ปริมาณงาน	ราคาต่อหน่วย	เป็นเงิน	%
1	งานก่อสร้างเดิม	ลบ.ม.	100	5,000	500,000	16%
		ลบ.ม.	120	2,000	240,000	8%
2	งานผิวทาง	ตร.ม.	400	2,000	800,000	26%
		ตร.ม.	300	5,000	1,500,000	49%
		รวม			3,040,000	100%

$$\frac{125,000}{3,040,000} \times 100 = 4.1\%$$

$$\frac{(500,000 \times 25)}{100} = 125,000$$



	1	2	3	4	5	6	7	8
คค								
พย								
ธค								
มค								
กพ								
มีค								
เมย								
พค								
Money	125,000	245,000	245,000	285,000	535,000	535,000	535,000	535,000
AccMoney	125,000	370,000	615,000	900,000	1,435,000	1,970,000	2,505,000	3,040,000
% PLAN	4%	8%	8%	9%	18%	18%	18%	18%
% ACC PLAN	4%	12%	20%	30%	47%	65%	82%	100%
% ACTUAL	1%	6%	4%	7%	12%	12%	12%	4%
% ACC ACTUAL	1%	6%	10%	17%	29%	42%	54%	58%
% ACC DIFF	3%	6%	10%	13%	18%	23%	28%	42%
% PLAN/2	2%	4%	4%	5%	9%	9%	9%	9%
% PLAN/2 DIFF	1%	-2%	0%	-2%	-4%	-4%	-4%	5%

หมายเหตุ: 1) กรณีตัวอย่าง กำหนดระยะเวลาการก่อสร้างตามแผนดำเนินงานทั้งสัญญา จำนวน 8 เดือน

2) หมายถึง ระยะเวลาการก่อสร้างตามแผนดำเนินงานของแต่ละรายการก่อสร้าง เช่น งานโครงสร้างเดิม กำหนดระยะเวลาการก่อสร้าง จำนวน 4 เดือน (ไม่รวมระยะเวลาการก่อสร้างผิวทาง)

3) หมายถึง ร้อยละของงานที่ผู้รับจ้างต้องดำเนินการก่อสร้างตามแผนงานประจำเดือนของแต่ละรายการก่อสร้าง (แต่ละรายการการก่อสร้าง รวมกัน 100 %)

4) มูลค่างานแต่ละรายการ จำนวนจากร้อยละตามแผนงานเทียบกับมูลค่างานของแต่ละรายการ

5) ร้อยละของแผนดำเนินงาน จำนวนจากมูลค่าของงานตามแผนดำเนินการ เมื่อเทียบกับมูลค่าของงานทั้งโครงการ