

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจัดหา
งานจ้างเหมาดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center

๑. บทนำ

เพื่อตอบสนองแผนยุทธศาสตร์กรมทางหลวง พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบทางหลวงให้เชื่อมต่อเข้าถึง และคล่องตัว เพื่อระบบการเดินทางขนส่งและโลจิสติกส์ที่สมดุลและสมบูรณ์ มีการรักษาและบำรุงรักษาระดับการให้บริการของระบบทางหลวงที่รวดเร็ว ครอบคลุม และทันต่อสถานการณ์ มีการควบคุมและพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยบนระบบทางหลวงอย่างบูรณาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและลดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อเชื่อมโยงความสมดุลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ ที่เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ข้อมูลข่าวสารโครงการสำคัญต่อประชาชนผู้ใช้งาน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน โดยยึดหลักให้บริการประชาชนตามนโยบายรัฐบาลที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจะต้องบริหารงานโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ตอบสนองนโยบายของกรมทางหลวง โดยมีศูนย์บริการข้อมูล Call Center เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าวข้างต้น กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง จึงเห็นความจำเป็นในการดำเนินโครงการงานจ้างเหมาดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร การสร้างการรับรู้ด้านข้อมูลข่าวสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้งาน โดยมีพนักงานรับสาย Call Center บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงทุกวัน (๒๔/๗) และมีการพัฒนาฐานข้อมูลความรู้ ด้านงานทางเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวข้อง โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการความรู้ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการมีระบบติดตามการให้บริการ เพื่อให้การบริการข้อมูล Call Center ๑๕๘๖ มีประสิทธิภาพสูงสุด

๒. คำจำกัดความ

กท.	หมายถึง	กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง
ผู้ว่าจ้าง	หมายถึง	กรมทางหลวง โดยกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
ผู้รับจ้าง	หมายถึง	ผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณสมบัติตามข้อกำหนด ข้อ ๑๐ ซึ่งได้รับการพิจารณาคัดเลือก และได้ลงนามในสัญญาจ้างฯ โดยกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
ผู้ยื่นข้อเสนอ	หมายถึง	นิติบุคคล หรือกลุ่มนิติบุคคล หรือกิจการร่วมค้าที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๑๐ และมีสิทธิ์เข้ายื่นข้อเสนอเพื่อให้บริการตามโครงการนี้
ระบบฯ	หมายถึง	ระบบและอุปกรณ์ Call Center ทั้งหมด ของศูนย์บริการข้อมูล Call Center ๑๕๘๖
ศูนย์บริการข้อมูลฯ	หมายถึง	ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ อยู่ที่ อาคาร HTOC กรมทางหลวง ถนนพระรามหก แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. และอาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (ลาดกระบัง) อยู่ที่ยางแยก ต่างระดับลาดกระบัง ทางหลวงพิเศษหมายเลข ๗ แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กทม.



๓. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ระบบศูนย์บริการข้อมูล Call Center สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้เกิดความคล่องตัว การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการยกระดับการให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบรวมถึงเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารที่มีข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสามารถรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนี้

- ๓.๑ เพื่อจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการข้อมูลฯ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวง ประสานงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ระหว่างกรมทางหลวง กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชน ผู้ใช้เส้นทางทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (๒๔/๗)
- ๓.๒ เพื่อบริหารศูนย์บริการข้อมูลฯ ในการจัดเก็บข้อมูล คำถาม ข้อปัญหา วิธีแก้ไขให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อนำไปสร้างเป็นองค์ความรู้ ตลอดจนเพื่อใช้เป็นข้อเสนอเชิงนโยบายของกรมทางหลวง ต่อไป
- ๓.๓ เพื่อติดตาม ตรวจสอบ ค้นหาข้อมูลการประสานงานการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลฯ ที่มีต่อบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรของกรมทางหลวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓.๔ เพื่อให้ระบบฯ และอุปกรณ์ทั้ง Hardware Software และโครงข่ายสื่อสารข้อมูลของระบบฯ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

๔. เงื่อนไขและข้อกำหนด ขอบเขตการดำเนินการ

๔.๑ ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

- ๔.๑.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าปฏิบัติงาน ตามรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจัดหา งานจ้างเหมาดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ หรือ ตั้งแต่วันที่เริ่มสัญญาจนถึง วันที่สิ้นสุดสัญญา
- ๔.๑.๒ ผู้รับจ้างต้องพร้อมปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อเริ่มสัญญา ทั้งในด้านบุคลากร และการดำเนินการบริหารจัดการ ตรวจสอบ ดูแล และแก้ไขปรับปรุง ระบบฯ และอุปกรณ์ของศูนย์บริการ Call Center โดยดำเนินการด้านเอกสารอย่างน้อย ดังนี้
 - เสนอรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในโครงการ พร้อมสำเนาเอกสารต่าง ๆ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หลักฐานการศึกษา หรือ อื่น ๆ
 - เสนอแผนการดำเนินงาน และแผนการบำรุงรักษาระบบฯ
 - เสนอแผนการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- ๔.๑.๓ ภายในระยะเวลาของสัญญาจ้างต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำตามสถานที่ ที่ผู้ว่าจ้างกำหนดตลอดระยะเวลาในสัญญาจ้างพร้อมที่จะปรับปรุงและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทันที
- ๔.๑.๔ ต้องจัดให้มีการประชุมประจำเดือนระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดประชุม






๔.๑.๕ ผู้รับจ้างต้องสำรวจ จัดเก็บ เพื่อจัดทำทะเบียนรายการอุปกรณ์ระบบฯ ทั้งหมด ที่ใช้การดำเนินงานจ้างเหมาฯ ให้เสร็จสิ้นและส่งมอบรายการดังกล่าวภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- ชื่อเรียก ยี่ห้อ (Brand) รุ่น (Model) Part No. (ถ้ามี)
- หมายเลขเครื่อง (Serial Number) หมายเลขครุภัณฑ์ (ถ้ามี)
- ปีที่ตรวจรับ ระยะเวลาการรับประกัน
- สถานที่ติดตั้ง

ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงรายการดังกล่าวได้ตามความเหมาะสม โดยต้องจัดส่งผู้ว่าจ้างในรูปแบบ Excel File และรูปแบบเอกสารรายงาน และจะต้องทำการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันเสมอ โดยผู้รับจ้างเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบรายการอุปกรณ์ระบบฯ ที่ได้ดำเนินการจัดทำทะเบียนดังกล่าว หากสูญหายล้วนเป็นความรับผิดชอบของผู้รับจ้างทั้งสิ้น

๔.๑.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดทำป้ายและจัดติดที่อุปกรณ์ตามทะเบียนรายการอุปกรณ์ในโครงการ ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันลงนาม

๔.๑.๗ ผู้รับจ้างต้องจัดทำ ผังการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย (Bayface) ผังการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ภายในตู้ Rack และตรวจสอบ ปรับปรุง ให้เป็นปัจจุบันตลอดอายุสัญญา โดยส่งมอบในรูปแบบเอกสารและรูปแบบไฟล์ที่สามารถแก้ไขได้ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลส่งมอบ ภายในระยะเวลา ๓๐ วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๔.๑.๘ ผู้รับจ้างต้องรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน และตามช่วงระยะเวลาตามแผนงานทั้งหมดที่ได้เห็นชอบร่วมกัน ให้มีเนื้อหาครอบคลุมการดำเนินการบริหารงานศูนย์บริการข้อมูล Call Center การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำแหน่งงานต่างๆ การดูแลระบบโครงข่าย สื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง โดยจัดทำเป็นรูปแบบรายงานต่างๆ นำเสนอต่อผู้ว่าจ้างตลอดอายุสัญญา ทุกเดือน ๆ ละ ๗ ชุด

๔.๑.๙ ผู้รับจ้างจะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การร่วมแบ่งปันข้อมูล กับหน่วยงานภายใต้สังกัดของกรมทางหลวง รวมถึงงานโครงการภายใต้สัญญาต่างๆ ระหว่าง กท. และผู้รับจ้างรายอื่น โดยต้องได้รับความเห็นชอบและรายงานรายละเอียดการดำเนินการต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ควบคุมงาน

๔.๑.๑๐ ผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าโทรศัพท์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการใช้วงจรโทรศัพท์ SIP Truck หรือวงจรอื่นๆ สำหรับการโทรกลับหาประชาชนที่ได้โทรเข้ามายังเลขหมาย ๑๕๘๖ เพื่อขอใช้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ในการขอความช่วยเหลือ สอบถามเส้นทาง รวมถึงแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง และเรื่องอื่นๆ

๔.๑.๑๑ ผู้รับจ้างต้องมีรถรับส่งพนักงานเพื่อปฏิบัติงานระหว่าง ศูนย์บริการข้อมูลฯ อาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (ลาดกระบัง) อาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (พัทยา) และอาคาร HTOC กรมทางหลวง ตลอดอายุสัญญาจ้าง

๔.๑.๑๒ ลิขสิทธิ์ของข้อมูล และองค์ความรู้ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากปฏิบัติงานและการพัฒนาในระหว่างการปฏิบัติงานตามสัญญา ต้องตกเป็นของผู้ว่าจ้าง

๔.๑.๑๓ ผู้รับจ้างต้องจัดหา ติดตั้ง อุปกรณ์ ตามภาคผนวก ๕ ให้ผู้ว่าจ้างใช้งานได้ โดยให้ดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วนภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา จำนวนไม่น้อยกว่าที่กำหนด ดังนี้

๑. เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับงานประมวลผล แบบที่ ๒ * (จอแสดงภาพขนาดไม่น้อยกว่า ๒๗ นิ้ว) จำนวน ๑๐ ชุด
 ๒. ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แบบสิทธิการใช้งานภายในสำนักงาน ประเภทติดตั้งมาจากโรงงาน (OEM) ที่มีลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน ๑๐ ชุด
 ๓. เครื่องสำรองไฟฟ้า ขนาด ๑.๕ kVA จำนวน ๑๕ ชุด
- ๔.๒ ข้อกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคที่ต้องดำเนินการโดยทันทีเมื่อเริ่มสัญญา
- ๔.๒.๑ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการ บริหารจัดการ ตรวจสอบ ดูแล และแก้ไขปรับปรุง ระบบงานที่ใช้ งานในศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (๒๔/๗) ซึ่งประกอบไปด้วยระบบงาน ดังต่อไปนี้
ระบบตู้สาขาแบบ IP (IP PBX)
 - ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR)
 - ระบบอุปกรณ์บันทึกเสียง (Voice Recording)
 - ระบบงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชน
 - ๔.๒.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการในการแสดงผลหน้าจอให้เห็นถึงรายละเอียดระบบคิว (Queue) ในการบริหารจัดการลำดับการรับสาย การแสดงสภาพการจราจร การแสดงจุดเกิดเหตุต่างๆ โดยใช้ระบบที่มีอยู่เดิมของกรมทางหลวง ทั้งนี้หากไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ประชาชนของกรมทางหลวงได้ ผู้รับจ้างต้องนำเสนอระบบ หรืออุปกรณ์อื่นที่สามารถแสดงผลตามที่กรมทางหลวงต้องการ มาใช้งานทดแทนได้อย่าง เทียบเท่าหรือดีกว่า
 - ๔.๒.๓ ผู้รับจ้างต้องจัดหาวงจรคู่สาย internet Broadband ความเร็วสูง แบบ Fiber ความเร็ว ไม่น้อยกว่า ๑๐๐๐ Mbps/๑๐๐๐ Mbps จำนวน ๒ วงจร และ ๑ Public IP ใช้ภายใน ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ อาคาร HTOC โดยให้สามารถใช้งานได้ตลอดอายุสัญญาจ้าง
 - ๔.๒.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดหาวงจรสื่อสารสัญญาณความเร็วสูงวงจร IP VPN ความเร็วไม่น้อยกว่า ๕ Mbps เพื่อรองรับการเชื่อมสัญญาณกับศูนย์บริการข้อมูลระบบเก็บเงินค่าผ่านทางอัตโนมัติบนทาง หลวงพิเศษระหว่างเมือง (M-pass) โดยให้สามารถใช้งานได้ตลอดอายุสัญญาจ้าง
 - ๔.๒.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดหาวงจรโทรศัพท์ SIP Trunk จำนวน ๑๒๐ Concurrent เชื่อมต่อมายัง ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ อาคารศูนย์ HTOC กรมทางหลวง แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. โดยให้สามารถใช้งานได้ตลอดอายุสัญญาจ้าง ทั้งนี้กรม ทางหลวงอาจเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มจุดเชื่อมต่อวงจรโทรศัพท์ SIP Trunk ดังกล่าว โดยผู้รับ จ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นทั้งหมด
 - ๔.๒.๖ ผู้รับจ้างต้องให้คำปรึกษา บริหาร ตรวจสอบ ดูแล และเข้าร่วมดำเนินการแก้ไข การให้ บริการระบบโครงข่ายสื่อสารข้อมูลระหว่างศูนย์บริการข้อมูลฯ (อาคาร HTOC – อาคารกอง ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง – อาคาร CCB ลาดกระบัง) และระบบโครงข่ายสื่อสารข้อมูลของ กท. ตลอดอายุสัญญาจ้าง ทั้งนี้ให้เสนอรูปแบบการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ การเข้าใช้งานระบบ โครงข่ายสื่อสารข้อมูลดังกล่าวต่อผู้ว่าจ้าง และจัดทำรายงานการตรวจสอบการใช้งานระบบ เครือข่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องตาม ภาคผนวก ๔ โดยใช้ระบบและอุปกรณ์ที่มีอยู่ตาม ภาคผนวก ๓ โดยให้เริ่มการเก็บข้อมูลตรวจสอบการใช้งานในระบบเครือข่ายโดยทันทีเมื่อเริ่มสัญญา

๔.๓ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการบำรุงรักษาปรับปรุงและแก้ไข ระบบฯ รายการตามภาคผนวก ๓ ก ให้ใช้งานได้ตลอดอายุสัญญาจ้าง

- ๔.๓.๑ ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษาระบบฯ สำหรับระบบงานที่ใช้งานในศูนย์บริการประชาชน สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ตามภาคผนวก ๓ ก ให้สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (๒๔/๗)
- ๔.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาระบบฯ ที่ใช้งานของศูนย์บริการข้อมูลฯ พร้อมทั้งอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยต้องดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนงานฯ และให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
- ๔.๓.๓ กรณีระบบหรืออุปกรณ์ขัดข้องหรือชำรุด ต้องดำเนินการทันทีเมื่อได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและต้องแล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมง การซ่อมแซม แก้ไข กรณีไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ทดแทนที่สามารถใช้งานได้ไม่ด้อยกว่าเดิม จนกว่าจะดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขให้แล้วเสร็จ
- ๔.๓.๔ การเปลี่ยนอุปกรณ์บางส่วนที่ไม่สามารถดำเนินการซ่อมบำรุงได้ ผู้รับจ้างต้องนำอุปกรณ์ใหม่ที่ไม่เคยใช้งานมาก่อน มาเปลี่ยนให้ กท. อุปกรณ์ที่นำมาเปลี่ยนจะต้องมีคุณสมบัติไม่ด้อยกว่าอุปกรณ์ที่ใช้อยู่เดิมก่อนชำรุด และผู้รับจ้างจะต้องทำข้อเปรียบเทียบ ให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาอนุมัติก่อนดำเนินการ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่ผู้ควบคุมงานกำหนด หากผู้รับจ้างดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามที่ผู้ควบคุมงานกำหนด ผู้ว่าจ้างจะพิจารณาดำเนินการตาม ข้อ ๑๒
- ๔.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องมีผู้ดูแลระบบฯ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในระบบที่ติดตั้งเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำการใช้งาน ปรับปรุงแก้ไขระบบฯ และอุปกรณ์ที่อาจเกิดความผิดพลาดของโปรแกรม หรือการติดตั้ง ให้สามารถใช้งานได้ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของข้อกำหนดนี้
- ๔.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการการปรับเปลี่ยนข้อความและเสียงตอบรับอัตโนมัติ (ระบบ IVR) เป็นไปตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดหรือร้องขอ

๔.๔ ข้อกำหนดการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการบริการ

ต้องจัดให้มีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการบริการแก่บุคลากรของผู้ว่าจ้าง เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ๔.๔.๑ ดำเนินการจัดอบรมหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานศูนย์บริการ Call Center จำนวนอย่างน้อย ๑ ครั้ง จำนวนผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่า ๓๕ คน
 - ๔.๔.๒ ดำเนินการจัดสัมมนาภายในประเทศ จำนวนผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่า ๔๐ คน จำนวน ๒ ครั้ง
 - ๔.๔.๓ ต้องนำเสนอหลักสูตรและรายละเอียดให้ผู้ว่าจ้างเห็นชอบก่อนการดำเนินการ
- ๔.๕ ข้อกำหนดการแสดงเอกสารด้านเทคนิคที่ต้องยื่นเป็นส่วนหนึ่งของหลักฐานในการยื่นข้อเสนอ โดยต้องยื่นข้อเสนอให้ถูกต้องครบถ้วนทุกข้อ (๔.๕.๑ - ๔.๕.๗) ทั้งนี้รายการข้อกำหนดในข้อนี้ (๔.๕) ถือเป็นสาระสำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึงความพร้อมที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการประกวดราคาในครั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามรายการข้อกำหนดการแสดงเอกสารด้านเทคนิคในข้อกำหนดนี้ (๔.๕) คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น



๔.๕.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงความพร้อมเกี่ยวกับบุคลากรในโครงการนี้ ที่สามารถเริ่มงานได้ทันทีเมื่อเริ่มสัญญา โดยบุคลากรต้องมีคุณสมบัติและประสบการณ์เป็นอย่างดี และต้องมีประสบการณ์การทำงานและจำนวนบุคลากรครบถ้วนตาม ภาคผนวก ๑ และ ๒ โดยยื่นสำเนาเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

- บัตรประจำตัวประชาชน หลักฐานแสดงการศึกษา หนังสือรับรองการทำงาน และใบแสดง Certificate (ยื่นใบ Certificate เฉพาะสำหรับภาคผนวก ๑ ลำดับที่ ๕) สำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำในโครงการ
- บัตรประจำตัวประชาชน หลักฐานแสดงการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ใบแสดง Certificate (ยื่นใบ Certificate เฉพาะสำหรับภาคผนวก ๑ ลำดับที่ ๓) สำหรับผู้เชี่ยวชาญในโครงการ

๔.๕.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของกรมทางหลวงทั้งในด้านการก่อสร้างและการบำรุงรักษาทางและสะพาน เนื่องจากการดำเนินการที่มีผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้ทางโดยตรง เพื่อให้สามารถให้บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตอบปัญหาของผู้ใช้ทางในกรณีต่างๆ รวมทั้งการประสานความร่วมมือและข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมทางหลวง โดยยื่นแสดงดังนี้

- ขั้นตอนการดำเนินงานในการปฏิบัติงานของกรมทางหลวงทั้งในด้านการก่อสร้างและการบำรุงรักษาทางและสะพานต่างๆ
 - ขั้นตอนการประสานงานกับหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมทางหลวง ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งระบุชื่อหน่วยงานต่างๆ และรายละเอียดในการติดต่อประสานงาน
- (ทั้งนี้สามารถค้นหาข้อมูลได้ในเว็บไซต์ของกรมทางหลวง www.doh.go.th)

๔.๕.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงกระบวนการทำงานและแบบแผนในการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูล Call Center ที่ใช้ในการให้บริการประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ของกรมทางหลวงทั้งภายในและภายนอก โดยยื่นแสดงดังนี้

- ขั้นตอนการปฏิบัติงานและผังกระบวนการทำงาน ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การสอบถามเส้นทางการเดินทาง การให้ความช่วยเหลือ และการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ครอบคลุมทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
- แนวทางการสืบค้นข้อมูลของเส้นทางการเดินทาง สภาพจราจร รายงานอุบัติเหตุ และอุบัติเหตุต่างๆ ทั้งนี้ให้นำเสนอ Flow Chat การปฏิบัติงานให้ครอบคลุมเนื้อหากระบวนการทำงานทั้งหมดด้วย

๔.๕.๔ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นแสดงกระบวนการในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ที่มีต่อกรมทางหลวง โดยยื่นแสดงดังนี้

- ขั้นตอนการทำงานด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ที่มีต่อกรมทางหลวง
- ขั้นตอนการประสานงานส่งผ่านข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกรมทางหลวง เพื่อให้หน่วยงานนั้นรับทราบข้อมูลในเบื้องต้น และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว

๔.๕.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงแผนการบริหารจัดการบุคลากร และขั้นตอนการดำเนินการในช่วงวันหยุดยาวในเทศกาลต่างๆ รวมถึงในช่วงเวลาที่เกิดภัยพิบัติหรือเหตุวิกฤตต่างๆ เช่น

อุทกภัย เป็นต้น ที่มักจะมีประชาชนผู้ใช้ทางโทรเข้าใช้บริการศูนย์บริการ Call Center เป็นจำนวนมาก

๔.๕.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอรูปแบบแผนการบริหารจัดการ ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ โดยให้สามารถใช้งานได้ครอบคลุมกับระบบที่กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวงติดตั้งใช้งานอยู่เดิม โดยมีรายละเอียดอุปกรณ์ดังต่อไปนี้

- ระบบจัดการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (IPPBX) เป็นระบบจัดการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ซึ่งจะมีการบริหารจัดการสายเรียกเข้าผ่านทางวงจรสายนอกแบบดิจิทัลประเภท ๑๒๐ SIP Trunk โดยมีระบบคิว (Queue) เพื่อบริหารจัดการลำดับการรับสายเข้า และส่งต่อสายไปยังพนักงานรับสาย
- ระบบบันทึกเสียง (Voice Recording) เป็นระบบที่ใช้ในการบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงานรับสายรวมไปถึงระบบจัดการที่เกี่ยวข้อง
- ระบบ IVR เป็นระบบที่ใช้บริหารเส้นทางสายเรียกเข้าโดยมีการเชื่อมต่อระบบไปยังหน่วยงานให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - ศูนย์บริการข้อมูล M-Flow ส่งต่อสายเรียกเข้าผ่านระบบ IVR โดยการโทร ๑๕๘๖ กต ๑ ส่งข้อมูลผ่านวงจรสัญญาณเข้าแบบ IPVPN จากอาคาร HTOC ไปยังอาคารศูนย์ควบคุมกลางลาดกระบัง (CCB)
 - ศูนย์บริการข้อมูลระบบเก็บเงินค่าผ่านทางอัตโนมัติบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (M-pass) ส่งต่อสายเรียกเข้าผ่านระบบ IVR โดยการโทร ๑๕๘๖ กต ๒ ผ่านวงจรสัญญาณเข้าแบบ IPVPN จากอาคาร HTOC ไปยังอาคารศูนย์ควบคุมกลางลาดกระบัง (CCB)
 - สำนักงานควบคุมน้ำหนัทยานพาหนะ ส่งต่อสายเรียกเข้าผ่านระบบ IVR โดยการโทร ๑๕๘๖ กต ๓
 - สายด่วนมอเตอร์เวย์ ส่งต่อสายเรียกเข้าผ่านระบบ IVR โดยการโทร ๑๕๘๖ กต ๗ ส่งข้อมูลผ่านวงจรสัญญาณเข้าแบบ IPVPN จากอาคาร HTOC ไปยังอาคารศูนย์ควบคุมกลางลาดกระบัง (CCB)
 - สายด่วนมอเตอร์เวย์ ส่งต่อสายเรียกเข้าผ่านระบบ IVR โดยการโทร ๑๕๘๖ กต ๖ ส่งข้อมูลผ่านวงจรสัญญาณเข้าแบบ IPVPN จากอาคาร HTOC ไปยังอาคารศูนย์ควบคุมกลางลาดกระบัง (CCB)
 - สายด่วนมอเตอร์เวย์ ส่งต่อสายเรียกเข้าผ่านระบบ IVR โดยการโทร ๑๕๘๖ กต ๘๑ ส่งข้อมูลผ่านวงจรสัญญาณเข้าแบบ IPVPN จากอาคาร HTOC ไปยังอาคารศูนย์ควบคุมกลางลาดกระบัง (CCB)
- ระบบบริหารจัดการสายเรียกเข้า เพื่อบันทึกการให้บริการ การประสานงานสายเรียกเข้าและการประสานงานสายโทรออก โดยทำการบันทึกเป็นหัวข้อและการจัดทำเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกฎระเบียบของกรมทางหลวง
- หัวเครื่องสำหรับพนักงานให้บริการข้อมูล (IP phone)
- อุปกรณ์สนับสนุนงานศูนย์บริการข้อมูลที่ระบุในภาคผนวก ๓

๔.๕.๗ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอรูปแบบแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์ตามรายการในภาคผนวก ๓ ก

๕. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเข้าปฏิบัติงาน

- ๕.๑ ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎระเบียบ หรือคำสั่งของกรมทางหลวง เกี่ยวกับการเข้าปฏิบัติงาน ทุกประการ
- ๕.๒ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในโครงการ พร้อมสำเนาเอกสารต่าง ๆ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หลักฐานการศึกษา หรือ อื่น ๆ ให้ผู้ควบคุมงานพิจารณาเห็นชอบ ก่อนเข้าปฏิบัติงานในศูนย์บริการฯ
- ๕.๓ ผู้ปฏิบัติงานต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีเสื้อใส่ปฏิบัติงานเป็นรูปแบบที่เหมือนกันสำหรับพนักงานปฏิบัติงานประจำ ขณะปฏิบัติงาน
- ๕.๔ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีบัตรพนักงานเพื่อแสดงตนในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา ซึ่งในบัตรพนักงานจะแสดงรูปถ่าย ชื่อนามสกุลและตำแหน่งอย่างชัดเจน

๖. ข้อกำหนดเกี่ยวกับลิขสิทธิ์หรือสิทธิอื่นใด

- ๖.๑ ต้องส่งมอบลิขสิทธิ์หรือสิทธิอื่นใด (ถ้ามี) ที่ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับวัสดุและอุปกรณ์ ชุดโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ เพื่อเป็นผู้ทรงสิทธิที่ถูกต้องด้วยกฎหมาย
- ๖.๒ ผู้ว่าจ้าง ขอสงวนสิทธิ์ ในการเปลี่ยนแปลงราคาค่างานกรณีที่ กท. เข้าดำเนินการโครงการใดๆ ที่ทับซ้อนกับโครงการนี้ โดยพิจารณาปรับลดค่างานตามที่กำหนดไว้ในราคาประเมิน (ราคากลาง)
- ๖.๓ เมื่อถึงวันสิ้นสุดตามสัญญา และผู้ว่าจ้างมีความประสงค์จะให้ผู้รับจ้างดำเนินการต่อ ตามเงื่อนไขของสัญญาที่ทำการต่อกันไว้อีกระยะหนึ่งไม่เกิน ๓๐ วัน นับจากวันสิ้นสุดสัญญา ผู้รับจ้างต้องยินยอมดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้าง

๗. ข้อกำหนดด้านบุคลากร

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ทางวิชาชีพ ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง โดยจะต้องประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- | | | | | |
|-----|---|-------|---|----|
| ๗.๑ | ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบริหารจัดการกระบวนการและระบบ Call Center | จำนวน | ๑ | คน |
| ๗.๒ | ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | จำนวน | ๑ | คน |

บุคลากรปฏิบัติงานตามเวลาราชการ หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดดังต่อไปนี้

- | | | | | |
|-----|---|-------|---|----|
| ๗.๓ | ผู้จัดการศูนย์บริการข้อมูล | จำนวน | ๑ | คน |
| ๗.๔ | ผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์บริการข้อมูล ประจำศูนย์ฯ ลาดกระบัง | จำนวน | ๑ | คน |
| ๗.๕ | นักวิเคราะห์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ | จำนวน | ๑ | คน |
| ๗.๖ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและประสานงาน | จำนวน | ๒ | คน |
| ๗.๗ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคงานระบบหลัก | จำนวน | ๒ | คน |
| ๗.๘ | เจ้าหน้าที่บริหารงานเรื่องร้องเรียน | จำนวน | ๒ | คน |
| ๗.๙ | พนักงานรับสายภาษาอังกฤษ | จำนวน | ๔ | คน |

(ตำแหน่ง ๗.๙ สามารถปรับเปลี่ยนให้ปฏิบัติงานเป็นผลัดได้)

บุคลากรปฏิบัติงานเป็นผลัด ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวัน วันละ ๓ ผลัด ดังต่อไปนี้

- | | | | | |
|------|---|-------|----|----|
| ๗.๑๐ | เจ้าหน้าที่ดูแลประจำผลัด (Supervisor) | จำนวน | ๑๒ | คน |
| | ปฏิบัติงานที่กรมทางหลวง CCB ลาดกระบัง และ CCB พัทยา | | | |
| ๗.๑๑ | พนักงานรับสาย | จำนวน | ๓๖ | คน |
| | ปฏิบัติงานที่กรมทางหลวง CCB ลาดกระบัง และ CCB พัทยา | | | |



โดยแบ่งให้ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๘๖ และ อาคารศูนย์ฯ ตามความเหมาะสมกับ ปริมาณสายของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละที่ โดยอ้างอิงจากรายงานการใช้บริการประจำเดือนในปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ผู้รับจ้างต้องเตรียมความพร้อมและจัดหาพนักงานเพิ่มเติมเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้บริการในช่วง วันหยุดยาวในเทศกาลต่างๆ รวมถึงในช่วงเวลาที่เกิดภัยพิบัติหรือเหตุวิกฤตต่างๆ ที่มักจะมีประชาชนผู้ใช้ ทางโทรเข้าใช้บริการศูนย์บริการ Call Center เป็นจำนวนมาก โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าแรงงานและ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งสิ้น

ผู้รับจ้างต้องแสดงความพร้อมเกี่ยวกับบุคลากรในโครงการนี้ โดยบุคลากรต้องมีคุณสมบัติและ ประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานระบบฯ เป็นอย่างดี ตามภาคผนวก ๑ และ ๒ โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอ จำนวนบุคลากรพร้อมคุณวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ที่ชัดเจนรายละเอียดตาม ข้อ ๔.๕.๑

กรมทางหลวงขอสงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงบุคลากร เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากร ตามข้อ ๗.๓ - ๗.๑๑ มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือมีความประพฤติไม่ เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดเปลี่ยนบุคลากรดังกล่าว กำหนด เปลี่ยนตัวพนักงานภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นเอกสารจากผู้ควบคุมงาน

๘. งบประมาณ ระยะเวลาการดำเนินการ

๘.๑ วงเงินงบประมาณ ๒๗,๒๗๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ยี่สิบเจ็ดล้านสองแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน)

ราคากลาง ๒๗,๒๗๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ยี่สิบเจ็ดล้านสองแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน)

๘.๒ หลักประกันการเสนอราคา ๑,๓๖๓,๕๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านสามแสนหกหมื่นสามพันห้าร้อยบาทถ้วน)

๘.๓ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๗๐

๙. หลักเกณฑ์การจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว โดยถือ ราคารวมเป็นเกณฑ์ เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการตามข้อกำหนดแล้วเสร็จ ส่งมอบงาน และผ่านการตรวจรับ งานจากคณะกรรมการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยแบ่งจ่ายเป็นงวด จำนวน ๑๒ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๒๕ วัน

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดที่ ๔ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดที่ ๕ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๒๘ วัน

งวดที่ ๖ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดที่ ๗ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

งวดที่ ๘ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา
ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดที่ ๙ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา
ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

งวดที่ ๑๐ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา
ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดที่ ๑๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างเหมา
ดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๗ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้ว
เสร็จเรียบร้อยตามสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ และกรม ได้ตรวจรับมอบงานจ้าง

๑๐.คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๑๐.๑ ผู้มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๑๐.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๑๐.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๑๐.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว
เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ
กรมบัญชีกลาง
- ๑๐.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของ
หน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็น
หุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคล
นั้นด้วย
- ๑๐.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีความต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร
พัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- ๑๐.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
- ๑๐.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรมทางหลวง ณ วัน
ประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคา
อย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
- ๑๐.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่น
ข้อเสนอ ได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๑๐.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นนิติบุคคลและมีผลงาน ด้านการให้บริการ Call Center ในลักษณะเดียวกัน
กับงานที่ประกวดราคาจ้างอย่างน้อย ๑ ผลงาน ในวงเงินไม่น้อยกว่าโครงการละ ๕ ล้านบาท และ
เป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหาร
ราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น
รัฐวิสาหกิจ โดยแนบสำเนาสัญญา หรือหนังสือรับรองผลงาน
- ๑๐.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เสนอราคาในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้
 - (๑) การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้
ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และ



ความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นๆ

(๒) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอสำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

(๓) การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(๓.๑) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(๓.๒) การยื่นข้อเสนอด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e – bidding) ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ (๓.๑) ดำเนินการซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้าง

๑๐.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e – GP) ของกรมบัญชีกลาง

๑๐.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

๑. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือต่างประเทศซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงินย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ ๑ ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น ตามกฎหมายไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนออยู่นั้นยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก ๑ ปี ได้

๒. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศซึ่งยังไม่มีรายงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๘ ล้านบาท

๓. สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของ



โครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดง หนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

๔. กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

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

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่ไม่ได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมียกเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศหรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลางต่างประเทศนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

๕. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่ไม่ได้ถือสัญชาติไทยตามข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ (๒) มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่ประกาศและเอกสารประกวดราคาในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e - GP) จนถึงวันเสนอราคา ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการแล้วแต่กรณี ประกอบกับเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด โดยจะต้องยื่นเอกสารดังกล่าวในวันยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอได้มีการยื่นเอกสารดังกล่าวมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอให้ถือว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา

๖. กรณีตามข้อ ๑ - ข้อ ๕ ไม่ใช่บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

(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) การซื้อสิ่งหามทรัพย์และการเช่าสิ่งหามทรัพย์

(๖.๖) กรณีงานจ้างบริการหรืองานจ้างเหมาบริการกับบุคคลธรรมดา เช่น จ้างพนักงานขับรถ ครูชาวต่างชาติ พนักงานเก็บขยะ พนักงานบันทึกข้อมูล เป็นต้น

๑๑. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๑๑.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ กรมจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคา และจะพิจารณาจากราคารวม

๑๑.๒ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ ของเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) แล้ว คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาด หรือผิดหลงเพียงเล็กน้อย หรือผิดแผกไปจากเงื่อนไขของเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อกรมเท่านั้น

๑๑.๓ กรมสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ของกรม

(๒) ไม่กรอกชื่อนิติบุคคล (บุคคลธรรมดา) หรือลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ยื่นข้อเสนออย่างหนึ่งอย่างใด หรือทั้งหมดในใบเสนอราคา

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๑๑.๔ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือกรม มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริง สภาพ ฐานะ หรือข้อเท็จจริงอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับผู้ยื่นข้อเสนอได้ กรมมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากหลักฐานดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๑๑.๕ กรมทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้าง ในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของกรมเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งกรมจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงานไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามสัญญาได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือกรม จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตาม



ประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ กรมมีสิทธิที่จะไม่
รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

- ๑๑.๖ ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงหลังจากการพิจารณาข้อเสนอสอง ผู้ยื่นข้อเสนอมีสติได้รับการ
คัดเลือกเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นอื่น ณ วันประกาศประกวด
ราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่าง
เป็นธรรม ตามข้อ ๑.๕ ของเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-
bidding) กรมมีอำนาจที่จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกรายดังกล่าวออก และกรมจะ
พิจารณาลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นเป็นผู้ทำงาน

ในกรณีนี้ หากกรมพิจารณาเห็นว่ากรยกเลิกการพิจารณาผลการเสนอราคาที่ได้ดำเนินการ
ไปแล้วจะเป็นประโยชน์แก่ทางราชการอย่างยิ่ง กรมมีอำนาจยกเลิกการพิจารณาผลการเสนอราคา
ดังกล่าวได้

- ๑๑.๗ หากผู้ยื่นเสนอราคาซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SMEs เสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดของผู้ยื่นเสนอราคา
รายอื่น ไม่เกินร้อยละ ๑๐ กท. จะจัดซื้อจัดจ้างจากผู้ประกอบการ SMEs ดังกล่าว โดยจัด
เรียงลำดับผู้ยื่นข้อเสนอ ซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งเสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดของผู้ยื่น
ข้อเสนอรายอื่น ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่จะเรียกมาทำสัญญาไม่เกิน ๓ ราย

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ SMEs ที่จะได้แต้มต่อด้านราคาตามวรรคหนึ่ง จะต้องมีวงเงินสัญญา
สะสมตามปีปฏิทินรวมกับราคาที่เสนอในครั้งนั้นแล้ว มีมูลค่ารวมกันไม่เกินมูลค่าของรายได้
ตามขนาดที่ขึ้นทะเบียนไว้กับ สสว.

๑๒. เกี่ยวกับการบอกเลิกสัญญาและค่าปรับ

ผู้รับจ้างต้องจัดทำสมุดลงเวลาทำงานของพนักงานฯ ผู้รับจ้างที่เข้าปฏิบัติงานส่งให้ผู้ว่าจ้าง
ตรวจสอบได้ตลอดเวลา และจัดทำสมุดบันทึกการปฏิบัติงานหรือตารางการทำงานให้ผู้รับจ้างตรวจสอบ
งานในแต่ละวันของผู้รับจ้าง พร้อมทั้งส่งบันทึกการทำงาน ให้ผู้รับจ้างเพื่อตรวจสอบผลการทำงาน ในแต่ละ
วัน โดยส่งในวันรุ่งขึ้น ทั้งนี้หากวันรุ่งขึ้นเป็นวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ให้ส่งในวันเริ่ม
ปฏิบัติงานวันแรกของสัปดาห์ถัดไป

ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะนำส่งเอกสารตามข้างต้น มาใช้เป็นเอกสารประกอบการพิจารณาตรวจรับงาน และ
การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างของแต่ละเดือนด้วย หากได้รับการร้องขอ

๑๒.๑ การปรับ

อัตราค่าปรับในกรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใด อัตราร้อยละ ๐.๑๐ ต่อวัน
ของมูลค่างานทั้งหมดของสัญญา กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานโดยไม่ได้รับอนุญาต จะคิดค่าปรับ
ร้อยละ ๑๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวัน โดยจะคิดค่าปรับ ณ วันเริ่มต้นแห่งเหตุนั้น
จนถึงวันที่ผู้รับจ้างแก้ไขแล้วเสร็จตามสัญญาในแต่ละงวดงาน ในกรณีดังต่อไปนี้

- ๑๒.๑.๑ ถ้าผู้รับจ้างไม่จัดหาพนักงานมาปฏิบัติงาน หรือมาปฏิบัติงานไม่ครบจำนวนในวันใด ผู้รับ
จ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างหักเงินค่าจ้างที่จะได้รับในแต่ละงวด ตามอัตราค่าจ้างต่อคนต่อวัน
ดังนี้

- ๗.๕ นักวิเคราะห์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	หัก ๒,๐๐๐ บาท ต่อคนต่อวัน
- ๗.๖ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและประสานงาน	หัก ๘๐๐ บาท ต่อคนต่อวัน
- ๗.๗ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคงานระบบหลัก	หัก ๑,๐๐๐ บาท ต่อคนต่อวัน
- ๗.๘ เจ้าหน้าที่บริหารงานเรื่องร้องเรียน	หัก ๘๐๐ บาท ต่อคนต่อวัน

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| - ๗.๙ พนักงานรับสายภาษาอังกฤษ | หัก ๑,๐๐๐ บาท ต่อคนต่อวัน |
| - ๗.๑๐ เจ้าหน้าที่ดูแลประจำพลัด | หัก ๑,๐๐๐ บาท ต่อคนต่อวัน |
| - ๗.๑๑ พนักงานรับสาย | หัก ๘๐๐ บาท ต่อคนต่อวัน |

ทั้งนี้ผู้รับงานยังยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคา
ที่ตกลงจ้างทั้งหมดตามสัญญา แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ ๑๐๐ บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)
นับตั้งแต่วันที่ไม่มีพนักงานมาปฏิบัติงาน หรือมาปฏิบัติงานไม่ครบจำนวนเป็นต้นไป
จนกว่าจะมีพนักงานมาปฏิบัติงานจนครบจำนวน

- ๑๒.๑.๒ พนักงานมาปฏิบัติงานไม่ตรงตามเวลาและหรือไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ในสัญญา
- ๑๒.๑.๓ พนักงานมาบันทึกเวลาเพื่อปฏิบัติงานแต่ไม่อยู่ปฏิบัติงาน ให้ถือว่าพนักงานผู้นั้นละทิ้งหน้าที่และขาดงานในวันนั้น

๑๒.๒ การบอกเลิกสัญญา

ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาหรือไม่ก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- ๑๒.๒.๑ ถ้าไม่มีพนักงานฯ ของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานหรือมาไม่ครบจำนวน หรือมาแต่ไม่ปฏิบัติงาน ๓ วันติดต่อกัน เมื่อผู้ว่าจ้างได้แจ้งให้ผู้รับจ้างทราบแล้ว ผู้รับจ้างยังไม่ดำเนินการแก้ไข หรือจัดส่งพนักงานมาปฏิบัติงานให้ครบตามสัญญาภายใน ๓ วัน ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้
- ๑๒.๒.๒ ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดแห่งสัญญานี้ ข้อใดข้อหนึ่ง และผู้ว่าจ้างโดยคณะกรรมการฯ ได้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว
- ๑๒.๒.๓ ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้แล้ว หากให้ดำเนินการต่อไปจะเกิดความเสียหายแก่ผู้ว่าจ้าง
- ๑๒.๒.๔ ผู้รับจ้าง หรือพนักงานฯ ของผู้รับจ้าง ปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม จนเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายต่อผู้ว่าจ้าง
- ๑๒.๒.๕ การบอกเลิกสัญญา ผู้ว่าจ้างจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วัน ก่อนวันบอกเลิกสัญญา และการที่ผู้ว่าจ้างไม่บอกเลิกสัญญาตามความในสัญญานั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบในสัญญานี้
- ๑๒.๒.๖ ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่เข้าดำเนินการ หรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ตามที่กำหนดไว้ในรายละเอียดของข้อกำหนดนี้ ผู้ว่าจ้างสงวนสิทธิ์ในการจัดหาผู้รับจ้างรายอื่นเพื่อเข้าดำเนินการจนแล้วเสร็จโดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้จ่ายค่าจ้างที่เกิดขึ้นทั้งหมดและจะไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้นจากผู้ว่าจ้างได้
- ๑๒.๒.๗ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญากับผู้รับจ้าง ทันทีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา โดยผู้รับจ้างต้องจ่ายค่าเสียหายให้กับผู้ว่าจ้างเต็มจำนวนตามสัญญานี้ และผู้ว่าจ้างจะพิจารณาเสนอให้ผู้รับจ้างเป็นผู้ทำงานของทางราชการต่อไป

๑๓. การสงวนสิทธิ์ในกรณีอื่นๆ

- ๑๓.๑ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกข้อกำหนดดังกล่าวนี้บางส่วนหรือทั้งหมด และให้ถือว่า การพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดของผู้ว่าจ้างเป็นที่สิ้นสุด ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงยินยอมไม่เรียกร้องค่าเสียหายไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้นจากผู้ว่าจ้าง
- ๑๓.๒ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาขยายอายุสัญญาตามแนวทางการพิจารณาขยายอายุสัญญาหรือการงดหรือลดค่าปรับงานจ้างเหมาของกรมทางหลวง (สิงหาคม ๒๕๖๑)

หน้า ๑๕

๑๓.๓ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จะทำสัญญาผูกพันก็ต่อเมื่อได้รับเงินประมาณการ
รายจ่ายเงินทุนค่าธรรมเนียมผ่านทาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จากกระทรวงการคลังแล้ว
เท่านั้น

๑๔. สถานที่ติดต่อหรือขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม หรือส่งข้อเสนอแนะ วิจัยารณ์ หรือแสดงความคิดเห็น

ได้ที่เว็บไซต์ www.gprocurement.go.th หรือผ่านการ log in เข้าสู่ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e – GP)

ผู้สนใจสามารถขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม หรือส่งข้อเสนอแนะวิจัยารณ์ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างรายละเอียดขอบเขตของงานทั้งโครงการ (Terms of Reference : TOR) ร่างประกาศและ
ร่างเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ของงานนี้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่
สามารถติดต่อได้

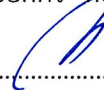
สาธารณชนที่ต้องการเสนอแนะ วิจัยารณ์ หรือมีความเห็น ต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่ และหมายเลข
โทรศัพท์ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ วิจัยารณ์ หรือมีความเห็นด้วย

๑๕. หมายเหตุ

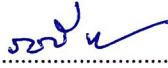
กำหนดยื่นราคา ๙๐ วัน นับแต่วันเสนอราคา

ลงชื่อ..........ประธานคณะกรรมการ

(นายอดิศร์ ทองกุ่ม)

ลงชื่อ..........กรรมการ

(นายปัญญา เลากุลรัตน์)

ลงชื่อ..........กรรมการ

(นางสาวรัชณี พวงพวา)

ลงชื่อ..........กรรมการและเลขานุการ

(นายวุฒิ จูใจแจ่ม)

ภาคผนวก ๑
คุณสมบัติของบุคลากร

ลำดับ	ตำแหน่ง	รายละเอียดคุณสมบัติ
๑	ผู้จัดการศูนย์บริการข้อมูล Call Center	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ICT) - มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ ๕ ปี ขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ตั้งแต่ ๕ ปี ขึ้นไป
๒	ผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาประจำโครงการด้านกระบวนการและระบบ Call Center	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ICT) - มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ ๑๖ ปี ขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงานด้าน Call Center ๕ ปี ขึ้นไป
๓	ผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาประจำโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงาน ด้านระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์ ๑๑ ปี ขึ้นไป - มี Vendor certifications ระดับ Expert ขึ้นไป โดยยื่นแสดงในเอกสารยื่นข้อเสนอ
๔	ผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์บริการฯ ประจำศูนย์ควบคุมฯ (CCB) ลาดกระบัง	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ตั้งแต่ ๕ ปี ขึ้นไป
๕	นักวิเคราะห์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มี Certifications ระดับเบื้องต้น ขึ้นไป (เช่น Cisco CCT หรือ CCNA หรือ Aruba ACSA เป็นต้น) โดยยื่นแสดงในเอกสารยื่นข้อเสนอ
๖	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและประสานงาน	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
๗	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคดูแลระบบหลัก	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงานด้านการดูแลระบบ Call Center ๓ ปีขึ้นไป
๘	เจ้าหน้าที่บริหารเรื่องร้องเรียน	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปหรือ - มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. ขึ้นไป และมีประสบการณ์การทำงาน Call Center ตั้งแต่ ๒ ปี ขึ้นไป
๙	เจ้าหน้าที่ดูแลประจำผลัด (Supervisor) พระราม๖ CCB ลาดกระบังและCCB พัทยา	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ตั้งแต่ ๓ ปี ขึ้นไป
๑๐	พนักงานรับสาย ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา และ CCB ลาดกระบัง และ CCB พัทยา	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
๑๑	พนักงานรับสาย ภาษาอังกฤษ ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา และ CCB ลาดกระบัง	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ - โดยยื่นแสดงความสามารถในเอกสารยื่นข้อเสนอ - ทั้งนี้ทดสอบความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง






หน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรหลัก

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ภาระงาน	สถานที่ปฏิบัติงาน	เวลาปฏิบัติงาน
1	ผู้จัดการโครงการ	1	ผู้จัดการมีหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานภายในทั้งหมด ซึ่งแจ้งการดำเนินงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การอนุมัติ รับนโยบายจากผู้บริหารและนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน บริหารจัดการ ควบคุม ดูแล รักษาอุปกรณ์และระบบ Call Center พร้อมทั้งปรับปรุงระบบฯ ให้รองรับการดำเนินงานของกรมทางหลวง หากได้รับการร้องขอ	ศูนย์บริการข้อมูลทางหลวง กรม	ตามเวลาราชการ และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาได้หากมีความจำเป็น
2	ที่ปรึกษาประจำโครงการ ด้านบริหารจัดการ กระบวนการและระบบ Call Center	1	มีหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานในด้านการให้บริการบริหาร ควบคุม และดูแลระบบคอลล์เซ็นเตอร์ รวมไปถึงสามารถให้คำปรึกษาด้านการพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ทันสมัยและต่อเนื่อง สามารถให้บริการประชาชนผู้ใช้งานในเรื่องการแนะนำเส้นทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติต่างๆ เช่น อุทกภัย เป็นต้น หรือแนะนำเส้นทางในการเดินทางในช่วงวันหยุดยาว	ศูนย์บริการข้อมูลทางหลวง กรม	ให้คำปรึกษาคอลล์เซ็นเตอร์โครงการ และสามารถเข้าปฏิบัติงานในศูนย์ฯ เมื่อได้รับการร้องขอ
3	ที่ปรึกษาประจำโครงการ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	มีหน้าที่ให้คำปรึกษาในด้านเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานของระบบและระบบสื่อสารข้อมูลเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง และในการนี้ที่ระบบเกิดขึ้นต้องสามารถให้แนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงสามารถให้คำปรึกษาด้านการพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบันได้อีกด้วย	ศูนย์บริการข้อมูลทางหลวง กรม	ให้คำปรึกษาคอลล์เซ็นเตอร์โครงการ และสามารถเข้าปฏิบัติงานในศูนย์ฯ เมื่อได้รับการร้องขอ
4	ผู้ช่วยผู้จัดการประจำศูนย์ควบคุมลาดตระเวน	1	มีหน้าที่ดำเนินการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการรับสายที่ศูนย์ควบคุมลาดตระเวน และเจ้าหน้าที่ควบคุมโครงการ และ รับผิดชอบข้อมูลการดำเนินงานต่างๆ ของศูนย์ควบคุมลาดตระเวน เพื่อให้ปฏิบัติงานในห้องศูนย์ควบคุมลาดตระเวน	ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	ตามเวลาราชการ และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาได้หากมีความจำเป็น
5	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย (Certificate) (ทำงานกลางคืน)	1	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายมีหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย และตรวจสอบการเชื่อมต่อของเครือข่ายระหว่างศูนย์บริการข้อมูลฯ ๓ เครือข่าย และศูนย์บริการลาดกระบัง กับหน่วยงานอื่นๆ เช่น M Pass และ การเชื่อมต่อภาพจากกล้องของหน่วยงานอื่นๆ ในการค้นหาหลวง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง	ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	ตามเวลาราชการ และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาได้ เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้ควบคุมงาน





หน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรสนับสนุน

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ภาระงาน	สถานที่ปฏิบัติงาน	เวลาปฏิบัติงาน	
1	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและประสานงาน	2	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและประสานงานมีหน้าที่ในการดูแลบุคลากรในการปฏิบัติงานที่ตามระยะเวลาทั้งในช่วงเวลาปกติและช่วงเทศกาล การติดต่อประสานงานระหว่างพนักงานรับสายและเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ฯ รวมไปถึงประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และผู้ให้บริการในกรณีที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านเอกสารของหน่วยงาน และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ กรมทางหลวง	ตามเวลาราชการ และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาได้ เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้ควบคุมงาน	1 คน
				ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง		1 คน
2	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคงานระบบหลัก (ทำงานกลางวัน)	2	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคงานระบบหลัก มีหน้าที่ดูแลระบบ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่รองรับการทำงานในการให้บริการประชาชน ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และแก้ไขคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในหน่วยงาน และสามารถพัฒนาระบบให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่ต้องพนักงานรับสาย	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ กรมทางหลวง และ ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	ตามเวลาราชการ และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาได้ เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้ควบคุมงาน	2 คน
3	เจ้าหน้าที่บริหารงานเรื่องร้องเรียน	2	ดำเนินการประสานเรื่องร้องเรียน ต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของกรมทางหลวงและหน่วยงานที่รับผิดชอบ และ ประสานงานความคืบหน้าต่อประชาชนและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องข้อมูล พร้อมบันทึกในระบบเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อ กรมทางหลวง	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ กรมทางหลวง และ ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	ตามเวลาราชการ และอาจสลับกันหยุดในช่วงเสาร์อาทิตย์ เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยตลอด 7 วัน	2 คน

Dr

วราณ

100

4	เจ้าหน้าที่ดูแลประจำสไลด์ (Supervisor) ศูนย์บริการข้อมูลฯ และ CCB ลาดกระบัง และ CCB พัทยา	12	เจ้าหน้าที่ดูแลประจำสไลด์มีหน้าที่ลงข้อมูลในระบบ ดูแลการให้บริการของพนักงานรับสาย รายงานผลการปฏิบัติงานให้กับผู้จัดการ หรือผู้ประสานงาน มีหน้าที่โทรศัพท์ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บริการเพื่อติดตามผลการให้บริการในกรณีที่ไม่เป็น ** เนื่องจากกรณีให้บริการเป็นแบบ 7 วัน 24 ชั่วโมง จึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มกะ สำหรับเสริมเพื่อให้เกิดการทำงานเวียนได้ครบตลอดเวลา	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ กรมทางหลวง	กะเช้า กะเย็น กะกลางคืน พัก กะเช้า กะเย็น กะกลางคืน พัก	๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ ๑๖.๐๐ - ๐๐.๐๐ ๐๐.๐๐ - ๐๘.๐๐ พัก ๐๖.๐๐ - ๑๔.๐๐ ๑๔.๐๐ - ๒๒.๐๐ ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐ พัก ๐๖.๐๐ - ๑๔.๐๐ ๑๔.๐๐ - ๒๒.๐๐ ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐ พัก	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	คน คน คน คน คน คน คน คน คน คน คน คน
5	พนักงานรับสาย ศูนย์บริการข้อมูลฯ และ CCB ลาดกระบัง และ CCB พัทยา	36	พนักงานรับสายมีหน้าที่ให้บริการประชาชนผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ เกี่ยวกับ การสอบถามข้อมูลเส้นทาง การจราจรหรือการดำเนินงานของกรมทางหลวง รวมทั้งรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทั้งในเรื่องของการแจ้งเหตุบนท้องถนน การร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนนและการดำเนินงานของกรมทางหลวง ซึ่งพนักงานรับสายจะต้องให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ด้วยจิตบริการ ** เนื่องจากกรณีให้บริการเป็นแบบ 7 วัน 24 ชั่วโมง จึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มกะ สำหรับเสริมเพื่อให้เกิดการทำงานเวียนได้ครบตลอดเวลา	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ กรมทางหลวง	กะเช้า กะเย็น กะกลางคืน พัก กะเช้า กะบ่าย กะกลางคืน พัก กะเช้า กะบ่าย กะกลางคืน พัก	๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ ๑๖.๐๐ - ๐๐.๐๐ ๐๐.๐๐ - ๐๘.๐๐ พัก ๐๖.๐๐ - ๑๔.๐๐ ๑๔.๐๐ - ๒๒.๐๐ ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐ พัก ๐๖.๐๐ - ๑๔.๐๐ ๑๔.๐๐ - ๒๒.๐๐ ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐ พัก	6 6 6 6 2 2 2 2 1 1 1 1	คน คน คน คน คน คน คน คน คน คน คน คน
6	พนักงานรับสายภาษาอังกฤษ ศูนย์บริการข้อมูลฯ และ CCB ลาดกระบัง	4	ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้วยภาษาอังกฤษ เกี่ยวกับข้อมูลเส้นทาง การจราจร สภาพจราจร หรือแจ้งผลการดำเนินงานของกรมทางหลวง รวมทั้งรับแจ้งเหตุ ร้องเรียนร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านสายด่วนกรมทางหลวง 1586 โดยผู้ให้บริการต้องมีความใจบริการ (Service Mind)	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ กรมทางหลวง และ ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	ตามราชการ และอาสาสมัครศูนย์ในช่วงเสาร์อาทิตย์ เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยดีตลอด 7 วัน และอาจปรับเปลี่ยนให้ปฏิบัติงานเป็นพลัด ตลอด 24 ชั่วโมง	ตามราชการ และอาสาสมัครศูนย์ในช่วงเสาร์อาทิตย์ เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยดีตลอด 7 วัน และอาจปรับเปลี่ยนให้ปฏิบัติงานเป็นพลัด ตลอด 24 ชั่วโมง	4	คน

ภาคผนวก ๓

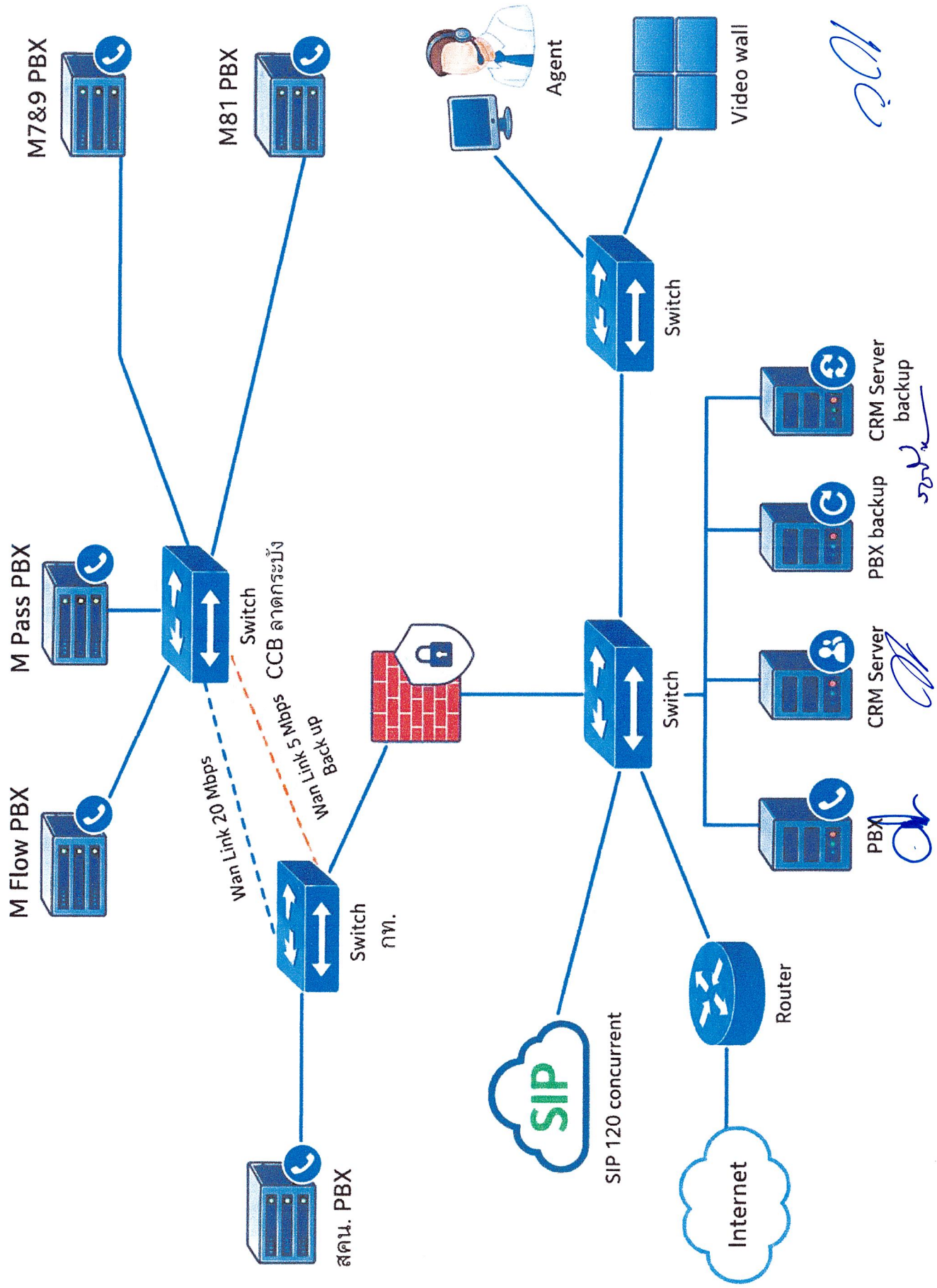
ก. รายการอุปกรณ์ที่ต้องทำการบำรุงรักษา ซ่อมแซม

ลำดับ	ชื่ออุปกรณ์	ยี่ห้อ	รุ่น	จำนวน	สถานที่ติดตั้ง
1	Server IP PBX ตู้สาขา	Dell	Power Edge R650xs	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
2	Server สำหรับ ระบบฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ	Dell	Power Edge R450	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
3	Server สำหรับระบบ CDR	Dell	Power Edge R450	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
4	Server สำหรับระบบบันทึกเสียง	Dell	Power Edge R450	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
5	คอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่รับสาย พร้อมจอ	Lemel	TE-3K	20	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
6	Switch 10/100/1000 24 port Managed Switch L3	Cisco	C9200L-24T-4X-E	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
7	Switch 10/100/1000 48 port POE Managed Switch L3	Cisco	C9200L-24T-4X-E	2	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
8	อุปกรณ์ป้องกันระบบเครือข่าย Firewall	Sophos	XGS 126	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
9	เครื่องสำรองไฟฟ้าสำหรับ Server Rack	Syndome	TE-3K	3	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
10	เครื่องโทรศัพท์ไอพี	Grandstream	GRP2604P	30	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
11	ไมโครโฟนและหูฟังคาดศีรษะ	Logitech	H570e	40	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
12	Video Wall Metric Switch Controller	ATEN	VM0808HB	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
13	โทรทัศน์แอลอีดี ขนาด 55 นิ้ว พร้อมขา แขวน	LG	55UP751C0TC	6	ศูนย์บริการข้อมูลฯ

dr M ๐๗/๖ ๐๗/๖

ข. ระบบและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่ผู้รับจ้างต้องใช้ในการบริหารจัดการ ตรวจสอบ ดูแล ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา โดยเริ่มต้นที่เมื่อเริ่มสัญญาไปจนตลอดอายุสัญญาหรือจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

ลำดับ	ชื่อ อุปกรณ์/ระบบ	ยี่ห้อ	รุ่น	จำนวน	สถานที่ติดตั้ง
1	Intelligent Management Platform	HP	iMC PLAT	1	CCB ลาดกระบัง
2	Network Traffic Analyzer	HP	iMC NTA	1	CCB ลาดกระบัง
3	Core Switch (Virtual Switch)	HP	12904 Series	2	CCB ลาดกระบัง
4	Distribution Switch (Virtual Switch)	HP	- 5900AF - 5945	6	CCB ลาดกระบัง และ อาคาร กท.
5	Node Switch	HP	5500 IE	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
6	Access Switch	HP	5130	2	ศูนย์บริการข้อมูลฯ
7	Firewall	HP	S8005F NGFW Appliance	2	CCB ลาดกระบัง
8	Router	HPE	MSR3024	2	CCB ลาดกระบัง และ อาคาร กท.



ภาคผนวก ๕

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์ที่ต้องจัดหาในโครงการฯ

๑. เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับงานประมวลผล แบบที่ ๒ * (จอแสดงผลขนาดไม่น้อยกว่า ๒๗ นิ้ว) จำนวน ๑๐ ชุด มีคุณลักษณะพื้นฐานดังนี้

- ๑.๑ มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ที่มีแกนหลักรวมกันไม่น้อยกว่า ๘ แกนหลัก (๘ core) และแกนเสมือนรวมกันไม่น้อยกว่า ๘ แกนเสมือน (๘ Thread) และมีเทคโนโลยีเพิ่มสัญญาณนาฬิกาได้ในกรณีที่ต้องใช้ความสามารถในการประมวลผลสูง (Turbo Boost หรือ Max Boost) โดยมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาสูงสุด ไม่น้อยกว่า ๕.๐ GHz จำนวน ๑ หน่วย
- ๑.๒ หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory รวมในระดับ (Level) เดียวกันขนาดไม่น้อยกว่า ๑๖ MB
- ๑.๓ มีหน่วยประมวลผลเพื่อแสดงผล โดยมีคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือดีกว่า ดังนี้
 - ๑.๓.๑ เป็นแผงวงจรเพื่อแสดงผลแยกจากแผงวงจรหลักที่มีหน่วยความจำขนาดไม่น้อยกว่า ๒ GB หรือ
 - ๑.๓.๒ มีหน่วยประมวลผลเพื่อแสดงผลติดตั้งอยู่ภายในหน่วยประมวลผลกลาง แบบ Graphics Processing Unit ที่สามารถใช้หน่วยความจำหลักในการแสดงผลขนาดไม่น้อยกว่า ๒ GB หรือ
 - ๑.๓.๓ มีหน่วยประมวลผลเพื่อแสดงผลที่มีความสามารถในการใช้หน่วยความจำหลักในการแสดงผล ภาพขนาดไม่น้อยกว่า ๒ GB
- ๑.๔ มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด DDR๕ หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า ๑๖ GB
- ๑.๕ มีหน่วยจัดเก็บข้อมูลชนิด Solid State Drive ขนาดความจุไม่น้อยกว่า ๕๐๐ GB จำนวน ๑ หน่วย
- ๑.๖ มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ ๑๐/๑๐๐/๑๐๐๐ Base-T หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ช่อง
- ๑.๗ มีช่องเชื่อมต่อ (Interface) แบบ USB ๒.๐ หรือดีกว่า ไม่น้อยกว่า ๓ ช่อง
- ๑.๘ มีแป้นพิมพ์และเมาส์
- ๑.๙ มีจอแสดงผลขนาดไม่น้อยกว่า ๒๗ นิ้ว จำนวน ๑ หน่วย

๒. ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แบบสิทธิการใช้งานภายในสำนักงาน ประเภทติดตั้งมาจากโรงงาน (OEM) ที่มีลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน ๑๐ ชุด

๓. เครื่องสำรองไฟฟ้า ขนาด ๑.๕ kVA จำนวน ๑๕ ชุด มีคุณลักษณะพื้นฐานดังนี้

- ๓.๑ มีกำลังไฟฟ้าขาออก (Output) ไม่น้อยกว่า ๑.๕ kVA (๖๐๐ Watts)
- ๓.๒ สามารถสำรองไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่า ๑๕ นาที

