

ประกาศกรมการจัดหางาน

เรื่อง จ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว
ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

กรมการจัดหางาน มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคา
กลางของงานจ้างในการประกวดราคาครั้งนี้เป็นเงินทั้งสิ้น ๕๕,๔๑๙,๓๑๒.๕๐ บาท (ห้าสิบล้านสี่แสน
หนึ่งหมื่นเก้าพันสามร้อยสิบสองบาทห้าสิบบาทสตางค์)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย
๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว
เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงาน
ของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน
ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและ
การบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
๗. เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรมการจัดหางาน
ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่าง
เป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของ
ผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
๑๐. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic
Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง
๑๑. ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานในการให้บริการ Contact Center หรืองานประเภทเดียวกันโดยมี
วงเงินไม่น้อยกว่า ๒๕,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ยี่สิบล้านบาทถ้วน) ที่เป็นสัญญาฉบับเดียวกันซึ่งเป็นผลงาน
ที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ภายในระยะเวลา ๕ ปี นับจากวันทำสัญญา จนถึงวันที่ยื่น
เอกสารประกวดราคาจ้าง โดยผู้เสนอราคาต้องยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญาพร้อมขอบเขต
ของงาน

๑๒. ผู้เสนอราคาต้องมีหนังสือยืนยันการเป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา หรือหนังสือแต่งตั้งรับรองการเป็นผู้แทนจำหน่าย (Distributor) ในประเทศไทย หรือตัวแทนจัดจำหน่าย (Dealer) ในประเทศไทยจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ หรือเอกสารลิขสิทธิ์การใช้งานซึ่งมีสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายที่จะจัดจำหน่ายหรือสนับสนุนการให้บริการซอฟต์แวร์และระบบทั้งหมดที่เสนอ

๑๓. ผู้เสนอราคาต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงาน Contact Center ที่ได้รับการรับรองหลักสูตร Customer Contact Operations (COPC) พร้อมหนังสือรับรอง หรือ ได้รับ ประกาศนียบัตร (Certification)รับรองจากเจ้าของหลักสูตร อย่างน้อย ๑ คน และลงนามรับรองในการยินยอมให้ใช้ข้อมูลเพื่อนำเสนอในการยื่นเสนอราคาให้กรมการจัดหางานพิจารณา

๑๔. ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่.....ระหว่างเวลา.....น. ถึง..... น.

ผู้สนใจสามารถขอรับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยดาว์นโหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.doe.go.th หรือ www.sprocurement.go.th หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๔๘ ๔๖๔๓ ในวันและเวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่

พ.ศ. ๒๕๖๕

เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่/๒๕๖๕

จ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว

ตามประกาศกรมการจัดหางาน

ลงวันที่

กรมการจัดหางาน ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "กรม" มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างเหมา
เอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว ด้วยวิธีประกวด
ราคาอิเล็กทรอนิกส์ (E-bidding) ณ กรมการจัดหางาน โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๑.๑ รายละเอียดและขอบเขตของงาน

๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๑.๓ แบบสัญญาจ้างทำของ

๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกัน

(๑) หลักประกันการเสนอราคา

(๒) หลักประกันสัญญา

๑.๕ บทนิยาม

(๑) ผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน

(๒) การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑

(๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

๑.๗. แผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงาน

ของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบ
ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ
กรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรมการจัดหางาน ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

๒.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานในการให้บริการ Contact Center หรืองานประเภทเดียวกันโดยมีวงเงินไม่น้อยกว่า ๒๕,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ยี่สิบห้าล้านบาทถ้วน) ที่เป็นสัญญาฉบับเดียวกัน ซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ภายในระยะเวลา ๕ ปี นับจากวันทำสัญญาจนถึงวันที่ยื่นเอกสารประกวดราคาจ้าง โดยผู้เสนอราคาต้องยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญาพร้อมขอบเขตของงาน

๒.๑๒ ผู้เสนอราคาต้องมีหนังสือยืนยันการเป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา หรือหนังสือแต่งตั้งรับรองการเป็นผู้แทนจำหน่าย (Distributor) ในประเทศไทย หรือตัวแทนจัดจำหน่าย (Dealer) ในประเทศไทยจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ หรือเอกสารลิขสิทธิ์การใช้งานซึ่งมีสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายที่จะจัดจำหน่ายหรือสนับสนุนการให้บริการซอฟต์แวร์และระบบทั้งหมดที่เสนอ

๒.๑๓ ผู้เสนอราคาต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงาน Contact Center ที่ได้รับการรับรองหลักสูตร Customer Contact Operations (COPC) พร้อมหนังสือรับรอง หรือ ได้รับประกาศนียบัตร (Certification) รับรองจากเจ้าของหลักสูตร อย่างน้อย ๑ คน และลงนามรับรองในการยินยอมให้ใช้ข้อมูลเพื่อนำเสนอในการยื่นเสนอราคาให้กรมการจัดหางานพิจารณา

๒.๑๔ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้
กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

- (๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล
 - (ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง
 - (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง
 - (๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช่นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น ข้อเสนอข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่ได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

- (๓) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้าให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้าและเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (๑) หรือ (๒) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

- (๔.๑) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)

- (๔.๒) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี)

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

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

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

- (๑) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

- (๒) หลักประกันการเสนอราคา ตามข้อ ๕

- (๓) ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดและเงื่อนไขเฉพาะต่อข้อกำหนดและรายละเอียดคุณลักษณะ (Specification) ตามข้อ ๔.๔

- (๔) สำเนาใบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (ถ้ามี)

(๕) 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 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้เสนอราคา โดยไม่ต้องแนบบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียว โดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๑๕๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน ๒๑๐ วัน นับจากวันที่ลงนามในสัญญา หรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากกรมให้เริ่มทำงาน

๔.๔ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องทำตารางเปรียบเทียบรายละเอียดของข้อเสนอการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว เป็นรายข้อ ทุกข้อ โดยใช้ตัวอย่างแบบฟอร์มการเปรียบเทียบตามตารางที่ ๑ ในกรณีที่ต้องมีการอ้างอิงถึงข้อความอื่นในเอกสารที่เสนอมา ผู้เสนอราคาจะต้องระบุให้ชัดเจน พร้อมทั้งให้ทำหมายเหตุหรือขีดเส้นใต้ หรือระบายสี พร้อมเขียนหัวข้อกำกับไว้ให้ตรงกัน เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบกับเอกสารเปรียบเทียบทั้งนี้กรมการจัดหางานขอสงวนสิทธิที่อาจจะไม่พิจารณาผู้เสนอราคาที่ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไขดังกล่าว

ตารางที่ ๑ ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติข้อกำหนดและรายละเอียดข้อเสนอโครงการ

อ้างอิงข้อ	ข้อกำหนด/ อุปกรณ์ที่ต้องการ	ข้อกำหนด/ อุปกรณ์ที่นำเสนอ	เปรียบเทียบ	เอกสารอ้างอิง
ระบุหัวข้อให้ตรงกับหัวข้อที่ระบุในเอกสารประกวดราคา	ให้คัดลอกคุณลักษณะเฉพาะที่กรมการจัดหางานกำหนดมารอกในช่องนี้	คุณลักษณะเฉพาะที่บริษัทฯ เสนอ	ตรงตามข้อกำหนด / ดีกว่าข้อกำหนด	ระบุหมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิงของบริษัท

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องส่งรายละเอียดและขอบเขตของงานที่เสนอในโครงการดังกล่าวไปพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประกอบการพิจารณา หลักฐานดังกล่าวนี้กรมจะยึดไว้เป็นเอกสารของทางราชการ

สำหรับรายละเอียดและขอบเขตของงานที่แนบให้พิจารณา หากเป็นสำเนารูปถ่ายจะต้องรับรองสำเนาถูกต้อง โดยผู้มีอำนาจทำนิติกรรมแทนนิติบุคคล หากคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ มีความประสงค์จะขอคืนฉบับ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องนำต้นฉบับมาให้คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ตรวจสอบภายใน...๓...วัน

๔.๖ ก่อนเสนอราคา ผู้เสนอราคาควรตรวจดูร่างสัญญา รายละเอียดและขอบเขตของงาน ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นเสนอราคาตามเงื่อนไขในเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่..... ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่กรมผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๙ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่าเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นเสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอว่า มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำความผิดอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และกรมจะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงาน เว้นแต่กรมจะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นมีใช้เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าว และได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของกรม

๔.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

(๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี)

รวมค่าใช้จ่ายที่ส่งไปไว้ด้วยแล้ว

(๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลาที่กำหนด

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้

(๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วย วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๔.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นผู้ชนะการเสนอราคาต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ โดยยื่นให้หน่วยงานของรัฐภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๕. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ จำนวน ๒,๗๗๐,๙๖๖ บาท (สองล้านเจ็ดแสนเจ็ดหมื่นเก้าร้อยหกสิบหกบาทถ้วน)

๕.๑ เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่าย “กรมการจัดหางาน เพื่อเงินนอกงบประมาณ” ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นข้อเสนอ หรือก่อนวันนั้น ไม่เกิน ๓ วันทำการ

๕.๒ หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการ นโยบายกำหนด

๕.๓ พันธบัตรรัฐบาลไทย

๕.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาต ให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคาร แห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ นำเช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารส่งจ่ายหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคาจะต้อง ส่งต้นฉบับเอกสารดังกล่าวมาให้กรมตรวจสอบความถูกต้องในวันที่.....ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐. น. ถึง.....๑๖.๓๐...น.

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคาให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ารายที่สัญญา ร่วมค้ากำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หลักประกันการเสนอราคาตามข้อนี้ กรมจะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้าประกันภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่กรมได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคาเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน ๓ ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อได้ ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันการเสนอราคา ไม่ว่าในกรณีใดๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

๖. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ กรมการจัดหางาน จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประกอบเกณฑ์อื่น โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนัก ที่กำหนด ดังนี้

๖.๑ ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐

๖.๒ คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๗๐

หลักเกณฑ์การพิจารณา (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)

๑. ผลงานที่นำเสนอตามขอบเขตงาน ข้อ ๓.๘ รวมถึงผลงานที่นำมาเสนอเพิ่มเติม (ถ้ามี) ดังนี้ (๑๓ คะแนน)

๑.๑ วงเงินตั้งแต่ ๒๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ๒๙,๙๙๙,๙๙๙ บาท (๕ คะแนน)

๑.๒ วงเงินตั้งแต่ ๓๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ๓๔,๙๙๙,๙๙๙ บาท (๗ คะแนน)

๑.๓ วงเงินมากกว่า ๓๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ๓๙,๙๙๙,๙๙๙ บาท (๑๐ คะแนน)

๑.๔ วงเงินมากกว่า ๔๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป (๑๓ คะแนน)

๒. แผนผังการออกแบบกระบวนการงาน (Work Flow) ของระบบการให้บริการศูนย์ Contact Center ตามขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๒ (๑) - (๑๒) รวม ๑๒ ระบบ (รวม ๑๒ คะแนน)

๒.๑ ออกแบบกระบวนการงาน (Work Flow) จำนวน ๑ - ๓ ระบบ (๓ คะแนน)

๒.๒ ออกแบบกระบวนการงาน (Work Flow) จำนวน ๔ - ๖ ระบบ (๓ คะแนน)

๒.๓ ออกแบบกระบวนการงาน (Work Flow) จำนวน ๗ - ๙ ระบบ (๓ คะแนน)

๒.๔ ออกแบบกระบวนการงาน (Work Flow) จำนวน ๑๐ - ๑๒ ระบบ (๓ คะแนน)

๓. แผนผังการออกแบบ ได้แก่ ๑) ห้องปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ศูนย์ Contact Center ๒) ห้อง Server Room ๓) ห้องพักผ่อน ๔) ห้องครัว ๕) ห้องสุขา และ ๖) ศูนย์ สำรอง (๑๐ คะแนน)

๓.๑ ออกแบบ ๑ ห้อง (๑ คะแนน)

๓.๒ ออกแบบ ๒ ห้อง (๒ คะแนน)

๓.๓ ออกแบบ ๓ ห้อง (๔ คะแนน)

๓.๔ ออกแบบ ๔ ห้อง (๖ คะแนน)

๓.๕ ออกแบบ ๕ ห้อง (๘ คะแนน)

๓.๖ ออกแบบครบทั้ง ๖ ห้อง (๑๐ คะแนน)

๔. รูปแบบการให้บริการแบบการทำงานที่บ้าน “Work From Home” (๑๐ คะแนน)

๔.๑ มีแผนภาพ (๓ คะแนน)

๔.๒ มีแผนภาพ และรายการอุปกรณ์ (๖ คะแนน)

๔.๓ มีแผนภาพ รายการอุปกรณ์ และการเชื่อมต่อเข้ามาใช้งานระบบ Contact Center (๑๐ คะแนน)

๕. แผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (๑๐ คะแนน)

๕.๑ มีแผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูล (Agent) แสดงการทำงานเป็นผลัดครบคลุมวันจันทร์ - วันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดนักขัตฤกษ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ตลอดระยะเวลาของสัญญาเช่า (๓ คะแนน)

๕.๒ มีแผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) และเจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูล (Agent) แสดงการทำงานเป็นผลัดครบคลุมวันจันทร์ - วันอาทิตย์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยหยุดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตลอดระยะเวลาของสัญญาเช่า (๖ คะแนน)

๕.๓ มีแผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่ง แสดงการทำงานเป็นผลัดครบคลุมวันจันทร์ - วันอาทิตย์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยหยุดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตลอดระยะเวลาของสัญญาเช่า (๑๐ คะแนน)

๖. แผนการกำกับดูแลและควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (๑๐ คะแนน)

๖.๑ มีแผนภาพการกำกับดูแลและควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (๓ คะแนน)

๖.๒ มีแผนภาพการกำกับดูแลและควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล โครงสร้างของผู้รับผิดชอบ (๖ คะแนน)

๖.๓ มีแผนภาพการกำกับดูแลและควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล โครงสร้างของผู้รับผิดชอบ และกระบวนการกำกับดูแล (๑๐ คะแนน)

๗. แผนการป้องกันรักษาความปลอดภัยเครือข่ายและข้อมูล (๑๐ คะแนน)

๗.๑ มีแผนภาพระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยเครือข่ายและข้อมูล (๓ คะแนน)

๗.๒ มีแผนภาพระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยเครือข่ายและข้อมูล โครงสร้างของผู้รับผิดชอบ หรือกระบวนการป้องกัน (๖ คะแนน)

๗.๓ มีแผนภาพระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยเครือข่ายและข้อมูล โครงสร้างของผู้รับผิดชอบ และกระบวนการป้องกัน (๑๐ คะแนน)

๘. มีที่ปรึกษาด้านกฎหมาย (นิติกร) และ/หรือมีที่ปรึกษาประสบการณ์ด้านแรงงาน หรือด้านแรงงานต่างด้าว หรือด้านประกันสังคม (๑๐ คะแนน)

๘.๑ มีที่ปรึกษาด้านกฎหมาย (นิติกร) จำนวน ๑ คน (๓ คะแนน)

๘.๒ มีที่ปรึกษาด้านกฎหมาย (นิติกร) จำนวน ๑ คน และมีที่ปรึกษาด้านแรงงาน หรือด้านแรงงานต่างด้าว หรือด้านประกันสังคม จำนวน ๑ คน (๖ คะแนน)

๘.๓ มีที่ปรึกษาด้านกฎหมาย (นิติกร) จำนวน ๒ คน และมีที่ปรึกษาด้านแรงงาน หรือด้านแรงงานต่างด้าว หรือด้านประกันสังคม จำนวน ๒ คน (๑๐ คะแนน)

หมายเหตุ

* ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย (นิติกร) ต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิต

** ที่ปรึกษาด้านแรงงาน หรือด้านแรงงานต่างด้าว หรือด้านประกันสังคม ต้องเคยปฏิบัติงานกับกระทรวงแรงงานไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี และปัจจุบันต้องมีได้ดำรงตำแหน่งข้าราชการ หรือมีตำแหน่งในกระทรวงแรงงาน โดยต้องมีหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัดรับรองประวัติการทำงาน

๙. ระบบที่เสนอเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ โดยผู้เสนอราคา เป็นผู้รับผิดชอบทั้งสิ้น (๑๕ คะแนน)

๙.๑ เสนอเพิ่มเติม ๑ รายการ (๕ คะแนน)

๙.๒ เสนอเพิ่มเติม ๒ รายการ (๑๐ คะแนน)

๙.๓ เสนอเพิ่มเติม ๓ รายการ (๑๕ คะแนน)

กรรมการจัดหางานจะไม่พิจารณาข้อเสนอด้านราคาของผู้เสนอราคาที่ได้คะแนน คุณภาพและคุณสมบัติน้อยกว่า ๗๐ คะแนน

๖.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการ ยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณา ผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอ รายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอ รายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กรมกำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่ มิใช่สาระสำคัญและความแตกต่างนั้น ไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสิทธิผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๖.๔ กรมสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผันในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์ทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของกรม

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วย อิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารเอกสาร ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอ รายอื่น

๖.๕ ในการตัดสินใจประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการ พิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือกรม มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ กรมมี สิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๖.๖ กรมทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอ ทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะ ยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่า การตัดสินใจของกรมเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งกรมจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่น ข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่น ข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่า ไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์หรือกรม จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถ ดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ กรมมีสิทธิ ที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้อง ค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากกรม

๖.๗ ก่อนลงนามในสัญญากรมอาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใด ในการเสนอราคา

๗. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุ ในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับกรม ภายใน ๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวาง หลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้กรม ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๗.๑ เงินสด

๗.๒ เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่ “กรมการจัดหางาน เพื่อเงินนอก งบประมาณ” โดยเป็นเช็คลงวันที่ที่ทำสัญญา หรือก่อนหน้านั้น ไม่เกิน ๓ วัน ทำการของทางราชการ

๗.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบหนังสือค้ำประกัน ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๗.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาต ให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือ ค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๗.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะ การประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่งกรม ได้รับมอบไว้แล้ว

๘. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

กรมจะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวง แล้ว โดยถือราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์ และกำหนดการจ่ายเงินเป็น วงเงินในการจัดจ้าง ๕๕,๔๑๙,๓๑๒.๕๐ บาท (ห้าสิบล้านสี่แสนหนึ่งหมื่นเก้าพันสามร้อยสิบสองบาทห้าสิบบาทห้าสตางค์) โดยกรมจะแบ่งจ่ายเงินค่าจ้างเป็นราย งวด ๕ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ ดำเนินการตามข้อกำหนดของงาน ข้อ ๘.๒.๑ - ๘.๒.๗ และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ในงวดที่ ๑ เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ ดำเนินการตามข้อกำหนดของงาน ข้อ ๘.๒.๑ - ๘.๒.๗ และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ในงวดที่ ๒ เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ ดำเนินการตามข้อกำหนดของงาน ข้อ ๘.๒.๑ - ๘.๒.๗ และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ในงวดที่ ๓ เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๔ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของงาน ข้อ ๘.๒.๑ - ๘.๒.๗ และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ในงวดที่ ๔ เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๕ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของงาน ข้อ ๘.๒.๑ - ๘.๒.๗ และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ในงวดที่ ๕ เรียบร้อยแล้ว

๙. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๙.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากกรม จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้าง ช่วงนั้น

๙.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๙.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๑๐. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ หรือทำสัญญาจ้างตามแบบ ดังระบุในข้อ ๑.๓ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่กรมได้รับมอบงาน โดยผู้รับจ้างต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้การได้ดีดังเดิมภายใน ๒ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๑. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๑.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เงินกองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว โครงการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว

การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ กรมได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินกองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และได้รับการจัดสรรและโอนเงินเข้าบัญชี “กองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าวของกรมการจัดหางาน” เรียบร้อยแล้วเท่านั้น หากไม่ได้รับการจัดสรรเงินกองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กรมจะยกเลิกการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๑.๒ เมื่อกรมได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์ ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่มิปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์

๑๑.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งกรมได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงภายในเวลาที่ทางราชการกำหนดดังระบุไว้ในข้อ ๗ กรมจะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกร้องให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๑.๔ กรมสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๑.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของกรม คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

๑๑.๖ กรม อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากกรมไม่ได้

(๑) ไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่กรม หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

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

๑๒. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

กรม สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับกรม ไว้ชั่วคราว

กรมการจัดหางาน



กรมการจัดหางาน

Department of Employment

ขอบเขตงานและรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

การจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center
สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

- | | | |
|--------------------------------|-------------|--|
| ๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร | ลงชื่อ..... | |
| ๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์ | ลงชื่อ..... | |
| ๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ | ลงชื่อ..... | |
| ๔. นางสาวอารีวรรณ โปธินันต์แดง | ลงชื่อ..... | |
| ๕. นายกรินทร์ พลชะชัย | ลงชื่อ..... | |
| ๖. นายเชาวลิต แสงงาม | ลงชื่อ..... | |

ขอบเขตงานและรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
การจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว

๑. หลักการและเหตุผล

กรมการจัดหางาน มีภารกิจในการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อดูแล ตรวจสอบ และควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศไทยให้เป็นไปตามพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานในประเทศไทย เช่น การถูกเอารัดเอาเปรียบเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ต่างๆ ซึ่งบางครั้งอาจมีการกักขังหน่วงเหนี่ยว ทำร้ายร่างกาย ซึ่งเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างรุนแรงรวมอยู่ด้วย

ปัจจุบันมีแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๕) จำนวนทั้งสิ้น ๒,๗๐๔,๔๕๓ คน แบ่งออกเป็นแรงงานต่างด้าวระดับฝีมือชำนาญการ จำนวน ๒๑๘,๙๒๖ คน และแรงงานต่างด้าวประเภททั่วไป จำนวน ๒,๑๓๑,๗๕๑ คน (สัญชาติกัมพูชา จำนวน ๔๕๕,๔๗๖ คน สัญชาติลาว จำนวน ๒๑๓,๒๐๓ คน สัญชาติเมียนมา จำนวน ๑,๔๖๒,๘๓๕ คน และสัญชาติเวียดนาม จำนวน ๑๓๗ คน) และมีแรงงานต่างด้าวตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๔ ที่ได้รับการบันทึกข้อมูลจำนวน ๓๕๓,๗๗๖ คน (สัญชาติกัมพูชา จำนวน ๙๗,๓๘๙ คน สัญชาติลาว จำนวน ๒๐,๕๗๖ คน สัญชาติเมียนมา จำนวน ๒๓๕,๘๑๑ คน)

ดังนั้น เพื่อให้แรงงานต่างด้าว ได้รับคำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทยตามพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ และรับทราบสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในระหว่างทำงานในประเทศไทยอย่างถูกต้อง กรมการจัดหางาน โดยสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว จึงได้จัดทำโครงการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว โดยมีเป้าหมายหลักคือ การให้บริการแรงงานต่างด้าวทั้งในระบบและนอกระบบเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์







๒.๑ เพื่อให้แรงงานต่างด้าว มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ กฎ ระเบียบ ได้อย่างถูกต้อง

๒.๒ เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิ การบังคับใช้แรงงาน กักขัง หน่วงเหนี่ยว การถูกทารุณกรรม

๒.๓ เพื่อสร้างช่องทางการแจ้งข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว เป็นประโยชน์ และถูกต้อง ให้แก่แรงงานต่างด้าว เพื่อลดช่องว่างของการสื่อสารด้านภาษา

๒.๔ เพื่อสร้างความเป็นธรรม และความเข้าใจอันดีให้กับแรงงานต่างด้าว ในการติดต่อกับกรมการจัดหางาน ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และข้อขัดแย้งทางกฎหมาย

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โดสิงห์ขร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

๓. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

๓.๑ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลายซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงาน และได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๓ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๔ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๓.๕ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรมการจัดหางาน วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๓.๖ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

๓.๗ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) กรมบัญชีกลาง

๓.๘ ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานในการให้บริการ Contact Center หรืองานประเภทเดียวกัน โดยมีวงเงินไม่น้อยกว่า ๒๕,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ยี่สิบห้าล้านบาทถ้วน) ที่เป็นสัญญาฉบับเดียวกันซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ภายในระยะเวลา ๕ ปี นับจากวันทำสัญญา จนถึงวันที่ยื่นเอกสารประกวดราคาจ้าง โดยผู้เสนอราคาต้องยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญาพร้อมขอบเขตของงาน

๓.๙ ผู้เสนอราคาต้องมีหนังสือยืนยันการเป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา หรือหนังสือแต่งตั้งรับรองการเป็นผู้แทนจำหน่าย (Distributor) ในประเทศไทย หรือตัวแทนจัดจำหน่าย (Dealer) ในประเทศไทย จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ หรือเอกสารสิทธิการใช้งานซึ่งมีสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายที่จะจัดจำหน่าย หรือสนับสนุนการให้บริการซอฟต์แวร์และระบบทั้งหมดที่เสนอตามข้อ ๔.๓.๒ (๑) - (๑๒)

๓.๑๐ ผู้เสนอราคาต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงาน Contact Center ที่ได้รับการรับรองหลักสูตร Customer Contact Operations (COPC) พร้อมหนังสือรับรอง หรือ ได้รับประกาศนียบัตร (Certification) รับรองจากเจ้าของหลักสูตร อย่างน้อย ๑ คน และลงนามรับรองในการยินยอมให้ใช้ข้อมูล เพื่อนำเสนอในการยื่นเสนอราคาให้กรมการจัดหางานพิจารณา

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

๓.๑๑ กรณีผู้ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของกิจการร่วมค้า ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๓.๑๑.๑ กิจการร่วมค้า หมายถึง “กิจการที่มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะดำเนินการร่วมกันเป็นทางการค้าหรือหากำไรระหว่างบริษัทกับบริษัท บริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือ ระหว่างบริษัทและ/หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคลอื่น หรือนิติบุคคลที่ตั้งตามกฎหมายของต่างประเทศ โดยข้อตกลงนั้นอาจกำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้าหลักก็ได้”

๓.๑๑.๒ กรณีข้อตกลงร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้ร่วมค้าอื่นทุกราย

๓.๑๑.๓ กรณีข้อตกลงร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักกิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

๓.๑๑.๔ กรณีข้อตกลงร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ร่วมค้าหลักผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ ๓.๑ - ๓.๑๐

๔. รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ และขอบเขตงาน


๔.๑ ขอบเขตงานด้านสถานที่ และอุปกรณ์เพื่อให้บริการ


๔.๑.๑ ผู้เสนอราคาต้องทำตารางเปรียบเทียบรายละเอียดของข้อเสนอการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว เป็นรายข้อ ทุกข้อ โดยใช้ตัวอย่างแบบฟอร์มการเปรียบเทียบตามตารางที่ ๑ ในกรณีที่ต้องมีการอ้างอิงถึงข้อความอื่นในเอกสารที่เสนอมาราคาจะต้องระบุให้ชัดเจน พร้อมทั้งให้ทำหมายเหตุหรือขีดเส้นใต้ หรือระบายสี พร้อมเขียนหัวข้อกำกับไว้ให้ตรงกัน เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบกับเอกสารเปรียบเทียบทั้งนี้กรมการจัดหางานขอสงวนสิทธิ์ที่อาจจะไม่พิจารณาผู้เสนอราคาที่ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไขดังกล่าว

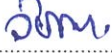
ตารางที่ ๑ ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติข้อกำหนดและรายละเอียดข้อเสนอโครงการ


อ้างอิงข้อ	ข้อกำหนด/ อุปกรณ์ที่ต้องการ	ข้อกำหนด/ อุปกรณ์ที่นำเสนอ	เปรียบเทียบ	เอกสารอ้างอิง
ระบุหัวข้อให้ตรงกับหัวข้อที่ระบุในเอกสารประกวดราคา	ให้คัดลอกคุณลักษณะเฉพาะที่กรมการจัดหางานกำหนดมารอกในช่องนี้	คุณลักษณะเฉพาะที่บริษัทฯ เสนอ	ตรงตามข้อกำหนด / ดีกว่าข้อกำหนด	ระบุหมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิงของบริษัท


คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง


๑. นายภูวกร โตสิงห์ธร ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์ ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม ลงชื่อ..... 

๔.๑.๒ ผู้เสนอราคาต้องส่งแคตตาล็อก และรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของทุกรายการที่ผู้เสนอราคาเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาหลักฐาณดังกล่าว กรมการจัดหางานจะเก็บไว้เป็นเอกสารของทางราชการ สำหรับเอกสารที่ยื่นมาหากเป็นสำเนารูปถ่ายจะต้องรับรองสำเนาถูกต้อง โดยผู้มีอำนาจทำนิติกรรมแทนนิติบุคคล หากคณะกรรมการพิจารณาผลมีความประสงค์จะขอคืนฉบับแคตตาล็อก ผู้เสนอราคาจะต้องนำต้นฉบับมาให้คณะกรรมการพิจารณาผลตรวจสอบภายใน ๓ วัน

๔.๑.๓ ผู้เสนอราคาต้องจัดเตรียมสถานที่ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ ตารางเมตร ภายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ซึ่งผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเช่าสถานที่ ค่าปรับปรุงสถานที่ ค่าอุปกรณ์ ค่าสาธารณูปโภค ค่าเชื่อมต่อโครงข่าย ค่าโทรศัพท์ และอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

๔.๑.๔ พื้นที่ให้บริการศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว จะต้องถูกแบ่งแยกเป็นสัดส่วน เพื่อการให้บริการศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะ ไม่ปะปนกับการให้บริการอื่นๆ และในกรณีที่มีบริการของรายอื่นที่อยู่ในอาคารเดียวกัน จะต้องไม่มีความเสี่ยงในการเกิดปัญหาในการบริหารจัดการบุคลากรของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว

๔.๑.๕ ผู้เสนอราคาต้องจัดหาสถานที่ให้บริการศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ที่มีพื้นที่เพียงพอ ถูกสุขลักษณะในการปฏิบัติงาน จัดที่นั่งให้เจ้าหน้าที่ของผู้เสนอราคาและเจ้าหน้าที่สำนักบริหารแรงงานต่างด้าวที่จะเข้ามาประสานงาน ให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พร้อมเตรียมอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือต่างๆ ที่สามารถทำงานร่วมกับระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวก สำหรับการปฏิบัติงานรายละเอียด ดังนี้

(๑) อุปกรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ที่ดูแลรับผิดชอบการให้บริการข้อมูลศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว จำนวน ๒ ที่นั่ง ประกอบด้วย

- จัดเตรียมโต๊ะทำงาน เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา ไมโครโฟน หูฟัง และผนังกั้น (Partition)
- จัดเตรียมระบบปรับอากาศ และพัดลมดูดอากาศ
- จัดเตรียมระบบไฟฟ้า และแสงสว่าง ให้เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่
- จัดเตรียมและเดินสาย LAN หรืออุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย (WIFI) ให้เพียงพอ

ต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ






(๒) อุปกรณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ทั้ง ๓ ภาษา ไม่น้อยกว่า ๕๐ ที่นั่ง ประกอบด้วย

- จัดเตรียมโต๊ะทำงาน เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา ไมโครโฟน หูฟัง รวมถึงผนังกั้น (Partition) และอุปกรณ์ที่สามารถใช้งานกับระบบตามข้อ ๔.๓ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent)

- จัดเตรียมระบบปรับอากาศ และพัดลมดูดอากาศ
- จัดเตรียมระบบไฟฟ้า และแสงสว่าง ให้เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่
- จัดเตรียมและเดินสาย LAN หรืออุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย (WIFI) ให้เพียงพอ

ต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

(ก) ห้องทำงานสำหรับผู้บริหารโครงการ และทีมงานของผู้เสนอราคา
 (ข) ห้องประชุมขนาดไม่น้อยกว่า ๒๐ ที่นั่ง และมีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการประชุมที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงรองรับการประชุมทางออนไลน์

(๕) ห้องรับรอง พร้อมเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งที่เหมาะสม

๔.๑.๖ ผู้เสนอราคาจะต้องจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อกิจกรรมต่างๆ ในศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว เช่น พื้นที่สำหรับจัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และห้อง Server Room ตู้เก็บของใช้ของเจ้าหน้าที่ (Locker Room) ห้องพักผ่อนสำหรับเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ห้องครัว ห้องสุขาที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ เป็นต้น

๔.๑.๗ ในสถานที่ให้บริการศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ต้องมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดชนิดเครือข่าย ที่มีความละเอียดสูงสุดไม่น้อยกว่า 1,920 x 1,080 pixel สามารถเก็บภาพและเสียงได้ ในจำนวนที่ครอบคลุมเพียงพอเหมาะสมกับพื้นที่ และมีอุปกรณ์บันทึกภาพผ่านเครือข่าย (Network Video Recorder) ได้ไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน เพื่อตรวจสอบการทำงานย้อนหลัง

๔.๑.๘ ผู้เสนอราคาต้องเสนอรูปแบบการออกแบบ ตามข้อ ๔.๑.๔ - ๔.๑.๖ ให้กรรมการจัดหางานพิจารณา พร้อมกับการยื่นเสนอราคา

๔.๑.๙ ผู้เสนอราคาต้องจัดเตรียมระบบไฟฟ้าสำรอง เพื่อรองรับเหตุการณ์ไฟฟ้าหลักขัดข้องให้ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว สามารถดำเนินการต่อไปได้ ไม่น้อยกว่า ๒ (สอง) ชั่วโมง ของการให้บริการที่จำนวนที่นั่งสูงสุดได้ นับจากเกิดเหตุไฟฟ้าหลักขัดข้อง







๔.๑.๑๐ ผู้เสนอราคาต้องจัดหาอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน วิธีใหม่ “ทำงานที่บ้าน” หรือ Work From Home เช่น คอมพิวเตอร์พกพา ไมโครโฟน หูฟัง จำนวนไม่น้อยกว่า ๕๐ ชุด

๔.๑.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องติดตั้ง LED SMART TV ขนาดไม่น้อยกว่า ๖๐ นิ้ว จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ จอ ณ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว เพื่อแสดง Dashboard รายงานการทำงานของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวแบบ Real Time Monitoring

๔.๑.๑๒ ผู้เสนอราคาต้องจัดเตรียมเครื่องแม่ข่ายที่มีไว้ให้บริการระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ (Customer Relationship Management) กับสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว เพียงรายเดียวเท่านั้น และต้องติดตั้งภายในตู้ Rack ที่มีเฉพาะเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการสำหรับสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว เพียงรายเดียว (Separated Rack Cabinet) โดยเครื่องแม่ข่ายดังกล่าว จะต้องติดตั้งอยู่ภายใน ศูนย์ข้อมูล คอมพิวเตอร์หลัก (Data Center) ที่มีทั้งระบบหลักที่นำเสนอ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์เครือข่าย อุปกรณ์กระจายสัญญาณที่รองรับการทำงานของระบบ Contact Center อยู่ในห้องเดียวกัน ภายในอาคารเดียวกันกับสถานที่ปฏิบัติงานศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวเพื่อความปลอดภัย และป้องกันความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

๔.๑.๑๓ ผู้เสนอราคาจะต้องจัดเตรียมบริการระบบเครือข่ายแบบ Cloud Service เพื่อเชื่อมต่อศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวกับระบบอินเทอร์เน็ต และเชื่อมต่อระบบเครือข่ายกับกรมการจัดหางาน สำนักงานประกันสังคม และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในระหว่างสัญญาหากรบบเครือข่ายวงจรใดมีปริมาณการใช้งานสูงถึง ๗๐ %

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

ผู้เสนอราคาต้องทำการขยายช่องสัญญาณระบบเครือข่ายเพิ่มให้จนอยู่ในระดับ ๕๐% โดยผู้เสนอราคาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าวทั้งสิ้น

๔.๑.๑๔ ผู้เสนอราคาต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้คอยบรรยายสรุป ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เมื่อมีการเยี่ยมชม/ศึกษาดูงานศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว โดยจัดทำในรูปแบบ Infographic หรือ VDO presentation เพื่อใช้ประกอบ การเยี่ยมชม/ศึกษาดูงาน

๔.๑.๑๕ กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว (ศูนย์หลัก) ไม่สามารถให้บริการได้ ผู้เสนอราคาต้องจัดให้มีสถานที่สำรอง Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวภายในเขตกรุงเทพมหานครที่เหมาะสม โดยศูนย์ดังกล่าวต้องมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาไมโครโฟน หูฟัง จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ ที่นั่ง ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากกรมการจัดหางาน

๔.๒ การให้บริการ

๔.๒.๑ เวลาทำการของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว คือ วันจันทร์ - วันอาทิตย์ ตลอด ๒๔ (ยี่สิบสี่) ชั่วโมง (๒๔ x ๗) โดยหยุดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์

๔.๒.๒ ผู้เสนอราคาต้องจัดให้ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว สามารถให้บริการข้อมูลหลากหลายช่องทาง อย่างน้อย ดังนี้







- โทรศัพท์ทั้งแบบ Inbound และ Outbound
- โทรสาร (Fax)
- Web Chat (Chat on Website) ของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- E-mail ของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
- Facebook Messenger ของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว

๔.๒.๓ ในอนาคตหากกรมการจัดหางาน มีช่องทางการติดต่ออื่นๆ ผ่าน Social Media เช่น Line, Mobile Application ผู้เสนอราคาต้องจัดให้ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว รองรับการให้บริการข้อมูลผ่านช่องทาง Social Media ดังกล่าวโดยเร็วพร้อมทั้งมีเทคโนโลยีต่าง ๆ มาสนับสนุนในการให้บริการดังกล่าว เช่น Social Listening, Speech Recognition, Chatbot เป็นต้น

๔.๒.๔ ผู้เสนอราคาจะต้องมีระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และมีเสถียรภาพในการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาต้องสามารถดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมได้ตามที่กรมการจัดหางานกำหนด

๔.๒.๕ ผู้เสนอราคาจะต้องทำการสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการและลักษณะการให้บริการของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักบริหารแรงงานต่างด้าวหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่สำนักบริหารแรงงานต่างด้าวกำหนด เพื่อนำมาออกแบบระบบตามข้อ ๔.๓ ระบบการให้บริการ

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

๔.๒.๖ การให้บริการข้อมูลทุกช่องทาง ผู้เสนอราคาต้องให้บริการข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามข้อมูลที่มีอยู่ในระบบบริการแหล่งข้อมูลเพื่อการบริหาร (Knowledge Base System) ข้อ ๔.๓.๒ (๑๐) และเป็นไปด้วยถ้อยคำ น้ำเสียง และวาจาที่สุภาพ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมการจัดหางาน

๔.๒.๗ การให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการจะต้องดำเนินการด้วยความชำนาญ และสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้บริการแบบ มีจิตวิทยาโดยมุ่งเน้นความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งกรมการจัดหางานจะสุ่มตรวจสอบการให้บริการ และหากกรมการจัดหางานแจ้งเตือน ข้อผิดพลาด หรือมีข้อเสนอแนะ ผู้เสนอราคาต้องปรับปรุงแก้ไขโดยเร็ว

๔.๓ ระบบการให้บริการ

เพื่อให้การให้บริการของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เสนอราคาต้องมีระบบให้บริการ ดังต่อไปนี้

๔.๓.๑ ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้รับผิดชอบการเพิ่มช่องสัญญาณหมายเลขโทรศัพท์ ๔ หลัก (๑๖๙๔) ของกรมการจัดหางาน รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรวมถึงค่าเช่าหมายเลขโทรศัพท์ ๔ หลัก (๑๖๙๔) ของกรมการจัดหางานตลอดระยะเวลาของสัญญา และประสานงานกับผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์ในด้านเทคนิค เพื่อให้การบริการของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องไม่ทำให้ประสิทธิภาพการใช้งานหมายเลข ๔ หลัก ของกรมการจัดหางานลดลง

✓ ๔.๓.๒ ผู้เสนอราคาต้องจัดให้ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวมีคุณสมบัติทางด้านระบบการให้บริการอย่างน้อย หรือดีกว่า ภายใน ๖๐ วัน ดังนี้

- (๑) ระบบตู้สาขาโทรศัพท์ (ผนวก ๑) -
- (๒) ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติ (Interactive Voice Response System) (ผนวก ๒)
- (๓) ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution) (ผนวก ๓)
- (๔) ระบบเชื่อมโยงตู้สาขาโทรศัพท์กับระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration) (ผนวก ๔)
- (๕) ระบบรายงาน (Reporting System) (ผนวก ๕)
- (๖) ระบบบันทึกเสียงการสนทนา และภาพหน้าจอ (Voice Recording and Screen Recording System) (ผนวก ๖)
- (๗) ระบบ Omni Channel Contact Center (ผนวก ๗)
- (๘) ระบบตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ (Quality Control & Monitoring System) (ผนวก ๘)
- (๙) ระบบบริหารจัดการแหล่งข้อมูลผู้ใช้บริการ (Customer Relationship Management System) (ผนวก ๙)
- (๑๐) ระบบจัดการแหล่งข้อมูลเพื่อการบริหาร (Knowledge Base System) (ผนวก ๑๐)
- (๑๑) ระบบรับเรื่องร้องเรียน (ผนวก ๑๑)
- (๑๒) ระบบความปลอดภัย (Security System) (ผนวก ๑๒)
- (๑๓) ชุดโทรศัพท์ IP Phone พร้อมชุดหูฟังสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) และเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) (ผนวก ๑๓)

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โปธิ์นันทมั่ง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

(๑๔) ระบบที่เสนอต้องเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว เพื่อนำข้อมูลมาให้บริการแก่แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง สถานประกอบการได้

(๑๕) ระบบที่เสนอต้องเชื่อมโยง หรือพร้อมรองรับการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม (ในส่วนของแรงงานต่างด้าว) เพื่อนำข้อมูลมาให้บริการแก่แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง สถานประกอบการได้

(๑๖) ระบบที่เสนอต้องเชื่อมโยง หรือพร้อมรองรับการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ในส่วนของแรงงานต่างด้าว) เพื่อนำข้อมูลมาให้บริการแก่แรงงานต่างด้าว และนายจ้าง สถานประกอบการได้

(๑๗) บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของกรมการจัดหางาน

ทั้งนี้ หากจำเป็นต้องมีระบบหรือมีการเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มเติมที่สนับสนุนให้การบริการของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ผู้เสนอราคาสามารถยื่นเสนอการจัดทำเพิ่มเติมให้กรมการจัดหางานได้โดยผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

๔.๓.๓ ผู้เสนอราคาต้องทำการเชื่อมต่อหมายเลขโทรศัพท์ ๔ หลัก (๑๖๙๔) ของ กรมการจัดหางาน เข้ากับตู้ชุมสายโทรศัพท์ หรือระบบโทรศัพท์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการจัดหางาน ให้ใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวนไม่น้อยกว่า ๖๐ ช่องสัญญาณ (2 E1 หรือ SIP Trunk) โดยผู้เสนอราคาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งสิ้น

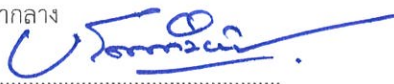





๔.๓.๔ ผู้เสนอราคาต้องทำการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศที่เสนอเข้ากับระบบสารสนเทศของกรมการจัดหางาน เพื่อใช้สำหรับตอบคำถามกับผู้ขอใช้บริการในเชิงลึก โดยการเชื่อมโยงข้อมูลนี้ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันข้อมูลสารสนเทศของกรมการจัดหางาน และข้อมูลส่วนบุคคล ให้มีความปลอดภัย

๔.๓.๕ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ที่ดูแลรับผิดชอบศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ต้องสามารถเข้าถึงระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลผู้ให้บริการ (Customer Relationship Management System) และระบบรายงานต่าง ๆ ผ่าน Web Report ได้ตลอดระยะเวลาของสัญญา โดยสามารถเรียกใช้งานระบบรายงานทั้งแบบ Real time และ Historical ได้

๔.๓.๖ ระบบให้บริการรองรับการทำงานให้ผู้ดูแลรับผิดชอบศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว และเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) สามารถเข้าทำการตรวจสอบการสนทนาได้ตลอดเวลาโดยที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) และคู่สนทนาไม่ทราบ (Silent Monitor)

๔.๓.๗ ระบบให้บริการข้อมูลผ่าน Social Media สามารถเชื่อมต่อได้กับ Facebook Messenger หรือ Social Media อื่น ๆ ในอนาคต โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลสามารถตอบกลับผ่านระบบโดยไม่ต้อง Login กับ Facebook Messenger หรือ Social Media อื่น ๆ ในอนาคต ได้

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

๔.๓.๘ ระบบให้บริการข้อมูลผ่าน Facebook Messenger หรือ Social Media อื่นๆ ในอนาคต หรือ Web Chat (Chat on Website) ต้องเชื่อมต่อกับ Chat bot ซึ่งสามารถตอบคำถามได้อัตโนมัติ

๔.๓.๙ ระบบให้บริการข้อมูลผ่าน Web Chat (Chat on Website) สามารถรองรับการเชื่อมต่อกับ Web Chat บนเว็บไซต์อย่างเป็นทางการของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) สามารถตอบกลับผ่านระบบได้

๔.๓.๑๐ ผู้เสนอราคาต้องเสนอแผนรองรับการกำกับดูแลข้อมูลส่วนบุคคลในฐานข้อมูล ของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และผู้เสนอราคาต้องดำเนินการตามแผนที่เสนอ

๔.๓.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องยินยอมลงนามในข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว ที่กรมการจัดหางานจัดทำขึ้น

๔.๓.๑๒ ผู้เสนอราคาต้องมีระบบที่สามารถรองรับการ “ทำงานที่บ้าน” หรือ Work From Home โดยต้องสามารถตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานได้เช่นเดียวกับการมาทำงานประจำที่ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว หากเกิดสถานการณ์เหตุสุดวิสัย ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ ได้

๔.๓.๑๓ ผู้เสนอราคาต้องออกแบบระบบ และออกแบบกระบวนการทำงานของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวให้มีความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ โดยต้องมีระบบ Firewall, Anti-Virus, IPS, Application Security หรือ Content Security ติดตั้งเพื่อความปลอดภัย และต้องมีการสำรองข้อมูล (Backup) ที่ครบถ้วนด้วย อีกทั้ง ต้องมีเสถียรภาพในการให้บริการตลอดเวลา โดยระบบจะต้องสามารถระบุถึงผู้ใช้งานที่มีการเรียกใช้ข้อมูลได้

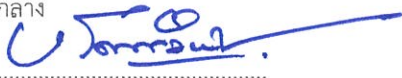





๔.๓.๑๔ ผู้เสนอราคาจะต้องรับผิดชอบในการถ่ายโอนข้อมูลทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากเครื่องของผู้เสนอราคาออกมาตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด เช่น ในรูปแบบของ Excel, Text File หรือรูปแบบมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูลแบบอื่น ๆ โดยกำหนดเงื่อนไขของข้อมูล (Field) ตามแต่ละประเภทของข้อมูลที่ผู้เสนอราคาจัดเก็บ โดยจะต้องดำเนินการโอนข้อมูลให้กรมการจัดหางาน ทุกงวด และถ่ายโอนข้อมูลทั้งหมดให้กรมการจัดหางานให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สิ้นสุดสัญญา

๔.๓.๑๕ ข้อมูลทั้งหมดที่เกิดขึ้นหรือที่ได้บันทึกไว้จากการทำงานของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของกรมการจัดหางาน ห้ามมิให้ผู้เสนอราคานำไปเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ทั้งสิ้น ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมการจัดหางานเป็นลายลักษณ์อักษร

๔.๔ การจัดหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว

๔.๔.๑ ผู้เสนอราคาจะต้องจัดหาบุคลากรที่เป็นผู้มีสัญชาติไทย และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติตำแหน่งตามผนวก ๑๔ ดังนี้

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

(๑) ผู้บริหารโครงการ (Project Manager) ๑ ตำแหน่ง
 (๒) เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) ไม่น้อยกว่า ๑๓ ตำแหน่ง โดยเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) ต้องมีทักษะในการสื่อสาร/โต้ตอบผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๒ ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย - เมียนมา ภาษาไทย - กัมพูชา ภาษาไทย - ลาว และภาษาไทย - อังกฤษ

และในทีมงานต้องมีเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป ที่ได้รับใบรับรองจาก Customer Operation Performance Center (COPC) อย่างน้อย ๑ คน

(๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent)

- เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลภาษาเมียนมา ไม่น้อยกว่า ๒๖ ตำแหน่ง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลภาษากัมพูชา ไม่น้อยกว่า ๑๗ ตำแหน่ง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลภาษาลาว ไม่น้อยกว่า ๑๔ ตำแหน่ง

โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ต้องมีทักษะ Internet Contact Center Social Media และต้องมีทักษะในการสื่อสาร/โต้ตอบผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๒ ภาษา โดยจำนวนต้องเป็นไปตามข้อ ๔.๔.๑ (๓) ได้แก่ ภาษาไทย - เมียนมา ภาษาไทย - กัมพูชา และภาษาไทย - ลาว

(๔) เจ้าหน้าที่ประสานงานข้อมูล ไม่น้อยกว่า ๒ ตำแหน่ง

(๕) เจ้าหน้าที่ด้านทรัพยากรบุคคล ไม่น้อยกว่า ๒ ตำแหน่ง

(๖) เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ/วิศวกรระบบ Contact Center ไม่น้อยกว่า ๒ ตำแหน่ง

(๗) เจ้าหน้าที่กำหนดและวางแผนกลยุทธ์การให้บริการ ไม่น้อยกว่า ๒ ตำแหน่ง

๔.๔.๒ บุคลากรทุกคนที่เสนอตามข้อ ๔.๔.๑ ต้องลงลายมือชื่อในแบบยืนยันการเข้าร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ตามหนังสือยืนยันการเข้าร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว เพื่อยืนยันการเข้าร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดังกล่าว และมีเอกสารที่ลงลายมือชื่อรับรองโดยบุคลากรนั้น ในเอกสารทุกแผ่น ได้แก่

(๑) จดหมายยืนยันการเข้าร่วมปฏิบัติงานในโครงการ

(๒) สำเนาบัตรประชาชน

(๓) สำเนาวุฒิการศึกษา

หากมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในภายหลังหรือในระหว่างการให้บริการ ผู้เสนอราคาต้องเร่งจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะตามข้อ ๔.๔.๑ และมีคุณสมบัติและวุฒิการศึกษาของตำแหน่งตามผนวก ๑๔ พร้อมเอกสารตามข้อ ๔.๔.๒ (๑) - (๓) รวมถึงต้องผ่านการฝึกอบรมตามข้อ ๔.๕ มาปฏิบัติงานทดแทน โดยผู้เสนอราคาเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทั้งสิ้น และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุก่อนปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ไม่ให้นำการฝึกอบรมดังกล่าวมารวมกับจำนวนการฝึกอบรมในข้อ ๔.๕

๔.๔.๓ ผู้เสนอราคาต้องจัดทำแผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผลัดแบบครบคลุมวันจันทร์ - วันอาทิตย์ ตลอด ๒๔ (ยี่สิบสี่) ชั่วโมง โดยหยุดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งต้องมีเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ/วิศวกรระบบ Contact Center อยู่ปฏิบัติงานในจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

๔.๔.๔ ผู้เสนอราคาต้องจัดให้มีการประชุมด้านการบริหารจัดการ และการวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการจากทุกช่องทาง อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง หรือตามที่กรมการจัดหางานกำหนด

๔.๔.๕ ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้ประสานงานด้านข้อมูลในระบบบริการแหล่งข้อมูลเพื่อการบริการ (Knowledge Base System) และทำการปรับปรุงข้อมูลระบบบริการแหล่งข้อมูลเพื่อการบริการ (Knowledge Base System) ในฐานข้อมูลทุกครั้งที่มีข้อมูลใหม่หรือมีการเปลี่ยนแปลง/เพิ่มเติมข้อมูลตลอดระยะเวลาการให้บริการ โดยต้องได้รับการยืนยันความถูกต้องของข้อมูลจากสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว รวมถึงต้องมีการควบคุม Version ของข้อมูล และมีบันทึกผู้ที่กระทำการเปลี่ยนแปลง/เพิ่มเติมข้อมูลในฐานข้อมูลด้วย

๔.๔.๖ ผู้เสนอราคาต้องจัดทำสมุดลงเวลาทำงาน หรือเสนอแนวทางการลงเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ระบบบันทึกลงเวลาปฏิบัติงาน

๔.๕ การฝึกอบรม

ผู้เสนอราคาต้องดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องที่จะปฏิบัติงานในศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ให้มีคุณสมบัติพื้นฐานการให้บริการ และอบรมวิธีการใช้งานระบบบริการข้อมูลศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ ครั้ง และในแต่ละครั้งต้องมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า ๑๐ คน โดยวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงาน Contact Center ที่ได้รับการรับรองหลักสูตร Customer Contact Operations (COPC) พร้อมหนังสือรับรอง หรือ ได้รับประกาศนียบัตร (Certification) รับรองจากเจ้าของหลักสูตร

๔.๕.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) จะต้องผ่านการฝึกอบรม ดังนี้

- (๑) ความรู้พื้นฐานในการให้บริการ (Soft Skill) และจิตวิทยาการให้บริการ
- (๒) ความรู้ด้านแรงงานต่างด้าว ด้านการประกันสังคม ด้านการประกันสุขภาพ
- (๓) การใช้งานระบบทั้งหมดในศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว



๔.๕.๒ ผู้เสนอราคาต้องส่งแผนการฝึกอบรม หัวข้อ และจัดทำแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พร้อมคำตอบที่ถูกต้อง รวมถึงแบบวัดประเมินผลที่ผู้เสนอราคากำหนด โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุก่อน จึงให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ทำการทดสอบก่อนการเปิดให้บริการศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว

๔.๖ การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการหลังสิ้นสุดการสนทนา (Customer Satisfaction End Call Survey)

๔.๖.๑ ผู้เสนอราคาต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเมื่อสิ้นสุดการสนทนา ด้วยระบบตอบรับอัตโนมัติ (End Call IVR Survey)

๔.๖.๒ ผู้เสนอราคาจะต้องทำสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ไปวิเคราะห์ และปรับปรุงการให้บริการ

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

๔.๗ เป้าหมายการให้บริการและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

๔.๗.๑ เป้าหมายการให้บริการ ด้านจำนวนของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	รายละเอียด	เป้าหมายบริการ
๑	จำนวนการให้บริการ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ผ่านทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า ๔๗๖,๐๐๐ สาย
๒	จำนวนการให้บริการ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวผ่านทาง Social Media และ Web Site ของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว	ไม่น้อยกว่า ๔๒,๐๐๐ ครั้ง
๓	จำนวนการให้บริการ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ที่ตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง	ไม่น้อยกว่า ๓๓,๖๐๐ ครั้ง
๔	ความพึงพอใจในการให้บริการ	>ร้อยละ ๘๕

๔.๗.๒ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) อุปกรณ์เครือข่าย (Network) และซอฟต์แวร์ (Software)

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับการให้บริการ
๑	ในกรณีที่ระบบตู้สาขาโทรศัพท์ ไม่สามารถให้บริการได้	ภายใน ๑ ชั่วโมง นับจากเวลาที่เกิดเหตุ
๒	ในกรณีที่ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติ ระบบกระจายสายอัตโนมัติ ระบบบริหารจัดการแหล่งข้อมูลผู้ใช้บริการ และเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล ไม่สามารถให้บริการได้สิ้นเชิง	ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่เกิดเหตุ
๓	ในกรณีระบบงานอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อ ๑ และ ๒ ทำงานผิดปกติ บางส่วน แต่เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ ให้บริการข้อมูล (Agent) ยังสามารถให้บริการได้	ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่เกิดเหตุ

ทั้งนี้ในกรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรง หรือเหตุฉุกเฉินใดๆ ที่ระบบในลำดับที่ ๑ และ ๒ ไม่สามารถให้บริการได้ ผู้เสนอราคาต้องรายงานให้กรมการจัดหางานทราบทันที และหากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้เป็นปกติได้ตามระดับการให้บริการที่กำหนด ผู้เสนอราคาต้องจัดหาวิธีการหรือแผนสำรองในการรองรับการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ในเบื้องต้นภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง


๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

๔.๗.๓ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ในช่องทาง Voice ต่อเดือน

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับการให้บริการ
Inbound Call		
๑	ร้อยละของสายที่ไม่สามารถให้บริการได้ (Abandoned Call)	< ๓ %
๒	ร้อยละของจำนวนสายที่รับได้ภายใน ๒๐ วินาที (Call waiting within 20 sec) เทียบกับจำนวนสายที่ได้รับบริการ	> ๘๐%
๓	ร้อยละของจำนวนสายที่ต้องส่งให้เจ้าหน้าที่สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน ประสานงานต่อ (ยกเว้นกรณีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของแรงงานต่างด้าว และการรับเรื่องร้องเรียนที่ต้องส่งต่อให้กรมการจัดหางานเป็นผู้ดำเนินการ)	< ๒%
๔	ร้อยละของการโอนสายเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ทำการประเมินความพึงพอใจ (Transfer call to Customer Satisfaction End Call Survey)	> ๘๐%
๕	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	> ๘๕%
IVR		
๖	ร้อยละของสายที่ไม่สามารถให้บริการได้ (Abandoned Call)	< ๕%
๗	ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)	> ๘๐%
Outbound Call		
๘	ร้อยละการโทรออกไปเพื่อติดต่อผู้ใช้บริการกรณีมีการฝากเลขหมายให้ติดต่อกลับไว้ ภายใน ๑๒ ชั่วโมง	> ๙๐%
การประเมินผลระดับการให้บริการ		
๙	ร้อยละการประเมินผลการให้บริการของพนักงาน (QA Score)	> ๘๕%
๑๐	ร้อยละการตอบข้อมูลไม่ถูกต้อง	< ๐.๑%

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

๔.๗.๔ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ในช่องทาง Non voice และ Social Media ต่อเดือน

ช่องทางการให้บริการ	รายละเอียด	ระดับการให้บริการ
ช่องทาง Web Chat / e-mail	ร้อยละของการตอบกลับ - Web Chat ภายใน ๑ นาที (Response time) - e-Mail ภายใน ๒๔ ชั่วโมง	> ๘๐%
	ร้อยละของ e-mail/Web Chat ที่ไม่สามารถให้บริการได้ (Abandoned e-mail/Web Chat)	< ๕%
	ร้อยละการตอบข้อมูลไม่ถูกต้อง	< ๐.๒%
ช่องทาง Social Media	ร้อยละของการตอบกลับเบื้องต้นทาง ช่องทาง Social Media ภายใน ๑ ชั่วโมง (Response time)	> ๘๐%
	ร้อยละของการตอบข้อมูลผู้ใช้บริการผ่าน Social Media ที่สมบูรณ์	> ๘๐%
	สามารถปิดเรื่องได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง	> ๘๐%
	ร้อยละการตอบข้อมูลไม่ถูกต้อง	< ๐.๒%

ทั้งนี้ หากผลประเมินรายงวดในข้อ ๔.๗.๑ - ๔.๗.๔ รายการใดรายการหนึ่งไม่เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ที่กำหนด ครบ ๓ ครั้ง ภายในระยะเวลาของสัญญา กรมการจัดหางาน มีสิทธิบอกเลิกสัญญา ไม่ว่ากรณีใด ๆ ยกเว้นในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือสถานการณ์ที่มีจำนวนสายติดต่อเข้ามามากกว่า ๑๒๕,๐๐๐ สายต่องวด

๔.๘ การประชาสัมพันธ์ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว

ผู้เสนอราคาต้องจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับแรงงานต่างด้าว ๓ ภาษา (เมียนมา กัมพูชา และลาว) มีความยาวไม่น้อยกว่า ๑ นาที ประชาสัมพันธ์ทางสื่อ Social Media เช่น Facebook Youtube เป็นอย่างน้อยเพื่อส่งเสริมการรับรู้หมายเลข Contact Center ให้บรรลุเป้าหมายการให้บริการ

๕. ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการพิจารณา

กรมการจัดหางานจะพิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

๕.๑.๑ ราคาที่ยื่นเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐

๕.๑.๒ คุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อกรมการจัดหางาน กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๗๐

โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

เกณฑ์การให้คะแนนคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อกรมการจัดหางาน

หลักเกณฑ์การพิจารณา (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)	คะแนนที่ได้
<p>๑. ผลงานที่นำเสนอตามขอบเขตงาน ข้อ ๓.๘ รวมถึงผลงานที่นำมาเสนอเพิ่มเติม (ถ้ามี) ดังนี้ (๑๓ คะแนน)</p> <p>๑.๑ วงเงินตั้งแต่ ๒๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ๒๙,๙๙๙,๙๙๙ บาท (๕ คะแนน)</p> <p>๑.๒ วงเงินตั้งแต่ ๓๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ๓๔,๙๙๙,๙๙๙ บาท (๗ คะแนน)</p> <p>๑.๓ วงเงินมากกว่า ๓๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ๓๙,๙๙๙,๙๙๙ บาท (๑๐ คะแนน)</p> <p>๑.๔ วงเงินมากกว่า ๔๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป (๑๓ คะแนน)</p>	
<p>๒. แผนผังการออกแบบกระบวนการงาน (Work Flow) ของระบบการให้บริการ ศูนย์ Contact Center ตามขอบเขตงาน ข้อ ๔.๓.๒ (๑) - (๑๒) รวม ๑๒ ระบบ (รวม ๑๒ คะแนน)</p> <p>๒.๑ ออกแบบกระบวนการงาน (Work Flow) จำนวน ๑ - ๓ ระบบ (๓ คะแนน)</p> <p>๒.๒ ออกแบบกระบวนการงาน (Work Flow) จำนวน ๔ - ๖ ระบบ (๓ คะแนน)</p> <p>๒.๓ ออกแบบกระบวนการงาน (Work Flow) จำนวน ๗ - ๙ ระบบ (๓ คะแนน)</p> <p>๒.๔ ออกแบบกระบวนการงาน (Work Flow) จำนวน ๑๐ - ๑๒ ระบบ (๓ คะแนน)</p>	
<p>๓. แผนผังการออกแบบ ได้แก่ ๑) ห้องปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ศูนย์ Contact Center ๒) ห้อง Server Room ๓) ห้องพักผ่อน ๔) ห้องครัว ๕) ห้องสุขา และ ๖) สถานที่สำรอง (๑๐ คะแนน)</p> <p>๓.๑ ออกแบบ ๑ ห้อง (๑ คะแนน)</p> <p>๓.๒ ออกแบบ ๒ ห้อง (๒ คะแนน)</p> <p>๓.๓ ออกแบบ ๓ ห้อง (๔ คะแนน)</p> <p>๓.๔ ออกแบบ ๔ ห้อง (๖ คะแนน)</p> <p>๓.๕ ออกแบบ ๕ ห้อง (๘ คะแนน)</p> <p>๓.๖ ออกแบบครบทั้ง ๖ ห้อง (๑๐ คะแนน)</p>	
<p>๔. รูปแบบการให้บริการแบบการทำงานที่บ้าน “Work From Home” (๑๐ คะแนน)</p> <p>๔.๑ มีแผนภาพ (๓ คะแนน)</p> <p>๔.๒ มีแผนภาพ และรายการอุปกรณ์ (๖ คะแนน)</p> <p>๔.๓ มีแผนภาพ รายการอุปกรณ์ และการเชื่อมต่อเข้ามาใช้งานระบบ Contact Center (๑๐ คะแนน)</p>	

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นิ่มแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พละชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเขาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

หลักเกณฑ์การพิจารณา (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)	คะแนนที่ได้
<p>๕. แผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (๑๐ คะแนน)</p> <p>๕.๑ มีแผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูล (Agent) แสดงการทำงานเป็นผลัดครบคลุมวันจันทร์ - วันอาทิตย์ ๒๔ ชั่วโมง โดยหยุดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตลอดระยะเวลาของสัญญาเช่า (๓ คะแนน)</p> <p>๕.๒ มีแผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) และเจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูล (Agent) แสดงการทำงานเป็นผลัดครบคลุมวันจันทร์ - วันอาทิตย์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยหยุดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตลอดระยะเวลาของสัญญาเช่า (๖ คะแนน)</p> <p>๕.๓ มีแผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่ง แสดงการทำงานเป็นผลัดครบคลุมวันจันทร์ - วันอาทิตย์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยหยุดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตลอดระยะเวลาของสัญญาเช่า (๑๐ คะแนน)</p>	
<p>๖. แผนการกำกับดูแลและควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (๑๐ คะแนน)</p> <p>๖.๑ มีแผนภาพการกำกับดูแลและควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (๓ คะแนน)</p> <p>๖.๒ มีแผนภาพการกำกับดูแลและควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล โครงสร้างของผู้รับผิดชอบ (๖ คะแนน)</p> <p>๖.๓ มีแผนภาพการกำกับดูแลและควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล โครงสร้างของผู้รับผิดชอบ และกระบวนการกำกับดูแล (๑๐ คะแนน)</p>	
<p>๗. แผนการป้องกันรักษาความปลอดภัยเครือข่ายและข้อมูล (๑๐ คะแนน)</p> <p>๗.๑ มีแผนภาพระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยเครือข่ายและข้อมูล (๓ คะแนน)</p> <p>๗.๒ มีแผนภาพระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยเครือข่ายและข้อมูล โครงสร้างของผู้รับผิดชอบ หรือกระบวนการป้องกัน (๖ คะแนน)</p> <p>๗.๓ มีแผนภาพระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยเครือข่ายและข้อมูล โครงสร้างของผู้รับผิดชอบ และกระบวนการป้องกัน (๑๐ คะแนน)</p>	
<p>๘. มีที่ปรึกษาด้านกฎหมาย (นิติกร) และ/หรือมีที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ด้านแรงงาน หรือด้านแรงงานต่างด้าว หรือด้านประกันสังคม (๑๐ คะแนน)</p> <p>๘.๑ มีที่ปรึกษาด้านกฎหมาย (นิติกร) จำนวน ๑ คน (๓ คะแนน)</p> <p>๘.๒ มีที่ปรึกษาด้านกฎหมาย (นิติกร) จำนวน ๑ คน และมีที่ปรึกษาด้านแรงงาน หรือ ด้านแรงงานต่างด้าว หรือ ด้านประกันสังคม จำนวน ๑ คน (๖ คะแนน)</p> <p>๘.๓ มีที่ปรึกษาด้านกฎหมาย (นิติกร) จำนวน ๒ คน และมีที่ปรึกษาด้านแรงงาน หรือ ด้านแรงงานต่างด้าว หรือด้านประกันสังคม จำนวน ๒ คน (๑๐ คะแนน)</p>	

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์น้อมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

หลักเกณฑ์การพิจารณา (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)	คะแนนที่ได้
<p>หมายเหตุ</p> <p>* ที่ศึกษาด้านกฎหมาย (นิติกร) ต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิต</p> <p>**ที่ศึกษาด้านแรงงาน หรือด้านแรงงานต่างด้าว หรือด้านประกันสังคม ต้องเคยปฏิบัติงานกับกระทรวงแรงงานไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี และปัจจุบันต้องมีได้ดำรงตำแหน่งข้าราชการ หรือมีตำแหน่งในกระทรวงแรงงาน โดยต้องมีหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัดรับรองประวัติการทำงาน</p>	
<p>๙. ระบบที่เสนอเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ โดยผู้เสนอราคา เป็นผู้รับผิดชอบทั้งสิ้น (๑๕ คะแนน)</p> <p>๙.๑ เสนอเพิ่มเติม ๑ รายการ (๕ คะแนน)</p> <p>๙.๒ เสนอเพิ่มเติม ๒ รายการ (๑๐ คะแนน)</p> <p>๙.๓ เสนอเพิ่มเติม ๓ รายการ (๑๕ คะแนน)</p>	
รวมคะแนน	

กรมการจัดหางานจะไม่พิจารณาข้อเสนอด้านราคาของผู้เสนอราคาที่ได้คะแนนคุณภาพและคุณสมบัติน้อยกว่า ๗๐ คะแนน

๖. วงเงินในการจัดหา

งบประมาณที่จะใช้ในการจัดหา เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๕๕,๔๑๙,๓๑๒.๕๐ บาท (ห้าสิบล้านสี่แสนหนึ่งหมื่นเก้าพันสามร้อยสิบสองบาทห้าสิบบาท)

๗. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระยะเวลาการจ้างเหมาบริการมีกำหนด ๒๑๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ซึ่งรวมระยะเวลาติดตั้งระบบและการจัดเตรียมสถานที่

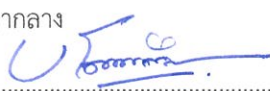



๘. การส่งมอบงานและตรวจรับงานจ้าง

๘.๑ การส่งมอบงานและตรวจรับงานจ้างก่อนเปิดให้บริการ

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบระบบงานพร้อมใช้งานและดำเนินโครงการตามขอบเขตของงานที่กำหนด เพื่อให้บริการ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวแล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยมีรายละเอียดการส่งมอบงานอย่างน้อย ดังนี้

๘.๑.๑ สถานที่ตั้งพร้อมแผนที่ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว พร้อมวัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๑.๓ - ๔.๑.๑๔

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร	ลงชื่อ..... 
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์	ลงชื่อ..... 
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ..... 
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นิ่มแดง	ลงชื่อ..... 
๕. นายกรินทร์ พละชัย	ลงชื่อ..... 
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ..... 

๘.๑.๒ ระบบต่าง ๆ เพื่อให้บริการ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ตามข้อ ๔.๓.๑ - ๔.๓.๑๓

๘.๑.๓ ซอฟต์แวร์ที่แสดงลิขสิทธิ์การใช้งานระบบอย่างถูกต้องตามกฎหมาย หรือเอกสารแสดง สิทธิการใช้งานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ตามข้อ ๔.๓

๘.๑.๔ การเชื่อมโยงข้อมูลหรือรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวกับกรมการจัดหางาน สำนักงานประกันสังคม และสำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ

๘.๑.๕ การจัดทำข้อมูลสำรวจการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการและลักษณะการให้บริการ ของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ตามข้อ ๔.๒.๕

๘.๑.๖ รายชื่อบุคลากรปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่าง ด้าวตามข้อ ๔.๔.๑ และที่ได้เสนอเพิ่มเติม (ถ้ามี)

๘.๑.๗ แผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามข้อ ๔.๔.๓

๘.๑.๘ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานในศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูล แรงงานต่างด้าวและปฏิบัติได้จริง

๘.๑.๙ กรมการจัดหางานจะตรวจรับงาน ณ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูล แรงงานต่างด้าว โดยผู้รับจ้างต้องทำการทดสอบระบบ และสาธิตการให้บริการให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนเปิดให้บริการ

๘.๒ การส่งมอบงานและการตรวจรับงานจ้างหลังเปิดให้บริการ

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานตามข้อ ๘.๑ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จึงดำเนินงานตามข้อ ๘.๒ โดยผู้รับจ้างต้องดำเนินงานให้บริการศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูล แรงงานต่างด้าวตามข้อกำหนดและขอบเขตของงานที่กำหนด มีกำหนดระยะเวลารวม ๑๕๐ วัน โดยแบ่งการ ตรวจรับและส่งมอบงานเป็น ๕ งวด (งวดละ ๓๐ วัน) ดังนี้

งวดที่ ๑ - งวดที่ ๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินงานศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูล แรงงานต่างด้าวตามข้อกำหนดและขอบเขตของงานที่กำหนด และส่งมอบผลการดำเนินงานภายใน ๗ วัน นับถัดจาก วันที่สิ้นสุดการดำเนินงานในแต่ละงวด

งวดที่ ๕ (งวดสุดท้าย) ผู้รับจ้างต้องดำเนินงานศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูล แรงงานต่างด้าวตามข้อกำหนดและขอบเขตของงานที่กำหนด และส่งมอบผลการดำเนินงานอื่นๆ ที่เหลือ ครอบคลุมถูกต้องตามสัญญา ภายใน ๗ วันนับถัดจากวันสิ้นสุดสัญญา

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานในแต่ละงวด มีรายละเอียดรายงาน ข้อมูล และสรุปผลการดำเนินงาน เสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ อย่างน้อยดังต่อไปนี้

๘.๒.๑ แผนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๘.๒.๒ การจัดประชุมตามข้อ ๔.๔.๔

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

๘.๒.๓ การฝึกอบรมในระหว่างงวด

๘.๒.๔ รายงานสถิติการให้บริการ ได้แก่

๑) รายงานตามผนวก ๕. ข้อ ๕.๑ – ๕.๘ , ผนวก ๗ ข้อ ๗.๑๕ และ ผนวก ๘ ข้อ ๘.๗

๒) รายงานจำนวนสายที่ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ Web Chat email และ Facebook

Messenger

๓) รายงานจำนวนการตอบข้อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ Web Chat email

และ Facebook Messenger

๔) รายงานจำนวนเรื่องที่ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ Web Chat email และ Facebook

Messenger จำแนกตามช่องทาง และประเภทประเด็นดังนี้

๔.๑) ประเภทผู้ติดต่อ เช่น แรงงานต่างด้าว นายจ้าง/สถานประกอบการ

๔.๒) ประเภทเรื่องที่ติดต่อ เช่น สอบถาม ปรีกษา เสนอแนะ ร้องเรียน ขอเอกสาร

๔.๓) ประเด็นที่ติดต่อ เช่น สอบถามสิทธิประโยชน์ ตรวจสอบข้อมูล ร้องเรียนเจ้าหน้าที่

๕) รายงานจำนวนเรื่องที่ส่งให้เจ้าหน้าที่กรมการจัดหางานประสานงานต่อ

๖) รายงานผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายการให้บริการและข้อตกลงระดับ

การให้บริการ (Service Level Agreement)

๗) รายงานประเด็นที่ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ Web Chat email และ Facebook

Messenger มากที่สุด ๕ ลำดับแรก

๘) รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ Web Chat email และ Facebook

Messenger

๙) รายงานการเข้าใช้งานตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของแรงงานต่างด้าว

๑๐) รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล

(Agent)

๑๑) รายงานเหตุการณ์ร้ายแรง หรือเหตุฉุกเฉินใดๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบในลำดับที่ ๑

และ ๒ ตามข้อ ๔.๗.๒

๑๒) รายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ตามที่กรมการจัดหางานขอให้จัดทำ

๘.๒.๕ ผู้รับจ้างต้องส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกงวดโดยแสดง

รายละเอียด อย่างน้อย ดังนี้

๑) หมายเลขโทรศัพท์ผู้ให้บริการ

๒) รายละเอียดเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ที่รับสายของผู้ใช้บริการที่ถูกโอน

เข้าสู่ระบบประเมิน

๓) ผลการประเมินในระดับต่าง ๆ เช่น ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ และควรปรับปรุง

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ.....

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ.....

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ.....

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ.....

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ.....

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ.....

๔) สถิติจำนวนสายที่เข้าสู่ระบบประเมินรายเจ้าหน้าที่

๕) สถิติจำนวนสายที่ทำการประเมิน และจำนวนสายที่ไม่ได้ทำการประเมินโดยมีผลการประเมินใน ๒ เรื่องหลัก คือ ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) และความพึงพอใจที่มีต่อสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน

๘.๒.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงานและวิเคราะห์สถิติประจำงวด พร้อมทั้งเสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ตลอดระยะเวลาสัญญา

๘.๒.๗ การส่งมอบงานเมื่อสิ้นสุดในแต่ละงวด จะต้องส่งภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่สิ้นสุดการดำเนินงานในแต่ละงวด

๙. การจ่ายเงินค่าจ้าง

การดำเนินการของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว มีระยะเวลา ๒๑๐ วัน โดยกรมการจัดหางานจะแบ่งจ่ายเงินค่าจ้างตามสัญญาเป็นรายงวด รวม ๕ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของงาน ข้อ ๘.๒.๑ - ๘.๒.๗ และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงวดที่ ๑ เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของงาน ข้อ ๘.๒.๑ - ๘.๒.๗ และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงวดที่ ๒ เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของงาน ข้อ ๘.๒.๑ - ๘.๒.๗ และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงวดที่ ๓ เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๔ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของงาน ข้อ ๘.๒.๑ - ๘.๒.๗ และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงวดที่ ๔ เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๕ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของงาน ข้อ ๘.๒.๑ - ๘.๒.๗ และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงวดที่ ๕ เรียบร้อยแล้ว

๑๐. สิ่งที่ต้องส่งมอบหลังสิ้นสุดสัญญา

หลังสิ้นสุดระยะเวลาการจ้างตามสัญญาฯ ภายใน ๓๐ วัน สิ่งที่ผู้รับจ้างต้องส่งมอบให้กรมการจัดหางาน บรรจุใส่ External Hard Disk หรือตามที่กรมการจัดหางานกำหนด ได้แก่

๑๐.๑ ข้อมูลทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากระบบตามข้อ ๔.๓.๒ (๕) และ (๖) ตลอดระยะเวลาของสัญญา

๑๐.๒ ข้อมูลผู้ใช้บริการของระบบตามข้อ ๔.๓.๒ (๙) ตลอดระยะเวลาของสัญญา

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเพชรชด์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

๑๐.๓ ข้อมูลและเนื้อหา รวมถึงสื่อประเภทต่างๆ ในระบบจัดการแหล่งข้อมูลเพื่อการบริหาร (Knowledge Base System) ตามข้อ ๔.๓.๒ (๑๐) ตลอดระยะเวลาของสัญญา

๑๐.๔ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงไฟล์เอกสารที่แนบเป็นหลักฐานของระบบตามข้อ ๔.๓.๒ (๑๑) โดยแยกเป็นแต่ละเรื่องร้องเรียน ตลอดระยะเวลาของสัญญา

๑๐.๕ Source Code API การเชื่อมโยงระบบตามข้อ ๔.๓.๒ (๑๔) - (๑๖) ที่เป็นปัจจุบัน

๑๐.๖ ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log) ทั้งหมดที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันแรกที่เปิดให้บริการจนถึงวันสิ้นสุดสัญญา (ตลอดระยะเวลาของสัญญา)

๑๐.๗ รายละเอียดข้อมูลเป้าหมายการให้บริการตามข้อ ๔.๗.๑ ทั้งหมด แยกเป็นแต่ละรายการ ในรูปแบบที่กรมการจัดหางานกำหนด

๑๑. อัตราค่าปรับ

๑๑.๑ ในกรณีผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตาม ข้อ ๔.๑ - ๔.๕ ได้ภายใน ๖๐ (หกสิบ) วันนับถัดจาก วันลงนามในสัญญา อันมิใช่สาเหตุจากความล่าช้าของกรมการจัดหางาน ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑ (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของมูลค่าสัญญา นับตั้งแต่วันที่ ๖๑ หลังจากวันลงนามในสัญญาจนกว่า จะปฏิบัติและส่งมอบงานได้ครบถ้วน ถูกต้อง และใช้งานได้ทั้งระบบ (เศษของวันให้คิดเป็น ๑ (หนึ่ง) วัน)

๑๑.๒ ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเป้าหมายการให้บริการตามข้อ ๔.๗.๑ ผู้รับจ้างต้องยินยอม ให้กรมการจัดหางาน คิดอัตราค่าปรับในอัตรา ๑๑๕ บาท (หนึ่งร้อยสิบห้าบาทถ้วน) ต่อจำนวนการให้บริการ ข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ ๑ สาย หรือการให้บริการข้อมูลผ่านทาง Social Media และ Web Site ของสำนัก บริหารแรงงานต่างด้าว ๑ ครั้ง หรือการให้บริการข้อมูลผ่านการตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง ๑ ครั้ง ที่ผู้รับจ้าง ไม่สามารถปฏิบัติตามเป้าหมายได้ และยินยอมให้หักค่าปรับดังกล่าวออกจากค่าจ้างประจำงวดสุดท้ายของสัญญา

๑๑.๓ หากระบบการให้บริการของผู้รับจ้างขัดข้อง และผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ข้อ ๔.๗.๒ ผู้รับจ้างยินยอม ให้กรมการจัดหางาน คิดอัตราค่าปรับร้อยละ ๐.๐๓ (ศูนย์จุดศูนย์สาม) ของมูลค่าตามสัญญาต่อชั่วโมง โดยจะคิด ค่าปรับในทุกครั้งที่เกิดเหตุขัดข้องขึ้น และคิดค่าปรับต่อชั่วโมงไปจนถึงเวลาที่ระบบสามารถกลับมาใช้งาน และให้บริการได้ดีดังเดิมและยินยอมให้หักค่าปรับดังกล่าวออกจากค่าจ้างประจำงวดนั้นๆ ทั้งนี้ระยะเวลา ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ไม่นับรวมระยะเวลาที่ผู้ให้เข้าไม่สามารถ ดำเนินการได้ โดยมีสาเหตุมาจากกรมการจัดหางาน การคำนวณชั่วโมงในการคิดค่าปรับ หากเวลาที่ขัดข้องมีเศษ ที่ไม่ถึงหนึ่งชั่วโมง ให้คิดค่าปรับเป็น ๑ (หนึ่ง) ชั่วโมง

๑๑.๔ ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถรักษามาตรฐานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ได้ตามข้อ ข้อ ๔.๗.๓ และ ๔.๗.๔ ผู้รับจ้างยินยอมให้กรมการจัดหางาน คิดอัตราค่าปรับในอัตราร้อยละ ๐.๐๑ (ศูนย์จุดศูนย์หนึ่ง) ของมูลค่าตามสัญญาต่อแต่ละรายการที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงระดับ การให้บริการ (Service Level Agreement) และยินยอมให้หักค่าปรับดังกล่าวออกจากค่าจ้างประจำงวด

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์น้อมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พละชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

๑๑.๕ ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรคนใดคนหนึ่งตามข้อ ๔.๔.๑ และผู้รับจ้างยังไม่สามารถจัดหาบุคลากรมาปฏิบัติงานทดแทนได้โดยทันทีจนเกิดช่วงวันเวลารอต่อของการทำงานในตำแหน่งนั้น ผู้รับจ้างยินยอมให้กรรมการจัดหางานหักเงินค่าจ้างในงวดนั้น โดยนำค่าตอบแทนของบุคลากรในตำแหน่งนั้น ตามราคากลางเป็นฐานมาคิดคำนวณ ดังนี้

๑๑.๕.๑ กรณีจัดหาบุคลากรรายใหม่มาปฏิบัติงานได้ไม่เกิน ๑๖ วัน กรรมการจัดหางานจะหักเงินค่าจ้างในงวดนั้นเป็นรายวันโดยคิดจากค่าตอบแทนของบุคลากรในตำแหน่งนั้นตามราคากลางเป็นฐาน หักจำนวนวัน ๓๐ วัน โดยเริ่มนับวันถัดจากวันที่บุคลากรรายเดิมสิ้นสุดการปฏิบัติงานไปจนถึงวันที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเห็นชอบในบุคลากรรายใหม่ที่พร้อมปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ในกรณีที่มิจำนวนวันที่ไม่มีบุคลากรใหม่พร้อมเริ่มปฏิบัติงาน จำนวนวันรวมกันไม่เกิน ๑๕ วันต่อรายบุคลากรของงวดที่เกิดเหตุ แต่ทั้งนี้ หากจำนวนวันเกิน ๑๖ วัน กรรมการจัดหางานจะหักเงินค่าจ้างเต็มจำนวนในงวดนั้น ในตำแหน่งดังกล่าวในงวดนั้น และผู้รับจ้างต้องยินยอมให้หักค่าจ้างทั้งสองกรณีดังกล่าวนี้ออกจากค่าจ้างประจำงวดที่เกิดเหตุขึ้น

๑๑.๕.๒ กรณีจำนวนวันที่ไม่สามารถจัดหาบุคลากรรายใหม่มาปฏิบัติงานได้และมีการคาบเกี่ยวกันระหว่างงวด และรวมจำนวนวันแล้วเกิน ๑๖ วัน ให้ดำเนินการดังนี้

๑) หักเงินค่าจ้างในงวดแรกเป็นรายวันออกจากการจ่ายเงินในงวดนั้นก่อน ตามข้อ ๑๑.๕.๑ โดยผู้รับจ้างต้องยินยอมให้หักค่าจ้างดังกล่าวนี้ออกจากค่าจ้างประจำงวดของงวดแรก

๒) นำจำนวนวันที่ยังไม่มีบุคลากรมาปฏิบัติงานในงวดถัดไปมารวมกับจำนวนวันที่ไม่มีบุคลากรมาปฏิบัติงานในงวดก่อนหน้าหรืองวดที่เหตุเกิดขึ้น

หากเกิน ๑๖ วัน ให้ทำการหักเงินค่าจ้างเต็มจำนวนรายงวดในตำแหน่งดังกล่าวในงวดถัดไปทั้งงวด แต่ให้นำจำนวนเงินค่าจ้างที่ได้หักไว้ในงวดแรกมาคำนวณหักออกจากเงินค่าจ้างเต็มจำนวนก่อนเพื่อให้ได้จำนวนเงินค่าจ้างคงเหลือที่หักจากผู้รับจ้างในงวดถัดไป และผู้รับจ้างต้องยินยอมให้หักค่าจ้างดังกล่าวนี้ออกจากค่าจ้างประจำงวด

หากรวมกันแล้วไม่เกิน ๑๖ วัน จะหักเงินค่าจ้างในงวดนั้นหรืองวดถัดไปเป็นรายวันโดยคิดจากค่าตอบแทนรายงวดของบุคลากรในตำแหน่งนั้นตามราคากลางเป็นฐาน หักจำนวนวัน ๓๐ วัน โดยผู้รับจ้างต้องยินยอมให้หักค่าจ้างดังกล่าวนี้ออกจากค่าจ้างประจำงวดของงวดนั้น

๑๑.๕.๓ ในกรณีที่งวดใดๆ มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรในตำแหน่งเดิม จากรายเดิมเป็นรายใหม่ ในระหว่าง ๑๖ วัน อยู่บ่อยครั้ง ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคลากรรายเดิมลาออก แล้วมีบุคลากรรายใหม่คนที่ ๑ มาปฏิบัติงานและลาออกหลังจากปฏิบัติงานได้ ๓ วัน ต่อมาบุคลากรรายใหม่คนที่ ๒ ลาออกหลังจากปฏิบัติงานได้ ๕ วัน และบุคลากรรายใหม่คนที่ ๓ ลาออกหลังจากปฏิบัติงานได้ ๗ วัน ให้นำนับถัดจากวันที่บุคลากรรายเดิมสิ้นสุดการปฏิบัติงานเป็นวันเริ่มหักเงินค่าจ้างและนับวันต่อเนื่องกันโดยรวมกับช่วงวันเวลารอต่อของการไม่มีบุคลากรปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ของงวดที่เกิดเหตุ และดำเนินการหักค่าจ้างตามข้อ ๑๑.๕.๑ - ๑๑.๕.๒ แล้วแต่กรณี

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ.....

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์

ลงชื่อ.....

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ.....

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ.....

๕. นายกรินทร์ พละชัย

ลงชื่อ.....

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ.....

๑๒. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูล และส่งข้อเสนอแนะวิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็นได้ที่

สถานที่ติดต่อ	ฝ่ายบริหารทั่วไป	สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น ๓
---------------	------------------	----------------------------------

กรมการจัดหางาน	กระทรวงแรงงาน
----------------	---------------

ถนนมิตรไมตรี	แขวงดินแดง เขตดินแดง
--------------	----------------------

กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

E-mail	wp_office@doe.go.th
--------	---------------------

โทรศัพท์	๐ ๒๒๔๕ ๒๗๖๙
----------	-------------

โทรสาร	๐ ๒๓๕๔ ๑๗๒๕
--------	-------------

ทั้งนี้ สามารถเสนอแนะ วิจารณ์ ได้ระหว่างวันที่ ๒๖ ส.ค. ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๖ ก.ย. ๒๕๖๕

สาธารณชนที่ต้องการเสนอแนะ วิจารณ์ หรือมีความเห็นต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือมีความเห็นด้วย

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โปธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

ตารางที่ ๑ ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติข้อกำหนดและรายละเอียดข้อเสนอโครงการ

อ้างอิงข้อ	ข้อกำหนด/ อุปกรณ์ที่ต้องการ	ข้อกำหนด/ อุปกรณ์ที่นำเสนอ	เปรียบเทียบ	เอกสารอ้างอิง
ระบุหัวข้อให้ตรงกับหัวข้อที่ระบุในเอกสารประกวดราคา	ให้คัดลอกคุณลักษณะเฉพาะที่กรมการจัดหางานกำหนดมากรอกในช่องนี้	คุณลักษณะเฉพาะที่บริษัทฯ เสนอ	ตรงตามข้อกำหนด / ดีกว่าข้อกำหนด	ระบุหมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิงของบริษัท

หมายเหตุ สามารถทำตารางตามแนวนอนได้

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โปธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

ผนวก ๑

๑. ระบบตู้สาขาโทรศัพท์

มีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังนี้

๑.๑ ระบบ Contact center รองรับระบบตู้สาขาโทรศัพท์แบบ IP-PABX หรือ ระบบ SIP Trunk ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คู่สาย

๑.๒ ระบบ Contact Center ที่เสนอต้องมีความสามารถในการรองรับจำนวนเจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูล (Agents) ได้ไม่น้อยกว่า 50 Users เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisors) ได้ไม่น้อยกว่า 13 Users และระบบสามารถรองรับการขยายจำนวน Agents ในอนาคตได้โดยไม่ต้องปรับเปลี่ยน Software

๑.๓ ระบบสามารถทำงานบนระบบ Windows หรือ UNIX หรือ Linux และสามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นๆ ในลักษณะ LAN ได้

๑.๔ ระบบสามารถให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) และเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) รับสายจากหน้าจอคอมพิวเตอร์และเครื่องโทรศัพท์ระบบ IP Phone ได้

๑.๕ ระบบสามารถให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) และเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) ใส่รหัสประจำตัว (Login) และรหัสผ่าน (Password) ในขั้นตอนการเข้าระบบ

๑.๖ ระบบสามารถให้เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisors) สามารถเปลี่ยนสถานะการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) เช่น Active/Close/Lunch/Meeting/Break เพื่อทราบสถานะของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) และสามารถระบุเหตุผลความไม่พร้อมรับสายจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้โดยไม่ต้อง Log off ออกจากระบบ

๑.๗ ระบบสามารถรายงานสถานภาพการปฏิบัติงานแบบ Real Time ให้เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) ทราบว่าในแต่ละช่วงเวลามีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) จำนวนเท่าใด พร้อมแสดงรายชื่อและสถานะการปฏิบัติในขณะนั้น รวมถึงเวลาที่ใช้ไปในแต่ละขั้นตอน เช่น กำลังว่าง กำลังปฏิบัติงาน อยู่ระหว่างการหยุดพักการรับสายชั่วคราว เป็นต้น

๑.๘ ระบบสามารถบันทึกเวลาเริ่มต้นทำงาน เวลาพัก และเวลาสิ้นสุดการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูล (Agents) แต่ละรายได้

๑.๙ ระบบรองรับการทำงานแบบ Work from home ได้

๑.๑๐ ระบบสามารถเก็บรักษาสถิติต่างๆ และข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log) ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเพชรชัย

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

ผนวก ๒

๒. ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติ (Interactive Voice Response - VR System) จำนวนไม่น้อยกว่า ๖๐ คู่สาย มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๒.๑ ระบบสามารถตั้งค่าเปลี่ยนแปลงการทำงานและค่าพักทหายตามวันและเวลาต่างๆ ได้โดยไม่จำกัดจำนวน รวมทั้งขณะรอสาย สามารถตั้งการพักสายเป็นเสียงเพลงหรือข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์ได้


๒.๒ ระบบสามารถให้ข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการที่โทรศัพท์เข้ามา โดยข้อมูลจะถูกบันทึกเสียงภาษาไทย เมียนมา ลาว และกัมพูชา ไร้ล่วงหน้า ผู้ใช้บริการสามารถกดปุ่มจากโทรศัพท์เพื่อเลือกฟัง ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.๓ ระบบต้องรองรับการฝากข้อความเสียง (Voice Mail) ได้

๒.๔ ระบบต้องสามารถแจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Agent) ทราบว่ามีผู้ใช้บริการติดต่อเข้ามาทาง e-Mail

๒.๕ ระบบที่เสนอ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์เดียวกันกับระบบที่เสนอในผนวก ๑ หรือหากเป็นผลิตภัณฑ์อื่นที่แตกต่าง ต้องมีหนังสือรับรองจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือสาขา หรือตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ให้บริการ ในประเทศไทยว่าสามารถทำงานร่วมกับระบบในผนวก ๑ ได้

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

ผนวก ๓

๓. ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution : ACD) จำนวนไม่น้อยกว่า 50 License มีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังนี้

๓.๑ ระบบมีเครื่องมือสำหรับผู้บริหารโครงการ Contact Center (Administration Tools) ในการจัดการแบ่งกลุ่มของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) บริการตามกลุ่ม (Group) หรือตามความถนัด (Skill) รวมถึงจัดการควบคุมการกระจายสายที่เข้ามาให้โอนไปตามความชำนาญ (Agent Skill) ของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent)

๓.๒ ระบบจะต้องสามารถกำหนดวิธีการกระจายสาย (Routing Call) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามเงื่อนไขอย่างน้อย ดังนี้

๓.๒.๑ ตามทักษะหรือกลุ่มของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent)

๓.๒.๒ ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการ หรือเรื่องขอใช้บริการ

๓.๒.๓ วันและเวลาที่กำหนด

๓.๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ที่ว่างอยู่ หรือแบบระบุเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent)

๓.๒.๕ ค่าที่กีดจากระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติ (Interactive Voice Response – VR System)

๓.๓ ระบบที่เสนอ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์เดียวกันกับระบบที่เสนอในผนวก ๑ หรือหากเป็นผลิตภัณฑ์อื่นที่แตกต่างต้องมีหนังสือรับรองจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือสาขา หรือตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ให้บริการ ในประเทศไทยว่าสามารถทำงานร่วมกับระบบในผนวก ๑ ได้

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

ผนวก ๔

๔. ระบบเชื่อมโยงตู้สาขาโทรศัพท์กับระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration)

จำนวนไม่น้อยกว่า 50 License

มีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังนี้

๔.๑ ระบบต้องสามารถดึงข้อมูลผู้ใช้บริการ อย่างน้อยได้แก่ ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่ เป็นต้น ที่มีอยู่ในฐานข้อมูลของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว สำนักงานประกันสังคม และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มาแสดงได้ในขณะที่มีสายโทรเข้า

๔.๒ ระบบสามารถส่งหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ใช้บริการโทรเข้ามาไปยังระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ (Customer Relation Management) ได้ เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลประวัติของผู้ใช้บริการ

๔.๓ ระบบ Contact Center ต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ (Customer Relation Management) ได้

๔.๔ ระบบที่เสนอ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์เดียวกันกับระบบที่เสนอในผนวก ๑ หรือหากเป็นผลิตภัณฑ์อื่นที่แตกต่าง ต้องมีหนังสือรับรองจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือสาขา หรือตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ให้บริการ ในประเทศไทย ว่าสามารถทำงานร่วมกับระบบในผนวก ๑ ได้

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

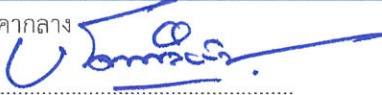

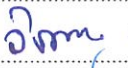



ผนวก ๕

๕. ระบบรายงาน (Reporting System)

มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- ๕.๑ สรุปจำนวนสายเข้าเป็นรายชั่วโมงของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent Inbound Summary by Hour)
- ๕.๒ สรุปจำนวนสายเข้าตามกลุ่ม (Group) ของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent Inbound Summary by Group)
- ๕.๓ สรุปรายละเอียดการ Login – Logoff ของเจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูล
- ๕.๔ สรุปการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูลตามกลุ่ม (Agent Activity by Group)
- ๕.๕ สรุปจำนวนสายเข้าตามรายชั่วโมง (Total Inbound Summary by Hour)
- ๕.๖ สรุปจำนวนสายเข้าตามรายชั่วโมงของแต่ละกลุ่ม (Total Inbound Summary by Group)
- ๕.๗ สรุปจำนวนสายเข้าประจำวัน ตามรายชั่วโมง (Daily Inbound Summary by Hour)
- ๕.๘ สรุปจำนวนสายที่ไม่ได้รับในระยะเวลาแต่ละช่วง (Abandon interval time)
- ๕.๙ ระบบสามารถทำการ Export ข้อมูลรายงานได้หลายรูปแบบเช่น Excel, PDF เป็นต้น
- ๕.๑๐ ระบบสามารถรองรับการรายงานอื่นๆ เพิ่มเติมตามความต้องการของขอบเขตงานตามข้อ ๔.๗ เป้าหมายการให้บริการและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร | ลงชื่อ.....  |
| ๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์ | ลงชื่อ.....  |
| ๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ | ลงชื่อ.....  |
| ๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง | ลงชื่อ.....  |
| ๕. นายกรินทร์ พลชะชัย | ลงชื่อ.....  |
| ๖. นายเชาวลิต แสงงาม | ลงชื่อ.....  |

ผนวก ๖

๖. ระบบบันทึกเสียงการสนทนา และภาพหน้าจอ (Voice Recording) จำนวนไม่น้อยกว่า 50 License มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๖.๑ สามารถบันทึกเสียงสนทนา (Voice Recording) การทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ทั้งสายที่รับเข้าและสายที่โทรออกทั้งหมดทุกสายได้ตลอดระยะเวลาของสัญญา

๖.๒ สามารถบันทึกเสียงได้ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent)

๖.๓ สามารถค้นหาเสียงสนทนาได้หลายเงื่อนไข เช่น ระยะเวลาในการสนทนา วันเวลาที่บันทึก ชื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) เป็นต้น

๖.๔ สามารถค้นหา เรียกฟัง เสียงสนทนาผ่านทางหน้าจอได้

๖.๕ ระบบที่เสนอ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์เดียวกันกับระบบที่เสนอในผนวก ๑ หรือหากเป็นผลิตภัณฑ์อื่น ต้องมีหนังสือรับรองจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือสาขา หรือตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ให้บริการในประเทศไทยว่าสามารถทำงานร่วมกับระบบในผนวก ๑ ได้

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคาากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พละชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 


ผนวก ๗

๗. ระบบ Omni Channel Contact Center จำนวนไม่น้อยกว่า 50 License

มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- ๗.๑ ระบบต้องมีหน้าจอ Monitor สถานะการ Chat ได้ โดยแยกหน้าจอของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent)
- ๗.๒ ระบบต้องแสดงชื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent Name)
- ๗.๓ ระบบต้องแสดงจำนวนผู้ที่ติดต่อเข้ามาหรือจำนวนที่กำลัง Chat อยู่
- ๗.๔ ระบบแสดงจำนวนผู้ที่ติดต่อที่ทำการ Chat เสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ๗.๕ ระบบแสดงระยะเวลาที่ Agent ได้ Login เข้ามาในระบบ
- ๗.๖ ระบบแสดงจำนวน Queue Chat ได้
- ๗.๗ ระบบต้องสามารถตั้งสถานะ Ready, Break, Work ให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ได้
- ๗.๘ ระบบต้องรองรับให้ผู้ให้บริการ Chat ผ่านช่องทาง Website ที่กรมการจัดหางานกำหนดได้
- ๗.๙ ระบบต้องสามารถให้ผู้ให้บริการ Chat ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน Facebook ได้
- ๗.๑๐ ระบบต้องสามารถรองรับการทำงานตอบข้อความอัตโนมัติ (Auto Text) ได้
- ๗.๑๑ ระบบต้องสามารถรองรับการส่งข้อมูลไฟล์เอกสาร/รูป ผ่านช่องทางการติดต่อ Chat ได้
- ๗.๑๒ มีระบบบริหารจัดการข้อมูลคำตอบแบบ Auto text และสามารถเพิ่มเติมข้อมูลคำตอบได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง
- ๗.๑๓ ระบบต้องสามารถกระจาย Chat Session แยกตามกลุ่มผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent)
- ๗.๑๔ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) สามารถ Chat ช่วยเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ได้โดยที่ผู้ให้บริการไม่เห็นข้อความของเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor)
- ๗.๑๕ ระบบต้องสามารถจัดทำรายงานได้ ดังนี้
- ๗.๑๕.๑ รายงานรายละเอียดข้อความการ Chat ระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) และผู้ให้บริการ
- ๗.๑๕.๒ รายงานจำนวนระยะเวลาที่คุยระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) และผู้ให้บริการ
- ๗.๑๕.๓ รายงานจำนวนผู้ติดต่อเข้ามาตามช่วงเวลา
- ๗.๑๕.๔ เก็บรายงานสถิติ และข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log) ของการ Chat ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๗.๑๖ ระบบ Chat ต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Contact Center ได้โดยมีเงื่อนไขดังนี้
- ๗.๑๖.๑ ต้องเชื่อมต่อเข้ากับระบบในอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) รับสายเพื่อแจ้งเตือนว่ามี Chat เข้ามา
- ๗.๑๖.๒ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) กำลังให้บริการ Chat เมื่อมีผู้ให้บริการโทรเข้าให้ระบบทำการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ที่ว่างอยู่

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคาากลาง

- | | | |
|--------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร | ลงชื่อ..... |  |
| ๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์ | ลงชื่อ..... |  |
| ๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ | ลงชื่อ..... |  |
| ๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์น่วมแดง | ลงชื่อ..... |  |
| ๕. นายกรินทร์ พลชะชัย | ลงชื่อ..... |  |
| ๖. นายเชาวลิต แสงงาม | ลงชื่อ..... |  |

ผนวก ๘

๘. ระบบตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ (Quality Control & Monitoring System)

จำนวนไม่น้อยกว่า 50 License

มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๘.๑ จัดให้มีระบบสุ่มตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว อาทิ การเรียกฟังประวัติการสนทนาจากระบบบันทึกเสียงของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) การเรียกฟังการสนทนาขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) กำลังรับสาย (Silent Monitoring) การเชื่อมต่อเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) เข้ากับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) เพื่อสนทนาหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมในขณะที่เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวกำลังรับสาย (Coaching) โดยผู้รับบริการไม่ได้ยินการพูดของผู้ดูแลระบบ เป็นต้น

๘.๒ ระบบสามารถสร้างแบบประเมินโดยแยกกลุ่มได้ กำหนดมาตรฐานคำถามได้โดยไม่จำกัดจำนวนของคำถามในการประเมิน

๘.๓ ระบบสามารถกำหนดมาตรฐานการ Weight Scores ได้

๘.๔ ระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Contact Center ในการฟังไฟล์เสียงได้

๘.๕ ระบบสามารถเลือกการประเมินเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ตามรายชื่อได้ โดยเมื่อเลือกจะแสดงข้อมูลไฟล์เสียง วัน เวลา การให้บริการ ที่ต้องการประเมินได้

๘.๖ ผู้ประเมินสามารถให้คะแนน และกรอกคำแนะนำ (Comment) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) ในระบบได้

๘.๗ ระบบสามารถออกรายงานและกำหนดช่วงเวลาของการประเมินได้ ดังนี้

๘.๗.๑ จำนวนคะแนนภาพรวมรายกลุ่ม

๘.๗.๒ จำนวนคะแนนภาพรวมรายบุคคล

๘.๗.๓ จำนวนการประเมินทั้งหมด

๘.๘ มีระบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (End Call Survey) เมื่อสิ้นสุดการให้บริการในแต่ละครั้ง ในรูปแบบภาษาไทย เมียนมา ลาว และกัมพูชา ได้อย่างน้อยดังนี้

๘.๘.๑ ระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ

๘.๘.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๘.๘.๓ คำติชมและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

๘.๙ การรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (End Call Survey) เมื่อสิ้นสุดการให้บริการจะต้องประมวลผลออกมาเป็นคะแนนหรือเปอร์เซ็นต์ และสามารถแสดงผลโดยเลือกช่วงเวลาที่ต้องการ อาทิ รายครั้ง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส รายปี หรือกำหนดช่วงเวลาเองได้ รวมทั้งสามารถเรียกดูข้อมูลผลการประเมินของเจ้าหน้าที่ Contact Center เป็นรายบุคคลได้

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ.....

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์

ลงชื่อ.....

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ.....

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ.....

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ.....

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ.....

ผนวก ๙

๙. ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ (Customer Relation Management : CRM)

จำนวนไม่น้อยกว่า 50 License

๙.๑ ระบบต้องสามารถรองรับการแจ้งเตือนประวัติการใช้บริการทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Screen pop) โดยสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Contact Center ได้

๙.๒ ระบบสามารถทำการบันทึกข้อมูลของผู้ใช้บริการ ได้อย่างน้อยดังนี้




- รหัสเรื่อง
- ประเภทข้อมูล
- เรื่องที่ติดต่อ
- วันที่
- ข้อมูลผู้ใช้บริการ

๙.๓ ระบบสามารถเรียกดูรายงานสถิติข้อมูล โดยสามารถค้นหาตามช่วงเวลาที่ต้องการได้ อาทิ รายครึ่ง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส รายปี หรือกำหนดช่วงเวลาเองได้ หรือกำหนดค้นหาจากข้อมูลอื่นๆ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องที่ติดต่อ รวมทั้งสามารถเรียกดูข้อมูลสถิติการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) และเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) เป็นรายบุคคลได้

๙.๔ ระบบมีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ติดต่อที่โทรเข้าไว้ในฐานข้อมูล เช่น ชื่อผู้ติดต่อ ชื่อบริษัท เบอร์โทรศัพท์ เพศ เป็นต้น พร้อมประวัติการขอรับข้อมูลให้คำปรึกษา/ร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) และเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) สามารถเรียกดูข้อมูลขณะรับสายได้

๙.๕ ระบบสามารถเพิ่มการจัดเก็บข้อมูลการติดต่อได้ เช่น ปัญหาที่พบ เรื่องที่ติดต่อ ประเภทปัญหาแหล่งที่มา วันที่รับเรื่อง หรือรายละเอียดปัญหา เป็นต้น

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

ผนวก ๑๐

๑๐. ระบบจัดการแหล่งข้อมูลเพื่อการบริหาร (Knowledge Base Management System)

จำนวนไม่น้อยกว่า 50 License

มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๑๐.๑ ระบบจะต้องมีข้อมูลและสามารถนำเข้าแหล่งความรู้เพื่อเป็นข้อมูลความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูล (Agent) เพื่อใช้ในการตอบคำถาม หรือเป็นข้อมูลความรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นภาษาไทย เวียดนาม ลาว และกัมพูชา

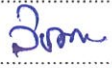


๑๐.๒ ระบบมีลักษณะการใช้งานแบบ Web-based Application

๑๐.๓ สามารถรองรับผู้ใช้งานพร้อมกันได้อย่างน้อย 50 User และเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานพร้อมกันได้อย่างน้อย 13 User

๑๐.๔ สามารถนำออก (Export) ข้อมูล ในรูปแบบ Word หรือ PDF ได้เป็นอย่างน้อย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

๑๐.๕ ระบบที่เสนอ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์เดียวกันกับระบบที่เสนอในผนวก ๑ หรือหากเป็นผลิตภัณฑ์อื่นที่แตกต่าง ต้องมีหนังสือรับรองจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือสาขา หรือตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ให้บริการในประเทศไทยว่าสามารถทำงานร่วมกับระบบในผนวก ๑ ได้

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคาากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นิ่มแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

ผนวก ๑๑

๑๑. ระบบรับเรื่องร้องเรียน จำนวนไม่น้อยกว่า 50 License

๑๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

ผู้เสนอราคาต้องประสานงานส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ เบื้องต้น ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง หากส่งผิดหน่วยงานต้องทำการแก้ไขโดยทันที ซึ่งการส่งเรื่องให้ดำเนินการ ดังนี้

๑๑.๑.๑ จัดส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการผ่านทาง e-Mail

๑๑.๑.๒ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องจัดส่งข้อมูลให้ทางช่องทาง e-Mail แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีโดยแสดงให้ผู้รับข้อความทราบว่า ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว เป็นผู้ส่ง และประสานแจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบผ่านทางโทรศัพท์

๑๑.๑.๓ กรณีเป็นเรื่องฉุกเฉิน ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์มือถือ โดยแสดงให้ผู้รับข้อความทราบว่า ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว เป็นผู้ส่ง

๑๑.๑.๔ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนตัวบุคคล ให้บันทึกในระบบบริหารจัดการข้อมูล CRM และส่งข้อมูลให้ผ่านทางอีเมลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

๑๑.๒. การติดตามผลและแจ้งผลการดำเนินการ

๑๑.๒.๑ ผู้เสนอราคาจะต้องการดำเนินการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเชิงรุก ภายหลังจากได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เพื่อติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้อง/ผู้เกี่ยวข้องทราบ ซึ่งการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นไปตามลำดับความสำคัญของเรื่องตามที่กรมการจัดหางานกำหนด

๑๑.๒.๒ ผู้เสนอราคาต้องตรวจสอบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกวัน พร้อมสรุปรายงานประจำวันแจ้งกรมการจัดหางาน โดยตรวจสอบสถานะการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น ดำเนินการเสร็จสิ้น กำลังดำเนินการ เป็นต้น พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปเรื่องที่ค้างค้างในการส่งมอบงานตามรายงวด

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ.....



๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ.....



๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ.....



๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง

ลงชื่อ.....



๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ.....



๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ.....



ผนวก ๑๒

๑๒. ระบบความปลอดภัย (Security System)

มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๑๒.๑ มีระบบ Access Control ในการควบคุมการเข้า – ออก สำหรับพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ รวมถึงศูนย์ Data Center โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้อย่างน้อย ๙๐ วัน

๑๒.๒ มีระบบ CCTV บันทึกภาพการเข้า – ออก สำหรับบุคลากร พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ในพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงศูนย์ Data Center โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้อย่างน้อย ๙๐ วัน

๑๒.๓ มีการติดตั้งโปรแกรม Antivirus ในเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย เพื่อป้องกันไวรัส และมัลแวร์ พร้อมทั้งมีระบบการแจ้งเตือนผ่าน e-Mail กรณีที่ตรวจพบความผิดปกติอันเกิดจากความเสียหายจากไวรัส และมัลแวร์

๑๒.๔ มีระบบ Firewall ตรวจสอบพร้อมทั้งการกำหนด Policy ควบคุมการเข้า – ออก ของข้อมูล

๑๒.๕ มีระบบสำรองข้อมูล โดยสามารถจัดเก็บข้อมูลได้เป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า ๑ เดือน

๑๒.๖ มีระบบ Authentication ในการเข้าใช้งานคอมพิวเตอร์และการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

๑๒.๗ มีการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log) ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นันท

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

ผนวก ๑๓

๑๓. ชุดโทรศัพท์ IP Phone พร้อมชุดหูฟัง สำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล (Agent) และเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๓ ชุด

มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

๑๓.๑ สามารถทำงานตามมาตรฐาน SIP Protocol ได้

๑๓.๒ เป็นเครื่องโทรศัพท์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop) แบบ IP Phone มีหน้าจอแสดงผลไม่น้อยกว่า ๒ บรรทัด

๑๓.๓ มีอุปกรณ์ Headset มีลักษณะการทำงาน แบบ Full Duplex Speaker

๑๓.๔ เครื่องโทรศัพท์ IP Phone มี Ethernet Port แบบ 10/100 Base-T จำนวน 2 port

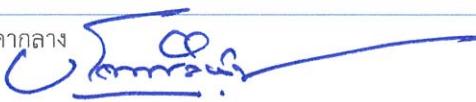
๑๓.๕ ระบบรองรับมาตรฐานการบีบอัดเสียง (Voice Compression Standard) แบบ G.711 หรือ G.722

หรือ G.729


๑๓.๖ อุปกรณ์ที่สนับสนุนเพิ่มเติมให้กับเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล และเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน ใช้งานต้องเป็นของผู้รับจ้างเท่านั้น

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์น้อมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

ผนวก ๑๔

ตำแหน่งและคุณสมบัติของบุคลากรในโครงการ

ลำดับ	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา (ขั้นต่ำ)	คุณสมบัติ	จำนวน (คน)
๑	ผู้บริหารโครงการ	ปริญญาโท	มีประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหารโครงการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center หรือ Call Center หรือ Customer Service ไม่น้อยกว่า ๕ ปี นับถึงวันยื่นเสนอราคา	๑
๒	เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor)	ปริญญาตรี	มีประสบการณ์/เป็นเจ้าหน้าที่บริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center หรือ Call Center หรือ Customer Service ไม่น้อยกว่า ๕ ปี นับถึงวันยื่นเสนอราคา	๑๓
๓	เจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูลภาษาเมียนมา	ปริญญาตรี	สามารถอ่าน พูด และพิมพ์ภาษาไทย และเมียนมา ได้ดี ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และ Internet ได้	๒๖
๔	เจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูลภาษากัมพูชา	ปริญญาตรี	สามารถอ่าน พูด และพิมพ์ภาษาไทย และกัมพูชาได้ดี ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และ Internet ได้	๑๗
๕	เจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูลภาษาลาว	ปริญญาตรี	สามารถอ่าน พูด และพิมพ์ภาษาไทย และลาวได้ดี ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และ Internet ได้	๑๔
๖	เจ้าหน้าที่ประสานงานข้อมูลและจัดทำเอกสาร	ปริญญาตรี	สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft office และ Internet ได้	๒
๗	เจ้าหน้าที่ฝ่ายดูแลบุคลากร	ปริญญาตรี	สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft office และ Internet ได้	๒
๘	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ/วิศวกรระบบ	ปริญญาตรี ด้าน คอมพิวเตอร์ หรือสาขา ที่เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์เป็นเจ้าหน้าที่บริการที่ดูแลระบบ/เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center หรือ Call Center หรือ Customer Service ไม่น้อยกว่า ๕ ปี นับถึงวันยื่นเสนอราคา	๒
๙	เจ้าหน้าที่กำหนดและวางกลยุทธ์การให้บริการ	ปริญญาตรี ด้าน คอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่ เกี่ยวข้อง	มีประสบการณ์การทำงานด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center หรือ Call Center หรือ Customer Service ไม่น้อยกว่า ๕ ปี	๒

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โปธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

วันที่

หนังสือยืนยันการเข้าร่วมปฏิบัติงาน

ณ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว

ข้าพเจ้า อายุ ปี สัญชาติ

เลขประจำตัวประชาชน..... ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์

จบการศึกษาระดับ สาขา.....

สถาบันการศึกษา

ยินดีเข้าร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน
และขอรับรองว่ามีคุณสมบัติสามารถปฏิบัติงานได้ในตำแหน่ง.....

ตามผนวก ๑๔ ได้เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ลงชื่อ ผู้ยืนยันการเข้าร่วมปฏิบัติงาน


()

ลงชื่อ ผู้เสนอราคา

()

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์ ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม ลงชื่อ..... 

ตัวอย่าง



ตราสัญลักษณ์
ของคู่สัญญา

ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลการจ้างเหมาเอกชน
ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว
ระหว่าง
กรมการจัดหางาน กับ...(ชื่อคู่สัญญา).....

๑. การจัดทำข้อตกลง

ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (“ข้อตกลง”) ฉบับนี้ทำขึ้น เมื่อวันที่.... (ระบุวันที่ลงนาม
ในข้อตกลง)..... ณ กรมการจัดหางาน

โดยที่ กรมการจัดหางาน ซึ่งต่อไปในข้อตกลงฉบับนี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ฝ่ายหนึ่ง ได้ตกลงในข้อตกลง
การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการ
ข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว ... ฉบับลงวันที่ ... (ระบุวันที่ลงนามข้อตกลงความร่วมมือหรือวันทำสัญญาหลัก ...ซึ่ง
ต่อไปในข้อตกลงฉบับนี้เรียกว่า “ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้ง
ศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว” กับ ...(ระบุชื่อคู่สัญญา)...ซึ่งต่อไปใน
ข้อตกลงฉบับนี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” อีกฝ่ายหนึ่ง

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โปธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

ตามข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล การจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าวดังกล่าวกำหนดให้กรมการจัดหางานมีหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนของการเป็นผู้ว่าจ้างตามสัญญาจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว เลขที่ ลงวันที่..... ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าว ประกอบด้วยการมอบหมายหรือแต่งตั้งให้..... (ระบุชื่อคู่สัญญา).....เป็นผู้ดำเนินการกระบวนการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย (“ประมวลผล”) ข้อมูลส่วนบุคคลแทนหรือในนามของกรมการจัดหางาน

๒. วัตถุประสงค์

กรมการจัดหางาน ในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจ กำหนดรูปแบบ และกำหนดวัตถุประสงค์ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ได้มอบหมายให้... (ระบุชื่อคู่สัญญา)...ในฐานะผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๒.๑ เพื่อให้บริการศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว ให้กับนายจ้าง และแรงงานต่างด้าว ที่ติดต่อใช้บริการทั้งจากระบบโทรศัพท์ และช่องทางการติดต่ออื่นๆ ผ่าน Social Media เช่น Line, Mobile Application

๒.๒ เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และมีเสถียรภาพในการให้บริการ

๒.๓ เพื่อกำกับดูแลข้อมูลส่วนบุคคลในฐานะข้อมูลของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าว และผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒



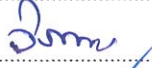



๓. ข้อมูลส่วนบุคคลที่ประมวลผล

ข้อมูลส่วนบุคคลที่กรมการจัดหางานมอบหมายให้... (ระบุชื่อคู่สัญญา)....ประมวลผล ประกอบด้วย

๓.๑ ข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลแรงงานต่างด้าวทั้งหมด และในระบบสารสนเทศแรงงานต่างด้าวของกรมการจัดหางาน เช่น เจ้าหน้าที่กรมการจัดหางาน นายจ้าง รวมถึงข้อมูลของแรงงานต่างด้าวในระบบสำนักงานประกันสังคม และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.....

๓.๒(ถ้ามี).....

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร	ลงชื่อ.....	
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์	ลงชื่อ.....	
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....	
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง	ลงชื่อ.....	
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....	
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....	

๔. รายละเอียดข้อตกลง

ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงจัดทำข้อตกลงฉบับนี้ และให้ถือข้อตกลงฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว เลขที่ ลงวันที่ เพื่อเป็นหลักฐานการควบคุมดูแลการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ กรมการจัดหางาน มอบหมายหรือแต่งตั้งให้.... (ระบุชื่อคู่สัญญา)....ดำเนินการ อันเนื่องมาจากการดำเนินการตามหน้าที่ และความรับผิดชอบตามสัญญาจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว เลขที่ฉบับลงวันที่ และเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายอื่น ๆ ที่ออกตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งต่อไปในข้อตกลงฉบับนี้ รวมเรียกว่า “กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” ทั้งที่มีผลใช้บังคับอยู่ ณ วันทำข้อตกลงฉบับนี้และที่จะมีการเพิ่มเติมหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงในภายหลัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ (ระบุชื่อคู่สัญญา)..รับทราบ ว่า ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลธรรมดาซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดย.....(ระบุชื่อคู่สัญญา)....จะดำเนินการ ตามที่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด เพื่อคุ้มครองให้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างเหมาะสม และถูกต้องตามกฎหมาย

โดยในการดำเนินการตามข้อตกลงนี้ ...(ระบุชื่อคู่สัญญา)....จะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากกรมการจัดหางานแล้วเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้ปราศจากข้อสงสัย การดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดย. ...(ระบุชื่อคู่สัญญา)....ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ตามสัญญาการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว เลขที่ลงวันที่ถือเป็นการได้รับคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากกรมการจัดหางานแล้ว

๔.๒ (ระบุชื่อคู่สัญญา).....จะกำหนดให้การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ข้อตกลงฉบับนี้ถูกจำกัดเฉพาะเจ้าหน้าที่ และ/หรือลูกจ้าง ตัวแทนหรือบุคคลใด ๆ ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ข้อตกลงฉบับนี้เท่านั้น และจะดำเนินการเพื่อให้พนักงาน และ/หรือลูกจ้าง ตัวแทนหรือบุคคลใด ๆ ที่ได้รับมอบหมายจาก...(ระบุชื่อคู่สัญญา)....ทำการประมวลผลและรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลด้วยมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร	ลงชื่อ.....
๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์	ลงชื่อ.....
๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ	ลงชื่อ.....
๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นิ่มแดง	ลงชื่อ.....
๕. นายกรินทร์ พลชะชัย	ลงชื่อ.....
๖. นายเชาวลิต แสงงาม	ลงชื่อ.....

๔.๓ (ระบุชื่อคู่สัญญา).....จะควบคุมดูแลให้เจ้าหน้าที่ และ/หรือลูกจ้าง ตัวแทนหรือบุคคลใด ๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด และดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการตามข้อตกลงฉบับนี้เท่านั้น โดยจะไม่ทำซ้ำ คัดลอก ทำสำเนา บันทึกภาพข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเป็นอันขาด เว้นแต่เป็นไปตามเงื่อนไขของบันทึกความร่วมมือหรือสัญญา หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องจะระบุหรือบัญญัติไว้ เป็นประการอื่น

๔.๔ (ระบุชื่อคู่สัญญา).....จะดำเนินการเพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุน กรรมการจัดหางาน ในการตอบสนองต่อคำร้องที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งต่อ กรรมการจัดหางาน อันเป็นการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ในขอบเขตของข้อตกลงฉบับนี้

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลยื่นคำร้องขอใช้สิทธิดังกล่าวต่อ...(ระบุชื่อคู่สัญญา)..... โดยตรง(ระบุชื่อคู่สัญญา).....จะดำเนินการแจ้งและส่งคำร้องดังกล่าวให้แก่ กรรมการจัดหางานทันที โดย...(ระบุชื่อคู่สัญญา).....จะไม่ใช่ผู้ตอบสนองต่อคำร้องดังกล่าว เว้นแต่ กรรมการจัดหางานจะได้มอบหมายให้...(ระบุชื่อคู่สัญญา).....ดำเนินการเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคำร้องดังกล่าว

๔.๕ (ระบุชื่อคู่สัญญา).....จะจัดทำและเก็บรักษาบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing) ทั้งหมดที่...(ระบุชื่อคู่สัญญา).....ประมวลผลในขอบเขตของข้อตกลงฉบับนี้ และจะดำเนินการส่งมอบบันทึกรายการดังกล่าวให้แก่กรรมการจัดหางานทุกเดือน และ/หรือทันทีที่กรรมการจัดหางานร้องขอ

๔.๖ (ระบุชื่อคู่สัญญา).....จะจัดให้มีและคงไว้ซึ่งมาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับการประมวลผลข้อมูลที่มีความเหมาะสมทั้งในเชิงองค์กรและเชิงเทคนิคตามที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้ประกาศกำหนดและ/หรือตามมาตรฐานสากล โดยคำนึงถึงลักษณะ ขอบเขต และวัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลตามที่กำหนดในข้อตกลงฉบับนี้เป็นสำคัญ เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากความเสียหายอันเกี่ยวเนื่องกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ความเสียหายอันเกิดจากการละเมิด อุบัติเหตุการลบทำลาย สูญหาย เปลี่ยนแปลง แก้ไข เข้าถึง ใช้เปิดเผยหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย เป็นต้น

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง


๑. นายภูวกร โตสิงห์ขจร

ลงชื่อ..... 

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์

ลงชื่อ..... 

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ..... 

๔. นางสาวอารีวรรณ โปธิ์นัมแดง

ลงชื่อ..... 

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ..... 

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ..... 

เว้นแต่กฎหมายที่เกี่ยวข้องจะบัญญัติไว้เป็นประการอื่น(ระบุชื่อคู่สัญญา).... จะทำการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำการประมวลผลภายใต้ข้อตกลงฉบับนี้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ดำเนินการประมวลผลเสร็จสิ้น หรือวันที่กรมการจัดหางาน และ ...(ระบุชื่อคู่สัญญา).....ได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ยกเลิกสัญญาการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว เลขที่ลงวันที่แล้วแต่กรณีใดจะเกิดขึ้นก่อน

นอกจากนี้ ในกรณีปรากฏว่า...(ระบุชื่อคู่สัญญา).....หมดความจำเป็นจะต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามข้อตกลงฉบับนี้ก่อนสิ้นระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง(ระบุชื่อคู่สัญญา).....จะทำการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลตามข้อตกลงฉบับนี้ทันที





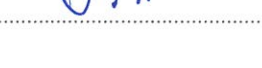
๔.๗ กรณีที่... (ระบุชื่อคู่สัญญา).....พบเหตุการณ์ใด ๆ ที่มีลักษณะที่กระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่...(ระบุชื่อคู่สัญญา).....ประมวลผลภายใต้ข้อตกลงฉบับนี้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายจากการละเมิด อุบัติเหตุ การลบ ทำลาย สูญหาย เปลี่ยนแปลง แก้ไข เข้าถึง ใช้ เปิดเผย หรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย แล้ว...(ระบุชื่อคู่สัญญา).....จะดำเนินการแจ้งให้ กรมการจัดหางานทราบโดยทันที ภายในเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

๔.๘ การแจ้งถึงเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นภายใต้ข้อตกลงนี้...(ระบุชื่อคู่สัญญา)... จะใช้มาตรการตามที่เห็นสมควรในการระบุถึงสาเหตุของการละเมิด และป้องกันปัญหาดังกล่าวมิให้เกิดซ้ำ และจะให้ข้อมูลแก่ กรมการจัดหางาน ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้กำหนด ดังต่อไปนี้

- รายละเอียดของลักษณะและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นของการละเมิด
- มาตรการที่ถูกใช้เพื่อลดผลกระทบของการละเมิด
- ประเภทของข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกละเมิด หากมีปรากฏ
- ข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวข้องกับการละเมิด

๔.๙ หน้าที่และความรับผิดชอบของ.... (ระบุชื่อคู่สัญญา).....ในการปฏิบัติตามข้อตกลงจะสิ้นสุดลง นับแต่วันที่ปฏิบัติงานที่ตกลงเสร็จสิ้น หรือวันที่...(ระบุชื่อคู่สัญญา).....และกรมการจัดหางานได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ยกเลิกสัญญาการจ้างเหมาเอกชนดำเนินการจัดตั้งศูนย์ Contact Center สำหรับให้บริการข้อมูลด้านแรงงานต่างด้าว เลขที่ ลงวันที่แล้วแต่กรณีใดจะเกิดขึ้นก่อน

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

- | | | |
|-------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร | ลงชื่อ..... |  |
| ๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัชต์ | ลงชื่อ..... |  |
| ๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ | ลงชื่อ..... |  |
| ๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นัมแดง | ลงชื่อ..... |  |
| ๕. นายกรินทร์ พลชะชัย | ลงชื่อ..... |  |
| ๖. นายเชาวลิต แสงงาม | ลงชื่อ..... |  |

อย่างไรก็ดี การสิ้นผลลงของข้อตกลงนี้ ไม่กระทบต่อหน้าที่ของ...**(ระบุชื่อคู่สัญญา)**.....ในการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ได้กำหนดในข้อ ๔.๗ ของข้อตกลงฉบับนี้

ทั้งสองฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยละเอียดตลอดแล้ว เพื่อเป็นหลักฐานแห่งการนี้ ทั้งสองฝ่ายจึงได้ลงนามไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าพยาน ณ วัน เดือน ปี ที่ระบุข้างต้น

ลงชื่อ
(.....)
.....


ลงชื่อ
(.....)
.....

ลงชื่อ พยาน
(.....)
.....

ลงชื่อ พยาน
(.....)
.....

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและราคากลาง

๑. นายภูวกร โตสิงห์ขร

ลงชื่อ.....

๒. นายธนวัฒน์ เรืองเทพรัตน์

ลงชื่อ.....

๓. นายวิภาค โพธิ์จำเริญ

ลงชื่อ.....

๔. นางสาวอารีวรรณ โพธิ์นิ่มแดง

ลงชื่อ.....

๕. นายกรินทร์ พลชะชัย

ลงชื่อ.....

๖. นายเชาวลิต แสงงาม

ลงชื่อ.....