

นางสาวผู้ตรวจราชการ

นางสาวผู้ตรวจราชการ

นางสาวผู้ตรวจราชการ

สำนักงานรัฐมนตรี (อ.ร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทร 0-2612-6011-12

นางสาวผู้ตรวจราชการ
นางสาวผู้ตรวจราชการ
นางสาวผู้ตรวจราชการ

วันที่ 01/01/52

นางสาว

3. คำนิยาม

- ผู้ว่าจ้าง หมายถึง
- ผู้รับจ้าง หมายถึง
- ผู้ประสงค์จะเสนอราคา หมายถึง

สำนักงานรัฐมนตรี (อ.ร.)
นางสาวผู้ตรวจราชการ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อให้บริการและเจ้าหน้าที่สำหรับบริการลูกค้าในการดำเนินงานรับจ้าง
- 2.2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ต่อไป

เดิมจะสิ้นสุดลง ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องจ้างผู้รับจ้างในหน่วยงานที่ประจำตัวลูกค้าเพื่อให้บริการดำเนินงาน (Center) เพื่อทำหน้าที่รับแจ้งปัญหา รับแจ้งร้องเรียน ติดต่อประสานงานและประสานข้อมูล ซึ่งผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของ อ.ร. โดยที่ผ่านมามีการจ้างดำเนินการดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ของ อ.ร. จำเป็นต้องจ้างผู้รับบริการลูกค้า เพื่อรองรับการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสร้าง จากบริการดังกล่าวของผู้รับ อ.ร. ได้ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน ซึ่งการดำเนินงาน บริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud Service) เป็นต้น

1. ความจำเป็น

สำนักงานรัฐมนตรี (อ.ร.) เป็นองค์การมหาชน ที่ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดตั้งสำนักงานรัฐมนตรี (อ.ร.) พ.ศ. 2554 ภายใต้การกำกับดูแลของ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและคณะกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนการ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ปัจจุบัน อ.ร. มีโครงการต่างๆ ที่ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ อาทิเช่น โครงการบริการประชาชนเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network: GIN) บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อสื่อสารในภาครัฐ (Mail Go Thai Service) และ บริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud Service) เป็นต้น

ชื่อกำหนดคุณสมบัติ (Term of Reference)
งานประจำตัวลูกค้าเป็นงานศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center)
ตัวชี้วัดการทางอิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานรัฐมนตรี (อ.ร.)

นางสาวณัฐพร วัฒนศิริ
 นางสาวณัฐพร วัฒนศิริ
 นางสาวณัฐพร วัฒนศิริ
 นางสาวณัฐพร วัฒนศิริ

นางสาวณัฐพร วัฒนศิริ
 นางสาวณัฐพร วัฒนศิริ
 นางสาวณัฐพร วัฒนศิริ

วันที่ 1
 04/10/58
 หน้า 2 / 21

นางสาวณัฐพร วัฒนศิริ

นางสาว

5. ขอบเขตในการดำเนินงาน

- 5.1. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาสถานศึกษาที่-อุปการณสถานศึกษา โดยให้มีรายละเอียด ดังนี้
 - 5.1.1. จัดหาสถานศึกษาเพื่อใช้ในการดำเนินงานตามโครงการศึกษา โดยให้มีรายละเอียด ดังนี้
 - 5.1.2. มีการจัดสถานที่เรียนที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับผู้เรียนและผู้ปกครอง

- 4.8. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยต้องมีรายละเอียด ดังนี้
 - 4.7. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยต้องมีรายละเอียด ดังนี้
 - 4.6. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยต้องมีรายละเอียด ดังนี้
 - 4.5. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยต้องมีรายละเอียด ดังนี้
 - 4.4. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยต้องมีรายละเอียด ดังนี้
 - 4.3. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยต้องมีรายละเอียด ดังนี้
 - 4.2. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยต้องมีรายละเอียด ดังนี้
 - 4.1. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาสถานศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยต้องมีรายละเอียด ดังนี้

ลงนาม
ลงนาม
ลงนาม

วันที่ 1
วันที่ 04/01/58
หน้า 3 / 21

นางสาว

- ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ
- ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ
- ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ

5.2. ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน โดยระบุรายละเอียด ดังนี้

หมายเหตุ : การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน 5.1 ต้องมีคุณสมบัติตามที่ระบุในเอกสารแนบ 1

- 5.1.1.1. จัดเตรียม คู่มือและเอกสารประกอบที่ชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการทำงานของระบบ
- 5.1.10. มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยความเร็วขั้นต่ำของอินเทอร์เน็ตต้องไม่ต่ำกว่า 10 Mbps. หรือมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยความเร็วขั้นต่ำของอินเทอร์เน็ตต้องไม่ต่ำกว่า 100 Mbps. และ
- 5.1.9. จัดทำระบบความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นที่พอใจของผู้รับจ้าง โดยต้องมีระบบความปลอดภัยที่เพียงพอต่อการใช้งาน
- 5.1.8. จัดทำอุปกรณ์ Telephone Headset ที่เพียงพอต่อการใช้งานของผู้รับจ้าง
- 5.1.7. จัดทำโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้รับจ้างที่เพียงพอต่อการใช้งาน 3 ชุด
- 5.1.6. จัดทำโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้รับจ้างที่เพียงพอต่อการใช้งานของผู้รับจ้าง
- 5.1.5. จัดทำระบบความปลอดภัยแบบแยกจากอาคาร คู่มือและเอกสารที่จำเป็นสำหรับผู้รับจ้าง
- 5.1.4. จัดทำอุปกรณ์ CCTV ในการตรวจสอบการเข้าออกจำนวน 2 จุด ที่มีภาพที่คมชัดและไม่มีจุดบอด
- 5.1.3. จัดทำระบบควบคุมการเข้าออก (Access Control) เพื่อป้องกันการบุกรุกที่ไม่พึงประสงค์ของผู้รับจ้าง

วันที่ 04/01/58

นางสาวมณฑลสุด เศรษฐกิจรุ่งโรจน์
นางสาวสุดศรินทร์ เสงี่ยมแจ้ง
นางสาวมณฑลสุด เศรษฐกิจรุ่งโรจน์

หมายเหตุ

ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้จ้าง

5.3. การคัดเลือกและทดสอบการปฏิบัติงาน 5.3.1. ผู้รับจ้างต้องคัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน 5.1 รวมทั้งหมดสอบการปฏิบัติงาน

- เจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Agent) จะต้องไปเข้าทำงานพร้อมกันในวันเดียวกัน

เวลา	07.00 - 16.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
เวลา	14.00 - 22.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

- ปฏิบัติงานทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ โดยต้องมีเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Agent) ปฏิบัติงานรวมกันไม่น้อยกว่า 2 อัตราต่อวัน ตามช่วงเวลาดังนี้

(2) เจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Agent)

ได้ โดยผู้รับจ้างต้องส่งเอกสารใบสมัครคัดเลือกเข้าทำงานเพิ่มเติม

- ผู้จ้างสามารถปรับลดอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับปริมาณงานตามช่วงเวลาที่ผู้จ้างส่งมอบมากกว่า 1 ช่วงเวลาทำงานใน 1 วัน จะต้องมีคุณสมบัติความเชี่ยวชาญจากผู้จ้างก่อนปฏิบัติงานล่วงหน้าอย่างน้อยช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติหน้าที่ (ทำงานล่วงหน้า) หรือมีคุณสมบัติของการทำงานมากกว่า 1 ช่วงเวลาใน 1 วันได้ ทั้งนี้ หากมีเจ้าหน้าที่อาวุโสที่ผู้จ้างจะส่งมอบ 07.00 น. จนถึงเวลาทำงานรอบ 22.00 น. (เจ้าหน้าที่อาวุโส) แต่ละคนจะสามารถโดยในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน (ใน 1 วัน) ให้เริ่มนับตั้งแต่เวลาเช้าทำงานรอบ

เวลา	07.00 - 16.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน
เวลา	14.00 - 23.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน
เวลา	22.00 - 08.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

ช่วงเวลาดังนี้

- วันเสาร์ถึงอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องมีเจ้าหน้าที่ (Agent) ปฏิบัติงานรวมกันไม่น้อยกว่า 6 อัตราต่อวัน โดยใน 1 วันจะแบ่ง

เวลา	07.00 - 16.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
เวลา	08.00 - 17.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
เวลา	09.00 - 18.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 8 คน
เวลา	14.00 - 23.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน
เวลา	22.00 - 08.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

- วันจันทร์ถึงวันศุกร์ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องมีเจ้าหน้าที่ (Agent) ปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้จ้าง

เวลา	07.00 - 16.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
เวลา	14.00 - 23.00 น.	จำนวนไม่น้อยกว่า 14 อัตราต่อวัน โดยใน 1 วันจะแบ่งช่วงเวลาดังนี้

- ปฏิบัติงานทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดย

(1) เจ้าหน้าที่ (Agent)

5.2.3. การปฏิบัติงาน

- ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ผู้รับมอบหมายจากผู้จ้าง

นางสาวสมใจ	พิเศษ	กรรมการ
นางสาวประไพ	พิเศษ	กรรมการ
นายวิชาญ	พิเศษ	ประธานกรรมการ

นางสาวสุจิตา

วันที่ 6 / 21

ที่ 1
04/10/58

นางสาว.....
นางสาว.....
นางสาว.....

รวม

- 6.1. ผู้รับจ้างต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลา
ที่ผู้จ้างกำหนดไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนวันเริ่มปฏิบัติงานตามสัญญา
- 6.2. กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลาปฏิบัติงานหรือ
ได้ดำเนินการตามสัญญาแล้วแต่ผู้จ้างไม่ปฏิบัติตามหรือผู้จ้างไม่ปฏิบัติตาม
สัญญาหรือผู้จ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญา หรือผู้จ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญา หรือ
ผู้จ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญา โดยผู้จ้างต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครอง
สิทธิและระยะเวลาปฏิบัติงาน
- (1) กรณีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลา
ปฏิบัติงาน (Agent) จะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลา
ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้จ้าง
หรือ
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลาปฏิบัติงาน
- (2) กรณีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลา
ปฏิบัติงาน (Senior Agent) จะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลา
ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้
จ้าง หรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลา
ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 15 วัน
- (1) กรณีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ (Agent) จะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลา
ปฏิบัติงาน (Senior Agent) จะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลา
ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้
จ้าง หรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการคุ้มครองสิทธิและระยะเวลา
ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 15 วัน

- 5.3.2. เมื่อผู้รับจ้างได้ติดต่อขอปรึกษาหารือกับผู้จ้างและผู้รับจ้างต้องแจ้ง
ผู้รับจ้างและผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการปรึกษาหารือกับผู้จ้างและผู้รับจ้าง
ผู้รับจ้างและผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการปรึกษาหารือกับผู้จ้างและผู้รับจ้าง
ผู้รับจ้างและผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการปรึกษาหารือกับผู้จ้างและผู้รับจ้าง
- 5.3.3. ในกรณีที่การติดต่อขอปรึกษาหารือกับผู้จ้างและผู้รับจ้าง
ผู้รับจ้างและผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการปรึกษาหารือกับผู้จ้างและผู้รับจ้าง
ผู้รับจ้างและผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการปรึกษาหารือกับผู้จ้างและผู้รับจ้าง
- 5.3.4. ในกรณีที่การติดต่อขอปรึกษาหารือกับผู้จ้างและผู้รับจ้าง
ผู้รับจ้างและผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการปรึกษาหารือกับผู้จ้างและผู้รับจ้าง
ผู้รับจ้างและผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการปรึกษาหารือกับผู้จ้างและผู้รับจ้าง

วันที่ 8/5/25

นางสาวณัฐพร
นางสาวณัฐพร
นางสาวณัฐพร

Hand

ตามที่เรียนมาขอเรียนแจ้งว่า

7.2 ผู้ประสงค์จะขอสมัครงานตำแหน่ง...

(4) คุณสมบัติผู้สมัครงาน...

(3) คุณสมบัติผู้สมัครงาน...

(2) คุณสมบัติผู้สมัครงาน...

(1) คุณสมบัติผู้สมัครงาน...

และในการสมัครงาน...

Table with 4 columns: Job Title, Position, Salary, and other details.

7. การยื่นซอง
7.1 ผู้ประสงค์จะสมัครงาน...
7.1.1 คุณสมบัติผู้สมัครงาน...
7.1.2 ซองซองซอง...

คำชี้แจงเพิ่มเติม...

สำนักงานรัฐมนตรี
นางสาวอรุณศรี นามวงษ์
นางสาวอรุณศรี นามวงษ์
นางสาวอรุณศรี นามวงษ์
นางสาวอรุณศรี นามวงษ์
นางสาวอรุณศรี นามวงษ์

หน้า 9 / 21

วันที่ 11/05/58

.....
.....
.....

นางสาวอรุณศรี นามวงษ์

Handwritten mark

10. การประชุม

การประชุม 1. 2 (การประชุมระหว่างวันที่ 1 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2559) และผู้เข้าร่วมประชุม

- (6) ตารางแสดงจำนวนและรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามข้อ 5.2.3
- (5) ตารางแสดงรายชื่อของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (8)
- (4) รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (7)
- (3) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (5)
 - รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (5)
 - รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (5)
 - รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (5)
- (2) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (5)
 - รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (5)
 - รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (5)
 - รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (5)
- (1) ตารางแสดงรายชื่อของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามแผน (ตาราง ก) ในเดือนถัดไปตามแผน (5)

ROM จำนวน 1 ชุด

9. เนื้อหาการนำเสนอ

8. รายละเอียดการดำเนินงาน
ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2559 ถึง 31 พฤษภาคม 2560 (12 เดือน)

สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวง (องค์การมหาชน) (สรอ.)
นางสาวณัฐพร เศรษฐกิจ
นางสาวสุวิมล เศรษฐกิจ
นายณัฐพร เศรษฐกิจ

วันที่ 11 / 21

วันที่ 04/05/57
ครั้งที่ 1

นางสาวณัฐพร เศรษฐกิจ
นางสาวสุวิมล เศรษฐกิจ
นายณัฐพร เศรษฐกิจ

นางณัฐพร เศรษฐกิจ

นาง

15. ขอสงวนสิทธิ์ในการเสนอราคาและอื่น ๆ
15.1. การลงนามในสัญญาจะกระทำได้เมื่อ สรอ. ได้รับอนุมัติงบประมาณแล้วเท่านั้น
15.2. ผู้ประสงค์จะเสนอราคาซึ่งได้ยื่นเอกสารประกวดราคา ต่อ สรอ. แล้ว จะถอนตัวออกจากการประกวด
ราคาฯ มิได้ และเมื่อได้รับแจ้งผลการคัดเลือกให้เข้าเสนอราคาแล้วต้องชำระค่ามัดจำด้วยวิธีที่ทาง
อธิบดีกำหนด มิได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ สรอ. กำหนดไว้ และจะดำเนินการประกวดราคาต่อไป
โดยที่ผู้ประสงค์จะเสนอราคา (ถ้ามี) รวมทั้งอาจพิจารณาผู้ยื่นซองราคาต่อไป หากมีผู้ยื่นซองราคาเป็น

14. เงื่อนไขการประมูล
เมื่อครบกำหนดการส่งซองประกวดราคาแล้ว 9. แต่ผู้รับจ้างไม่ส่งซองประกวดราคาตามเวลาที่กำหนด หรือหาก
จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ยื่นซองประกวดราคาต่ำกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขข้อ 7.1.2 (1) และไม่สามารถหา
ทดแทนได้ตามที่กำหนดในข้อ 6.3 ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้จ้าง เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของ
มูลค่าสัญญาจากผู้จ้างรับทราบของเงินต้นจนถึงวันที่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขข้อ 9

โดยที่ P	หมายถึง	อัตราที่ผู้จ้าง
SA	หมายถึง	อัตราเงินต้นของผู้จ้าง (Agent) ในโครงการ
SE	หมายถึง	อัตราเงินต้นของผู้จ้างที่ชำระค่าปรับในโครงการ
D	หมายถึง	จำนวนวันใน 1 เดือน โดยคิดจำนวนวันเป็น 30 วัน
H	หมายถึง	จำนวนชั่วโมงในการทำงานใน 1 วัน คือ 8 ชั่วโมง

$$2P = SE \div D$$

● กรณีเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Agent) ขาดงานพร้อมกัน (การที่คิดเป็นรายวัน)

$$P = SA \div (D \times H)$$

● กรณีเจ้าหน้าที่ (Agent) ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ (การที่คิดเป็นรายชั่วโมง)

12. การเสนอราคาขั้นต่ำ
ในการเสนอราคาผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องเสนอราคาขั้นต่ำ (Minimum bid) ไม่น้อยกว่าค่าประมูล
20,000 บาท (สองหมื่นบาทถ้วน) จากราคาค่าจ้างสูงสุดของโครงการประกวดราคาฯ และ การเสนอราคาครั้งต่อไป ต้อง
เสนอราคาต่อครั้งสูงไม่เกินกว่า 20,000 บาท (สองหมื่นบาทถ้วน) จากราคาค่าจ้างสูงสุดที่ผู้จ้างเสนอ
13. เงื่อนไขการหักค่าจ้าง
ในการที่ผู้จ้างที่ชนะการประมูลสามารถดำเนินการได้ 5.2.3 ผู้จ้างจะหักค่าจ้างเป็นราย
เดือนจากค่าจ้างที่ผู้จ้างจ่ายให้แก่ผู้รับจ้าง ในอัตราจำนวน ดังนี้

11. วงเงินในการจัดหา
วงเงินงบประมาณในการจัดหาเป็นเงินรวมมูลค่าทั้งสิ้น 12,000,000 บาท (สิบสองล้านบาท)

นางนงนุช วัฒนศิริ

นางสาวอรุณรัตน์ เจริญผล

นางสาวอรุณรัตน์ เจริญผล

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

นางนงนุช วัฒนศิริ

นางนงนุช วัฒนศิริ

นางนงนุช วัฒนศิริ

วันที่ 12 / 21

วันที่ 04/01/58

revise

E-mail : cmp@esga.or.th

โทรสาร : 0-2612-6012

โทรศัพท์ : 0-2612-6000

108 ถนนราชมงคล แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.) อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ชั้น 17 เลขที่

และติดต่อได้ที่

สามารถส่งข้อสงสัยหรือข้อสงสัยของหน่วยงานไปยังฝ่ายสนับสนุนข้อมูล

16. สถานที่สุดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลและสำเนาเอกสารหรือเอกสารที่

จะส่งมอบข้อมูลหรือเอกสารที่ขอ และแก้ไขข้อสงสัย

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อสงสัยหรือขอทราบข้อมูลหรือเอกสารที่ขอได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย... 15.5. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อสงสัยหรือขอทราบข้อมูลหรือเอกสารที่ขอได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย...

15.4. ในการร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนแจ้ง Software หรือ เครื่องมือ (Tool) ในการดำเนินการ จะส่งมอบให้ และอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ ที่จำเป็นในการดำเนินการและการทำงาน

15.3. ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อสงสัยหรือขอทราบข้อมูลหรือเอกสารที่ขอได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย... ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อสงสัยหรือขอทราบข้อมูลหรือเอกสารที่ขอได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย...

การขอทราบข้อมูลหรือเอกสารที่ขอสามารถแจ้งข้อสงสัยหรือขอทราบข้อมูลหรือเอกสารที่ขอได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย...

เอกสารแนบ 1

รายละเอียดคุณสมบัติขั้นต้นอ้างอิงจากตาราง

1. โตะ ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- วัสดุ หนาไม่ต่ำกว่า 1.5 มม. Particle Board ปิดผิวด้วยเมลามีน

- ขนาดไม่น้อยกว่า กว้าง 75 ซม. x ยาว 100 ซม. x สูง 75 ซม.

2. เก้าอี้ ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- โครงขาไม่น้อยกว่า 5 แฉก มีล้อเลื่อนหมุนในทิศทาง

- ขนาดไม่น้อยกว่า กว้าง 50 ซม. x ลึก 50 ซม. x สูง 80 ซม.

3. สามารถรับระดับสูง-ต่ำได้

- ที่นั่งและพนักพิงของที่นั่ง หมุนด้วยตนเอง หรือ

- วัสดุปิดผิวทนทานหลังพนักพิงและที่ที่นั่ง หมุนด้วยวัสดุชนิดเดียวกันที่นั่งและพนักพิง

- ที่นั่งหมุนในทิศทาง มีที่วางแขน

3. ระบบปรับอากาศ ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- เป็นเครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วนแบบตู้ผนัง (Wall type) หรือ แบบฝ้า/แขวน (Ceiling/floor type) หรือ แบบตู้ตั้ง (Package type) หรือ แบบฝังเพดาน (Built-in type) หรือ แบบหน้าต่าง

(Window type) หรือ แบบเคลื่อนที่ (Movable type)

- ติดตั้งแยกจากตัวอาคารสามารถควบคุมระบบเปิด-ปิด ได้

- ขนาดรวมไม่น้อยกว่า 30,000 BTU

4. ระบบควบคุมการเข้าออก (Access Control) ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.1 ที่อ่านลายนิ้วมือ/บัตรภาพ/รหัสผ่าน (Reader Fp/Card/Pass : F8)

- มีเครื่องอ่านในบริเวณที่ติดตั้งที่อ่าน

- ที่อ่านสามารถอ่านลายนิ้วมือ/บัตรภาพ/รหัสผ่าน

- รองรับการอ่านไม่น้อยกว่า 2,800 ลายนิ้วมือ ต่อหัวอ่าน

- มีระบบทนทานต่อไฟไหม้

4.2 กลอนล็อกไฟฟ้าแบบแรงดึงดูดสถิตไฟฟ้า (Magnetic Lock)

- ติดตั้งกับบานประตูแบบบานเลื่อน

- เปิดประตูอัตโนมัติ

- เปิดประตูอัตโนมัติแบบกดปุ่ม

- อุปกรณ์การอ่านลายนิ้วมือ/บัตรภาพ/รหัสผ่านต้องเป็นแบบที่ผ่านการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลงนามผู้จัดทำ

นายวิชาญ วัฒนศิริกุล

นางสาวระพีพร วัฒนศิริกุล

นางสาวณิชา วัฒนศิริกุล

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) (สอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทร 0-2612-6011-12

.....

หน้า 13 / 21

วันที่ 15/10/58

รวม

วันที่ ๑๖/๑๐/๕๖

.....	นางสาว	นางสาว	นางสาว
.....	นางสาว	นางสาว	นางสาว
.....	นางสาว	นางสาว	นางสาว

รวม

รายละเอียด

• ไปรษณีย์กรมการขนส่งทางบก ขอเชิญชวนประชาชนลงทะเบียนรับรางวัล...

• ไปรษณีย์กรมการขนส่งทางบก ขอเชิญชวนประชาชนลงทะเบียนรับรางวัล...

• ไปรษณีย์กรมการขนส่งทางบก ขอเชิญชวนประชาชนลงทะเบียนรับรางวัล...

7. ระบบบัญชีเงินเดือนของหน่วยงานราชการ...

• สามารถใช้บัญชีเงินเดือนของหน่วยงานราชการ...

• สามารถใช้บัญชีเงินเดือนของหน่วยงานราชการ...

• สามารถใช้บัญชีเงินเดือนของหน่วยงานราชการ...

• เป็นพื้นที่ปฏิบัติงาน USB Head set ที่ไม่มีการเชื่อมต่อ...

6. อุปกรณ์ Telephone Headset ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

• สามารถกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานสำหรับกล้อง CCTV (Viewer) ได้

• มี HDMI 1080p Output สามารถต่อกับ LED Monitor ได้

• บันทึกภาพในรูปแบบ H.264 ที่ระยะเวลา 45 วินาที (25FPS)

• สามารถใช้ต่อเนื่องได้ 24 ชม.

• เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สายไฟและสายสัญญาณที่ทนทาน

• สามารถรองรับภาพที่มีความละเอียดสูงได้

• ความละเอียด 1,024 pixel (H) x 720 (V)

5. อุปกรณ์กล้องวงจรปิด (CCTV) ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

• ตรวจสอบคุณภาพการเชื่อมต่อ (ตรวจสอบความคมชัดจากตัวเครื่อง)

4.5 ใช้เซนเซอร์ตรวจจับการเปลี่ยนแปลง (Sensor Mag)

• สำหรับทนต่อการกระแทกและอุณหภูมิที่ต่ำ

4.4 กล้องเป็นประเภท Break Glass (Break Glass)

• สำหรับใช้พลังงานสำรอง (Power Supply Backup) 4 ชั่วโมง

4.3 ระบบสำรองพลังงาน (Power Supply Backup)

เอกสารแนบ 2

ตัวอย่างตารางแสดงรายชื่อและจำนวนเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า ประจำเดือน xxx แสดงรายชื่อและจำนวนเจ้าหน้าที่ (Agent) และเจ้าหน้าที่อาวุโส (Senior Agent) ที่ปฏิบัติงานทั้งหมดเป็นรายวัน

รายชื่อ	วันที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
ชื่อ Senior 1		A	A																																
ชื่อ Senior 2		B	B																																
ชื่อ Agent 1		C	C																																
ชื่อ Agent 2		D	D																																
ชื่อ Agent 3		E	E																																
เวลา	วันที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
07.00 - 16.00 น. (A)		1	1																																
08.00 - 17.00 น. (B)		1	1																																
09.00 - 18.00 น. (C)		8	8																																
14.00 - 23.00 น. (D)		2	2																																
22.00 - 08.00 น. (E)		2	2																																
Total Senior		2	2																																
Total Agent		14	14																																

Handwritten signature

ลงนามผู้จัดทำ

นายปวิฑฐ มิ่งมิตรโอฬาร ประธานกรรมการ
 นางสาวรสสุดาธิ์ เมฆแจ้ง กรรมการ
 นางสาวมลฤดี เศษะรุ่งโรจน์ กรรมการ

ลงนาม..... *Signature*
 ลงนาม..... *Signature*
 ลงนาม..... *Signature*

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

ครั้งที่ 1
 วันที่ 02/01/54
 หน้า 15 / 21

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702
 โทรสาร 0-2612-6011-12

วันที่ 16 / 21

วันที่ 25/10/20
วันที่ 1

..... นาย..... นาย..... นาย.....
 นาย..... นาย..... นาย.....
 นาย..... นาย..... นาย.....

แนบ

			6
		xxx	5
		xxx	4
		xxx	3
		xxx	2
xxx	xxx	xxx	1
รายชื่อ	ชื่อ	รายชื่อ	

xxx หรือถ้าไม่ระบุ ผู้เขียนจะถือว่า - 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-41-42-43-44-45-46-47-48-49-50-51-52-53-54-55-56-57-58-59-60-61-62-63-64-65-66-67-68-69-70-71-72-73-74-75-76-77-78-79-80-81-82-83-84-85-86-87-88-89-90-91-92-93-94-95-96-97-98-99-100

3 นาย.....

นางสาวมลฤดี เทชะรุ่งโรจน์ กรรมการ

นางวารรศสุดัน เตชะรุ่งโรจน์ กรรมการ

นายวิชาญ รุ่งโรจน์ ประธานกรรมการ

กรรมการ

นางนงนุช กรรมการ

นางนงนุช กรรมการ

นางนงนุช กรรมการ

วันที่ 17 / 21

วันที่ 8/10/2558

ที่ประชุม

รวม

Service	Date	CCTV	Access control	Domestic Internet	International Internet	Remark
	xx/xx/xx	xx	xx	xx	xx	
	xx/xx/xx	xx	xx	xx	xx	
	xx/xx/xx	xx	xx	xx	xx	
	xx/xx/xx	xx	xx	xx	xx	
	xx/xx/xx	xx	xx	xx	xx	
	xx/xx/xx	xx	xx	xx	xx	
	xx/xx/xx	xx	xx	xx	xx	

สำหรับรายงานสถานะความพร้อมใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกประจำเดือน xxx

เอกสารแนบ 5

ตัวอย่างรายงานแจ้งเหตุขัดข้อง ประจำเดือน xxx

ลำดับ	ผู้แจ้งเหตุ	ผู้รับแจ้งเหตุ	วันที่	เวลาเริ่ม	ระยะเวลา แก้ไข	เวลาสิ้นสุด	ประเภทของ เหตุขัดข้อง	การแก้ไข	ผู้แก้ไข

g/m

ลงนามผู้จัดทำ

นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร ประธานกรรมการ

นางสาวรสสุดาธิ์ เมฆแจ้ง กรรมการ

นางสาวมลฤดี เตชะรุ่งโรจน์ กรรมการ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

ครั้งที่ 1

วันที่ 04/01/58

หน้า 18 / 21

คำอธิบายงานสรุปผลการทำงานของศูนย์บริการลูกค้าประจำเดือน xxx

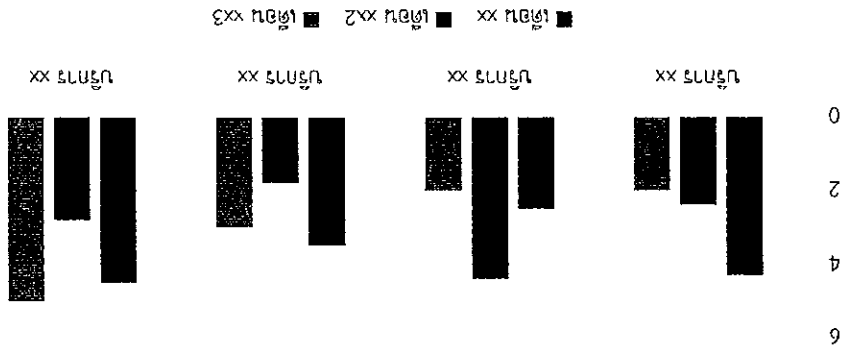
1. ตารางแสดงจำนวนคดีดำเนินการ

รวม	รายข้อ	xxx	xxx	xxx	xxx
	บริการ	10	64		
	xxx	49	77		
	xxx	67	89		
	รวม	6987			

2. ตารางสรุปรายการรับแจ้งและให้บริการ

ที่	บริการ	รวม
1	xxx	100
2	xxx	288
3	xxx	455
		6987

3. กราฟเปรียบเทียบรายการรับแจ้งและให้บริการประจำเดือน xxx กับเดือนปัจจุบัน



รวม

นางนันทิยา

นางสาววราภรณ์

นางสาวอภิญญา

นางสาวอภิญญา

สำนักงานรัฐมนตรี (อ.ร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทร 0-2612-6011-12

นางนันทิยา
นางสาววราภรณ์
นางสาวอภิญญา

นางนันทิยา
นางสาววราภรณ์
นางสาวอภิญญา

วันที่ 19 / 21

04/01/52
1

เอกสารแนบ 7

ตัวอย่างรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการแบบรายวัน ประจำเดือน xxx

วันที่ใช้บริการ	ผู้ติดต่อ	หมายเลขโทรศัพท์	หน่วยงาน	บริการ	รายละเอียดการใช้บริการ	ข้อเสนอแนะ
xx/xx/xx	คุณ xxx	0 2xxx xxxxx	xxx	Cloud	ลูกค้าติดต่อสนใจใช้บริการ Cloud	พนักงานสามารถให้บริการได้ครบถ้วนตามขั้นตอน แต่ควรเพิ่มเรื่อง xxxxxxx

Handwritten mark

ลงนามผู้จัดทำ

นายนิเวช มิ่งมิตรโอฟาร ประธานกรรมการ ลงนาม..... *Amor*

นางสาวรสสุคนธ์ เมฆแจ้ง กรรมการ ลงนาม..... *รสสุคนธ์*

นางสาวมลลณี เตชะรุ่งโรจน์ กรรมการ ลงนาม..... *มลลณี*

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

ครั้งที่ 1

วันที่ 04/01/55

วันที่ 20 / 21

เอกสารแนบ 8

ตัวอย่างตารางแสดงข้อมูลการรับเงินเดือน ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า ประจำเดือน xxx

ที่	ชื่อ - สกุล	เงินเดือน	ค่าตำแหน่ง	ค่าทักษะทางภาษา	ค่ากะ	ค่าเดินทาง	เบี้ยขยัน	ค่าล่วงเวลา	อื่นๆ	ยอดรวม
1	ชื่อ Senior	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	0.00
2	ชื่อ Senior	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	0.00
3	ชื่อ Agent 1	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	0.00
4	ชื่อ Agent 2	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	0.00
5	ชื่อ Agent 3	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	0.00

หมายเหตุ : ข้อมูลในช่องอื่นๆ ต้องระบุมาด้วยทุกครั้งว่าเป็นค่าใดที่เกิดขึ้น เช่น ค่าตกเบิก/ค่า KPI

gmm.

ลงนามผู้จัดทำ
 นายวิชาช มิ่งมิตรโอรุฬาร ประธานกรรมการ ลงนาม..... *วิชาช*
 นางสาวศศศุภณ์ เมฆแจ่ม กรรมการ ลงนาม..... *ศศศุภณ์*
 นางสาวมลติพิเศษรุ่งโรจน์ กรรมการ ลงนาม..... *มลติ*
 สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)
 โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702
 โทรสาร 0-2612-6011-12

ครั้งที่ 1
 วันที่ 04/01/58
 วันที่ 21 / 21