

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจัดหา
งานจ้างเหมาดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center

๑. บทนำ

เพื่อตอบสนองแผนยุทธศาสตร์กรมทางหลวง พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔ โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบทางหลวงให้เชื่อมต่อเข้าถึง และคล่องตัว เพื่อระบบการเดินทางขนส่งและโลจิสติกส์ที่สมดุลและสมบูรณ์ มีการรักษาและบำรุงรักษาระดับการให้บริการของระบบทางหลวงที่รวดเร็ว ครอบคลุม และทันต่อสถานการณ์ มีการควบคุมและพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยบนระบบทางหลวงอย่างบูรณาการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและลดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อเชื่อมโยงความสมดุลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ ที่เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ข้อมูลข่าวสารโครงการสำคัญต่อประชาชนผู้ใช้งาน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน โดยยึดหลักให้บริการประชาชนตามนโยบายรัฐบาลที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจะต้องบริหารงานโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

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

๒. คำจำกัดความ

กท.	หมายถึง	กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง
ผู้ว่าจ้าง	หมายถึง	กรมทางหลวง โดยกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
ผู้รับจ้าง	หมายถึง	ผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณสมบัติตามข้อกำหนด ข้อ ๑๐ ซึ่งได้รับการพิจารณาคัดเลือก และได้ลงนามในสัญญาจ้างฯ โดยกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
ผู้ยื่นข้อเสนอ	หมายถึง	นิติบุคคล หรือกลุ่มนิติบุคคล หรือกิจการร่วมค้าที่มีคุณสมบัติตามข้อ ๑๐ และมีสิทธิ์เข้ายื่นข้อเสนอเพื่อให้บริการตามโครงการนี้
ระบบฯ	หมายถึง	ระบบและอุปกรณ์ Call Center ทั้งหมด ของศูนย์บริการข้อมูล Call Center ๑๕๘๖
ศูนย์บริการข้อมูลฯ	หมายถึง	ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ อยู่ที่ อาคาร ๑ (อาคารพหลโยธิน) กรมทางหลวง ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. และอาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (ลาดกระบัง) อยู่ที่ทางแยกต่างระดับลาดกระบัง ทางหลวงพิเศษหมายเลข ๗ แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กทม.

อภิวัฒน์ วรจินดา

อาคารศูนย์ฯ

หมายถึง

อาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (ลาดกระบัง)

อยู่ที่ทางแยกต่างระดับลาดกระบัง ทางหลวงพิเศษ

หมายเลข ๗ แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กทม. และ

อาคารศูนย์ควบคุม CCB (พญา) ตั้งอยู่บนทางหลวงพิเศษ

หมายเลข ๗ ประมาณ กม. ๑๒๒ ต.หนองปรือ อ.บางละมุง

จังหวัดชลบุรี

๓. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ระบบศูนย์บริการข้อมูล Call Center สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้เกิดความคล่องตัว การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการยกระดับการให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบรวมถึงเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารที่มีข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสามารถรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการ ดังนี้

๓.๑ เพื่อจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการข้อมูลฯ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวง ประสานงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ระหว่างกรมทางหลวง กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชน ผู้ใช้เส้นทางทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (๒๔/๗) ตามภาคผนวก ๑ ,๒ ,๓, ๔

๓.๒ เพื่อบริหารศูนย์บริการข้อมูลฯ ในการจัดเก็บข้อมูล คำถาม ข้อปัญหา วิธีแก้ไขให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อนำไปสร้างเป็นองค์ความรู้ ตลอดจนเพื่อใช้เป็นข้อเสนอเชิงนโยบายของกรมทางหลวง ต่อไป

๓.๓ เพื่อติดตาม ตรวจสอบ ค้นหาข้อมูลการประสานงานการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลฯ ที่มีต่อบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรของกรมทางหลวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๔ เพื่อบำรุงรักษาระบบฯ และอุปกรณ์ทั้ง Hardware Software และโครงข่ายสื่อสารข้อมูลของระบบฯ ให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องตลอดเวลา

๔. เงื่อนไขและข้อกำหนด ขอบเขตการดำเนินการ

๔.๑ ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

๔.๑.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ข้อ ๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔ หรือ ตั้งแต่วันที่เริ่มสัญญาจนถึง วันที่สิ้นสุดสัญญา

๔.๑.๒ ผู้รับจ้างต้องพร้อมปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อเริ่มสัญญา ทั้งในด้านบุคลากร และการดำเนินการบริหารจัดการ ตรวจสอบ ดูแล และแก้ไขปรับปรุง ระบบฯ และอุปกรณ์ของศูนย์บริการ Call Center โดยดำเนินการด้านเอกสารอย่างน้อย ดังนี้

- เสนอรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในโครงการ พร้อมสำเนาเอกสารต่าง ๆ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หลักฐานการศึกษา หรือ อื่น ๆ
- เสนอแผนการดำเนินงาน และแผนการบำรุงรักษาระบบฯ
- เสนอแผนการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

๔.๑.๓ ภายในระยะเวลาของสัญญาจ้างต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำตามสถานที่ ที่ผู้ว่าจ้างกำหนดตลอดระยะเวลาในสัญญาจ้างพร้อมที่จะปรับปรุงและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทันที

๔.๑.๔ ต้องจัดให้มีการประชุมประจำเดือนระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดประชุม

๔.๑.๕ ผู้รับจ้างต้องสำรวจ จัดเก็บ เพื่อจัดทำทะเบียนรายการอุปกรณ์ระบบฯ ที่ปรับปรุงล่าสุดให้ผู้ว่าจ้างทั้งหมด ให้เสร็จสิ้นและส่งมอบภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันลงนาม โดยมีละเอียดอย่างน้อยดังนี้

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

ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงรายการดังกล่าวได้ตามความเหมาะสม โดยต้องจัดส่งผู้ว่าจ้างในรูปแบบ Excel File และเอกสารรายงาน และจะต้องทำการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันเสมอตลอดอายุสัญญาจ้าง

๔.๑.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดทำป้ายและจัดติดที่อุปกรณ์ตามทะเบียนรายการอุปกรณ์ในโครงการ ภายใน ๖๐ วันนับถัดจากวันลงนาม

๔.๑.๗ ผู้รับจ้างต้องจัดทำ ผังการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย (Bayface) ผังการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ภายในตู้ Rack และตรวจสอบ ปรับปรุง ให้เป็นปัจจุบันตลอดอายุสัญญา โดยส่งมอบในรูปแบบเอกสาร รูปแบบไฟล์ที่สามารถแก้ไขได้ลงในแผ่น CD หรือ DVD ภายในระยะเวลา ๖๐ วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา

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

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

๔.๑.๑๐ ผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าโทรศัพท์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการใช้คู่สาย E๑ สำหรับการโทรกลับหาประชาชนที่ได้โทรเข้ามายังเลขหมาย ๑๕๘๖ เพื่อขอใช้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ในการขอความช่วยเหลือ สอบถามเส้นทาง รวมถึงแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง และเรื่องอื่นๆ

๔.๑.๑๑ ผู้รับจ้างต้องดูแลทำความสะอาดภายในและบริเวณภายนอกห้องศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ตลอดอายุสัญญาจ้าง

๔.๑.๑๒ ผู้รับจ้างต้องมีรถรับส่งพนักงานเพื่อปฏิบัติงานระหว่าง ศูนย์บริการข้อมูลฯ อาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (ลาดกระบัง) และอาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (พญาไท) ตลอดอายุสัญญาจ้าง

๔.๑.๑๓ ลิขสิทธิ์ของข้อมูล และองค์ความรู้ต่างๆ รวมถึง Application หรือ เครื่องมืออื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากปฏิบัติงานและการพัฒนาในระหว่างการทำงานตามสัญญา ต้องตกเป็นของผู้ว่าจ้าง

๔.๒ ข้อกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคที่ต้องดำเนินการโดยทันทีเมื่อเริ่มสัญญา

๔.๒.๑ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการ บริหารจัดการ ตรวจสอบ ดูแล และแก้ไขปรับปรุง ระบบงานที่ใช้ งานในศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ ถนนศรีอยุธยา ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (๒๔/๗) ซึ่งประกอบไปด้วยระบบงาน ดังต่อไปนี้

- ระบบตู้สาขาแบบ IP (IP PBX)
- ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR)
- ระบบอุปกรณ์บันทึกเสียง (Voice Recording)
- ระบบแสดงภาพขึ้นจอแสดงผล
- ระบบงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชน

๔.๒.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการในการแสดงผลหน้าจอให้เห็นถึงรายละเอียดระบบคิว (Queue) ในการบริหารจัดการลำดับการรับสาย การแสดงข้อมูลระบบภาพ CCTV จากหน่วยงานต่างๆ การแสดงสภาพการจราจร การแสดงจุดเกิดเหตุต่างๆ การแสดงทางเลี้ยวหรือทางอ้อมหรือ ทางลัด เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรต่างๆ โดยใช้ระบบที่มีอยู่เดิมของกรมทางหลวง ทั้งนี้หากไม่ สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ประชาชนของกรมทาง หลวงได้ ผู้รับจ้างต้องนำเสนอระบบหรืออุปกรณ์อื่นที่สามารถแสดงผลตามที่กรมทางหลวง ต้องการ มาใช้งานทดแทนได้อย่างเทียบเท่าหรือดีกว่า โดยเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาในสัญญาแล้ว ต้องส่งมอบระบบและอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ ให้เป็นลิขสิทธิ์ของกรมทางหลวง

๔.๒.๓ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการ บริหารจัดการ ปฏิบัติงานสายด่วนมอเตอร์เวย์ ๑๕๘๖ กด ๗ โดย ใช้ระบบ Call Center ที่ติดตั้งอยู่เดิม (Interactive Intelligence, โปรแกรม Customer Interaction Center version ๔)

๔.๒.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดหางจรคู่สาย internet Broadband ความเร็วสูง แบบ Fiber ความเร็วไม่ น้อยกว่า ๒๐๐Mbps/๕๐Mbps จำนวน ๒ วงจร สำหรับดึงภาพการจราจรและข้อมูล จาก หน่วยงานต่างๆ ขึ้นจอแสดงภาพที่ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ ถนนศรีอยุธยา

๔.๒.๕ ผู้รับจ้างต้องจัดหางจรสื่อสารสัญญาณความเร็วสูงวงจร IP VPN ความเร็วไม่น้อยกว่า ๕ Mbps เพื่อรองรับการเชื่อมสัญญาณกับศูนย์บริการข้อมูลระบบเก็บเงินค่าผ่านทางอัตโนมัติบนทาง หลวงพิเศษระหว่างเมือง (M-pass)

๔.๒.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดหางจร E๑ จำนวน ๓ วงจร เชื่อมต่อมายังศูนย์บริการประชาชนสายด่วน กรมทางหลวง ๑๕๘๖ อาคาร ๑ (อาคารพหลโยธิน) กรมทางหลวง ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่ง พญาไท เขตราชเทวี กทม.

๔.๒.๗ ผู้รับจ้างต้องให้คำปรึกษา บริหาร ตรวจสอบ ดูแล และเข้าร่วมดำเนินการแก้ไข การให้ บริการระบบโครงข่ายสื่อสารข้อมูลระหว่างศูนย์บริการข้อมูลฯ (ถนนศรีอยุธยากับ ลาดกระบัง) และระบบโครงข่ายสื่อสารข้อมูลของ กท. ตลอดอายุสัญญาจ้าง ทั้งนี้ให้เสนอ รูปแบบการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ การเข้าใช้งานระบบโครงข่ายสื่อสารข้อมูลดังกล่าวต่อผู้ ว่าจ้าง และจัดทำรายงานการตรวจสอบการใช้งานระบบเครือข่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องตาม ภาคผนวก ๔ โดยใช้ระบบและอุปกรณ์ที่มีอยู่ตาม ภาคผนวก ๓ โดยให้เริ่มการเก็บข้อมูล ตรวจสอบการใช้งานในระบบเครือข่ายโดยทันทีเมื่อเริ่มสัญญา

OK

Signature

Signature

Signature

Signature

Signature

๔.๓ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการบำรุงรักษาปรับปรุงและแก้ไข ระบบฯ รายการตามภาคผนวก ๓

- ๔.๓.๑ ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษาระบบฯ สำหรับระบบงานที่ใช้งานในศูนย์บริการประชาชน สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ตามภาคผนวก ๓ ให้สามารถทำงานได้ต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (๒๔/๗)
- ๔.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องเสนอแผนการปฏิบัติงานและแผนบำรุงรักษาตลอดระยะเวลาของสัญญา (๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแผนดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบทุกครั้ง
- ๔.๓.๓ ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาระบบฯ ที่ใช้งานของศูนย์บริการข้อมูลฯ พร้อมทั้งอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยต้องดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนงานฯ และให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลาของสัญญา
- ๔.๓.๔ กรณีระบบหรืออุปกรณ์ขัดข้องหรือชำรุด ต้องดำเนินการทันทีเมื่อได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและต้องแล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมง การซ่อมแซม แก้ไข กรณีไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ทดแทนที่สามารถใช้งานได้ไม่ด้อยกว่าเดิม จนกว่าจะดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขให้แล้วเสร็จ
- ๔.๓.๕ การเปลี่ยนอุปกรณ์บางส่วนที่ไม่สามารถดำเนินการซ่อมบำรุงได้ ผู้รับจ้างต้องนำอุปกรณ์ใหม่ที่ไม่เคยใช้งานมาก่อน มาเปลี่ยนให้ กท. อุปกรณ์ที่นำมาเปลี่ยนจะต้องมีคุณสมบัติไม่ด้อยกว่าอุปกรณ์ที่ใช้อยู่เดิมก่อนชำรุด และผู้รับจ้างจะต้องทำข้อเปรียบเทียบ ให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาอนุมัติก่อนดำเนินการ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่ผู้ควบคุมงานกำหนด หากผู้รับจ้างดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามที่ผู้ควบคุมงานกำหนด ผู้ว่าจ้างจะพิจารณาดำเนินการตาม ข้อ ๘.๗
- ๔.๓.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีผู้ดูแลระบบฯ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในระบบที่ติดตั้งเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำการใช้งาน ปรับปรุงแก้ไขระบบฯ และอุปกรณ์ที่อาจเกิดความผิดพลาดของโปรแกรม หรือการติดตั้ง ให้สามารถใช้งานได้ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของข้อกำหนดนี้ตลอดอายุสัญญาจ้าง
- ๔.๓.๗ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการการปรับเปลี่ยนข้อความและเสียงตอบรับอัตโนมัติ (ระบบ IVR) เป็นไปตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดหรือร้องขอ

๔.๔ ข้อกำหนดการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการบริการ

ต้องจัดให้มีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการบริการแก่บุคลากรของผู้ว่าจ้าง เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ๔.๔.๑ ดำเนินการจัดกิจกรรมศึกษาดูงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานศูนย์บริการ Call Center ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวนอย่างน้อย ๑ ครั้ง รวมจำนวนผู้เข้าศึกษาดูงานทุกครั้งแล้วไม่ต่ำกว่า ๒๐ คน ทั้งนี้ผู้ว่าจ้างอาจร้องขอให้จัดกิจกรรมศึกษาดูงานหน่วยงานฯ เพิ่มเติม โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย
- ๔.๔.๒ ดำเนินการจัดสัมมนาภายในประเทศ จำนวนผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่า ๔๐ คน จำนวน ๑ ครั้ง
- ๔.๔.๓ ต้องนำเสนอหลักสูตรและรายละเอียดให้ผู้ว่าจ้างเห็นชอบก่อนการดำเนินการ

๔.๕ ข้อกำหนดการแสดงเอกสารด้านเทคนิคที่ต้องยื่นเป็นส่วนหนึ่งของหลักฐานในการยื่นข้อเสนอ

- ๔.๕.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงความพร้อมเกี่ยวกับบุคลากรในโครงการนี้ ที่สามารถเริ่มงานได้ทันทีเมื่อเริ่มสัญญา โดยบุคลากรต้องมีคุณสมบัติและประสบการณ์เป็นอย่างดี และต้องมีประสบการณ์การทำงานและจำนวนบุคลากรครบถ้วนตาม ภาคผนวก ๑ และ ๒ โดยยื่นสำเนาเอกสารต่าง ๆ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หลักฐานแสดงการศึกษา หนังสือรับรองการทำงาน และใบแสดง Certificate (ในรายการที่กำหนด) สำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำในโครงการ และ ยื่นประสบการณ์ทำงาน พร้อมใบ Certificate ตามที่ระบุในภาคผนวก ๑ สำหรับผู้เชี่ยวชาญในโครงการด้วย
- ๔.๕.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของกรมทางหลวงทั้งในด้านการก่อสร้างและการบำรุงรักษาทางและสะพาน เนื่องจากการดำเนินการที่มีผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้ทางโดยตรง เพื่อให้สามารถให้บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตอบปัญหาของผู้ใช้ทางในกรณีต่างๆ รวมทั้งการประสานความร่วมมือและข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมทางหลวง โดยนำเสนอให้เห็นเป็นขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ และวิธีการประสานข้อมูลกับหน่วยงานทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ทั้งนี้สามารถค้นหาข้อมูลได้ในเว็บไซต์ของกรมทางหลวง www.doh.go.th
- ๔.๕.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงกระบวนการทำงานและแบบแผนในการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูล Call Center ที่ใช้ในการให้บริการประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ของกรมทางหลวงทั้งภายในและภายนอก โดยบรรยายให้เห็นถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและผังกระบวนการทำงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การสอบถามเส้นทาง การให้ความช่วยเหลือ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ครอบคลุมทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และแสดงแนวทางการสืบค้นข้อมูลเส้นทาง การเดินทาง สภาพจราจร รายงานอุบัติเหตุ อุบัติภัยต่างๆ ทั้งนี้ให้นำเสนอ Flow Chat การปฏิบัติงานให้ครอบคลุมเนื้อหากระบวนการทำงานทั้งหมดด้วย
- ๔.๕.๔ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงกระบวนการทำงานด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ที่มีต่อกรมทางหลวง รวมถึงการประสานงานส่งผ่านข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกรมทางหลวง เพื่อรับทราบข้อมูลเบื้องต้น ตลอดจนการรวบรวมสถิติ วิเคราะห์ ประเมินผล ในการดำเนินงานเรื่องราวล้มลุกคลุกคลานต่างๆ
- ๔.๕.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงแผนการบริหารจัดการและขั้นตอนการดำเนินการในช่วงวันหยุดยาวในเทศกาลต่างๆ รวมถึงในช่วงเวลาที่เกิดภัยพิบัติหรือเหตุวิกฤตต่างๆ ที่มักจะมีประชาชนผู้ใช้ทางโทรเข้าใช้บริการศูนย์บริการ Call Center เป็นจำนวนมาก
- ๔.๕.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอรูปแบบแผนการบริหารจัดการ ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ โดยให้สามารถใช้งานได้ครอบคลุมกับระบบที่กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวงติดตั้งใช้งานอยู่เดิม โดยมีรายละเอียดอุปกรณ์ดังต่อไปนี้
- ระบบจัดการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (IPPBX) เป็นระบบจัดการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ซึ่งจะมีการบริหารจัดการสายเรียกเข้าผ่านทางวงจรภายนอกแบบดิจิทัลประเภท ๑ (E๑) โดยมีระบบคิว (Queue) เพื่อบริหารจัดการลำดับการรับสายเข้า และส่งต่อสายไปยังพนักงานรับสาย

- ระบบบันทึกเสียง (Voice Recording) เป็นระบบที่ใช้ในการบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของพนักงานรับสายรวมไปถึงระบบจัดการที่เกี่ยวข้อง
- ระบบ IVR เป็นระบบที่ใช้บริหารเส้นทางสายเรียกเข้าโดยมีการเชื่อมต่อกับไปยังหน่วยงานให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษลาดกระบัง (CCB) ส่งต่อสายเรียกเข้าผ่านระบบ IVR โดยการโทร ๑๕๘๖ กด ๗ ส่งข้อมูลผ่านวงจรสัญญาณเข้าแบบ IPVPN จากอาคารกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองไปยังอาคารศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษลาดกระบัง (CCB)
 - ศูนย์บริการข้อมูลระบบเก็บเงินค่าผ่านทางอัตโนมัติบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (M-pass) ส่งต่อสายเรียกเข้าผ่านระบบ IVR โดยการโทร ๑๕๘๖ กด ๙ ผ่านวงจรสัญญาณเข้าแบบ IPVPN จากอาคารกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองไปยังอาคารศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษลาดกระบัง (CCB)
 - สำนักงานควบคุมน้ำหนัทยานพาหนะ ส่งต่อสายเรียกเข้าผ่านระบบ IVR โดยการโทร ๑๕๘๖ กด ๕
- ระบบบริหารจัดการสายเรียกเข้า เพื่อบันทึกการให้บริการ การประสานงานสายเรียกเข้าและการประสานงานสายโทรออก โดยทำการบันทึกเป็นหัวข้อและการจัดทำเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกฎระเบียบของกรมทางหลวง
- หัวเครื่องสำหรับพนักงานให้บริการข้อมูล (Telephone) ๑๒ ชุด
- อุปกรณ์สนับสนุนงานศูนย์บริการข้อมูลที่ระบุในภาคผนวก ๓

๔.๕.๗ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอรูปแบบแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์ตามรายการในภาคผนวก ๓ ก

๕. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเข้าปฏิบัติงาน

- ๕.๑ ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎระเบียบ หรือคำสั่งของกรมทางหลวง เกี่ยวกับการเข้าปฏิบัติงาน ทุกประการ
- ๕.๒ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในโครงการ พร้อมสำเนาเอกสารต่าง ๆ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หลักฐานการศึกษา หรือ อื่น ๆ ให้ผู้ควบคุมงานพิจารณาเห็นชอบก่อนเข้าปฏิบัติงานในศูนย์บริการฯ
- ๕.๓ ผู้ปฏิบัติงานต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีชุดปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงาน
- ๕.๔ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีบัตรพนักงานเพื่อแสดงตนในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา ซึ่งในบัตรพนักงานจะแสดงรูปถ่าย ชื่อนามสกุลและตำแหน่งอย่างชัดเจน

๖. ข้อกำหนดเกี่ยวกับลิขสิทธิ์หรือสิทธิอื่นใด

- ๖.๑ ต้องส่งมอบลิขสิทธิ์หรือสิทธิอื่นใด ที่ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับวัสดุและอุปกรณ์ ชุดโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ เพื่อเป็นผู้ทรงสิทธิที่ถูกต้องด้วยกฎหมาย
- ๖.๒ กรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุง โปรแกรมการทำงาน (Software) ผู้รับจ้าง ต้องส่งมอบสิทธิในการใช้งาน (License) และชุดโปรแกรมที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงล่าสุด ให้กับผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นผู้ทรงสิทธิที่ถูกต้องตามกฎหมาย







- ๖.๓ ผู้ว่าจ้าง ขอสงวนสิทธิ์ ในการเปลี่ยนแปลงราคาค่างานกรณีที่ กท. เข้าดำเนินการโครงการใดๆ ที่ทับซ้อนกับโครงการนี้ โดยพิจารณาปรับลดค่างานตามที่กำหนดไว้ในราคาประเมิน (ราคากลาง)
- ๖.๔ เมื่อถึงวันสิ้นสุดตามสัญญา และผู้ว่าจ้างมีความประสงค์จะให้ผู้รับจ้างดำเนินการต่อ ตามเงื่อนไขของสัญญาที่ทำการต่อกันไว้อีกระยะหนึ่งไม่เกิน ๓๐ วัน นับจากวันสิ้นสุดสัญญา ผู้รับจ้างต้องยินยอมดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้าง
- ๖.๕ ผู้รับจ้างต้องใช้วัสดุที่ผลิตภายในประเทศไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของมูลค่าวัสดุหรือครุภัณฑ์ที่จะใช้ในโครงการนี้

๗. ข้อกำหนดด้านบุคลากร

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ทางวิชาชีพ ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง โดยจะต้องประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- | | | | | |
|-----|--------------------------------------|-------|---|----|
| ๗.๑ | ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประชาสัมพันธ์ | จำนวน | ๑ | คน |
| ๗.๒ | ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | จำนวน | ๑ | คน |

บุคลากรปฏิบัติงานตามเวลาราชการ หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดดังต่อไปนี้

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

บุคลากรปฏิบัติงานเป็นผลัด ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวัน วันละ ๓ ผลัด ดังต่อไปนี้

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

โดยแบ่งให้ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๘๖ และ อาคารศูนย์ฯ ตามความเหมาะสมกับปริมาณสายของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละที่ โดยอ้างอิงจากรายงานการใช้บริการประจำเดือนในปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ผู้รับจ้างต้องเตรียมความพร้อมและจัดหาพนักงานเพิ่มเติมเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้บริการในช่วงวันหยุดยาวในเทศกาลต่างๆ รวมถึงในช่วงเวลาที่เกิดภัยพิบัติหรือเหตุวิกฤตต่างๆ ที่มีจะมีประชาชนผู้ใช้ทางโทรเข้าใช้บริการศูนย์บริการ Call Center เป็นจำนวนมาก โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าแรงงานและค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งสิ้น

ผู้รับจ้างต้องแสดงความพร้อมเกี่ยวกับบุคลากรในโครงการนี้ โดยบุคลากรต้องมีคุณสมบัติและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานระบบฯ เป็นอย่างดี ตามภาคผนวก ๑ และ ๒ โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอจำนวนบุคลากรพร้อมคุณวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ที่ชัดเจนรายละเอียดตาม ข้อ ๔.๕.๑

กรมทางหลวงขอสงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงบุคลากร เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ตามข้อ ๗.๓ - ๗.๑๑ มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือมีความประพฤติไม่

เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดเปลี่ยนบุคคลากรดังกล่าว กำหนดเปลี่ยนตัวพนักงานภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นเอกสารจากผู้ควบคุมงาน

๘. เงื่อนไขการจ้าง ระยะเวลาการดำเนินการ และค่าปรับ

๘.๑ วงเงินงบประมาณ ๒๕,๕๐๐,๐๐๐ บาท (ยี่สิบห้าล้านบาทถ้วน)

ราคากลาง ๒๕,๕๐๐,๐๐๐ บาท (ยี่สิบห้าล้านบาทถ้วน)

๘.๒ หลักประกันซอง ๑,๒๗๕,๐๐๐ บาท

๘.๓ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๘.๔ ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่เข้าดำเนินการ หรือดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ตามที่กำหนดไว้ในรายละเอียดของข้อกำหนดนี้ ผู้ว่าจ้างสงวนสิทธิ์ในการจัดหาผู้รับจ้างรายอื่นเพื่อเข้าดำเนินการจนแล้วเสร็จโดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้จ่ายค่าจ้างที่เกิดขึ้นทั้งหมดและจะไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้นจากผู้ว่าจ้างได้

๘.๕ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญากับผู้รับจ้าง ทันทีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา โดยผู้รับจ้างต้องจ่ายค่าเสียหายให้กับผู้ว่าจ้างเต็มจำนวนตามสัญญา และผู้ว่าจ้างจะพิจารณาเสนอให้ผู้รับจ้างเป็นผู้ทำงานของทางราชการต่อไป

๘.๖ ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงาน ให้บริการได้ตามข้อกำหนด โดยคิดค่าปรับต่อวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของค่างานตามสัญญา เศษชั่วโมงของวันคิดเป็นหนึ่งวัน

๙. หลักเกณฑ์การจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าจ้างเมื่อผู้รับจ้างดำเนินการตามข้อกำหนดแล้วเสร็จ ส่งมอบงาน และผ่านการตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยแบ่งจ่ายเป็นงวด จำนวน ๑๒ งวด จ่ายเป็นรายเดือนๆ ละเท่าๆ กัน ยกเว้นเดือนแรกและเดือนสุดท้ายจะจ่ายตามที่ปฏิบัติงานจริง (โดยกำหนด ๑ เดือนมี ๓๐ วัน)

๑๐. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๑๐.๑ ผู้มีความสามารถตามกฎหมาย

๑๐.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๑๐.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๑๐.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๑๐.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๑๐.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๑๐.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๑๐.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรมทางหลวง ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

- ๑๐.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอ ได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๑๐.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e – GP) ของกรมบัญชีกลาง
- ๑๐.๑๑ ในกรณีที่นิติบุคคลรวมกันเป็นกลุ่มกิจการร่วมค้า ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารนิติบุคคลของแต่ละนิติบุคคลที่เข้าร่วมค้า และต้องแสดงหลักฐานสัญญาของกิจการร่วมค้าซึ่งมีข้อความระบุชัดเจนว่าผู้เข้าร่วมค้าทุกรายยินยอมผูกพันตนในการที่จะรับผิดชอบร่วมกันตามสัญญาและเนื่องจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเต็มจำนวนต่อกรมทางหลวง และต้องซื้อเอกสารประกวดราคาในนามกิจการร่วมค้า
- ๑๐.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นนิติบุคคลและมีผลงาน ด้านการให้บริการ Call Center ในลักษณะเดียวกันกับงานที่ประกวดราคาจ้างอย่างน้อย ๑ ผลงาน ในวงเงินไม่น้อยกว่าโครงการละ ๕ ล้านบาท และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ โดยแนบสำเนาสัญญา หรือหนังสือรับรองผลงาน

๑๑.ผู้ยื่นข้อเสนอที่เสนอราคาในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้า กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญา ของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้า กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักกิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้า ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน หรือหนังสือเชิญชวน

กรณีผู้ประกอบการ SMEs ที่จะเสนอราคาในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑. ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องเป็นผู้ประกอบการ SMEs
๒. ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องเป็นผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทยหรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย

๑๒.หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

- ๑๒.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ กรมจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคา และจะพิจารณาจากราคารวม
- ๑๒.๒ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ ของเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) แล้ว คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาด หรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดแผกไปจากเงื่อนไขของเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่ไม่มีสาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อกรมเท่านั้น

- ๑๒.๓ กรมสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้
- (๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ของกรม
 - (๒) ไม่กรอกชื่อนิติบุคคล (บุคคลธรรมดา) หรือลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ยื่นข้อเสนออย่างหนึ่งอย่างใด หรือทั้งหมดในใบเสนอราคา
 - (๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น
- ๑๒.๔ ในการตัดสินใจการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือกรม มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริง สภาพ ฐานะ หรือข้อเท็จจริงอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับผู้ยื่นข้อเสนอได้ กรมมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากหลักฐานดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง
- ๑๒.๕ กรมทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้าง ในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่า การตัดสินใจของกรมเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งกรมจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงานไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่า การยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น
- ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามสัญญาได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือกรม จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ กรมมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น
- ๑๒.๖ ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงภายหลังจากการพิจารณาข้อเสนอว่า ผู้ยื่นข้อเสนอที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นอื่น ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ตามข้อ ๑.๕ ของเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) กรมมีอำนาจที่จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกดังกล่าวออก และกรมจะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นเป็นผู้ทำงาน
- ในกรณีนี้ หากกรมพิจารณาเห็นว่าการยกเลิกการพิจารณาผลการเสนอราคาที่ได้ดำเนินการไปแล้วจะเป็นประโยชน์แก่ทางราชการอย่างยิ่ง กรมมีอำนาจยกเลิกการพิจารณาผลการเสนอราคาดังกล่าวได้
- ๑๒.๗ หากผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SMEs เสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดของผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น . ที่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ให้หน่วยงานของรัฐจัดซื้อจัดจ้างจากผู้ประกอบการ SMEs ดังกล่าว

๑๓. การสงวนสิทธิ์ในกรณีอื่นๆ

- ๑๓.๑ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ในการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกข้อกำหนดดังกล่าวนี้บางส่วนหรือทั้งหมด และให้ถือว่า การพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดของผู้ว่าจ้างเป็นที่สิ้นสุด ทั้งนี้ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงยินยอมไม่เรียกร้องค่าเสียหายไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้นจากผู้ว่าจ้าง
- ๑๓.๒ กรมทางหลวงขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาขยายอายุสัญญาตามแนวทางการพิจารณาขยายอายุสัญญาหรือการงดหรือลดค่าปรับงานจ้างเหมาของกรมทางหลวง (สิงหาคม ๒๕๖๑)
- ๑๓.๓ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง จะทำสัญญาผูกพันก็ต่อเมื่อได้รับเงินประมาณการรายจ่ายเงินทุนค่าธรรมเนียมผ่านทาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากกระทรวงการคลังแล้วเท่านั้น

๑๔. หมายเหตุ

ผู้สนใจสามารถพิจารณาและเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับร่างรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจัดหานี้ เป็นลายลักษณ์อักษร โดยไปรษณีย์ตอบรับด่วนพิเศษ (EMS) ส่งไปที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง อาคารหมายเลข ๑๙ ถนนศรีอยุธยา เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ หรือโทรสารหมายเลข ๐ ๒๓๕๔ ๔๔๖๑ หรือ Email Address : motorway@doh.go.th โดยระบุชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ในกรณีที่เป็นนิติบุคคลให้ระบุชื่อผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคล

ลงชื่อ..........ประธานคณะกรรมการ

(นายอดิสรณ์ ทองกุ่ม)

ลงชื่อ..........กรรมการ

(นายตะวัน ศรีดามา)

ลงชื่อ..........กรรมการ

(นายอภิชัย อีสริยานุกูล)

ลงชื่อ..........กรรมการ

(นางสาวรัชนี พวงพวา)

ลงชื่อ..........กรรมการ

(นายคมทวน วรจินดา)

ลงชื่อ..........กรรมการและเลขานุการ

(นายชาคริต ดุสยรัตน์)

ภาคผนวก ๑
คุณสมบัติของบุคลากร

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน	รายละเอียดคุณสมบัติ
๑	ผู้จัดการศูนย์บริการข้อมูล Call Center	๑	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ ๑๕ ปี ขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ตั้งแต่ ๕ ปี ขึ้นไป
๒	ผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาประจำโครงการ ด้านประชาสัมพันธ์	๑	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ ๑๑ ปี ขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงานด้านประชาสัมพันธ์ ๕ ปี ขึ้นไป
๓	ผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาประจำโครงการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงาน ด้านระบบเครือข่ายสื่อสาร ข้อมูลคอมพิวเตอร์ ๑๑ ปี ขึ้นไป - มี Vendor certifications ระดับ Expert ขึ้นไป
๔	ผู้ช่วยผู้จัดการศูนย์บริการฯ ประจำศูนย์ ควบคุมฯ (CCB) ลาดกระบัง	๑	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ตั้งแต่ ๕ ปี ขึ้นไป
๕	นักวิเคราะห์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	๑	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มี Certifications ระดับเบื้องต้น ขึ้นไป (เช่น Cisco CCT หรือ CCNA หรือ Aruba ACSA เป็นต้น)
๖	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและประสานงาน	๒	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
๗	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคดูแลระบบหลัก	๒	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงานด้านการดูแลระบบ Call Center ๓ ปีขึ้นไป
๘	เจ้าหน้าที่บริหารเรื่องร้องเรียน	๒	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปหรือ - มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. ขึ้นไป และมีประสบการณ์การ ทำงาน Call Center ตั้งแต่ ๒ ปี ขึ้นไป
๙	เจ้าหน้าที่ดูแลประจำผลัด (Supervisor) พระราม๖ CCB ลาดกระบังและCCB พัทยา	๑๒	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ตั้งแต่ ๓ ปี ขึ้นไป
๑๐	พนักงานรับสาย ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา และ CCB ลาดกระบัง และ CCB พัทยา	๓๖	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
๑๑	พนักงานรับสาย ภาษาอังกฤษ ศูนย์บริการ ข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา และ CCB ลาดกระบัง	๔	- มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป - สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ - มีใบรายงานผลการสอบTOEIC (Test of English for International Communication) ตั้งแต่ ๔๐๐ คะแนน ขึ้นไป

อภิวันท์ วรรัตน์

ภาคผนวก ๒

หน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรหลัก

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ภาระงาน	สถานที่ปฏิบัติงาน	เวลาปฏิบัติงาน	
1	ผู้จัดการโครงการ	1	ผู้จัดการพื้นที่ที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานในทั้งหมด ซึ่งแจ้งการดำเนินงานให้กับหน่วยงานที่ต้องการข้อมูล รับนโยบายจากผู้บริหารและนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน บริหารจัดการ ควบคุม ดูแลรักษาอุปกรณ์และระบบ Call Center พร้อมทั้งปรับปรุงระบบฯ ให้รองรับการดำเนินงานของกรมทางหลวง หากได้รับการร้องขอ	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๔๖ ถนนศรีอยุธยา กรมทางหลวง	ตามเวลาราชการ และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาได้หากมีความจำเป็น	1 คน
2	ที่ปรึกษาประจำโครงการ ทางด้านการประชาสัมพันธ์	1	มีหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานในด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งหมด สามารถออกคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการ และเพื่อเป็นแนวทางให้กับพนักงานรุ่นต่อไปได้	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๔๖ ถนนศรีอยุธยา กรมทางหลวง	ให้คำปรึกษาดูแลระยะเวลาโครงการ และสามารถเข้าปฏิบัติงานในศูนย์ฯ เมื่อได้รับการร้องขอ	1 คน
3	ที่ปรึกษาประจำโครงการ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	มีหน้าที่ให้คำปรึกษาในด้านเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานของระบบงานและระบบสื่อสารข้อมูลเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง และในกรณีที่มีระบบเกิดข้อผิดพลาดให้แนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงสามารถให้คำปรึกษาด้านการพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบันได้อีกด้วย	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๔๖ ถนนศรีอยุธยา กรมทางหลวง	ให้คำปรึกษาดูแลระยะเวลาโครงการ และสามารถเข้าปฏิบัติงานในศูนย์ฯ เมื่อได้รับการร้องขอ	1 คน
4	ผู้ช่วยผู้จัดการประจำศูนย์ควบคุมลาดตระเวน	1	มีหน้าที่ดำเนินการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการรับสายที่ศูนย์ควบคุมลาดตระเวน และ เจ้าหน้าที่ควบคุมโครงการ และ ระเบียบข้อมูลการดำเนินงานการต่างๆ ของศูนย์ควบคุมลาดตระเวน เพื่อใช้ปฏิบัติงานในห้องศูนย์ควบคุมลาดตระเวน	ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	ตามเวลาราชการ และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาได้หากมีความจำเป็น	1 คน
5	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย (Certificate) (ทำงานกลางวัน)	1	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายมีหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย และตรวจสอบการเชื่อมต่อของเครือข่ายระหว่างศูนย์บริการข้อมูลฯ ก.ศรียุธยา และศูนย์บริการลาดตระเวน กับหน่วยงานอื่นๆ เช่น M Pass และ การเชื่อมต่อภาพจากกล้องของหน่วยงานอื่นๆ ในกรมทางหลวง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง	ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	ตามเวลาราชการ และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาได้ เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้ควบคุมงาน	1 คน

Oh

Shy. ๑

ธวัช น

โอทอน วรณตา

๕๕

หน้าที่ได้รับผลิตของบุคลากรสนับสนุน

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ภาระงาน	สถานที่ปฏิบัติงาน	เวลาปฏิบัติงาน		
1	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและประสานงาน	2	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและประสานงานมีหน้าที่ในการดูแลบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ตามกะเวลาทั้งในช่วงเวลาปกติและช่วงเทศกาล การติดต่อประสานงานระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ฯ รวมไปถึงประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และผู้ให้บริการในกรณีที่เป็น รับผิดชอบงานด้านเอกสารของหน่วยงาน และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๔๖ ถนนศรีอยุธยา กรมทางหลวง ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	ตามเวลาราชการ และตามเวลาปฏิบัติงานนอกเวลาได้ เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้ควบคุมงาน	1	คน
2	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคงานระบบหลัก (ทำงานกลางวัน)	2	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคงานระบบหลัก มีหน้าที่ดูแลระบบ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่รองรับการทำงานในการให้บริการประชาชน ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง และแก้ไขคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในหน่วยงาน และสามารถพัฒนาระบบให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานมีหน้าที่ของพนักงานรับสาย	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๔๖ ถนนศรีอยุธยา กรมทางหลวง และศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	ตามเวลาราชการ และตามเวลาปฏิบัติงานนอกเวลาได้ เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้ควบคุมงาน	2	คน
3	เจ้าหน้าที่บริหารงานเรื่องร้องเรียน	2	ดำเนินการประสานเรื่องร้องเรียน ต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของกรมทางหลวงและหน่วยงานที่รับผิดชอบ และ ประสานงานความคืบหน้าต่อประชาชนและหน่วยงานภาครัฐที่แจ้งข้อมูลพร้อมบันทึกกระบวนการเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อ กรมทางหลวง	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๔๖ ถนนศรีอยุธยา กรมทางหลวง และศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	ตามเวลาราชการ และอาจสลับกันหยุดในช่วงเสาร์อาทิตย์ เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อีก 7 วัน	2	คน

Oh

Chin.

A

รับ

อมวณ วรินทร์

57

4	เจ้าหน้าที่ดูแลประจำศูนย์ (Supervisor) ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา และ CCB ลาดกระบัง และ CCB พัทยา	12	เจ้าหน้าที่ดูแลประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่ลงข้อมูลในระบบ ดูแลการให้บริการของพนักงานรับสาย รายงานผลการปฏิบัติงานให้กับผู้จัดการ หรือผู้ประสานงาน มีหน้าที่โทรศัพท์ที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ให้บริการเพื่อติดตามผลการให้บริการในกรณีที่เป็น ** เนื่องจากการทำงานเป็นแบบ 7 วัน 24 ชั่วโมง จึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มกะ สำหรับเสริม เพื่อให้เกิดการทำงานหมุนเวียนได้ครบตลอดเวลา	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ ถนนศรีอยุธยา กรมทางหลวง	กะเช้า กะเย็น กะกลางคืน พัก	๐๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ ๑๖.๐๐ - ๐๐.๐๐ ๐๐.๐๐ - ๐๕.๐๐	1 1 1	คน คน คน
				ห้องคอนโทรล ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	กะเช้า กะเย็น กะกลางคืน พัก	๐๖.๐๐ - ๑๔.๐๐ ๑๔.๐๐ - ๒๒.๐๐ ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐	1 1 1	คน คน คน
5	พนักงานรับสาย ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา และ CCB ลาดกระบัง และ CCB พัทยา	36	พนักงานรับสายมีหน้าที่ให้บริการประชาชนผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ เกี่ยวกับการสอบถามหรือขอเสนอแนะทางจราจรหรือการดำเนินงานของกรมทางหลวง รวมทั้งรับแจ้งเรื่องราวเรียนลาภาพประชาชนทั้งในเรื่องของการแจ้งเหตุบนท้องถนน การร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนนและการดำเนินงานของกรมทางหลวง ซึ่งพนักงานรับสายจะต้องให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ด้วยจิตบริการ ** เนื่องจากการทำงานเป็นแบบ 7 วัน 24 ชั่วโมง จึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มกะ สำหรับเสริม เพื่อให้เกิดการทำงานหมุนเวียนได้ครบตลอดเวลา	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ ถนนศรีอยุธยา กรมทางหลวง	กะเช้า กะเย็น กะกลางคืน พัก	๐๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ ๑๖.๐๐ - ๐๐.๐๐ ๐๐.๐๐ - ๐๕.๐๐	6 6 6	คน คน คน
				ห้องคอนโทรล ศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	กะเช้า กะบ่าย กะกลางคืน พัก	๐๖.๐๐ - ๑๔.๐๐ ๑๔.๐๐ - ๒๒.๐๐ ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐	2 2 2	คน คน คน
6	พนักงานรับสาย ภาษาอังกฤษศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา และ CCB ลาดกระบัง	4	ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้วยภาษาอังกฤษ เกี่ยวกับข้อมูลเส้นทาง การเดินทาง สภาพจราจร หรือแจ้งผลการดำเนินงานของกรมทางหลวง รวมทั้งรับแจ้งเหตุ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านสายด่วนกรมทางหลวง 1586 โดยผู้ให้บริการต้องมีความใจบริการ (Service Mind)	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ๑๕๘๖ ถ.ศรีอยุธยา กรมทางหลวง และศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ลาดกระบัง	กะเช้า กะบ่าย กะกลางคืน พัก	๐๖.๐๐ - ๑๔.๐๐ ๑๔.๐๐ - ๒๒.๐๐ ๒๒.๐๐ - ๐๖.๐๐	1 1 1	คน คน คน
				ตามเวลาราชการ และอาจลัดกันหยุดในช่วงเสาร์อาทิตย์ เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง 7 วัน	พัก		1	คน
							4	คน

On

ส.ค.บ.

Q

ร.น.น.

อ.น.น. ว.น.น.

๕๗

ภาคผนวก ๓

ก. รายการอุปกรณ์ที่ต้องทำการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ตลอดจนอายุสัญญาจ้าง

ลำดับ	ชื่ออุปกรณ์	ยี่ห้อ	รุ่น	จำนวน	สถานที่ติดตั้ง
1	Server IP PBX ตู้สาขา	Dell	Power Edge R720	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
2	Server สำหรับ ระบบฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ	Dell	Power Edge R720	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
3	Server สำหรับระบบ CDR	Dell	Power Edge R720	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
4	Server สำหรับระบบบันทึกเสียง	Dell	Power Edge R720	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
5	Server สำหรับ แสดงภาพ (เพิ่ม 2 การ์ดจอ) - Nvidia Quadro NVS450	Dell	Power Edge R720	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
6	Digital Telephony Card รองรับสาย E 1 พร้อม Echo Cancellation	Digium	TE 133	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
7	Digital Telephony Card รองรับสาย E 1 พร้อม Echo Cancellation	Digium	TE 435B	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
8	คอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่รับสาย พร้อมจอ	Dell	Optiplex 3010MT	12	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
9	Switch 10/100/1000 24 port Stackable Managed L3	Dell	Power Connect 7024	3	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
10	อุปกรณ์ป้องกันระบบเครือข่าย Firewall	Fortinet	FORTIGATE-100D	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
11	เครื่อง ส่งข้อความ SMS Gateway	SendQuick	Communications	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
12	เครื่องสำรองไฟฟ้าสำหรับ ขนาด 1000VA	Cleanline	T-1000	15	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
13	เครื่องสำรองไฟฟ้าสำหรับ Server Rack	Cleanline	TR-3000,3000 VA	3	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
14	จอแสดงผล 50 นิ้ว พร้อมสาย HDMI 20 เมตร	Samsung	Series 6/6400 50"	6	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
15	จอแสดงผล 40 นิ้ว พร้อมสาย HDMI 15 เมตร	Samsung	Series 6/6400 40"	4	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
16	เครื่องแปลงสัญญาณโทรศัพท์เป็น Digital ATA Converter	Cisco	SPA112	12	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
17	เครื่องโทรศัพท์ พร้อมหูฟัง	Panasonic	KX-TS880MX	12	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
18	กล่องรับสัญญาณ TV ดาวเทียม พร้อมจานรับ	True	True Vision HD	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
19	กล่องรับสัญญาณ TV ดาวเทียม พร้อมจานรับ	IPM	Intelligent HD PRO	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
20	กล่องรับสัญญาณ TV ดาวเทียม	GMMZ	HD	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา

Om

Thana

ก

วิทย์

อนุช วจินดา

57

ลำดับ	ชื่ออุปกรณ์	ยี่ห้อ	รุ่น	จำนวน	สถานที่ติดตั้ง
	พร้อมจากรับ				
21	กล่องรับสัญญาณ TV ดาวเทียม พร้อมจากรับ	PSI	PSI HD	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
22	เครื่องโทรศัพท์	Panasonic	KX-TS880MX	3	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
23	เครื่องคอมพิวเตอร์ All in one ขนาด 21 นิ้ว สำหรับเจ้าหน้าที่	Lenovo	IdeaCentre B350	2	CCB ลาดกระบัง
24	เครื่องคอมพิวเตอร์ All in one ขนาด 21 นิ้ว สำหรับเจ้าหน้าที่	Lenovo	IdeaCentre B350	2	CCB ลาดกระบัง
25	เครื่องคอมพิวเตอร์ All in one ขนาด 21 นิ้ว สำหรับเจ้าหน้าที่	Lenovo	IdeaCentre C440	2	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
26	เครื่องคอมพิวเตอร์ All in one ขนาด 24 นิ้ว สำหรับผู้จัดการ	Dell	Inspiron One 2330	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
27	เครื่องสำรองไฟฟ้า ขนาด 650VA	Cleanline	D-850G	7	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
รายการเครื่องปรับอากาศที่ต้องทำการรับประกันความเสียหายและล้างทำความสะอาด ปีละ 4 ครั้ง					
28	เครื่องปรับอากาศชนิดฝังฝ้าเพดาน	Daikin	24,000 บีทียู	2	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
29	เครื่องปรับอากาศ แบบติดผนัง	Daikin	12,000 บีทียู	2	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา

ข. ระบบและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่ผู้รับจ้างต้องใช้ในการบริหารจัดการ ตรวจสอบ ดูแล ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา โดยเริ่มต้นที่เมื่อเริ่มสัญญา

ลำดับ	ชื่อ อุปกรณ์/ระบบ	ยี่ห้อ	รุ่น	จำนวน	สถานที่ติดตั้ง
1	Intelligent Management Platform	HP	iMC PLAT 7.2	1	CCB ลาดกระบัง
2	Network Traffic Analyzer	HP	iMC NTA 7.2	1	CCB ลาดกระบัง
3	Core Switch (Virtual Switch)	HP	10500 Series	2	CCB ลาดกระบัง
4	Distribution Switch (Virtual Switch)	HP	5900AF-48XGT-4QSFP+	6	CCB ลาดกระบัง และ อาคาร กท.
5	Node Switch	HP	5500 IE	1	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
6	Access Switch	HP	5130	2	ศูนย์บริการข้อมูลฯ ถ.ศรีอยุธยา
7	Firewall	HP	S8005F NGFW Appliance	2	CCB ลาดกระบัง
8	Router	HPE	MSR3024	2	CCB ลาดกระบัง และ อาคาร กท.

ค. ระบบโปรแกรม Call Center ห้องศูนย์บริการข้อมูลสายด่วนกรมทางหลวง 1586

- Server OS : Linux
- IPPBX: Asterisk Core
- IPPBX Module : Asterisk Gateway Interface
- IVR, QUEUE, SOUND DB: MySQL
- Web Portal : PHP , Asterisk Manager CLI

OK

Prabir

Q

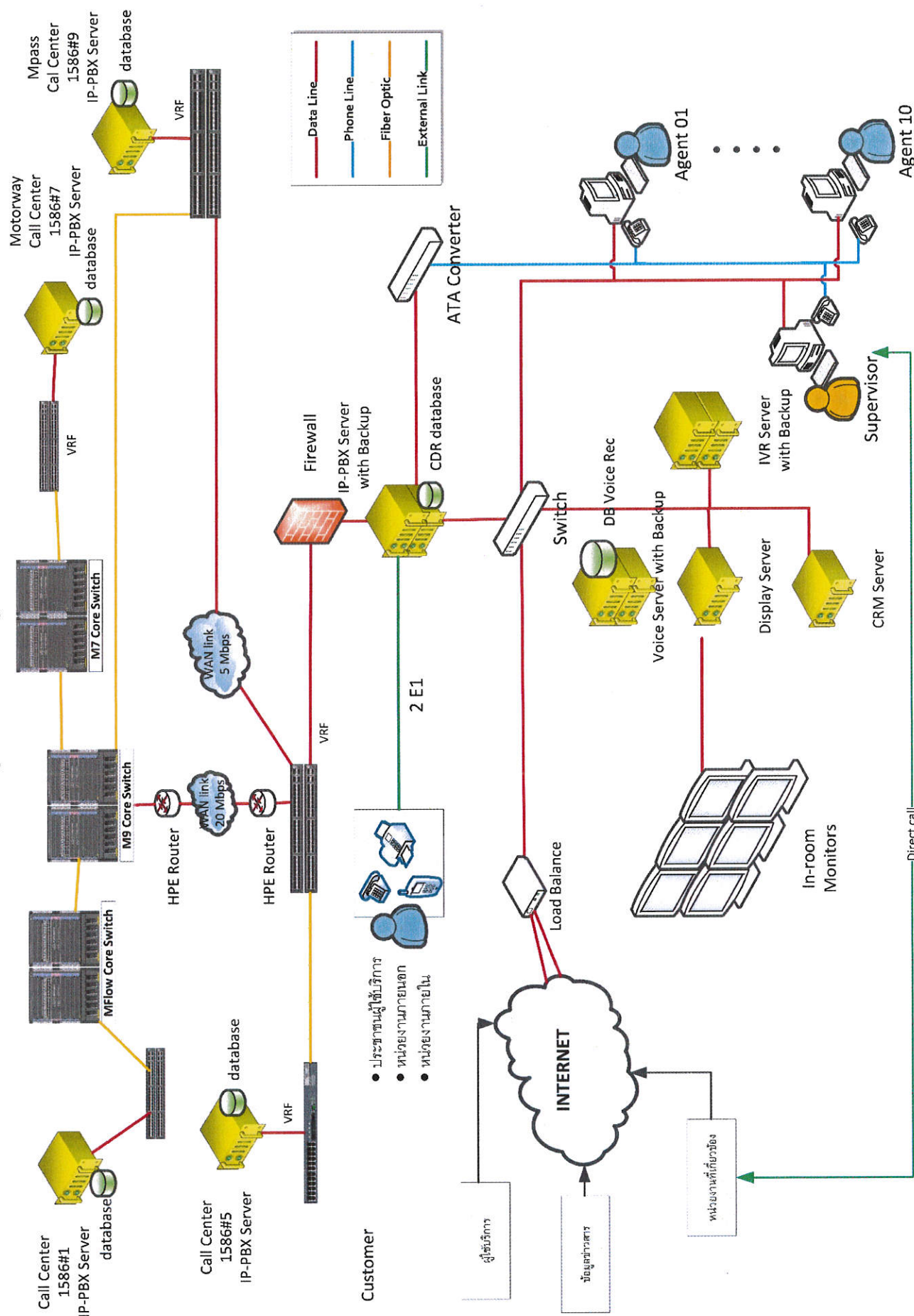
OK

อมกรณ วาจิณดา

OK

ภาคผนวก ๔

ผังการเชื่อมโยง ศูนย์การบริการข้อมูล Call Center ๑๕๘๖



54
อรุณ วรจิโนตา
อรุณ ว.
อรุณ