

**ขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR)**  
**การจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เทคนิคประจำ ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐)**  
**จำนวน ๖ ราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔**

**๑. ความเป็นมา**

ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐) เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการในการดูแล แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งทางด้านซอฟต์แวร์ (Software) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) รวมไปถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ ของกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่กระทรวงฯ ให้เป็นไปด้วยความสะดวกและมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของกระทรวงฯ นั้นมีจำนวนมาก ประกอบกับจำนวนบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงจำเป็นต้องจ้างเหมาบริการเอกชนเพื่อทำหน้าที่ฯ ดังกล่าวนี้อต่อไป

**๒. วัตถุประสงค์**

๒.๑ เพื่อให้การจัดหาผู้รับจ้างในการจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงาน ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐) ในการปฏิบัติหน้าที่ดูแล แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งทางด้านซอฟต์แวร์ (Software) และฮาร์ดแวร์ (Hardware) รวมไปถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ ของกระทรวงการต่างประเทศ เป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามระเบียบของทางราชการ

๒.๒ เพื่อเข้ามาทำหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริม การปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่กระทรวงการต่างประเทศในส่วนของการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ IT ให้เป็นไปอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเข้ามาปฏิบัติงานในส่วนของให้การบริหารงาน ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐) ในการปฏิบัติหน้าที่ดูแล แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งทางด้านซอฟต์แวร์ (Software) และฮาร์ดแวร์ (Hardware) รวมไปถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ ของกระทรวงการต่างประเทศ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่กระทรวงฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

**๓. คุณสมบัติผู้มีสิทธิเสนอราคา**

- ๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างการเลิกกิจการ

/๓.๔ ไม่เป็นบุคคล...

ลงชื่อ..... ประธานกรรมการ    ลงชื่อ..... กรรมการ    ลงชื่อ..... กรรมการ

๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ เป็นนิติบุคคลที่มีอาชีพรับจ้างงานเกี่ยวกับการจัดส่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ทั้งทางด้าน Software Hardware และ Application Software ที่ประกวดราคาดังกล่าว

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นเสนอให้แก่กระทรวงการต่างประเทศ ณ วันประกาศประกวดราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาครั้งนี้

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

#### ๔. เงื่อนไขการเสนอราคาและหลักฐานการยื่นข้อเสนอ

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๑๒๐ วัน นับแต่วันเสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคาผู้ยื่นข้อเสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคาก็ได้

๔.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีและยื่นหลักฐานการจัดทำข้อบังคับการทำงานตามประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่องการคุ้มครองแรงงาน ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วในปัจจุบันให้ถูกต้อง และได้รับการรับรองเอกสารจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขตหรือจังหวัด ณ ที่ตั้งของผู้เสนอราคาเป็นที่เรียบร้อย โดยให้ยื่นขณะเข้าเสนอราคา

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีและยื่นหลักฐานจัดทำการจดทะเบียนจ่ายเงินสมทบยื่นต่อกองทุนเงินทดแทน และลงทะเบียนรายชื่อลูกจ้างทั้งหมดต่อสำนักงานประกันสังคม ให้ถูกต้องตามกฎหมาย โดยให้ยื่นขณะเข้าเสนอราคา

๔.๔ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีและยื่นผลงานประเภทเดียวกันกับการยื่นข้อเสนอในครั้งนี้ ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๒๐๐,๐๐๐.- บาท (หกแสนบาทถ้วน) ในสัญญาเดียวและเป็นผลงานไม่เกิน ๓ ปี นับถึงวันยื่นข้อเสนอ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมาย

/ว่าด้วย ระเบียบบริหารราชการ...

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

ว่าด้วย ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหาร ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่เชื่อถือได้ โดยแสดงสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนา หนังสือสัญญาจ้างพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องเป็นหลักฐาน โดยให้ยื่นขณะเข้าเสนอราคา

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำตารางเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตของงานจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่ เทคนิคประจำ ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐) ทุกข้อ โดยใช้ “ตารางเปรียบเทียบขอบเขตของงาน จ้างเหมาบริการ” เพื่อให้สามารถตรวจสอบกับเอกสารเปรียบเทียบได้ง่ายและถูกต้องตรงกัน โดยแนบมาพร้อม เอกสารการเสนอราคาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตารางเปรียบเทียบขอบเขตของงานจ้างเหมาบริการ**

ลำดับ	รายละเอียดขอบเขตของงาน	ข้อเสนอของ (ชื่อบริษัท นิติบุคคล)	เทียบเท่าหรือดีกว่า	เอกสารอ้างอิง

หมายเหตุ :

๑) ลำดับ ให้ระบุลำดับตาม “ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน” ตามข้อ ๕. และรายละเอียดขอบเขต ของงาน ให้ระบุเนื้อหาตาม ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน

๒) ข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอ ในกรณี

๒.๑) กรณีเป็นรายละเอียดเชิงอธิบาย หรือให้ยอมรับปฏิบัติตามข้อกำหนด ซึ่งไม่สามารถแสดงเป็น ข้อมูลเชิงปริมาณได้ ให้ระบุ “ยอมรับและปฏิบัติตามข้อกำหนด” (หากไม่เห็นด้วย ให้ระบุเป็นอย่างอื่น เช่น ไม่ ยอมรับ หรือไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนด)

๒.๒) กรณีส่วนของ “ข้อเสนอ” ถ้าเป็น “ยอมรับและปฏิบัติตามข้อกำหนด” ไม่ต้องระบุข้อมูลใน ส่วนของ “เทียบเท่าหรือดีกว่า”

๒.๓) กรณีเป็นคุณสมบัติต่ำกว่ารายละเอียดคุณลักษณะหรือให้บริการงานได้ไม่ถึงตามปริมาณที่ กำหนด ระบุ “ด้อยกว่า”

๒.๔) กรณีเป็นคุณสมบัติเท่ากันตามรายละเอียดคุณลักษณะหรือให้บริการงานตามปริมาณที่ กำหนด ระบุ “เทียบเท่า”

๒.๕) กรณีเป็นคุณสมบัติดีกว่าตามรายละเอียดคุณลักษณะหรือให้บริการงานที่มากกว่าปริมาณที่ กำหนด ระบุ “ดีกว่า”

๓) ระบุเลขหน้าของเอกสารประกอบการอธิบายคุณลักษณะตามข้อนี้ๆ

**๕. ขอบเขตของงาน**

๕.๑ ปฏิบัติหน้าที่พนักงานเทคนิคประจำ ICT Call Center (Helpdesk) ของศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

/๕.๒ ดูแล แก้ไข ให้คำแนะนำ...

ลงชื่อ..... ประธานกรรมการ ลงชื่อ..... กรรมการ ลงชื่อ..... กรรมการ

๕.๒ ดูแล แก้ไข ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงการต่างประเทศ โดยประจำที่อาคารศรีอยุธยา จำนวน ๕ ราย และประจำที่อาคารกรมการกงสุล พร้อมทั้งรับผิดชอบงานที่อาคารศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ จำนวน ๑ ราย

๕.๓ ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมต่างๆ ทั้งในและนอกสถานที่กระทรวงการต่างประเทศ

## ๖. ข้อกำหนดด้านบุคลากร

๖.๑ เป็นบุคคลสัญชาติไทย อายุไม่ต่ำกว่า ๒๐ ปีและไม่เกิน ๔๕ ปีบริบูรณ์

๖.๒ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์

๖.๓ มีความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์ ทางด้านคอมพิวเตอร์ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software)

๖.๔ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี มีความประพฤติเรียบร้อย พร้อมทั้งมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๖.๕ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคต้องห้ามหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานหรือโรคที่เป็นที่รังเกียจของสังคม

๖.๖ พันพันระทางการทหาร(กรณีที่เป็นผู้ชาย)

๖.๗ ไม่เคยต้องโทษคดีอาญาถึงจำคุก เว้นแต่กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

๖.๘ ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ

๖.๙ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ รักษาความลับของทางราชการได้

๖.๑๐ มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

## ๗. ข้อกำหนดในการจัดส่งเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการ

๗.๑ บริษัทต้องจัดส่งพนักงานที่มีคุณสมบัติถูกต้องและแนบประวัติการทำงาน พร้อมกับใบตรวจสอบประวัติให้ครบจำนวน ๖ คน ให้ไปปฏิบัติงานที่กระทรวงการต่างประเทศ

๗.๒ พนักงานที่จัดส่งให้ไปปฏิบัติงานที่กระทรวงการต่างประเทศจะต้องเป็นชุดเดียวกันตลอดอายุสัญญาจ้าง การสับเปลี่ยนพนักงานจะต้องทำเป็นหนังสือแจ้งกระทรวงการต่างประเทศ และต้องได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการต่างประเทศเป็นลายลักษณ์อักษร

๗.๓ กรณีพนักงานคนใดคนหนึ่งไม่สามารถไปปฏิบัติงานได้ บริษัทจะต้องจัดส่งพนักงานไปทดแทน และพนักงานที่ส่งไปทดแทนนี้จะต้องมีคุณสมบัติเช่นเดียวกันกับที่กำหนดไว้ในข้อ ๕. โดยบริษัทจะต้องแสดงหลักฐานให้เป็นที่ประจักษ์

/๗.๔ พนักงานที่บริษัท...

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

๗.๔ พนักงานที่บริษัทส่งไปปฏิบัติงานที่กระทรวงการต่างประเทศจะต้องเข้าปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึงเวลา ๑๗.๐๐ น. หากพนักงานผู้ใดละเลยไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว กระทรวงการต่างประเทศจะถือว่าบริษัทกระทำผิดสัญญาและกระทรวงการต่างประเทศมีสิทธิดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา ซึ่งได้ดำเนินการตกลงกันต่อไป

#### ๘. ระยะเวลาดำเนินงาน

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ (๑๒ เดือน)

#### ๙. ระยะเวลาส่งมอบงานและเงื่อนไขการชำระเงิน

กำหนดให้ทุกสิ้นเดือน ให้จัดทำสรุปลงสถิติของผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาในแต่ละเดือน ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนงานที่แก้ไขปัญหาในระบบของกระทรวงฯ, จำนวนงานที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์, รายละเอียดผลการดำเนินงานด้านเทคนิค ของทั้ง ๓ อาคาร จำนวน ๒ ชุด เสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อพิจารณาเบิกจ่ายค่าจ้างประจำงวด ซึ่งแบ่งเป็นทั้งหมด ๑๒ งวด

#### ๑๐. อัตราค่าปรับ

กรณีผู้รับจ้างหรือพนักงานของผู้รับจ้างทำความเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างจะปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของราคาค่าจ้างทั้งหมด จนกว่าผู้รับจ้างจะดำเนินการแก้ไขความเสียหายนั้นให้แล้วเสร็จ

ห้ามผู้รับจ้างเองงานทั้งหมดหรือบางส่วนไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน หากฝ่าฝืน ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วง

#### ๑๑. การทำสัญญา

ภายใน ๗ วันทำการนับจากมีหนังสือแจ้งให้ลงนามสัญญา ทั้งนี้ การลงนามจะกระทำต่อเมื่อกระทรวงฯ ได้รับอนุมัติเงินจากงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

#### ๑๒. วงเงินในการจัดหา

ภายในวงเงิน ๑,๖๐๐,๐๐๐.- บาท (หนึ่งล้านหกแสนบาทถ้วน) ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

#### ๑๓. เกณฑ์การพิจารณา

กระทรวงการต่างประเทศ จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคา โดยจะพิจารณาจากราคาต่ำสุด

/๑๔. การเผยแพร่รายละเอียด...

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

๑๔. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม และส่งข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็น สามารถส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิจารณ์ เกี่ยวกับร่างขอบเขตของงานนี้ได้ที่ สถานที่ติดต่อ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

๔๔๓ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๓ ๕๐๐๐ ต่อ ๑๔๐๕๘

โทรสาร ๐ ๒๖๔๓ ๕๒๑๓

E-mail : [ku.thongmitra@mfa.mail.go.th](mailto:ku.thongmitra@mfa.mail.go.th)

หมายเหตุ \* สาธารณชนที่ต้องการเสนอแนะ วิจารณ์ หรือมีความเห็น ต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่ ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือมีความเห็นด้วย

\*\*\*\*\*

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ