

**ขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR)**  
**การจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เทคนิคประจำ ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐)**  
**จำนวน ๑๐ ราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

**๑. ความเป็นมา**

ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐) เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ทำหน้าที่ให้บริการบุคลากรกระทรวงฯ ในการติดตั้ง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้สามารถใช้งานได้ รวมทั้งดูแลและแก้ไขปัญหาระบบงานคอมพิวเตอร์ ทั้งด้านซอฟต์แวร์ (Software) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) การให้คำปรึกษาและประสานงานเกี่ยวกับ IT ตลอดจนช่วยสนับสนุนการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Web Conference) ให้แก่บุคลากรของกระทรวงฯ และหน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงฯ ในพื้นที่ทั้ง ๓ อาคาร ได้แก่ อาคารศรีอยุธยา อาคารกรมการกงสุล และอาคารศูนย์ราชการฯ ถนนแจ้งวัฒนะ

ปัจจุบัน ด้วยปริมาณงานและภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-๑๙) รวมทั้งภารกิจประจำเกี่ยวกับการดูแล ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่ยังมีเข้ามาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ต้องมีเจ้าหน้าที่ทางเทคนิค เข้ามาช่วยสนับสนุนการแก้ไขปัญหา การให้คำปรึกษา รวมทั้งการติดต่อประสานงานมากขึ้น รวมทั้งการสนับสนุนในการติดตั้งการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Web Conference) ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงฯ ภารกิจการประชุมต่าง ๆ ของกระทรวงฯ มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จำนวนบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีฯ มีอยู่อย่างจำกัด

จากเหตุผลข้างต้น ศูนย์เทคโนโลยีฯ จึงมีความจำเป็นต้องจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เทคนิคประจำ ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐) จากเดิม ๙ ราย เป็น ๑๐ ราย เพื่อให้การบริการ ดูแล แก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ครอบคลุมทุกหน่วยงาน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**๒. วัตถุประสงค์**

๒.๑ เพื่อจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เทคนิคประจำ ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐) สนับสนุนและทำหน้าที่ดูแล แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ IT ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงให้คำปรึกษาและประสานงาน ให้แก่บุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกระทรวงฯ ครอบคลุมในทุกอาคาร ทั้งอาคารศรีอยุธยา อาคารกรมการกงสุล และอาคารศูนย์ราชการฯ ถนนแจ้งวัฒนะ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒.๒ เพื่อสนับสนุนการติดตั้งการจัดประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Web Conference) ตามภารกิจการประชุมของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกระทรวงฯ และต่างประเทศให้มีความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**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 ดังกล่าว

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นเสนอให้แก่กระทรวงการต่างประเทศ ณ วันที่ยื่นเอกสารเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

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

#### ๔. เงื่อนไขการเสนอราคาและหลักฐานการยื่นข้อเสนอ

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน นับแต่วันเสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคาผู้ยื่นข้อเสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีและยื่นหลักฐานการจัดทำข้อบังคับการทำงานตามประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่องการคุ้มครองแรงงาน ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วในปัจจุบันให้ถูกต้อง และได้รับการรับรองเอกสารจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขตหรือจังหวัด ณ ที่ตั้งของผู้เสนอราคาเป็นที่เรียบร้อย โดยให้ยื่นขณะเข้าเสนอราคา

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีและยื่นหลักฐานจัดทำกรจดทะเบียนจ่ายเงินสมทบยื่นต่อกองทุนเงินทดแทน และลงทะเบียนรายชื่อลูกจ้างทั้งหมดต่อสำนักงานประกันสังคม ให้ถูกต้องตามกฎหมาย โดยให้ยื่นขณะเข้าเสนอราคา

๔.๔ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีและยื่นผลงานประเภทเดียวกันกับการยื่นข้อเสนอในครั้งนี้อย่างน้อย กว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐.- บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) ในสัญญาเดียวและเป็นผลงานไม่เกิน ๓ ปี นับถึงวันยื่นข้อเสนอ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่เชื่อถือได้ โดยแสดงสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาหนังสือสัญญาจ้างพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องเป็นหลักฐาน โดยให้ยื่นขณะเข้าเสนอราคา

/๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอ...

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

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำตารางเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตของงานจ้างเหมาบริการเจ้าหน้าที่เทคนิคประจำ ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐) ทุกข้อ โดยใช้ “ตารางเปรียบเทียบขอบเขตของงานจ้างเหมาบริการ” เพื่อให้สามารถตรวจสอบกับเอกสารเปรียบเทียบได้ง่ายและถูกต้องตรงกัน โดยแนบมาพร้อมเอกสารการเสนอราคาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ตารางเปรียบเทียบขอบเขตของงานจ้างเหมาบริการ

ลำดับ	รายละเอียดขอบเขตของงาน	ข้อเสนอของ (ชื่อบริษัท นิติบุคคล)	เทียบเท่าหรือดีกว่า	เอกสารอ้างอิง

หมายเหตุ :

๑) ลำดับ ให้ระบุลำดับตาม “ขอบเขตของงาน” ตามข้อ ๕. และรายละเอียดขอบเขตของงาน ให้ระบุเนื้อหาตาม ขอบเขตของงาน

๒) ข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอ ในกรณี

๒.๑) กรณีเป็นรายละเอียดเชิงอธิบาย หรือให้ยอมรับปฏิบัติตามข้อกำหนด ซึ่งไม่สามารถแสดงเป็นข้อมูลเชิงปริมาณได้ ให้ระบุ “ยอมรับและปฏิบัติตามข้อกำหนด” (หากไม่เห็นด้วย ให้ระบุเป็นอย่างอื่น เช่น ไม่ยอมรับ หรือไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนด)

๒.๒) กรณีส่วนของ “ข้อเสนอ” ถ้าเป็น “ยอมรับและปฏิบัติตามข้อกำหนด” ไม่ต้องระบุข้อมูลในส่วนของ “เทียบเท่าหรือดีกว่า”

๒.๓) กรณีเป็นคุณสมบัติต่ำกว่ารายละเอียดคุณลักษณะหรือให้บริการงานได้ไม่ถึงตามปริมาณที่กำหนด ระบุ “ด้อยกว่า”

๒.๔) กรณีเป็นคุณสมบัติเท่ากันตามรายละเอียดคุณลักษณะหรือให้บริการงานตามปริมาณที่กำหนด ระบุ “เทียบเท่า”

๒.๕) กรณีเป็นคุณสมบัติดีกว่าตามรายละเอียดคุณลักษณะหรือให้บริการงานที่มากกว่าปริมาณที่กำหนด ระบุ “ดีกว่า”

๓) ระบุเลขหน้าของเอกสารประกอบการอธิบายคุณลักษณะตามข้อนั้นๆ

#### ๕. ขอบเขตของงาน

๕.๑ ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่เทคนิคประจำ ICT Call Center (Helpdesk ๑๙๐๐๐) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

๕.๒ ดูแล ติดตั้ง แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงให้คำปรึกษาและประสานงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ IT ทั้งหมด เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงการต่างประเทศ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ โดยประจำที่อาคารศรีอยุธยา จำนวน ๗ ราย และประจำที่อาคารกรมการกงสุล พร้อมทั้งรับผิดชอบงานที่อาคารศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ จำนวน ๓ ราย

/๕.๓ ติดตั้ง และ...

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

๕.๓ ติดตั้ง และสนับสนุนการจัดการประชุมผ่านสื่อออนไลน์ (Web Conference) ตามภารกิจการประชุมต่าง ๆ ทั้งในและนอกสถานที่กระทรวงการต่างประเทศ

#### ๖. ข้อกำหนดด้านบุคลากร

๖.๑ เป็นบุคคลสัญชาติไทย อายุไม่ต่ำกว่า ๒๐ ปีและไม่เกิน ๔๕ ปีบริบูรณ์

๖.๒ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยี

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 ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง หรือติดยาเสพติดให้โทษ

๖.๙ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ รักษาความลับของทางราชการได้

๖.๑๐ มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

#### ๗. ข้อกำหนดในการจัดส่งเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการ

๗.๑ บริษัทต้องจัดส่งพนักงานที่มีคุณสมบัติถูกต้องและแนบประวัติการทำงาน พร้อมกับใบตรวจสอบประวัติให้ครบจำนวน ๑๐ คน ให้ไปปฏิบัติงานที่กระทรวงการต่างประเทศ

๗.๒ พนักงานที่จัดส่งให้ไปปฏิบัติงานที่กระทรวงการต่างประเทศจะต้องเป็นชุดเดียวกันตลอดอายุสัญญาจ้าง การสับเปลี่ยนพนักงานจะต้องทำเป็นหนังสือแจ้งกระทรวงการต่างประเทศ และต้องได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการต่างประเทศเป็นลายลักษณ์อักษร

๗.๓ กรณีพนักงานคนใดคนหนึ่งไม่สามารถไปปฏิบัติงานได้ บริษัทจะต้องจัดส่งพนักงานไปทดแทน และพนักงานที่ส่งไปทดแทนนี้จะต้องมีคุณสมบัติเช่นเดียวกันกับที่กำหนดไว้ในข้อ ๖. โดยบริษัทจะต้องแสดงหลักฐานให้เป็นที่ประจักษ์

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

#### ๘. ระยะเวลาดำเนินงาน

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ (๑๒ เดือน)

/๙. ระยะเวลาส่ง...

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

### ๙. ระยะเวลาส่งมอบงานและเงื่อนไขการชำระเงิน

กำหนดให้ทุกสิ้นเดือน ให้จัดทำสรุปลักษณะของผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาในแต่ละเดือน ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนงานที่แก้ไขปัญหาในระบบของกระทรวงฯ, จำนวนงานที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์, รายละเอียดผลการดำเนินงานด้านเทคนิค ของทั้ง ๓ อาคาร จำนวน ๒ ชุด เสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อพิจารณาเบิกจ่ายค่าจ้างประจำงวด ซึ่งแบ่งเป็นทั้งหมด ๑๒ งวด

### ๑๐. อัตราค่าปรับ

กรณีผู้รับจ้างหรือพนักงานของผู้รับจ้างทำความเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างจะปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของราคาค่าจ้างทั้งหมด จนกว่าผู้รับจ้างจะดำเนินแก้ไขความเสียหายนั้นให้แล้วเสร็จ

ห้ามผู้รับจ้างเองงานทั้งหมดหรือบางส่วนไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน หากฝ่าฝืน ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วง

### ๑๑. การทำสัญญา

ภายใน ๗ วันทำการนับจากมีหนังสือแจ้งให้ลงนามสัญญา ทั้งนี้ การลงนามจะกระทำได้ต่อเมื่อกระทรวงฯ ได้รับอนุมัติเงินจากงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

### ๑๒. วงเงินในการจัดจ้าง

ภายในวงเงิน ๒,๕๐๐,๐๐๐.- บาท (สองล้านห้าแสนบาทถ้วน) ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

### ๑๓. เกณฑ์การพิจารณา

เกณฑ์ราคา

### ๑๔. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม และส่งข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็น

สามารถส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิจารณ์ เกี่ยวกับร่างขอบเขตของงานนี้ได้ที่

สถานที่ติดต่อ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

๔๔๓ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๓ ๕๐๐๐ ต่อ ๑๔๐๑๓

โทรสาร ๐ ๒๖๔๓ ๕๒๑๓

E-mail : [pr.dittanate@mfa.mail.go.th](mailto:pr.dittanate@mfa.mail.go.th)

หมายเหตุ \* สาธารณชนที่ต้องการเสนอแนะ วิจารณ์ หรือมีความเห็น ต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือมีความเห็นด้วย

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