ต้นฉบับ

สัญญาจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงาน

สัญญาเลขที่ B01/3160022020/2562

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เลขที่ 89/2 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562

ระหว่าง

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทะเบียนเลขที่ 0107545000161
โดย **นางสาวจันทนา เตชะศิรินุกูล ตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ หน่วยธุรกิจคลาวด์และดิจิทัล ผู้รับมอบอำนาจตามคำสั่ง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.9/2561 ลงวันที่ 11 เมษายน 2561 (ฉบับประมวลครั้งที่ 2 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2562)** ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง

กับ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ทะเบียนเลขที่ 0107556000281
โดย นางสาวมัญชรี รุจิมงคล ผู้รับมอบอำนาจ ตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ OTO-LEG-2562-0079 ลงวันที่ 30 กันยายน 2562 จาก นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ ตำแหน่ง กรรมการบริษัท ผู้มีอำนาจลงชื่อผูกพันบริษัท สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้นที่ 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามหนังสือรับรองของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ **เลขที่ บธ. 014404 ออกให้ ณ วันที่ 26 กันยายน 2562 รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 5 และ 6** ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้รับจ้าง" อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่สัญญาได้ตกลงทำสัญญากันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ข้อตกลงว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับ**จ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน คิดสินจ้างเป็นการเหมารวม ทั้งสิ้น 67,609,769.00 บาท (หกสิบเจ็ดล้านหกแสนเก้าพันเจ็ดร้อยหกสิบเก้าบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรต่าง ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว** โดยมีรายละเอียดตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ้างเหมาแห่งสัญญานี้ รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญานี้

ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างดีเพื่อใช้ในงานจ้างตามสัญญานี้

TOT

One to One Contacts Public Company Limited

ข้อ 2 เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

2.1 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 1 **รายละเอียดแนบท้ายสัญญาจ้างเหมาเลขที่ B01/3160022020/2562 งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน**
จำนวน 1 หน้า

2.2 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 2 **หนังสือเสนอราคา ลงวันที่ 12 กันยายน 2562 และเอกสารประกอบ**
จำนวน 88 หน้า

2.3 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3 **เงื่อนไขและข้อกำหนดด้านพาณิชย์ และรายละเอียดความต้องการ**
จำนวน 17 หน้า

2.4 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 4 **หนังสือรับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พร้อมนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**
จำนวน 3 หน้า

2.5 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 5 **หนังสือมอบอำนาจพร้อมเอกสารประกอบ**
จำนวน 4 หน้า

2.6 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 6 **หนังสือรับรองของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์**
จำนวน 7 หน้า

2.7 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 7 **สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูล**
จำนวน 2 หน้า

2.8 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 8 **หนังสือค้ำประกันของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เลขที่ 211904572 ลงวันที่ 26 กันยายน 2562**
จำนวน 1 หน้า

ข้อความตอนใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดหรือแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ ผู้ว่าจ้าง

ข้อ 3 ระยะเวลาการจ้าง

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างเหมาตามสัญญานี้ **เป็นระยะเวลา หนึ่ง (1) ปี ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563**

ข้อ 4 ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

4.1 ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายค่าจ้างตามข้อ 1 ให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ **5,612,471.00 บาท (ห้าล้านหกแสนหนึ่งหมื่นสองพันสี่ร้อยเจ็ดสิบเอ็ดบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรต่าง ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว** โดยถือราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์ ซึ่งจะจ่ายให้เมื่อผู้รับจ้างได้**ปฏิบัติงานดังกล่าว** ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาในแต่ละเดือน และผ่านการตรวจนับจำนวนคนที่ปฏิบัติงานจริงตรงตามรายชื่อและตารางการปฏิบัติงาน และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้าง โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย

4.2 ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้าง เป็นเงิน **260,117.00 บาท (สองแสนหกหมื่นหนึ่งร้อยสิบเจ็ดบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม** เมื่อผู้ว่าจ้างตรวจรับงานที่ส่งมอบในสภาพที่เรียบร้อยถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย

ข้อ 5 หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะทำสัญญา ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น**หนังสือค้ำประกันของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เลขที่ 211904572 ลงวันที่ 26 กันยายน 2562** เป็นจำนวนเงิน **3,380,489.00 บาท (สามล้านสามแสนแปดหมื่นสี่ร้อยแปดสิบเก้าบาทถ้วน)** ซึ่งเท่ากับหรือไม่น้อยกว่าร้อยละห้า (5%) ของค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญามามอบไว้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างจะคืนให้เมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญานี้แล้ว

ในกรณีที่หลักประกันตามวรรคหนึ่งเป็นสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกัน และสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันนั้นได้สิ้นผลผูกพันลงก่อนที่ผู้รับจ้างจะพ้นภาระผูกพันตามสัญญาฉบับนี้ ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ผู้รับจ้างจะต้องนำสัญญาค้ำประกัน หรือหนังสือค้ำประกันฉบับใหม่ที่มีเงื่อนไขการค้ำประกันครอบคลุมความรับผิดตามสัญญาฉบับนี้ มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่รับหนังสือแจ้งจากผู้ว่าจ้าง หากพ้นกำหนดเวลานี้ผู้รับจ้าง ตกลงจะชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้างเต็มตามจำนวนค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง

ข้อ 6 การส่งมอบงาน

6.1 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานตามจำนวนที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งวันเริ่มปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ และในระหว่างอายุสัญญา ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเพิ่ม ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสมของงานที่จ้าง ตามเอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3 ในรายละเอียดความต้องการข้อ 1.2 โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้ง ให้ทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร**ไม่น้อยกว่า 15 วัน** โดยไม่ต้องบอกเลิกสัญญาและผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

6.2 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ตัว ต่อ 1 คน ตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างเห็นชอบ ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

TOT

One to One Contacts Public Company Limited.

6.3 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานระดับคุณภาพการให้บริการ ตามเอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3 ในรายละเอียดความต้องการข้อ 2.5

ข้อ 7 หน้าที่ของผู้รับจ้าง

ตามที่กำหนดในสัญญาฉบับนี้ รวมตลอดถึงเอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3 ขอบเขตของงาน **จ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน**

ข้อ 8 ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดต่ออุปัทวเหตุ ภยันตราย หรือความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้รับจ้างเอง และต้องรับผิดชอบในบรรดาความเสียหาย หรือสูญหายอย่างใด ๆ อันเกิดแก่ บุคคลภายนอก หรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างโดยการกระทำของผู้รับจ้าง หรือบริวารของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยินยอมชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือบุคคลภายนอกจนเต็มจำนวน ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำบอกกล่าวเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง

ข้อ 9 การควบคุมงานของผู้รับจ้าง (ใช้สำหรับกรณีมีข้อกำหนดให้ผู้รับจ้างมีผู้ควบคุมงาน)

ผู้รับจ้างจะต้องควบคุมงานที่รับจ้างอย่างเอาใจใส่ด้วยประสิทธิภาพ และความชำนาญและในระหว่างทำงานที่รับจ้างจะต้องจัดให้มีผู้แทนซึ่งทำงานเต็มเวลาเป็นผู้ควบคุมงาน ผู้ควบคุมงานดังกล่าวจะต้องเป็นผู้แทนผู้ได้รับมอบอำนาจจากผู้รับจ้าง คำสั่งหรือคำแนะนำต่าง ๆ ที่ได้แจ้งแก่ผู้แทนผู้ได้รับมอบอำนาจนั้นให้ถือว่าเป็นคำสั่งหรือคำแนะนำที่ได้แจ้งแก่ผู้รับจ้าง การแต่งตั้งผู้ควบคุมงานนั้นจะต้องทำเป็นหนังสือและต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง การเปลี่ยนตัวหรือแต่งตั้งผู้ควบคุมงานใหม่จะทำมิได้หากไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อน

ข้อ 10 การตรวจงานจ้าง

ผู้ว่าจ้างมีสิทธิตรวจสอบการงานที่จ้างได้ตลอดเวลาที่ทำงาน และสั่งการเพื่อแก้ไข แนะนำผู้ควบคุมงาน ตัวแทนผู้ประสานงาน หรือลูกจ้างของผู้รับจ้าง ในกรณีที่เป็นการเร่งด่วน หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายทันทีทันใด รวมถึงกรณีการขอเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงาน หรือลูกจ้างของผู้รับจ้าง เพื่อให้งานเป็นไปตามความมุ่งหมายของผู้ว่าจ้าง อันจะเกิดผลดีแก่ผลสำเร็จของงาน โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3

ข้อ 11 การคิดค่าปรับ/ค่าเสียหาย

11.1 การคิดค่าปรับ

11.1.1 ในกรณีผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตของงาน ข้อ 2.2 และ ข้อ 2.3 ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวันในอัตรา**ร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง)** ของราคาสินจ้างของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างแต่ละคนทั้งสัญญา **แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)**

11.1.2 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานได้ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในขณะเป็นช่วงปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาผู้ปฏิบัติงานแทนที่ได้ ภายใน 30 นาที นับตั้งแต่เวลาเริ่มต้นของตารางการปฏิบัติงานในกะนั้น ๆ ผู้ว่าจ้างจะไม่จ่ายสินจ้างในวันที่ไม่มาปฏิบัติงานนั้น โดยคิดจากอัตราสินจ้างต่อเดือนต่อคน ตามสัญญาหารด้วย 26 และจะต้องเสียค่าปรับตาม ข้อ 11.1.1 ด้วย

11.1.3 ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 6.2 ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของวงเงินรวมค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับแต่วันที่ล่วงเลยกำหนดส่งมอบตามสัญญา จนกว่าผู้รับจ้างจะนำเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานมาส่งให้ผู้ว่าจ้างครบถ้วน ถูกต้องตามสัญญา

11.2 การคิดค่าเสียหาย

กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถรักษาคุณภาพการให้บริการได้ตามข้อหนึ่งข้อใด หรือทั้งหมดตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตงานข้อ 2.5 ในเดือนใด ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายค่าเสียหายสำหรับเดือนนั้น ในอัตราเดือนละ 5,000.00 บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

11.3 การชำระค่าปรับ/ค่าเสียหาย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในค่าปรับ และ/หรือ ค่าเสียหาย ที่เกิดขึ้นตามสัญญา ผู้รับจ้างต้องนำเงินดังกล่าวมาชำระให้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้รับจ้างไม่นำหนี้เงินดังกล่าวมาชำระ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธินำมาหักออกจากสินจ้างได้ ถ้าไม่พอให้แจ้งผู้รับจ้างนำเงินมาชำระให้ครบ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บค่าปรับ และ/หรือค่าเสียหายที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม หากตรวจสอบพบในภายหลังว่า การเรียกเก็บค่าปรับ และ/หรือค่าเสียหายไม่ถูกต้อง

ข้อ 12 การบอกเลิกสัญญาและสิทธิของผู้ว่าจ้างภายหลังบอกเลิกสัญญา

12.1 หากผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใดก็ดี ผู้ว่าจ้างจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับจ้างปฏิบัติ หรือแก้ไขให้ถูกต้องภายใน 7 วัน นับจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับหนังสือ หากผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไข หรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญาภายในเวลาดังกล่าว บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ หรือการทำผิดสัญญาดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างร้ายแรง หรือเป็นการผิดสัญญาในข้อที่เป็นสาระสำคัญ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที และมีอำนาจจ้างผู้อื่นทำงานนี้ต่อจากผู้รับจ้าง โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนที่เพิ่มขึ้นการที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่บอกเลิกสัญญาไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดตามสัญญานี้

12.2 หากเกิดปัญหาในด้านการดำเนินงานของผู้รับจ้าง อันจะเป็นผลกระทบต่อการให้บริการ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกสัญญาและมอบหมายให้นิติบุคคลรายอื่นดำเนินการแทน โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน นับจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับทราบปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง

12.3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะบอกเลิกสัญญาก่อนระยะเวลาที่กำหนดได้ โดยแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน และให้มีผลตามหนังสือบอกกล่าวเมื่อสิ้นเดือนปฏิทินแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น

ข้อ 13 การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมด หรือบางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกต่อหนึ่ง โดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน ทั้งนี้ นอกจากในกรณีที่สัญญานี้จะได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น ความยินยอมดังกล่าวนั้นไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดหรือพันธะหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างยังคงต้องรับผิดในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วงหรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างนั้นทุกประการ

ข้อ 14 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาและเอกสารแนบท้าย

ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างตกลงร่วมกันว่า การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขในสัญญานี้ตลอดจนเอกสารแนบท้ายสัญญาใด ๆ จะมีผลบังคับก็ต่อเมื่อได้ทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อโดยคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย

ข้อ 15 การโอนสิทธิเรียกร้อง

การโอนสิทธิเรียกร้องตามสัญญาฉบับนี้ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างกำหนด รายละเอียดตาม**เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3 ข้อ 11.9**

ข้อ 16 ข้อตกลงอื่น ๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง และ/หรือลูกจ้างของผู้รับจ้างตามสัญญานี้ ไม่เป็นความสัมพันธ์ในฐานะนายจ้างและลูกจ้างตามลักษณะประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายแรงงานทุกฉบับ

อย่างไรก็ดี ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบและให้ความคุ้มครองผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่มาทำงานให้กับผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับสิทธิอันพึงมีพึงได้ตามกฎหมายแรงงาน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่มีอยู่ในปัจจุบันหรือที่อาจเกิดมีขึ้นในอนาคตด้วย โดยไม่เรียกร้องเอากับผู้ว่าจ้าง

ข้อ 17 การบอกกล่าว

การบอกกล่าว การแจ้ง หรือการสื่อสารอื่นใดอันเกี่ยวกับสัญญานี้ ให้ทำเป็นหนังสือและส่งมอบ ณ ที่อยู่ของผู้รับ หรือส่งโดยผู้รับส่งเอกสาร หรือไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือส่งทางโทรสารไปยังหมายเลขโทรสารที่คู่สัญญาได้กำหนดไว้ ดังนี้

ฝ่ายผู้ว่าจ้าง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ผู้ติดต่อ ส่วนบริการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์
โทรศัพท์ 0-2575-7087
โทรสาร 0-2574-9310

ฝ่ายผู้รับจ้าง บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
โทรศัพท์ 0-2685-0000, 085-155-6196

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานและคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละฉบับ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(นางสาวจันทนา เตชะศิรินุกูล)

(ลงชื่อ).....พยาน
(นางสาวกาญจนา แจ่มจักษุ)

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

(ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง
(นางสาวมัญชรี รุจิมงคล)

(ลงชื่อ).....พยาน
(นางสาวขนิษฐา เรียนเจริญ)

(ต้นฉบับได้สลักหลังเป็นตราสารครบถ้วนตามประมวลรัษฎากรแล้ว เป็นเงิน 63,187.00 บาท)

เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 1

รายละเอียดแนบท้ายสัญญาจ้างเหมาเลขที่ B01/3160022020/2562
งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที
(TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน

รายการ	ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 (Operator)	ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 (Operator - English Skill)	ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator)	ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 4 (Operator - ADSL)	รวมทั้งสิ้น
จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน)	170	16	26	74	286
1. ค่าจ้างเหมา					
- ค่าจ้างเหมา/คน/เดือน	17,400.00	18,000.00	20,250.00	18,700.00	74,350.00
- ค่าจ้างเหมารวม/เดือน	2,958,000.00	288,000.00	526,500.00	1,383,800.00	5,156.300.00
- ค่าจ้างเหมารวม/ปี	35,496,000.00	3,456,000.00	6,318,000.00	16,605,600.00	61,875,600.00
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี	2,484,720.00	241,920.00	442,260.00	1,162,392.00	4,331,292.00
2. ค่าทักษะ (Skill)					
- ค่าทักษะ/คน/เดือน		1,500.00	2,500.00		4,000.00
- ค่าทักษะรวม/เดือน		24,000.00	65,000.00		89,000.00
- ค่าทักษะรวม/ปี		288,000.00	780,000.00		1,068,000.00
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี		20,160.00	54,600.00		74,760.00
3. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ค่าเสื้อเครื่องแบบ 5 ตัว ต่อ 1 คน)	144,500.00	13,600.00	22,100.00	62,900.00	243,100.00
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี	10,115.00	952.00	1,547.00	4,403.00	17,017.00
ค่าจ้างทั้งหมดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%/ปี	38,135,335.00	4,020,632.00	7,618,507.00	17,835,295.00	67,609,769.00

TOT

One to One Contacts Public Company Limited

เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 2

ภาคผนวก ข

ใบเสนอราคา

เขียนที่ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

วันที่ 12 เดือน กันยายน พ.ศ. 2562

เรื่อง เสนอราคาจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100)

เรียน คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

1. ข้าพเจ้าในนามของ **บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)** อยู่เลขที่ 99/19 หมู่ 4 ถนน แจ้งวัฒนะ ตำบล/แขวง คลองเกลือ อำเภอ/เขต ปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11120 โทรศัพท์ 02-685-0000 โดย นาย เจริญพัฒน์ บัวเจริญ ผู้มีอำนาจกระทำนิติกรรมผูกพัน บริษัท/~~ห้างหุ้นส่วน~~ วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งรับรองว่าข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนด และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนด และไม่เป็นผู้ทิ้งงานของทางราชการ หรือเป็นผู้ที่ทำความเสียหายให้กับงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มาก่อน

2. ข้าพเจ้าขอเสนอราคางานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563) ราคารวมเป็นเงินทั้งสิ้น 67,609,769.00 บาท (หกสิบเจ็ดล้านหกแสนเก้าพันเจ็ดร้อยหกสิบเก้าบาทถ้วน) ราคาที่เสนอรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายการ	ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 (Operator)	ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 (Operator - English Skill)	ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief Of Operator)	ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 4 (Operator - ADSL)	รวมทั้งสิ้น
จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน)	170	16	26	74	286
1. ค่าจ้างเหมา					
- ค่าจ้างเหมา/คน/เดือน	17,400.00	18,000.00	20,250.00	18,700.00	74,350.00
- ค่าจ้างเหมารวม/เดือน	2,958,000.00	288,000.00	526,500.00	1,383,800.00	5,156,300.00
- ค่าจ้างเหมารวม/ปี	35,496,000.00	3,456,000.00	6,318,000.00	16,605,600.00	61,875,600.00
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี	2,484,720.00	241,920.00	442,260.00	1,162,392.00	4,331,292.00
2. ค่าทักษะ (Skill)					
- ค่าทักษะ/คน/เดือน		1,500.00	2,500.00		4,000.00
- ค่าทักษะรวม/เดือน		24,000.00	65,000.00		89,000.00
- ค่าทักษะรวม/ปี		288,000.00	780,000.00		1,068,000.00
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี		20,160.00	54,600.00		74,760.00
3. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ค่าเสื้อเครื่องแบบ 5 ตัว ต่อ 1 คน)	144,500.00	13,600.00	22,100.00	62,900.00	243,100.00
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี	10,115.00	952.00	1,547.00	4,403.00	17,017.00
ค่าจ้างทั้งหมดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี	38,135,335.00	4,020,632.00	7,618,507.00	17,835,295.00	67,609,769.00

3. การเสนอราคาดังกล่าวเป็นการเสนอราคาค่ารับจ้างเหมา รวมทั้งวัสดุ ค่าแรง ตลอดจนค่าใช้จ่ายต่างๆ โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

4. กำหนดยืนยันราคาเป็นระยะเวลา 120 วัน นับตั้งแต่วันที่เสนอราคาเป็นต้นไป

5. ข้าพเจ้าจะไม่โอนสิทธิการเรียกร้องตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่น เว้นแต่การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินให้แก่ธนาคารพาณิชย์ในประเทศเท่านั้น โดยให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

6. ข้าพเจ้ายอมรับว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอนี้ หรือใบเสนอราคาใดๆ รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆ อันอาจเกิด**ขึ้นใน**การที่ข้าพเจ้าได้เข้าเสนอราคา

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้รับทราบและเข้าใจเงื่อนไขและรายละเอียดต่างๆ ในเอกสารการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างดีแล้ว และยินยอมปฏิ**บัติ**ให้ถูกต้องครบถ้วนทุกประการ โดยไม่มีข้อโต้แย้งแต่อย่างใด

ลงชื่อ.....

(นาย เจริญพัฒน์ บัวเจริญ)

ตำแหน่ง.....ผู้รับมอบอำนาจ

ประทับตรา (ถ้ามี)

หนังสือแสดงการยอมรับข้อกำหนด

(COMPLIANCE STATEMENT)

วันที่ 12 กันยายน 2562

เรื่อง การยอมรับข้อกำหนดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เรียน คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ

ในการเสนอราคาตามการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ ข้าพเจ้าในนามของบริษัท/~~ห้าง/ห้างหุ้นส่วนจำกัด~~ วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ขอยอมรับข้อกำหนดทางด้านพาณิชย์, และข้อกำหนดอื่นๆ ทุกๆ หัวข้อของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน โดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ ทั้งสิ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(นาย เจริญพัฒน์ บัวเจริญ)

ตำแหน่ง ผู้รับมอบอำนาจ

(ถ้ามีตราให้ประทับตราด้วย)

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด
ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที
(TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	TOT หมายเลขที่ 0107545000141 เงื่อนไขและข้อกำหนดการจัดหาโดยวิธีเฉพาะงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน 89/2 Chaengwattana Road, Thungsonghong, Laksi, Bangkok 10210 89/2 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	เงื่อนไขและข้อกำหนดด้านการค้า งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน ประกอบด้วย PART I : เงื่อนไขและข้อกำหนดด้านการค้า งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน และใบเสนอราคา PART II : GENERAL CONDITION - บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 - บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 - หนังสือแสดงการยอมรับข้อกำหนด - หนังสือรับรองนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บมจ. ทีโอที - แบบฟอร์มบัญชีรายชื่องานจ้างเหมา - แบบฟอร์มหนังสือค้ำประกัน - นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บมจ. ทีโอที - สัญญาไม่ขัดผลประโยชน์ - พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2542		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	**หัวข้อและรายละเอียด**	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	**ข้อเสนอของผู้เสนอราคา**	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	PART I **เงื่อนไขและข้อกำหนดด้านพาณิชย์** (Commercial Condition)		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	TOT **บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)** **รายละเอียดและขอบเขตของงาน** **จ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที** **(TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน**	หน้า 1	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.	**บทนำ**	หน้า 1	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ เป็นศูนย์กลางการติดต่อของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์ แนะนำ/ขาย/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการทั้งก่อนและหลังการขายโดยผู้ใช้บริการสามารถสอบถามผ่านระบบโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อีเมล์ และโทรสาร ได้ตลอด 24 ชั่วโมงในรูปแบบ One Stop Service ทั้งการดำเนินการ ประสานงานติดต่อส่วนงานภายใน และส่วนงานภายนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการหรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ	หน้า 1	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.	**วัตถุประสงค์**	หน้า 1	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความประสงค์จะจ้างเหมานิติบุคคลในการทำหน้าที่บริหารจัดการ ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับข่าวสาร สาระน่ารู้ที่มีประโยชน์ ผลิตภัณฑ์ แนะนำ/ขาย ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ รับเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า และงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงาน Call Center สำหรับกิจการของ บริษัท ทีโอที	หน้า 1	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	จำกัด (มหาชน) และกิจการอื่นที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รับดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ ของ Call Center อาทิเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อีเมล์ และโทรสารเป็นต้น รวมถึงช่องทาง Social Media ที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการ เพื่อให้ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพภายใต้การควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานของส่วนงานที่กำกับดูแลบริหารศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที กำหนด หรืองานอื่นๆ ที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด				
3.	**ขอบเขตของงาน**	หน้า 1	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดหาผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน โดยมีคุณสมบัติตรงตามรายละเอียดความต้องการงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) ตามรายละเอียดความต้องการที่แนบท้ายนี้	หน้า 1	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
4.	**สถานที่ปฏิบัติงาน**	หน้า 1	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ปัจจุบันศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 3657 อาคาร 1 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 หรือตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด	หน้า 1	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
5.	**คุณสมบัติของผู้เสนอราคา**	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
5.1	ผู้เสนอราคาจะต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในประเทศไทยมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวัน	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ยื่นซองเสนอราคา หรือในกรณีที่เป็นสหกรณ์บริการ จะต้องเป็นสหกรณ์บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนเป็นสหกรณ์มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวันยื่นซองเสนอราคา และจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการตามการจัดหาครั้งนี้				
5.2	ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้มีผลงานและประสบการณ์ในเรื่องการจัดหา และบริหารบุคลากรเพื่อปฏิบัติงาน Call Center ให้กับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน โดยมีมูลค่าไม่น้อยกว่า 30 ล้านบาท ต่อ 1 สัญญา โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากถึงวันยื่นซองเสนอราคา โดยให้แนบสำเนาสัญญา และหนังสือรับรองมาพร้อมกับการเสนอราคา ทั้งนี้ การออกหนังสือรับรองดังกล่าวต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงานที่ว่าจ้าง และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะขอต้นฉบับมาตรวจสอบ	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
5.3	ผู้เสนอราคาจะต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาจะได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ และความคุ้มกันเช่นว่านั้น	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
5.4	ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานของทางราชการ หรือของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทิ้งงานตามระเบียบของทางราชการ หรือตามระเบียบของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
5.5	ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
6.	**ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี**	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	โดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงวันเริ่มปฏิบัติงาน และจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวันลงนามในสัญญา และผู้เสนอราคา/ผู้รับจ้างจะไม่นำมาเป็นเหตุในการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มหรือขอยกเลิกการเสนอราคา	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.	**การเสนอราคา**	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	การจัดเอกสารต่างๆ ในการยื่นซองเสนอราคาให้แยกเป็น 2 ส่วน ซึ่งต้องยื่นพร้อมกัน ดังนี้	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.1	ส่วนที่ 1 เอกสารที่จัดไว้นอกซอง อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
(1)	กรณีเป็นบริษัท หรือห้างหุ้นส่วน ให้ยื่นหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ฉบับที่รับรองภายใน 1 ปี นับถึงวันที่ยื่นซองเสนอราคา หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) และผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 1
(2)	ผู้เสนอราคาต้องแนบสำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) หรือสำเนาคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.01) (กรณีกรมสรรพากรยังไม่ได้ออกทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มให้)	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 1
(3)	หนังสือมอบอำนาจในการยื่นซองเสนอราคา (ถ้ามี) และหนังสือมอบอำนาจในกรณีที่ผู้เสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามแทน (ถ้ามี)	หน้า 2	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 1
(4)	บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ตามแบบที่กำหนด	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 1
(5)	เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 1
7.2	ส่วนที่ 2 เอกสารการเสนอราคา และข้อเสนออื่นๆ ให้อยู่ในซองที่ปิดผนึก อย่างน้อยต้องมี	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	เอกสาร ดังต่อไปนี้				
(1)	ใบเสนอราคา ตามภาคผนวก ข	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
(2)	หนังสือแสดงการยอมรับเงื่อนไขและข้อกำหนด ข้อกำหนดทางด้านเทคนิค และข้อกำหนดอื่นๆ (Compliance Statement) และเอกสารประกอบการเสนอราคา เช่น Specification แค็ตตาล็อกฯลฯ	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
(3)	เอกสารรายละเอียดแผนงาน แนวทาง และวิธีดำเนินงาน ตามภาคผนวก ค	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
(4)	สำเนาใบขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคม	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
	สำเนาใบขึ้นทะเบียนกองทุนทดแทน	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
(5)	หนังสือรับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
(6)	เอกสารแสดงคุณสมบัติของผู้เสนอราคาตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ตามข้อ 6.2	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
(7)	บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ตามแบบที่กำหนด	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
(8)	เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	เอกสารส่วนที่ 2
7.3	ในการเสนอราคา ให้ผู้เสนอราคาใช้แบบฟอร์มของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือจะจัดทำใบเสนอราคาขึ้นใหม่ก็ได้ แต่จะต้องแสดงรายละเอียดในลักษณะเดียวกันให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.4	ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาเป็นเงินบาท และเสนอราคาเพียงราคาเดียว โดยเสนอราคารวมและ/หรือราคาต่อหน่วย และ/หรือต่อรายการตามเงื่อนไขที่ระบุให้ถูกต้อง โดยเสนอราคารวม	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอากรอื่นๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว และใบเสนอราคาให้ลงราคารวมทั้งสิ้นเป็นตัวเลข และต้องมีตัวหนังสือกำกับ หากตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ				
7.5	ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคา โดยแยกเป็นรายการตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด กล่าวคือ	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.5.1	ค่าจ้างเหมา ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าประกันสังคม ค่าบริหารจัดการ	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.5.2	ค่าทักษะ (Skill) ได้แก่	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.5.2.1	ค่าทักษะทางภาษาต่างประเทศ 1,500.00 บาทต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 2 (Operator-English Skill)	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.5.2.2	ค่าทำหน้าที่ผู้ควบคุมงาน 2,500.00 บาทต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator)	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.5.3	ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.6	เอกสารที่เสนอราคา จะต้องกรอกข้อความทั้งหมดด้วยหมึก หรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์ และผู้ลงนามในการเสนอราคาต้องเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมาย พร้อมประทับตรา (ถ้ามี) เป็นหลักฐานในเอกสารทุกหน้า หากต้องการแก้ไขส่วนที่ผิดพลาด ให้แก้ไขด้วยหมึกหรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์ แล้วให้ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ลงลายมือชื่อกำกับพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ทุกแห่ง	หน้า 3	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.7	เอกสารในการเสนอราคา ต้องมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ชุด ประกอบด้วย ต้นฉบับ 1 ชุด และสำเนา 2 ชุด เอกสารต้นฉบับต้องลงนามกำกับทุกหน้าโดยผู้มีอำนาจ ส่วนสำเนาจะใช้วิธีการถ่าย	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	เอกสารจากต้นฉบับได้ หากต้นฉบับและสำเนาไม่ตรงกันจะถือต้นฉบับเป็นสำคัญ				
7.8	เอกสารของผู้เสนอราคาทุกรายที่ได้ยื่นไว้ต่อคณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะแล้ว ถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้เสนอราคาจะถอนหรือยกเลิกการเสนอราคาไม่ได้	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
7.9	ผู้เสนอราคา/คู่สัญญาต้องให้ความร่วมมือ และปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจะไม่ฝ่าฝืนนโยบายดังกล่าว โดยลงนามรับทราบนโยบายดังกล่าวตามแบบที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
8.	**กำหนดยืนราคา**	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
8.1	ผู้เสนอราคาจะต้องยืนราคาไม่น้อยกว่า 120 วัน นับตั้งแต่วันที่เสนอราคาเป็นต้นไป	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
8.2	ภายในกำหนดยืนราคา ผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามิได้	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
9.	**การพิจารณา**	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
9.1	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะพิจารณาราคารวมในใบเสนอราคาเป็นเกณฑ์การตัดสิน หากราคารวมที่เสนอในใบเสนอราคาไม่ตรงกับราคาที่คำนวณได้จากรายละเอียดแต่ละรายการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะถือราคารวมในใบเสนอราคาเป็นสำคัญ	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ราคารวม หมายถึง ค่าจ้าง ค่าทักษะ ค่าประกันสังคม ค่าบริหารจัดการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ ด้วยแล้ว	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	หมายเหตุ การเสนอราคา การคิดภาษีมูลค่าเพิ่มให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง กรณีปัดเศษ	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ทศนิยมตัดที่ตำแหน่งที่ 3 มีค่าตั้งแต่ 5 ขึ้นไปให้ปัดขึ้น ยกเว้น ถ้าการปัดเศษทศนิยมในแต่ละรายการแล้วทำให้สูงกว่าราคารวม ให้ปัดเศษทศนิยมขึ้นหรือลงในรายการใดรายการหนึ่งก็ได้เพื่อให้เท่ากับราคารวม				
9.2	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะพิจารณาเอกสารที่ยื่นเสนอของผู้เสนอราคาทุกราย โดยพิจารณาตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หากเห็นว่าเอกสารของผู้เสนอราคารายใดที่เสนอไว้แล้วยังไม่ชัดเจนเพียงพอ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถเรียกให้ผู้เสนอราคามาชี้แจง หรือส่งเป็นเอกสารได้ แต่ทั้งนี้จะเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของข้อเสนอที่ผู้เสนอราคาได้ยื่นเสนอไว้ต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แล้วมิได้	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
9.3	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาผู้เสนอราคาที่อยู่ในบัญชีรายชื่อห้ามค้าขายด้วยของหน่วยราชการต่างๆ หรือเป็นผู้ทำความเสียหายให้กับงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มาก่อน	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
9.4	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะยกเลิก/เพิ่ม /ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเนื้องาน หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการเสนอราคาโดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นเด็ดขาด ผู้เสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้ง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะพิจารณายกเลิกการจัดหาและลงโทษผู้เสนอราคาเป็นผู้ละทิ้งงานไม่ว่าจะเป็นผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำการโดย	หน้า 4	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จการใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน				
	ในกรณีที่มีผู้เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำสุดจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินการตามสัญญาได้ คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ หรือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะให้ผู้เสนอราคานั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้เสนอราคาสามารถดำเนินการตามการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิที่จะไม่รับราคาของผู้เสนอราคารายนั้น	หน้า 5	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
9.5	ผลการตัดสินของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถือเป็นเด็ดขาด	หน้า 5	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
9.6	ในการเสนอราคา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอราคา หรือใบเสนอราคาใดๆ รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย และค่าเสียหายใดๆ ของผู้เสนอราคาอันอาจเกิดขึ้นในการที่ผู้เสนอราคาได้เข้าเสนอราคาครั้งนี้	หน้า 5	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
10.	**การลดราคา**	หน้า 5	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ในกรณีที่มีการลดราคา หากผู้เสนอราคารายใดยินยอมลดราคา ให้ทำเป็นหนังสือระบุรายละเอียดให้ชัดเจนว่า ลดราคาในรายการใด เป็นจำนวนเงินเท่าใด และผู้ลงนามในหนังสือลดราคาต้องเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมาย พร้อมประทับตรา (ถ้ามี) เป็นหลักฐาน หากไม่ระบุรายละเอียดที่ลดราคาให้ชัดเจนว่าลดราคาในรายการใด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะนำส่วนลดราคากระจายลงเป็นอัตราส่วนลงในราคาต่อหน่วยของทุกรายการที่เสนอ	หน้า 5	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.	**การทำสัญญา**	หน้า 5	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
11.1	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะถือว่าผู้ที่ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภายในกำหนด หรือถอนการเสนอราคาจะถูกลงโทษให้เป็นผู้ทิ้งงาน และหาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะต้องพิจารณาสั่งจ้างรายอื่นต่อไป ผู้ที่ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงนั้นจะต้องรับผิดชอบในราคาที่เพิ่มขึ้นอีกโสดหนึ่ง ในกรณีที่มีหลักประกันซอง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะริบหลักประกันซอง หรือเรียกร้องจากผู้ค้ำประกันอีกด้วย	หน้า 5	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.2	ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้าง จะต้องทำสัญญาตามแบบที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ภายใน 10 (สิบ) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือให้ไปทำสัญญา พร้อมทั้งวางหลักประกันสัญญามีมูลค่าเป็นจำนวนเงินร้อยละ 5 (ห้า) ของราคาจ้าง ในกรณีที่ใช้หลักประกันสัญญา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดให้ใช้ประเภทหลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้	หน้า 5	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.2.1	เงินสด	หน้า 5	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.2.2	เช็คที่ธนาคารลงนามสั่งจ่าย (Cashier Cheque) ซึ่งเป็นเช็คลงวันที่ที่นำเช็คนั้นมาชำระต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน 3 วันทำการ	หน้า 5	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.2.3	หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด	หน้า 6	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.2.4	ตั๋วแลกเงิน (Draft)	หน้า 6	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ในกรณีที่หลักประกันเป็นสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันและสัญญาค้ำประกันหรือ	หน้า 6	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	หนังสือค้ำประกันนั้นได้สิ้นผลผูกพันลงก่อนที่คู่สัญญาจะพ้นภาระผูกพันตามสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ คู่สัญญาจะต้องนำสัญญาค้ำประกัน หรือหนังสือค้ำประกันฉบับใหม่ที่มีเงื่อนไขการค้ำประกันครอบคลุมความรับผิดตามสัญญาฉบับนี้ มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากผู้ว่าจ้าง หากพ้นกำหนดเวลานี้ คู่สัญญาตกลงจะชดใช้ให้แก่ผู้ว่าจ้างเต็มตามจำนวนค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง				
	ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันดังกล่าวให้ผู้รับจ้างเมื่อพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว	หน้า 6	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.3	ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้าง จะต้องนำหนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ฉบับที่ รับรองภายใน 30 วัน นับถึงวันที่ลงนามในสัญญามาแสดงพร้อมแนบสำเนามาด้วย จำนวน 1 ชุด	หน้า 6	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.4	ในการทำสัญญาที่มีระยะเวลาผูกพันตามสัญญาเกินกว่า 1 ปี และงานจ้างนั้นไม่ต้องมีการรับประกันความชำรุดบกพร่อง จะกำหนดหลักประกันร้อยละ 5 ของราคางานจ้างที่ส่งมอบในแต่ละปีของสัญญา โดยจะถือว่าหลักประกันนี้เป็นการค้ำประกันตลอดอายุสัญญา และหากในปีต่อไปราคางานจ้างที่ส่งมอบแตกต่างไปจากราคาในรอบปีก่อน จะต้องปรับปรุงหลักประกันตามอัตราส่วนที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นก่อนครบรอบปี ในกรณีที่หลักประกันต้องปรับปรุงในทางที่เพิ่มขึ้น และผู้รับจ้างไม่นำหลักประกันมาเพิ่มให้ครบจำนวน ภายใน 15 วัน ก่อนการส่งมอบงานจ้างงวดสุดท้ายของปีนั้น ผู้ว่าจ้างจะหักจากเงินค่าจ้างงวดสุดท้ายของปีนั้นที่ผู้ว่าจ้างจะต้องจ่ายให้เป็นหลักประกันในส่วนที่เพิ่มขึ้น	หน้า 6	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.5	สำหรับสถานที่ที่ผู้เสนอราคารับจะดำเนินการในครั้งนี้ เป็นหน้าที่ของผู้รับจ้างที่จะต้องไปทำ	หน้า 6	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	การสำรวจตรวจสอบเองภายหลังจากที่ได้ลงนามในสัญญาแล้ว หากเกิดข้อผิดพลาด บกพร่อง หรือขัดข้องอันเนื่องมาจากผู้รับจ้างไม่ไปตรวจสอบ ผู้รับจ้างจะถือเป็นข้ออ้างเพื่อขอยืดเวลาทำงาน หรือขอเพิ่มเงินไม่ได้ หรือหากปัญหาดังกล่าวข้างต้นเป็นเหตุทำให้ผู้ว่าจ้างต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ผู้รับจ้างยอมรับผิดชอบ และเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น				
11.6	ห้ามมิให้ผู้รับจ้างเอางานทั้งหมด หรือส่วนใดส่วนหนึ่งแห่งสัญญานี้ ไปให้ผู้รับจ้างช่วงโดยมิได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง แต่ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยังต้องรับผิดชอบงานที่ให้รับช่วงไปนั้นทุกประการ	หน้า 6	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.7	ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่ออุปัทวเหตุ ภยันตราย หรือความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้รับจ้างเอง และต้องรับผิดชอบในบรรดาความเสียหาย หรือสูญหายอย่างใดๆ อันเกิดแก่บุคคลภายนอก หรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างโดยการกระทำของผู้รับจ้าง หรือบริวารของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยินยอมชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือบุคคลภายนอกจนเต็มจำนวนภายในกำหนด 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ได้รับคำบอกกล่าวเป็นหนังสือจาก ผู้ว่าจ้างหรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง	หน้า 6	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.8	ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบ และให้ความคุ้มครองผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่มาทำงานกับผู้ว่าจ้าง เกี่ยวกับสิทธิอันพึงมีพึงได้ตามกฎหมายแรงงานและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรือที่อาจมีในอนาคตด้วย โดยไม่เรียกร้องเอากับผู้ว่าจ้าง	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.9	การโอนสิทธิเรียกร้อง จะกระทำได้เฉพาะกรณีที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ได้มีข้อกำหนด หรือสัญญาห้ามการโอนสิทธิเรียกร้องไว้ และจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ในสัญญา กรณีการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้				
11.9.1	การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน จะโอนได้แต่เฉพาะธนาคารภายในประเทศเท่านั้น	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.9.2	การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินให้กระทำได้เพียงครั้งเดียว และต้องโอนเต็มจำนวนวงเงินที่ผู้โอนพึงมีสิทธิได้รับตามสัญญา	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.9.3	เมื่อมีการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน ให้ทั้งผู้โอนและผู้รับโอนสิทธิเรียกร้องต้องมีหนังสือบอกกล่าวการโอนสิทธิไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบในการจ่ายเงินตามข้อผูกพันสัญญา	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.9.4	การบอกกล่าวการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน หากเป็นเหตุให้การจ่ายเงินตามสัญญาล่าช้าออกไป ไม่ถือว่าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ผิดนัดในการชำระหนี้	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.9.5	ผู้โอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินยังต้องรับผิดชอบในหน้าที่ตามสัญญาทุกประการ	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.9.6	การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน ถ้ามิได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ผู้โอนและผู้รับโอนจะยกเรื่องการโอนสิทธิเรียกร้องใช้ยันกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มิได้	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.9.7	เงื่อนไขการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ และสัญญาของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.10	ผู้ว่าจ้างสงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขสัญญา หรือปรับปรุงแก้ไขสัญญาได้ตามที่เห็นสมควรโดยผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือกไม่อาจปฏิเสธการแก้ไขเพิ่มเติมนั้น	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
11.11	ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้างจะต้องทำสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลแนบท้ายเอกสารนี้และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างเหมาด้วย	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
12.	**การส่งมอบ**	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
12.1	ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานตามที่กำหนดในรายละเอียดความต้องการฯ โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งวันเริ่มปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ และในระหว่างอายุสัญญา ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ที่จะเพิ่ม ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสมของงาน	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
12.2	ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ตัว ต่อ 1 คน ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
12.3	ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบรายงานระดับคุณภาพการให้บริการ ตามรายละเอียดความต้องการฯ ข้อ 2.5	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
13.	**การชำระเงิน**	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
13.1	ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายสินจ้าง และผู้รับจ้างตกลงรับสินจ้าง เป็นงวด ประจำเป็นรายเดือนในเดือนถัดไป รวมทั้งหมด 12 งวด งวดละ 1 เดือน เมื่อผู้ว่าจ้างตรวจรับงานที่ส่งมอบในสภาพที่เรียบร้อย ถูกต้อง ครบถ้วนตามสัญญา และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย	หน้า 7	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
13.2	ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้าง เมื่อผู้ว่าจ้างตรวจรับงานที่ส่งมอบในสภาพที่เรียบร้อย ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้	หน้า 8	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย				
14.	**การคิดค่าปรับ/ค่าเสียหาย**	หน้า 8	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
14.1	**การคิดค่าปรับ**	หน้า 8	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
14.1.1	ในกรณีผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตของงานข้อ 2.2 และ ข้อ 2.3 ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของราคาสินจ้างของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างแต่ละคนทั้งสัญญา แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)	หน้า 8	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
14.1.2	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานได้ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในขณะเป็นช่วงปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาผู้ปฏิบัติงานแทนที่ได้ภายใน 30 นาที นับตั้งแต่เวลาเริ่มต้นของตารางการปฏิบัติงานในกะนั้นๆ ผู้ว่าจ้างจะไม่จ่ายสินจ้างในวันที่ไม่มาปฏิบัติงานนั้น โดยคิดจากอัตราสินจ้างต่อเดือนต่อคน ตามสัญญาหารด้วย 26 และจะต้องเสียค่าปรับตาม ข้อ 14.1.1 ด้วย	หน้า 8	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
14.1.3	ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 12.2 ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง)ของวงเงินรวมค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับแต่วันที่ล่วงเลยกำหนดส่งมอบตามสัญญา จนกว่าผู้รับจ้างจะนำเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานมาส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างครบถ้วน ถูกต้องตามสัญญา	หน้า 8	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
14.2	**การคิดค่าเสียหาย**	หน้า 8	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถรักษาคุณภาพการให้บริการได้ตามข้อหนึ่งข้อใด หรือทั้งหมดตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตงานข้อ 2.5 ในเดือนใด ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายค่าเสียหายสำหรับเดือนนั้น ในอัตราเดือนละ 5,000.00 บาท (ห้าพันบาทถ้วน)	หน้า 8	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
14.3	**การชำระค่าปรับ/ค่าเสียหาย**	หน้า 8	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ในกรณีที่ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในค่าปรับ และ/หรือ ค่าเสียหาย ที่เกิดขึ้นตามสัญญา ผู้รับจ้างต้องนำเงินดังกล่าวมาชำระให้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้รับจ้างไม่นำหนี้เงินดังกล่าวมาชำระบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธินำมาหักออกจากสินจ้างได้ ถ้าไม่พอให้แจ้งผู้รับจ้างนำเงินมาชำระให้ครบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บค่าปรับ และ/หรือค่าเสียหายที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม หากตรวจสอบพบในภายหลังว่า การเรียกเก็บค่าปรับ และ/หรือค่าเสียหายไม่ถูกต้อง	หน้า 8	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
15.	**การบอกเลิกสัญญา**	หน้า 9	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
15.1	หากผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใดก็ดี ผู้ว่าจ้างจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับจ้างปฏิบัติ หรือแก้ไขให้ถูกต้องภายใน 7 วัน นับจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับหนังสือ หากผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไข หรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญาภายในเวลาดังกล่าว บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ หรือการทำผิดสัญญาดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างร้ายแรง หรือเป็นการผิดสัญญาในข้อที่เป็นสาระสำคัญ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที และมีอำนาจจ้างผู้อื่นทำงานนี้ต่อจากผู้รับจ้างได้ โดย	หน้า 9	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนที่เพิ่มขึ้นการที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่บอกเลิกสัญญาไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดตามสัญญานี้				
15.2	หากเกิดปัญหาในด้านการดำเนินงานของผู้รับจ้าง อันจะเป็นผลกระทบต่อการให้บริการ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกสัญญาและมอบหมายให้นิติบุคคลรายอื่นดำเนินการแทน โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน นับจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับทราบปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง	หน้า 9	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
15.3	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะบอกเลิกสัญญาก่อนระยะเวลาที่กำหนดได้ โดยแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันและให้มีผลตามหนังสือบอกกล่าวเมื่อสิ้นเดือนปฏิทินแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น	หน้า 9	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
16.	**การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน**	หน้า 9	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างจะจัดให้มีการแนะนำ และฝึกปฏิบัติเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ก่อนให้ลูกจ้างของผู้รับจ้างเริ่มปฏิบัติงาน	หน้า 9	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
17.	**การพิจารณาความหมายที่คลาดเคลื่อน**	หน้า 9	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ในกรณีที่มีข้อความขัดแย้งระหว่างกันภายในเอกสารฉบับนี้ หรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะยึดถือเอาเอกสารที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พิจารณาแล้วเป็นประโยชน์สูงสุดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นหลัก และ	หน้า 9	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ให้ถือการพิจารณาของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นที่สิ้นสุด				
18.	**ข้อสงวนสิทธิ์**	หน้า 9	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
18.1	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ที่จะบอกเลิกสัญญาก่อนระยะเวลาที่กำหนด การยกเลิกอาจยกเลิกเป็นรายบุคคลหรือทั้งหมดก็ได้ โดยแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยให้มีผลตามหนังสือบอกกล่าวเมื่อสิ้นเดือนปฏิทินแล้ว และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในระหว่างดำเนินงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิเสนอเปลี่ยนบุคลากรที่ทำหน้าที่ได้ และผู้รับจ้างต้องจัดหาบุคลากรมาปฏิบัติงานต่อได้ทันที โดยบุคลากรที่มาแทนจะต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าบุคลากรเดิม	หน้า 9	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
18.2	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการจัดหาครั้งนี้ โดยผู้เสนอราคา/ผู้รับจ้างจะเรียกร้องค่าตอบแทน หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งจะฟ้องร้องบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มิได้ด้วย	หน้า 10	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
18.3	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อาจยกเลิกการจ้างได้ โดยที่ผู้รับจ้างจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ได้ กรณีที่มีการกระทำที่เข้าลักษณะที่ผู้รับจ้างมีส่วนได้เสียกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมราคากับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ที่เสนอราคาส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา	หน้า 10	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
19.	**ข้อมูลเพิ่มเติม**	หน้า 10	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	คำว่า องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย / ทศท./ Telephone Organization of Thailand/	หน้า 10	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) / บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น / TOT Corporation Public Company Limited ที่ปรากฏในเอกสารโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ / เงื่อนไขรายละเอียดและขอบเขตของงาน / ประกาศหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาต่อไปนี้ให้หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) / TOT Public Company Limited				
20.	**การประสานงาน**	หน้า 10	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ผู้รับผิดชอบประสานงานโครงการนี้ คือ ส่วนบริการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทรศัพท์ 0-2575-7087	หน้า 10	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	รายละเอียดความต้องการ งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100)	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.	**ความต้องการการจ้างเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน**	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ผู้รับจ้างจะต้องจัดการเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.1	ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างจะต้องมาปฏิบัติงานเต็มตามตารางปฏิบัติงานที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด และเต็มเวลาตามระยะเวลาที่ให้บริการ ไม่เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามภาคผนวก ก	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2	ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.1	**ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 (Operator)**	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.1.1	เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป (เพศชายต้องพ้นภาระการเกณฑ์ทหารแล้ว)	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
1.2.1.2	วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือมีประสบการณ์ในงาน Call Center มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.1.3	สามารถใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.1.4	มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.1.5	มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.1.6	มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.1.7	มีทักษะในการจับประเด็นคำถาม/ความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.1.8	มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ Operator	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.1.9	มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.1.10	มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.2	**ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 (Operator-English Skill)**	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.2.1	เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป (เพศชายต้องพ้นภาระการเกณฑ์ทหารแล้ว)	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.2.2	วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือมีประสบการณ์ในงาน Call Center มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีใบรับรอง/ใบประกาศความสามารถด้านภาษามาแล้ว โดยต้องมีเอกสารแสดงผลสอบ TOEIC ไม่น้อยกว่า 405 คะแนน หรือ CU – TEP ไม่น้อยกว่า 60 คะแนน หรือตามที่ ทีโอที กำหนด	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.2.3	มีความสามารถในการฟัง - พูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี แต่หากสามารถฟัง – พูดภาษาใด	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ภาษาหนึ่งใน AEC นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้ จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ				
1.2.2.4	มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.2.5	มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.2.6	มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.2.7	ทักษะในการจับประเด็นคำถาม/ความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.2.8	มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ Operator	หน้า 11	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.2.9	มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.2.10	มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	(หมายเหตุ : มีค่าทักษะทางภาษาต่างประเทศ)	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.3	**ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator)**	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.3.1	เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป (เพศชายต้องพ้นภาระการเกณฑ์ทหารแล้ว)	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.3.2	วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือมีประสบการณ์ในงาน Call Center มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.3.3	กรณีที่มีประสบการณ์งาน Call Center จะต้องมีทักษะการควบคุมงานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All-In-One Skill) โดยผ่านการทดสอบจาก ทีโอที	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.3.4	สามารถใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.3.5	มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
1.2.3.6	มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.3.7	มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 40 คำต่อนาที	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.3.8	มีทักษะในการจับประเด็นคำถาม/ความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.3.9	มีความคิดริเริ่ม สามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามสภาวะแวดล้อมที่เกิดเหตุการณ์ของปัญหาได้อย่างรอบคอบ และมีมนุษย์สัมพันธ์ดี	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.3.10	มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	(หมายเหตุ : มีค่าทำหน้าที่ควบคุมงาน)	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4	**ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 4 (Operator - ADSL)**	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4.1	เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป (เพศชายต้องพ้นภาระการเกณฑ์ทหารแล้ว)	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4.2	วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในงาน Call Center มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือสาขาไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องด้านคอมพิวเตอร์ โดยให้มีสัดส่วนจำนวนไม่น้อยกว่า 20% ของทั้งกลุ่ม	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4.3	กรณีที่มีประสบการณ์งาน Call Center จะต้องมีทักษะในการบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All-In-One Skill) โดยผ่านการทดสอบจาก ทีโอที	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4.4	สามารถใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4.5	มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4.6	มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
1.2.4.7	มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4.8	มีทักษะในการจับประเด็นคำถาม/ความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4.9	มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ Operator	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4.10	มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
1.2.4.11	มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	หน้า 12	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	งานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All-In-One-Skill) หมายถึง งานที่ผู้ให้บริการมีหลายทักษะ (Multi - Tasking) ที่สามารถให้บริการข้อมูล แนะนำ/ขาย ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และกิจการอื่นที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รับดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ ของ Call Center ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลลูกค้า และติดตามผลจนเสร็จสิ้นตามความต้องการของลูกค้ารายนั้นแบบเบ็ดเสร็จ	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.	**ขอบเขตของงาน**	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	เพื่อจ้างเหมานิติบุคคล ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) และงานที่เกี่ยวเนื่อง โดยเข้าปฏิบัติงานคนละ 6 วัน/สัปดาห์ หรือไม่เกิน 48 ชม./สัปดาห์ ตามภาคผนวก ก หรือเพิ่ม / ลด ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจะแจ้งให้ผู้รับทราบล่วงหน้า 15 วัน ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงวันเริ่มปฏิบัติงาน และจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ก่อนวันลงนามในสัญญา และผู้รับจ้างจะไม่มาเป็นสาเหตุในการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มหรือขอยกเลิก				
2.2	ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในการสรรหา คัดเลือกผู้ปฏิบัติงานจำนวน 286 คน โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
-	กลุ่มที่ 1 (Operator) จำนวน 170 คน	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
-	กลุ่มที่ 2 (Operator- English Skill) จำนวน 16 คน	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
-	กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator) จำนวน 26 คน	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
-	กลุ่มที่ 4 (Operator- ADSL) จำนวน 74 คน	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	และต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง เพื่อมาปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ และวันนักขัตฤกษ์ตามตารางการปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติงานที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) ตามตารางปฏิบัติงานภาคผนวก ก ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยน วัน เวลา สถานที่ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานในการจัดตารางการปฏิบัติงาน โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้เพื่อความเหมาะสมและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่ถูกปรับเปลี่ยนจะต้องอยู่ภายใต้กลุ่มตามจำนวนที่กำหนดของแต่ละกลุ่ม (หากมีผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 1 มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 4 ให้สามารถมาปฏิบัติงานในกลุ่มที่ 4 ได้ และได้รับค่าจ้างเท่ากับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 4 โดยจำนวนรวมต้องไม่เกินจำนวนที่กำหนดในผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 4) โดยแต่ละคนจะต้องมีวันหยุดพักผ่อนตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด การปรับเปลี่ยนนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรไม่ น้อยกว่า 15	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	วันทำการ				
2.3	อัตราจำนวนผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้ากลุ่มโดยปฏิบัติงานเป็นช่วงเวลาตามตารางการปฏิบัติงานที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดตามภาคผนวก ก ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับปริมาณทราฟฟิค (Traffic)ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.4	นำเสนอแผนงานและดำเนินการตามรายละเอียดในภาคผนวก ค โดยดำเนินการติดตามวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและนำเสนอต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.5	ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการให้ได้ระดับคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยรายเดือน ดังต่อไปนี้	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.5.1	ระดับการให้บริการที่สามารถรับสายได้ร้อยละ 80 ภายในเวลาไม่เกิน 20 วินาที โดยได้รับการสนับสนุนระบบเทคโนโลยีการควบคุมการปล่อยสายจากผู้ว่าจ้าง	หน้า 13	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.5.2	การวางสายก่อนได้รับบริการไม่เกินร้อยละ 10 ภายใต้การจัดตารางการปฏิบัติงานร่วมกัน ยกเว้นเหตุสุดวิสัยที่มิอาจควบคุมได้	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.5.3	ร้อยละการให้บริการสำเร็จภายใน 1 Call ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยให้บริการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.5.4	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่า 4.2 ภายใต้แบบประเมินที่ตกลงร่วมกัน	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.5.5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response Time) เฉลี่ยไม่เกิน 35 วินาที	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.5.6	ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ผู้ว่าจ้างกำหนด	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างจะพิจารณาตกลงร่วมกันก่อนดำเนินการ	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.6	เสนอแผนการใช้บุคลากร ได้แก่ แผนการจัดเตรียมผู้ปฏิบัติงาน Operator หัวหน้ากลุ่ม และผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แผนการจัดการผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องในแต่ละช่วงเวลา แผนสำรองกรณี Operator ขาด เป็นต้น	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.7	เสนอแผนงานปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาการจ้าง ได้แก่ เนื้อหาที่ฝึกอบรม รูปแบบการฝึกอบรม วิธีการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงแผนจัดสวัสดิการต่างๆ และกิจกรรมสันทนาการให้ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.8	เสนอแนวทางและวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ แนวทางในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ 1100 และวิธีการตรวจสอบ วิธีแก้ไขปัญหางานบริการอันเนื่องมาจากสาเหตุของปัญหาข้อมูลและปัญหาเรื่องร้องเรียน วิธีการประสานงานแจ้งเหตุขัดข้องที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
2.9	เสนอแนวทางและวิธีการดำเนินงานให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่ แนวทางในการควบคุมระยะเวลาที่สูญเสียในการสับเปลี่ยนเวรของผู้ปฏิบัติงาน การติดตามพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการในการควบคุมงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.	**เงื่อนไขการจ้างเหมาบริการ**	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	ผู้รับจ้างจะต้องยอมรับเงื่อนไขที่กำหนดไว้นี้ทุกข้อ เมื่อได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้าง ภายหลังลงนามในสัญญาจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้โดยครบถ้วน ดังนี้	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
3.1	ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งรายชื่อตัวแทนผู้ประสานงานที่ไม่เป็นพนักงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทราบ และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะแจ้งรายชื่อพนักงาน ซึ่งจะเป็นผู้ตรวจการงานได้ตลอดเวลาที่ทำงาน และให้คำปรึกษาข้อแนะนำแก่ตัวแทนผู้ประสานงานของผู้รับจ้าง เพื่อให้งานเป็นไปตามความมุ่งหมายของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อันเกิดผลดีแก่ผลสำเร็จของงาน และเป็นไปโดยความถูกต้อง	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.2	ผู้รับจ้างจะต้องยื่นแผนตามตารางการจัดการผู้ปฏิบัติงาน และจำนวนผู้ปฏิบัติงานตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ซึ่งตารางการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมกับประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.3	ผู้รับจ้างจะต้องมีระเบียบข้อบังคับการทำงาน (ของผู้รับจ้างเอง)	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.4	การว่าจ้างผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างต้องให้ผลตอบแทนไม่ต่ำกว่ากฎหมายแรงงานกำหนดไว้ และต้องไม่กระทบคุณภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานที่ผ่านมา	หน้า 14	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.5	ผู้รับจ้างจะต้องส่งภาพถ่ายปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามข้อกำหนดนี้ จำนวนคนละ 2 ภาพ ให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อออกบัตรอนุญาต ให้ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างเข้าไปปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	หน้า 15	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.6	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) โดยผู้รับจ้างจะต้องใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ ด้วยความระมัดระวัง	หน้า 15	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	และอย่างประหยัด				
3.7	หากอุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ ที่ใช้งานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกิดความเสียหายหรือสูญหาย อันเกิดจากความประมาทของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องแก้ไขส่วนบกพร่องให้คืนดีภายในเวลา 5 วัน โดยผ่านการตรวจรับของผู้ว่าจ้าง และถ้าพ้นกำหนดนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธินำอุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ นั้น ให้บุคคลภานนอกซ่อมแซมได้ ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมทั้งสิ้น	หน้า 15	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.8	ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การใช้สถานที่ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยคำนึงถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และกฎเกณฑ์การรักษาความปลอดภัยของสถานที่นั้นๆ	หน้า 15	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.9	ผู้รับจ้างจะต้องส่งรายชื่อ ประวัติของผู้ปฏิบัติงานให้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 สัปดาห์ และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะอนุญาตให้ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดให้เท่านั้น	หน้า 15	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.10	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิแจ้งให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาการจ้าง หาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานแล้วไม่ตรงตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด และ/หรือเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานคนใดไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด และ/หรือประพฤติตัวไม่เหมาะสม โต้เถียงลูกค้า ใช้วาจาและน้ำเสียงที่ไม่สุภาพในการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์	หน้า 15	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
3.11	ขณะที่ปฏิบัติงาน หากผู้รับจ้างต้องการจะเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ จะต้องแจ้งให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทราบก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 วันทำการ พร้อมแนบภาพถ่ายปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติงานแทน และผู้ปฏิบัติงานที่มาแทนต้องมีคุณสมบัติครบถ้วน	หน้า 15	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.12	ผู้ว่าจ้าง สงวนสิทธิ์ที่จะปรับเปลี่ยน จำนวนคน สถานที่ เวลา และจำนวนจุดให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) และปรับปรุงตารางการปฏิบัติงานในช่วงเวลาต่างๆ เพื่อความเหมาะสมได้ตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่น้อยกว่า 15 วัน หรือมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน/เหตุจำเป็นเฉพาะกิจใดๆ ที่ต้องจัดจำนวนจุดให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบโดยทันที และเป็นไปตามเงื่อนไข ข้อ 3.2 ด้วย	หน้า 15	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
	หมายเหตุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงานและเวลา เปิด - ปิด การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) ในกรณีที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พิจารณาความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการเพื่อสร้างคุณภาพความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยจะแจ้งให้แก่ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 15 วัน	หน้า 15	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.13	ขณะที่ปฏิบัติงานผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดจากการกระทำของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หากผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิที่จะให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานที่ก่อพฤติกรรมดังกล่าวทันทีที่สามารถตรวจสอบความผิดพลาด	หน้า 16	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

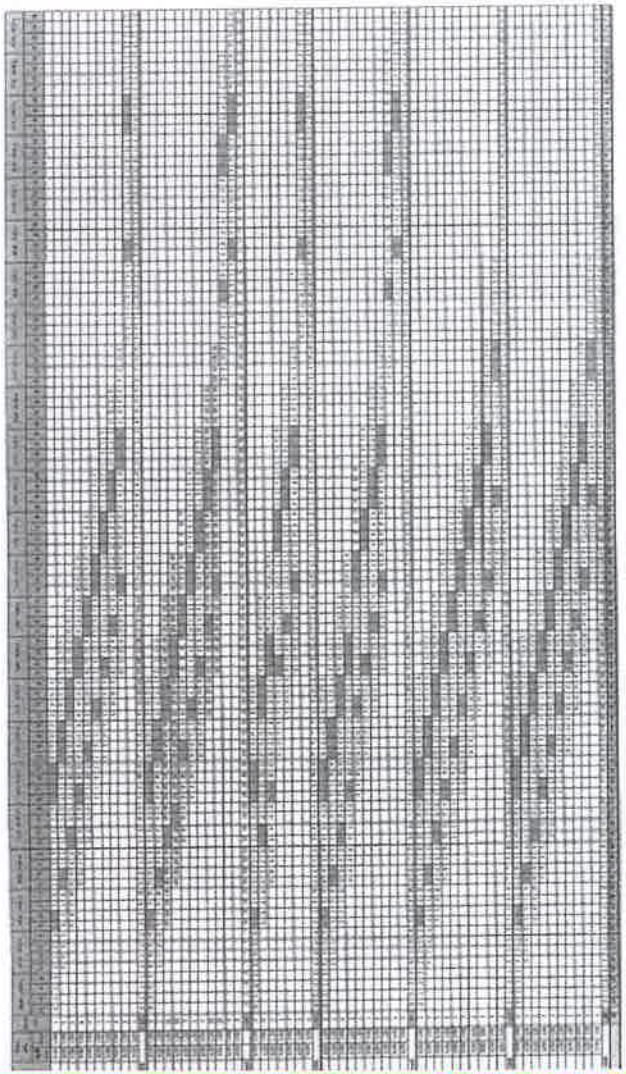
การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ดังกล่าวได้				
3.14	ห้ามผู้รับจ้างโอนสิทธิเรียกร้องตามสัญญาให้บุคคลอื่น เว้นแต่การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินให้แก่ธนาคารภายในประเทศเท่านั้น โดยให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด	หน้า 16	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.15	ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือเหตุอันเนื่องจากผู้ว่าจ้าง หรือพฤติการณ์อันใดอันหนึ่งที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญาแห่งนี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุ หรือพฤติการณ์ดังกล่าว พร้อมทั้งหลักฐานเป็นหนังสือให้แก่ผู้ว่าจ้างทราบ ภายใน 7 วัน นับแต่เหตุการณ์นั้นสิ้นสุดลงเพื่อขอขยายเวลาออกไป ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่งให้ถือว่าผู้รับจ้างได้สละสิทธิ์เรียกร้องในการที่จะขยายเวลาทำงานออกไป โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่เหตุเกิดจากความผิด หรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบดีอยู่แล้วตั้งแต่ต้น การขยายเวลาตามวรรคใดวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลยพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณา	หน้า 16	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.16	ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเสื้อเครื่องแบบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 5 ตัว/คน โดยมีสีและแบบตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด และต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อน โดยให้ดำเนินการจัดให้มีเสื้อเครื่องแบบให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างจะต้องแต่งการด้วยสีและแบบที่สุภาพเรียบร้อย ห้ามสวมรองเท้าแตะมาปฏิบัติงาน	หน้า 16	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	
3.17	หากผู้ว่าจ้างต้องการเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง	หน้า 16	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	จะต้องพิจารณาตกลงร่วมกันก่อนดำเนินการ				
3.18	ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ตรวจสอบระดับคุณภาพการให้บริการ และสรุปรายงานประจำเดือนภายในวันที่ 3 ของเดือนถัดไป หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการตรวจสอบ ผู้รับจ้างจะต้องทำการชี้แจงให้ผู้ว่าจ้างทราบภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป	หน้า 16	รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

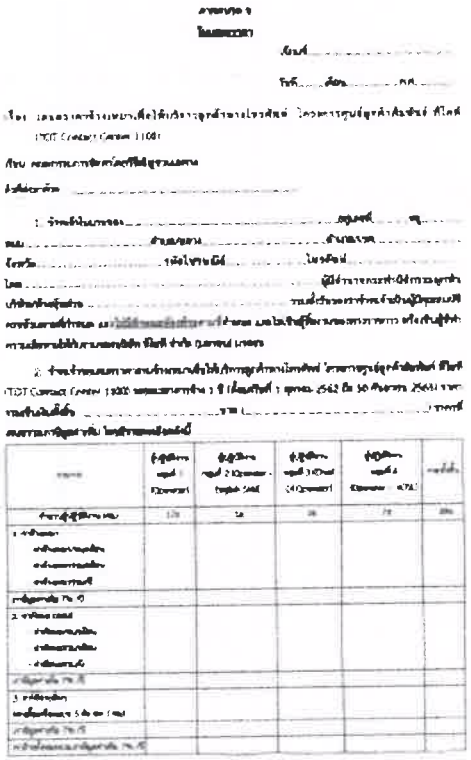
ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด

ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้สนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ศันสนีย์ 		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One co
99/19 Moo 4 Sof

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
			รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	[redacted]		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	[redacted]		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	[redacted]		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	[redacted]		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	PART II **เอกสารแนบท้ายเอกสารเสนอราคา**		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One cor
99/19 Moo 4 Soi
:0 THAILAND
Confidential

ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด

ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที

(TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ☐ 1. ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นนิติบุคคล ○ (ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จำนวน _____ แห่ง บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ และผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) จำนวน _____ แห่ง (ในกรณีที่เป็นนิติบุคคลต่างประเทศให้รับรองถูกต้องและแปลเป็นภาษาไทย) ○ (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จำนวน _____ แห่ง หนังสือบริคณห์สนธิ จำนวน _____ แห่ง บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ และผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) จำนวน _____ แห่ง บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น จำนวน _____ แห่ง (ในกรณีที่เป็นนิติบุคคลต่างประเทศให้รับรองถูกต้องและแปลเป็นภาษาไทย) ☐ 2. ในกรณีผู้เสนอราคาไม่เป็นนิติบุคคล ○ (ก) บุคคลธรรมดา สำเนาบัตรประจำตัวของผู้นั้น จำนวน _____ แห่ง ○ (ข) กลุ่มบุคคล หรือห้างหุ้นส่วนสามัญ สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน จำนวน _____ แห่ง สำเนาบัตรประจำตัวผู้ประกอบการค้า จำนวน _____ แห่ง ○ (ค) ร้านค้า สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์หรือใบทะเบียนพาณิชย์ จำนวน _____ แห่ง สำเนาบัตรประจำตัวผู้ประกอบการค้า จำนวน _____ แห่ง ☐ 3. ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นผู้เสนอราคาร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า สำเนาสัญญาของการสร้างห้างค้า จำนวน _____ แห่ง และเอกสารตามข้อ 1 และหรือข้อ 2 แล้วแต่กรณี ☐ 4. สำเนาภ.พ.20 หรือสำเนาคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.01) (ในกรณีการยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม) จำนวน _____ แห่ง		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

TOT
One to One Contacts Public Company Limited
One to One cor
99/19 Moo 4 Sof
0 THAILAND

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้สนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	☐ 5. หนังสือมอบอำนาจในการยื่นของสนอราคา (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น ☐ 6. หลักประกันของ (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น ☐ 7. ใบเสร็จค่าซื้อเอกสารหรือสำเนา (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น ☐ 8. อื่นๆ ถ้ามี ○ _____ ○ _____ ○ _____ ○ _____ ○ _____ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมซองใบเสนอราคาในการเสนอราคาง ประกวดราคาถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ ข้าพเจ้าจึงลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ลงชื่อ _____ ผู้เสนอราคา (_____) ตำแหน่ง _____		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One Contacts Public Company Limited
One to One co
99/19 Moo 4 Soi
!0 THAILAND

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ○ 1. ใบเสนอราคา จำนวน_____ แผ่น ○ 2. บัญชีรายการก่อสร้าง (หรือใบแจ้งปริมาณงาน) ซึ่งระบุข้อมูลเสนอราคาการวัสดุอุปกรณ์ ค่าแรงงาน ภาษีต่างๆ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ รวมทั้งกำไรไว้ด้วย (ถ้ามี) จำนวน_____ แผ่น ○ 3. Specification (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น ○ 4. แคตตาล็อก (ถ้ามี) จำนวน_____ แผ่น ○ 5. การยอมรับข้อกำหนดทางด้านเทคนิค ข้อกำหนดทางด้านเทคนิค และข้อกำหนดอื่นๆ (Compliance Statement) จำนวน_____แผ่น ○ 6. สำเนาหนังสือรับรองผลงาน (ถ้ามี) จำนวน _____แผ่น ○ 7. สำเนาหนังสือการจดทะเบียนผู้รับเหมาก่อสร้าง (ถ้ามี) จำนวน_____แผ่น ○ 8. หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้เสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน (ถ้ามี) จำนวน _____แผ่น ○ 9. อื่นๆ (ถ้ามี) ○ _____ ○ _____ ○ _____ ○ _____ ○ _____ ○ _____ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นตามบัญชีรับเอกสารส่วนที่ 2 นี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ ลงชื่อ_____ผู้เสนอราคา (_____) ตำแหน่ง_____		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

ลงชื่อ_____ผู้เสนอราคา
(_____)
ตำแหน่ง_____

One to One cor
99/19 Moo 4 Soi
0 THAILAND

ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด

ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที

(TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	หนังสือแสดงการยอมรับข้อกำหนด (COMPLIANCE STATEMENT) วันที่..... เรื่อง การยอมรับข้อกำหนดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียน คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ในการเสนอราคาตามการจัดหาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ข้าพเจ้าในนามของบริษัท/ห้าง/ห้างหุ้นส่วนจำกัด.....ขอยอมรับข้อกำหนดทางด้านเทคนิค, และข้อกำหนดอื่นๆ ทุกๆ หัวข้อของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน โดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ ทั้งสิ้น จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ขอแสดงความนับถือ ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... (ถ้ามีตราให้ประทับตราด้วย)		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One cor
99/19 Moo 4 Soi
0 THAILAND

Confidential

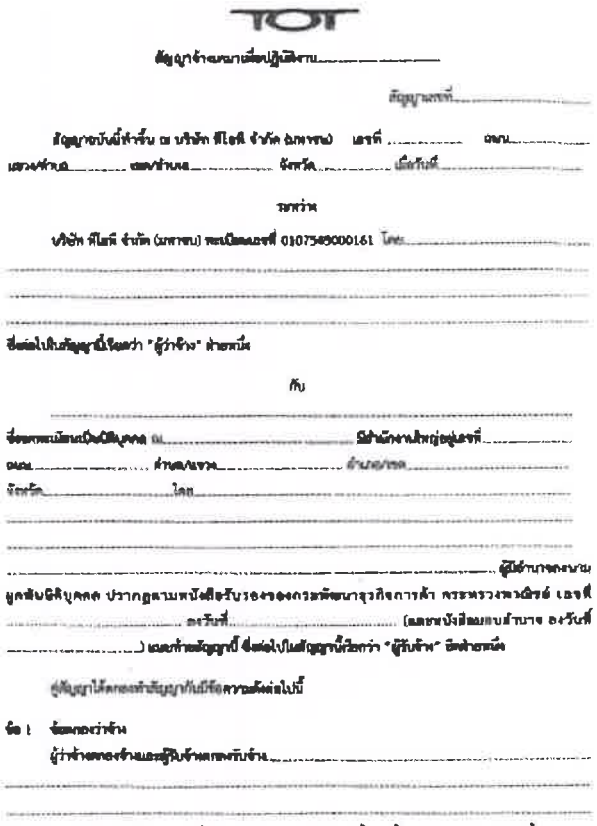
ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด

ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	หนังสือรับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) วันที่..... เรื่อง นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เรียน คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ในการเสนอราคาตามการจัดหาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน ข้าพเจ้าในฐานะบริษัท/ห้างหุ้นส่วน.....โดย.....ผู้มีอำนาจกระทำนิติกรรมผูกพันบริษัท/ห้างหุ้นส่วน.....ขอรับรองว่าข้าพเจ้าได้รับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รวมทั้งให้ความร่วมมือและดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว ดังนี้ 1. ข้าพเจ้ายินยอมปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างเคร่งครัด หากข้าพเจ้าฝ่าฝืนนโยบายดังกล่าว ข้าพเจ้ายินยอมให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บอกเลิกสัญญา หรือยกเลิกใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง ตลอดจนการพิจารณาราคา หรือยกเลิกสัญญา โดยข้าพเจ้าจะไม่เรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น 2. ข้าพเจ้ายินยอมรับทราบ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจะไม่อ้างขึ้นเป็นข้อต่อสู้ว่าไม่รับทราบถึงนโยบายนี้ และ/หรือกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกขึ้นเป็นข้ออ้างในการงดเว้นหรือไม่ปฏิบัติตาม จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ขอแสดงความนับถือ ลงชื่อ..... (.....) One to One cor 99/19 Moo 4 Soi[illegible] [illegible]0 THAILAND		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

Confidential

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
			รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด

ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	-2 ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างดี เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงสัญญานี้ ข้อ 2 เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้ 2.1 เอกสารแบบท้ายสัญญาหมายเลข 1 ..... จำนวน.....หน้า 2.2 เอกสารแบบท้ายสัญญาหมายเลข 2 ..... จำนวน.....หน้า 2.3 เอกสารแบบท้ายสัญญาหมายเลข 3 ..... จำนวน.....หน้า .....ฯลฯ..... ข้อความตอนใดในเอกสารแบบท้ายสัญญาขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในการมีข้อตกลงแบบท้ายสัญญากัดหรือแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง ข้อ 3 กำหนดเวลาการจ้าง ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างงานตามสัญญานี้ เป็นระยะเวลา..... (.....) ปี นับแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ..... ข้อ 4 ค่าจ้างและการจ่ายเงิน ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายค่าจ้างตามข้อ 1 ให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ .....บาท (.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน.....บาท (.....) ตลอดจนภาษีอากรต่างๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว โดยมีอัตราตามเกณฑ์ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน.....ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาในแต่ละเดือน และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้าง โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งหนี้กับเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย ข้อ 5 หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา ในขณะทำสัญญานี้ ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น..... ..... เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละห้า (5 %) ของค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญา มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One cor
99/19 Moo 4 Soi
:0 THAILAND

Confidential

ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด

ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	-3- หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างหลังจากข้อผูกพันตามสัญญานี้สิ้นสุดลงแล้ว ในกรณีที่หลักประกันตามวรรคหนึ่งเป็นสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกัน และสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันนั้นมีระยะเวลาสิ้นสุดก่อนที่ผู้รับจ้างจะพ้นความผูกพันตามสัญญานี้ ผู้รับจ้างจะต้องนำสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันฉบับใหม่ที่มีระยะเวลาค้ำประกันครอบคลุมความรับผิดตามสัญญานี้ มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากผู้ว่าจ้าง มิฉะนั้นผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ และมีสิทธิรับหลักประกันตามวรรคหนึ่งได้ทันที ข้อ 6 การส่งมอบงาน 6.1 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผู้ปฏิบัติงานตามจำนวนที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งวันเวลาปฏิบัติงานให้ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า.....วันทำการ และในระหว่างอายุสัญญา ผู้ว่าจ้างมีสิทธิขอเพิ่ม ลด จำนวนผู้ปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสมของงานที่จ้างได้ โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า.....วัน โดยไม่ต้องแก้ไขสัญญาและผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องใด ๆ ทั้งสิ้น 6.2 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานระดับคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด 6.3 ..... 6.4 ....ฯลฯ..... ทั้งนี้ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข..... ข้อ 7 หน้าที่ของผู้รับจ้าง 7.1 ..... 7.2 ..... 7.3 ....ฯลฯ..... ข้อ 8 ความรับผิดของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดต่อความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้รับจ้างเอง และต้องรับผิดชอบในบรรดาความเสียหาย หรืออุบัติเหตุรายย่อยใด ๆ อันเกิดขึ้นแก่บุคลากรหรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างโดยการกระทำของผู้รับจ้าง หรือบริวารของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยินยอมชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือบุคคลภายนอกตามคำสั่งศาลภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำสั่งถอนคำร้องเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด

ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที

(TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	-4- ข้อ 9 การควบคุมงานของผู้รับจ้าง (ใช้สำหรับงานที่มีช่าง/วิศวกรเข้าผู้รับจ้างเป็นผู้ควบคุมงาน) ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาบุคคลที่มีประสบการณ์และความชำนาญเหมาะสมกับงานในฐานะผู้แทนของผู้รับจ้างในการทำงานที่รับจ้างและต้องจัดให้มีผู้แทนซึ่งทำงานเต็มเวลาตลอดเวลาที่ทำงานเป็นผู้ควบคุมงาน ผู้ควบคุมงานดังกล่าวจะต้องเป็นผู้แทนผู้ได้รับมอบอำนาจจากผู้รับจ้าง คำสั่งหรือคำแนะนำต่าง ๆ ที่ผู้แทนดังกล่าวนั้นได้ให้หรือได้ส่งมอบให้แก่ผู้ควบคุมงานนั้นให้ถือว่าเป็นคำสั่งหรือคำแนะนำที่ได้แจ้งแก่ผู้รับจ้าง การแต่งตั้งผู้ควบคุมงานนั้นจะต้องกำหนดขึ้นเป็นหนังสือและต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อน ข้อ 10 การตรวจงานจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิตรวจสอบการงานที่จ้างได้ตลอดเวลาที่ทำงาน และสั่งการเปลี่ยนแปลง แนะนำผู้ควบคุมงานด้านเทคนิคผู้ประสานงาน หรือลูกจ้างของผู้รับจ้าง ในกรณีที่เป็นการแก้ไข หรือการก่อให้เกิดความเสียหายต่อที่ดินหรือ รวมถึงการเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงาน หรือลูกจ้างของผู้รับจ้าง เพื่อให้งานเป็นไปตามความมุ่งหมายของผู้ว่าจ้าง (ในกรณีเกิดกรณีแก่ผลงานหรือความเสียหายของงาน โดยมีวิธีการและเงื่อนไขตามกฎหมายและการระงับข้อพิพาทตามสัญญาหมายเลข... ข้อ 11 การจัดส่งคืน/ค่าเสียหาย หากผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งผู้ปฏิบัติงานเพื่อปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนดไว้ในข้อสัญญา หรือผู้ปฏิบัติงานสัญญาขอยกเลิกหรือทั้งหมด และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวันในอัตราร้อยละ.....(.....%) ของวงเงินค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทั้งสัญญา แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.- บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) ทั้งนี้ ค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทั้งสัญญานั้น หมายถึง ค่าจ้างทั้งสัญญาหารด้วยจำนวนผู้ปฏิบัติงานทั้งสัญญา ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ว่าจ้างจะไม่จ่ายค่าจ้างในวันที่ไม่มาปฏิบัติงาน โดยหักจากอัตราค่าจ้างต่อคนต่อเดือนเป็นจำนวนเงิน..... ในสัญญาจ้าง และจะต้องเปลี่ยนค่าปรับตามวรรคหนึ่งด้วย ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมิได้มีหนังสือบอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะให้สิทธิบอกเลิกสัญญาและให้สิทธิตามสัญญาข้อ 12 ก็ได้ แต่ถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องให้ชำระค่าปรับไปยังผู้รับจ้าง เมื่อครบกำหนดแล้วมิได้ของงานนั้นผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันบอกเลิกสัญญาได้อีกด้วย กรณีงวดงาน : ให้คิดงานที่กำหนดพร้อมรวมค่าปรับได้ตลอดต้องกับเดือนที่จ่ายด้วย ข้อ 12 การบอกเลิกสัญญาและสิทธิของผู้ว่าจ้างเมื่อบอกเลิกสัญญา ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที และผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างริบหรือบังคับจากหลักประกันตามข้อ 5 ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ตามแต่จะเห็นสมควรได้ทันที และผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะจ้างบุคคลอื่นทำงานต่อไปได้ โดยผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายอื่นใดจำนวนเงิน		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One cor
99/19 Moo 4 Soi
!0 THAILAND

Confidential

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	-6- ระหว่างผู้ประกันและคำเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงค่าเสียหายส่วนที่เพิ่มขึ้นเพราะการจ้างบุคคลอื่นทำงานนี้ และค่าใช้จ่ายในการควบคุมงานเพิ่ม (ถ้ามี) ซึ่งผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินจำนวนใด ๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้ (เอกสารแนบ : ให้นำเสนอกำหนดหรือความเสี่ยงในการบอกเลิกสัญญาให้ชัดเจนพร้อมกับเสนอเรื่องวิธีการ) ข้อ 13 การจ้างช่วง ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมด หรือบางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกต่อหนึ่ง โดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน อื่นนี้ นอกจากในกรณีที่สัญญานี้จะได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น ความยินยอมดังกล่าวนั้นไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดหรือพันธะหน้าที่ตามสัญญานี้และผู้รับจ้างจะต้องรับผิดในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วงหรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ ข้อ 14 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาและอนุสัญญา ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างตกลงร่วมกันว่า การแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือผ่อนเวลาให้แก่กันหรืองดหรือไม่ใช้สิทธิเรียกร้องตามสัญญานี้ ตลอดจนการขยายเวลาทำงานตามสัญญาไม่ว่าในกรณีใด ๆ จะมีผลบังคับก็ต่อเมื่อได้ทำเป็นหนังสือ และลงนามโดยผู้มีอำนาจทั้งสองฝ่าย ข้อ 15 การโอนสิทธิเรียกร้อง การโอนสิทธิเรียกร้องตามสัญญานี้ ไม่ว่าในส่วนใดส่วนหนึ่งหรือตลอดทั้งสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน ข้อ 16 ข้อตกลงอื่น ๆ ในกรณีที่ผู้รับจ้างเป็นนิติบุคคล ผู้รับจ้างต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทย ตลอดระยะเวลาที่ยังมีหน้าที่ตามสัญญานี้ ข้อ 17 การบอกกล่าว การบอกกล่าว การแจ้ง หรือการติดต่อสื่อสารอื่นใดอันเกี่ยวกับสัญญานี้ ให้ทำเป็นหนังสือและส่งมอบ ณ ที่อยู่ของผู้รับ หรือส่งทางผู้รับต่อนสาร หรือโทรสาร หรือส่งทางโทรสารไปยังหมายเลขโทรสารที่คู่สัญญาได้กำหนดไว้ ดังนี้ ฝ่ายผู้ว่าจ้าง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ..... '0 THAILAND		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One cor
99/19 Moo 4 Sof
Confidential

ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด

ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	ผู้ให้บริการ ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร ..... ตามผู้รับจ้าง .... ผู้ให้บริการ ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร ..... สัญญานี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานและคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละฉบับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ..... (ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง (ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง (.....) (.....) (ลงชื่อ).....พยาน (ลงชื่อ).....พยาน (.....) (.....) :0 THAILAND		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One cor
99/19 Moo 4 Soi

ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด

ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
			รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One Contacts Public Company Limited
One to one cor
99/19 Moo 4 Soi
0 THAILAND
Confidential

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น ของ บมจ.ทีโอที นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น นโยบายที่ 1 ต่อต้านคอร์รัปชั่นในทุกรูปแบบ แนวปฏิบัติ 1) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องได้รับการปลูกฝังเพิ่มเติมและการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และขั้นตอนปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชั่น 2) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องถือปฏิบัติตามหลักการดำเนินธุรกิจการที่ดี จริยธรรม ธรรมาภิบาล และค่านิยมของ บมจ.ทีโอที และปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กรในการต่อต้านคอร์รัปชั่น 3) กรรมการและผู้บริหาร ต้องจัดให้มีระบบควบคุมภายใน และการตรวจสอบที่เพียงพอ เพื่อให้มั่นใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น โดยครอบคลุมถึง การจัดซื้อจัดหาการบริหารโครงการ การขายและการตลาด การลงทุนและบันทึกข้อมูลทางการเงิน การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital) และการปฏิบัติงานอื่นๆ 4) กรรมการ ต้องสนับสนุน นโยบายในการต่อต้านคอร์รัปชั่น และให้ฝ่ายบริหาร จัดทำและให้ความเห็นชอบ นิยาม มาตรการ และขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน ในเรื่องของ การช่วยเหลือทางการเมือง การบริจาค เงินสนับสนุน ค่าของขวัญ ค่าบริการต้อนรับ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อป้องกันคอร์รัปชั่น 5) กรรมการและผู้บริหาร ต้องประเมินความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ที่อาจเกิดคอร์รัปชั่น รวมทั้งควบคุมความเสี่ยงตามระบบควบคุมภายในที่ดี 6) ผู้บริหารต้องจัดทำคู่มือ ขั้นตอน และระบบปฏิบัติงานที่สำคัญ เพื่อป้องกันการเกิดคอร์รัปชั่น โดยมีรายละเอียดที่เพียงพอต่อการถือปฏิบัติ รวมทั้งสอบทานให้มีการถือปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ 7) ผู้บริหารต้องรายงานการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น ในงานที่มีความเสี่ยงต่อคอร์รัปชั่นอย่างสม่ำเสมอ และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการ บมจ.ทีโอที อย่างสม่ำเสมอ และ/หรือเมื่อมีสภาวการณ์เปลี่ยนแปลง เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายมีความครบถ้วน เพียงพอ และมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน 8) กรรมการและผู้บริหารต้องจัดให้มีการทบทวนนโยบายนี้เป็นประจำทุกปีและ/หรือเมื่อมีสภาวการณ์เปลี่ยนแปลง รวมทั้งกำกับและติดตามการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายที่ 2 ปกป้อง คุ้มครอง และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับคอร์รัปชั่น แนวปฏิบัติ กรรมการและผู้บริหาร ต้องจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารที่ปลอดภัยให้กับพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ในการรายงานเบาะแส แจ้งเบาะแส ข้อสงสัยและ หรือข้อเรียน เพื่อพบคอร์รัปชั่น โดยมีมาตรการคุ้มครองที่ดี และความปลอดภัยต่อบุคคลดังกล่าว One to One cor 99/19 Moo 4 Sof 0 THAILAND		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

Confidential

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	นโยบายที่ 3 ผู้ลูกค้าจัดลำดับภายผู้บริหารและพนักงาน ให้ปฏิบัติตามด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ว่าในหรือรับการตรวจสอบ และร่วมมือต่อต้านคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติ 1) กรรมการและผู้บริหาร ต้องสื่อสารนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน ทั้งภายในและภายนอกเพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตาม รวมถึงสามารถจัดให้บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทลูกที่ บมจ.ทีโอที มีอำนาจในการควบคุม และตัวแทนทางธุรกิจ นำนโยบายต้านการต่อต้านคอร์รัปชันของ บมจ.ทีโอที ไปถือปฏิบัติ 2) ผู้บริหารต้องส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และแนวปฏิบัติที่ดีระหว่างบริษัทอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อเป็นแนวร่วมในการปฏิบัติ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่อต้านคอร์รัปชันซึ่งจัดขึ้นโดยบริษัท สมาคม หอการค้า หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ **นโยบายที่ 4 จัดตั้งองค์กร/หน่วยงานที่ทำหน้าที่ป้องกันคอร์รัปชันของ บมจ.ทีโอที** แนวปฏิบัติ ผู้บริหารต้องกำหนดหน่วยงาน/ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต บมจ.ทีโอที กระบวนการและผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่ป้องกันคอร์รัปชันของ บมจ.ทีโอที และชี้แจงต่อประเด็นข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายนี้โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบของสังคมและสิ่งแวดล้อม **นโยบายที่ 5 กำกับดูแลให้มีกระทำผิดได้รับการพิจารณาลงโทษทางวินัย ทางแพ่ง และอาญาอย่างจริงจัง** **แนวปฏิบัติ** 1) บมจ.ทีโอที จะดำเนินการตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง ทางอาญา และลงโทษทางวินัยแก่ผู้ฝ่าฝืนนโยบายนี้รวมถึงผู้บังคับบัญชาที่เพิกเฉยต่อการคอร์รัปชัน หรือรับทราบว่ามีการคอร์รัปชันแต่ไม่ดำเนินการใดๆ เพื่อยุติการกระทำดังกล่าว โดยให้มีบทลงโทษทางวินัยร้ายแรงขั้นสูงสุด และการแต่งตั้งการไม่รับรู้ถึงนโยบายฉบับนี้ และ/หรือกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ไม่อาจยกเป็นข้ออ้างในการลดโทษหรือพ้นผิดได้ 2) บมจ.ทีโอที จะถือเอาการคอร์รัปชันและ/หรือการฝ่าฝืนนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันของ บมจ.ทีโอที เป็นเหตุในการบอกเลิกสัญญากับ ตัวแทน ตัวกลาง หรือผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ผู้จัดจำหน่าย สินค้า/ให้บริการ หรือผู้รับจ้างใดๆ ในการดำเนินงานของ บมจ.ทีโอที โดยไม่ถือเป็นเงื่อนไขให้ไม่ชำระสัญญา		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One Contacts Public Company Limited.
One to One cor
99/19 Moo 4 Sof
0 THAILAND
Confidential

ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด

ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูล สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 89/2 หมู่ที่ 3 อาคารแจ้งวัฒนะ ... เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ... เดือน ... พ.ศ. ... โดยที่ บริษัท ... สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ ... ถนน ... แขวง ... เขต ... กรุงเทพมหานคร ... ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกรุงเทพมหานคร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ทะเบียนเลขที่ ... ตามหนังสือรับรองสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกรุงเทพมหานคร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เลขที่ ... ลงวันที่ ... เดือน ... พ.ศ. ... ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "บริษัท" ซึ่งเป็นคู่สัญญากับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ทีโอที" ตามสัญญาเลขที่ ... ซึ่งแนบท้ายสัญญานี้เรียกว่า "สัญญาจ้าง" โดยการดำเนินการตามสัญญาจ้าง ทีโอที จะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอันเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาจ้างให้แก่บริษัทคราบ โดย ทีโอที มีความประสงค์ให้บริษัทรับรักษาข้อมูลดังต่อไปนี้ บริษัทจึงตกลงทำสัญญา มีข้อความดังต่อไปนี้ ข้อ 1. บริษัทตกลงรักษาข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญาจ้าง ซึ่ง ทีโอที เปิดเผยให้แก่บริษัท ไม่ว่าข้อมูลดังกล่าวจะอยู่ในรูปของเอกสาร เอกสาร กราฟฟิค สื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ถ้อยคำวาจา หรือสิ่งที่สื่อความหมายให้รู้ข้อความ เรื่องราว ข้อเท็จจริงหรือสิ่งใด ไม่ว่าสื่อความหมายนั้นจะด้วยวิธีใด ๆ หรือไม่ว่าจะจัดทำในรูปแบบใด ๆ และให้หมายความรวมถึงสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผล สูตร รูปแบบ ลายลักษณ์ soft files งานที่ได้รวบรวมหรือประกอบขึ้น โปรแกรม ขั้นตอน วิธีการ เทคนิค หรือกรรมวิธี รวมถึงกระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงานตามสัญญาจ้าง ซึ่งต่อไปในสัญญานี้จะเรียกว่า "ข้อมูลความลับ" ไว้เป็นความลับโดยไม่นำไปเปิดเผยแก่บุคคลที่สามหรือบุคคลอื่น ข้อ 2. บริษัทตกลงใช้ข้อมูลความลับเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสัญญาจ้างเท่านั้น ทั้งนี้ในการใช้ข้อมูลความลับ บริษัทต้องควบคุมให้ข้อมูลความลับอยู่กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาจ้างเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ข้อ 3. บริษัทยอมรับว่า ข้อมูลความลับทั้งหมดที่เปิดเผยโดย ทีโอที ยังคงเป็นกรรมสิทธิ์ของ ทีโอที ข้อ 4. ไม่มีส่วนใดในสัญญานี้ ซึ่งจะแปลความได้ว่าการเปิดเผยข้อมูลความลับตามสัญญานี้ เป็นการให้สิทธิ หรือเปรียบได้โดยนัยว่าเป็นการให้สิทธิ ให้กรรมสิทธิ์ใด ๆ ในเครื่องหมายการค้า การลงทุน ลิขสิทธิ์ สิ่งประดิษฐ์ หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาใด ๆ ของ ทีโอที		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One cor
99/19 Moo 4 Sof
0 THAILAND

Confidential

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	- 2 - ข้อ 5. หากบริษัทนำข้อมูลความลับที่ได้รับการเปิดเผยตามสัญญานี้ รวมถึงข้อความในสัญญานี้ ไปเปิดเผยแก่บุคคลที่สามหรือบุคคลอื่น หรือข้อมูลความลับได้ถูกเปิดเผยโดยบริษัท หรือโดยพนักงาน ลูกจ้าง ตัวแทน ผู้รับมอบอำนาจของบริษัท บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายในการนำข้อมูลความลับทั้งหมด หรือส่วนหนึ่งส่วนใด และข้อความในสัญญานี้ไปเปิดเผย ข้อ 6. ในกรณีที่บริษัทละเมิดสิทธิในความลับตามสัญญาฉบับนี้ในข้อ 5 ไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดยจงใจ หรือมีเจตนาตั้งแต่ต้น หรือเหตุอื่นใดก็ตาม ซึ่งเป็นเหตุให้ข้อมูลความลับตามสัญญานี้สิ้นสภาพการเป็นความลับ ทีโอที สามารถฟ้องศาลให้มีคำบังคับให้บริษัทจ่ายค่าเสียหายและค่าสินไหมทดแทนเพื่อการละเมิดได้ทั้งทางแพ่งและทางอาญา ข้อ 7. คู่สัญญาในสัญญานี้ไม่ได้มีข้อตกลง หรือความสัมพันธ์ใดๆ ต่อกัน ในรูปแบบของ ห้างหุ้นส่วน กิจการร่วมค้า (Joint Venture) ผู้ถือหุ้นร่วม ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้าง หรืออื่นๆ นอกเหนือไปจากขอบเขตหน้าที่ที่ระบุไว้ในสัญญานี้เท่านั้น ข้อ 8. สัญญานี้มีผลบังคับแต่วันที่ลงนามในสัญญาเป็นต้นไป จนถึงวันที่สิ้นสุดการค้าเนื่องจากตามสัญญาจ้าง และยังมีผลต่อไปจนครบ .....ปี นับแต่วันสิ้นสุดสัญญา ข้อ 9. บริษัทต้องส่งข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับจาก ทีโอที คืนให้แก่ ทีโอที ภายใน 5 วันทำการของทีโอที นับแต่วันสิ้นสุดสัญญา และหากข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทต้องทำการลบข้อมูลที่เป็นความลับออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลต่างๆ ของบริษัท และบริษัทต้องนำสายสำนวนเอกสารซึ่งบริษัทนำส่งมอบข้อมูลที่เป็นความลับไว้คืนด้วย ทั้งนี้เมื่อบริษัดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทจะต้องแจ้งให้ ทีโอที ทราบภายในเวลา 15 วันนับแต่วันที่บริษัทดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลด้วย ข้อ 10. บริษัทยินยอมให้ ทีโอที มีสิทธิในการตรวจสอบและเข้าร่วมในการปฏิบัติงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อ 11. ในกรณีที่ข้อสัญญาข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อแห่งสัญญานี้ตกเป็นอันไม่สมบูรณ์ หรือตกเป็นโมฆะด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม ความไม่สมบูรณ์หรือความเป็นโมฆะของข้อสัญญาเช่นว่านี้ จะไม่กระทบกระเทือนถึงความสมบูรณ์ของข้อสัญญาในส่วนอื่นๆ บริษัทได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญ ลงชื่อ.....บริษัทผู้ให้สัญญา (.....) ลงชื่อ.....พยาน ลงชื่อ.....พยาน (.....) (.....) One to One co 99/19 Moo 4 Sof 0 THAILAND		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

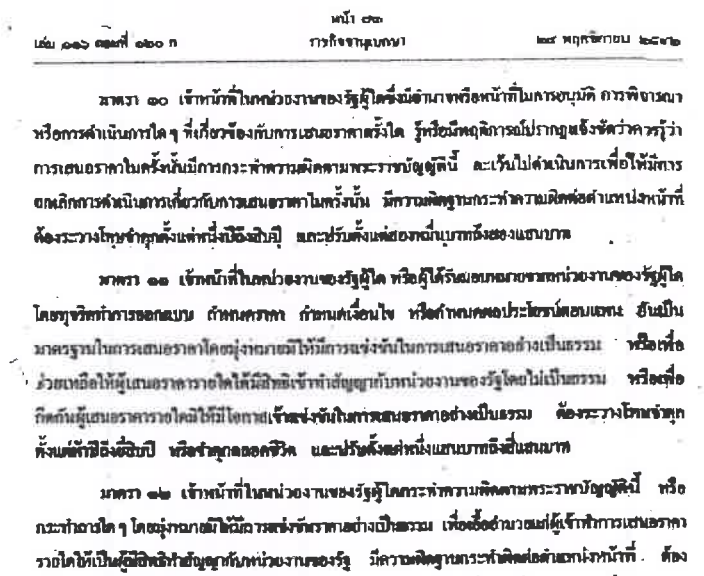
การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	หน้า ๘๐ เล่ม ๑๑๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ **พระราชบัญญัติ** ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๖ ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ เป็นปีที่ ๕๙ ในรัชกาลปัจจุบัน พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ดังต่อไปนี้ มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า "พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๖" มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้ "การเสนอราคา" หมายความว่า การยื่นข้อเสนอเพื่อเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐอันเกี่ยวกับการซื้อ การจ้าง การแลกเปลี่ยน การเช่า การจำหน่ายทรัพย์สิน การให้รับสัมปทาน หรือการให้รับสิทธิใดๆ One to One cor 99/19 Moo 4 Soi 0 THAILAND		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	เล่ม ๑๐๖ ตอนที่ ๑๒๐ ก หน้า ๙๑ ราชกิจจานุเบกษา ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๓๒ "หน่วยงานของรัฐ" หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นใดที่ดำเนินกิจการของรัฐตามกฎหมายและได้รับเงินอุดหนุนหรือเงินหรือทรัพย์สินของทุนจากรัฐ "ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง" หมายความว่า (๑) นายกรัฐมนตรี (๒) รัฐมนตรี (๓) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (๔) สมาชิกวุฒิสภา (๕) ข้าราชการการเมืองอื่นนอกจาก (๑) และ (๒) ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการการเมือง (๖) ข้าราชการรัฐสภาสามัญการเมืองตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (๗) ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น "คณะกรรมการ ป.ป.ช." หมายความว่า คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มาตรา ๔ ผู้ใดกระทำการร่วมกันในการเสนอราคา เพื่อวัตถุประสงค์ที่จะให้ประโยชน์แก่ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐ โดยหลีกเลี่ยงการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม หรือโดยการฮั้วกันมิให้มีการเสนอสินค้าหรือบริการอื่นพ้อมหน่วยงานของรัฐ หรือโดยการเอาเปรียบแก่หน่วยงานของรัฐอันมิใช่เป็นไปในทางการประกอบธุรกิจปกติ ต้องระวางโทษจำทุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสามปี และปรับร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินที่มีการเสนอราคาสูงสุดในระหว่างผู้ร่วมกระทำความผิดนั้น หรือของจำนวนเงินที่มีการทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า ผู้ใดเป็นอุปโยในการชักชวนให้ผู้อื่นร่วมตกลงกันในการกระทำความผิดตามที่บัญญัติไว้ในวรรคหนึ่ง ผู้นั้นต้องระวางโทษหนึ่งในสามของวรรคหนึ่ง มาตรา ๕ ผู้ใดให้ หรือรับว่าจะให้เงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้อื่นเพื่อประโยชน์ในการเสนอราคา โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะจูงใจให้ผู้นั้นร่วมตำเนินการใด ๆ อันเป็นการให้ประโยชน์แก่ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐ หรือเพื่อจูงใจให้ผู้นั้นทำการเสนอราคาสูงหรือต่ำจนเห็นได้ชัดว่าไม่เป็นไปตามลักษณะและสินค้า บริการ หรือสิทธิที่จะได้รับ หรือเพื่อจูงใจให้ผู้นั้นไม่เข้าร่วมในการเสนอราคาหรือถอนการเสนอราคา ต้องระวางโทษจำทุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงห้าปี และปรับร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินที่มีการเสนอราคาสูงสุดในระหว่างผู้ร่วมกระทำความผิดนั้น หรือของจำนวนเงินที่มีการทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

ONE TO ONE CONTACTS

ตารางเปรียบเทียบการยอมรับข้อกำหนด
ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที
(TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๒๑๖ ก หน้า ๑๗ ราชกิจจานุเบกษา ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๒ ผู้ใดเรียก รับ หรือยอมจะรับเงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อกระทำการตามวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าเป็นผู้ร่วมกระทำความผิดด้วย มาตรา ๖ ผู้ใดขัดขืนใช้ผู้อื่นใช้จำยอมร่วมดำเนินการใด ๆ ในการเสนอราคาหรือไม่เข้าร่วมในการเสนอราคา หรือถอนการเสนอราคา หรือต้องทำการเสนอราคาตามที่กำหนด โดยใช้กำลังประทุษร้ายหรือขู่เข็ญด้วยประการใด ๆ ให้เกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของผู้ถูกขู่เข็ญหรือบุคคลอื่นที่สาม จนผู้ถูกข่มขืนใจยอมเช่นว่านั้น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงสิบปี และปรับร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินที่มีการเสนอราคาสูงสุดในระหว่างผู้ร่วมกระทำความผิดนั้น หรือของจำนวนเงินที่มีการทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า มาตรา ๗ ผู้ใดใช้อุบายหลอกลวงหรือกระทำการโดยวิธีอื่นใดเป็นเหตุให้ผู้อื่นไปปิดบังเจตนาในการเสนอราคาอย่างเป็นธรรมหรือให้มีการเสนอราคาโดยหลงผิด ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงห้าปี และปรับร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินที่มีการเสนอราคาสูงสุดระหว่างผู้ร่วมกระทำความผิดนั้น หรือของจำนวนเงินที่มีการทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า มาตรา ๘ ผู้ใดโดยทุจริตทำการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐโดยรู้ว่าราคาที่เสนอนั้นต่ำมากเกินกว่าปกติจนเห็นได้ชัดว่าไม่เป็นไปตามหลักแห่งสินค้าหรือบริการ หรือเสนอผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่หน่วยงานของรัฐสูงกว่าความเป็นจริงตามสิทธิที่จะได้รับ โดยมีวัตถุประสงค์เป็นการขัดกันแห่งรายได้อย่างเป็นธรรมและการกระทำเช่นว่านั้น เป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญาได้ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสามปี และปรับร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินที่มีการเสนอราคา หรือของจำนวนเงินที่มีการทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญาได้ตามวรรคหนึ่ง เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการดำเนินการให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ของสัญญาดังกล่าว ผู้กระทำผิดต้องชดใช้ค่าใช้จ่ายให้แก่หน่วยงานของรัฐนั้นด้วย ในการพิจารณาความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ ถ้ามีการร้องขอ ให้ศาลพิจารณากำหนดค่าใช้จ่ายที่รัฐต้องรับภาระเพิ่มขึ้นให้แก่หน่วยงานของรัฐตามวรรคสองด้วย มาตรา ๙ ในกรณีที่การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของนิติบุคคลใด ให้ถือว่ากรรมการผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้น หรือผู้ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลในเรื่องนั้น เป็นตัวการร่วมในการกระทำความผิดด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนรู้เห็นในการกระทำความผิดนั้น		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
			รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๒๐ ก หน้า ๙๓ การกิจจานุเบกษา ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๒

มาตรา ๑๐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐผู้ใดซึ่งมีอำนาจหรือหน้าที่ในการอนุมัติ การพิจารณา หรือการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอราคาครั้งใด รู้หรือมีพฤติการณ์อันปรากฏแจ้งชัดว่าควรรู้ว่าการเสนอราคาในครั้งนั้นมีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ละเว้นไม่ดำเนินการเพื่อให้มีการยกเลิกการดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอราคาในครั้งนั้น มีความผิดฐานกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนบาท

มาตรา ๑๑ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐผู้ใด หรือผู้ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานของรัฐผู้ใด โดยทุจริตทำการออกแบบ กำหนดคุณลักษณะ กำหนดเงื่อนไข หรือดำเนินการอื่นใดอันเป็นประโยชน์ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อันเป็นมาตรฐานในการเสนอราคาโดยมุ่งหมายมิให้มีการแข่งขันในการเสนอราคาอย่างเป็นธรรม หรือเพื่อช่วยเหลือให้ผู้เสนอราคารายใดได้มีสิทธิเข้าทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐโดยไม่เป็นธรรม หรือเพื่อกีดกันผู้เสนอราคารายใดมิให้มีโอกาสเข้าแข่งขันในการเสนอราคาอย่างเป็นธรรม ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงสิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสองแสนบาท

มาตรา ๑๒ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐผู้ใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกระทำการใด ๆ โดยมุ่งหมายมิให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม เพื่อเรียกหรือรับเอาทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากผู้เข้าทำการเสนอราคารายใดให้เป็นผู้มีสิทธิเข้าทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐ มีความผิดฐานกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงสิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท

มาตรา ๑๓ ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หรือกรรมการหรืออนุกรรมการในหน่วยงานของรัฐใดมิใช่เป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐผู้ใด กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกระทำการใด ๆ ต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐซึ่งมีอำนาจหรือหน้าที่ในการอนุมัติ การพิจารณา หรือการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอราคาเพื่อจูงใจหรือทำให้จำยอมต้องอนุมัติการเสนอราคาที่มีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดฐานกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่เจ็ดปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนสี่หมื่นบาทถึงสี่แสนบาท

มาตรา ๑๔ ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้

ในกรณีที่มีพฤติการณ์ปรากฏแก่คณะกรรมการ ป.ป.ช. หรือมีการกล่าวหาร้องเรียนว่าการดำเนินการซื้อ การจ้าง การแลกเปลี่ยน การเช่า การจำหน่ายพัสดุอัน การได้รับสัมปทาน หรือการได้รับสิทธิใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐครั้งใดมีการกระทำอันเป็นความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. พิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงโดยเร็ว และถ้าเห็นว่ามีมูลให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

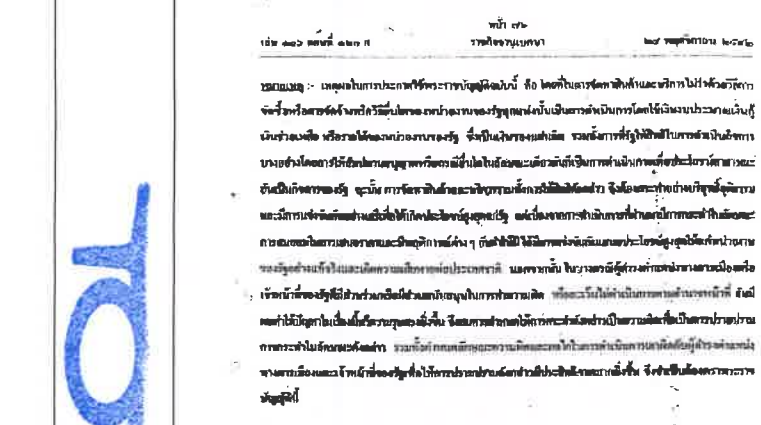
One to One Contacts Public Company Limited
One to One cor
99/19 Moo 4 Sof
0 THAILAND
Confidential

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	หน้า ๗๙ เล่ม ๑๑๑ ตอนที่ ๑๒๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ (๑) ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ดำเนินการกับผู้นั้นตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (๒) ในกรณีที่เป็นบุคคลอื่นนอกจากบุคคลตาม (๑) ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ดำเนินการกล่าวโทษบุคคลนั้นต่อพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีต่อไป ในการดำเนินการของพนักงานสอบสวนให้มีอำนาจสอบสวนเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงตามคำสั่งของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นหลัก (๓) ในกรณีที่การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เป็นการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตาม (๑) และบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีความเกี่ยวเนื่องเป็นความผิดเกี่ยวกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน ถ้าคณะกรรมการ ป.ป.ช. เห็นสมควรดำเนินการสอบสวนเพื่อดำเนินคดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในคราวเดียวกัน ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจดำเนินการสอบสวนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด และเมื่อดำเนินการเสร็จให้ส่งรายงานเอกสารและความเห็นไปยังสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อดำเนินการให้มีการฟ้องคดีในศาลซึ่งมีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีสำหรับผู้ที่กระทำความผิดนั้น โดยให้ถือว่ารายงานของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นสำนวนการสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แต่ถ้าคณะกรรมการ ป.ป.ช. เห็นว่าการกระทำความผิดดังกล่าวสมควรให้ดำเนินการสอบสวนโดยพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ส่งผลการสอบสวนข้อเท็จจริงไปยังศาลเพื่อสอบสวนเพื่อเป็นผู้ดำเนินคดีต่อไป การดำเนินการของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้เสียหายหรือหน่วยงานของรัฐที่เสียหายจากการกระทำความผิดในการเสนอราคา ในการร้องทุกข์หรือกล่าวโทษตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา ๑๕ ในการสอบสวนเพื่อดำเนินคดีอาญาแก่ผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจดังต่อไปนี้ (๑) แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ (๒) มีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ ปฏิบัติการทั้งหลายอันจำเป็นแก่การรวบรวมพยานหลักฐานของคณะกรรมการ ป.ป.ช. หรือเรียกเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากบุคคลใด หรือเรียกบุคคลใดมาให้ถ้อยคำเพื่อประโยชน์ในการสอบสวน		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One Contacts Public Company Limited.
One to One cor
99/19 Moo 4 Soi
0 THAILAND

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
	หน้า ๑๕ เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๒๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๒ (๓) คำเบิกความของพยานที่มีเจตนาอำพรางออกหมายเพื่อเข้าไปในเคหสถาน อาคารที่ทำการหรือสถานที่อื่นใด รวมทั้งยานพาหนะของบุคคลใดๆ ในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก หรือในระหว่างเวลาที่มีการประกอบกิจการเพื่อตรวจสอบ ค้น ยึด หรืออายัด เอกสาร ทรัพย์สิน หรือพยานหลักฐานอื่นใดซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ไต่สวนมีเหตุจริง และหากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จในเวลาดังกล่าวให้สอบถามดำเนินการต่อไปได้จนกว่าจะแล้วเสร็จ (๔) คำเบิกความของพยานที่มีเจตนาอำพรางออกหมายเพื่อให้มีการจับและควบคุมตัวผู้ถูกกล่าวหาซึ่งระหว่างการไต่สวนข้อเท็จจริงปรากฏว่าเป็นผู้กระทำความผิดหรือเป็นผู้ซึ่งคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีมติว่าร้อยตำรวจเอกปัญญา เพื่อส่งตัวไปยังสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อดำเนินการต่อไป (๕) ขอให้เจ้าพนักงานตำรวจหรือพนักงานสอบสวนดำเนินการตามหมายของศาลที่ออกตาม (๓) หรือ (๔) (๖) ผู้ใดกระทำโดยประการใดในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และการประสานงานในการดำเนินคดีระหว่างคณะกรรมการ ป.ป.ช. พนักงานสอบสวน และพนักงานอัยการ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ประธานกรรมการและกรรมการ ป.ป.ช. เป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ และมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจแต่งตั้งอนุกรรมการ หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ ในกรณีเช่นว่านี้ให้อนุกรรมการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ในกรณีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. ส่งรายงานการสอบสวนให้สำนักงานอัยการสูงสุดดำเนินคดีต่อไป การดำเนินการเกี่ยวกับการสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องของพนักงานอัยการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้มีอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. มาตรา ๑๖ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ รวน พลีกภัย นายกรัฐมนตรี		รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

One to One cor
99/19 Moo 4 Sof
0 THAILAND

การยอมรับข้อกำหนด					
ลำดับที่	หัวข้อและรายละเอียด	หมายเลขหน้าในข้อกำหนด	ข้อเสนอของผู้เสนอราคา	รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ	หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ
			รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด	ยอมรับ	

ข้อเสนอโครงการ

งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที

(TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน

เรียน ประธานคณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ

โดย บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

บทที่ 1. บทนำ

ตามที่ **บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)** มีโครงการจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์ แนะนำ/ขาย/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้า และบริการทั้งก่อนและหลังการขาย โดยผู้ใช้บริการสามารถสอบถามผ่านระบบโทรศัพท์ อินเตอร์เน็ต อีเมล์ และโทรสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในรูปแบบ One Stop Service ทั้งการดำเนินการ ประสานติดต่อส่วนงานภายใน และส่วนงานภายนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

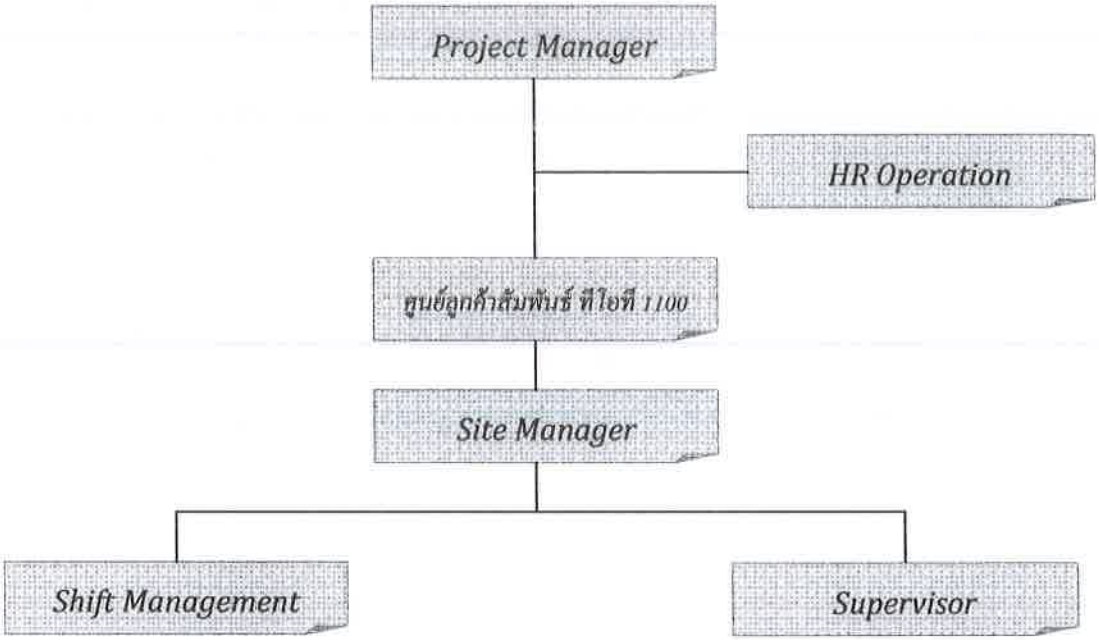
บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) หนึ่งในกลุ่มบริษัทฯ ใน**เครือบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)** มีความยินดีที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหนึ่งในผู้นำเสนอ งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน ซึ่งมีรายละเอียดการให้บริการดังที่ระบุไว้ในเอกสารชุดนี้ ทั้งนี้ บริษัทฯ

บริษัทฯ ขอรับรองคุณภาพในการให้บริการในฐานะผู้มีประสบการณ์ ด้านระบบ Call Center มากกว่า 19 ปี มีความชำนาญในการติดตั้ง ให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบ Call Center มาตรฐานระดับสากล แก่หน่วยงาน องค์การภาครัฐและภาคเอกชนกว่า 30 องค์กร โดยบริษัทฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อเสนอที่จัดส่งให้ท่านพิจารณาในครั้งนี้ จะตอบสนองความต้องการและมาตรฐานที่ท่านคาดหวังไว้

บทที่ 2. โครงสร้างผู้บริหารโครงการ

1. โครงสร้างของทีมงาน

เพื่อให้การบริหารงานโครงการนี้ประสบความสำเร็จ ทางบริษัทฯ มีบุคลากรที่มีประสบการณ์ ทางด้าน Call Center มากกว่า 10 ปี รวมทั้งมีการจัดการ ดังนี้



2. หน้าที่และความรับผิดชอบของทีมงาน

2.1 Project Manager **มีหน้าที่ดังนี้**

- บริหาร และจัดการเพื่อให้โครงการบรรลุเป้าหมาย
- วางเป้าหมาย แผนงาน และกำหนดตัวชี้วัด ให้สอดคล้องและสนับสนุนเป้าหมายของโครงการ
- ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของโครงการ
- วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปวางแผนในการปรับปรุงและพัฒนาพนักงาน ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- เป็นที่ปรึกษาให้กับโครงการ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- สนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรม เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน (Motivation Program)

2.2 Site Manager / Supervisor **มีหน้าที่ดังนี้**

- บริหาร และจัดการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามสัญญา
- วางแผนด้านกำลังคนเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญา
- วางกลยุทธ์การทำงานร่วมกับพนักงานระดับหัวหน้างาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย
- ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

- เป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงานในโครงการ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- ประสานงานกับทีโอทีระดับปฏิบัติการ
- จัดทำและนำเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานของโครงการ รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมเสนอวิธีการแก้ไข
- ประสานงานกับทีม HR ในการควบคุมการจัดพนักงานทดแทนให้เป็นไปตามสัญญา
- วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- สรุปรายงานปัญหาพร้อมเสนอแนะแนวทางการป้องกัน / แก้ไข

2.3 HR Operation **มีหน้าที่ดังนี้**

- วางแผน และดำเนินการด้านกำลังคนเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญา
- จัดทำประกาศรับสมัครงาน ทางสื่อต่าง ๆ
- รับสมัครและจัดการสอบคัดเลือก ให้มีคุณสมบัติตามสัญญา และประสานงานเพื่อจัดอบรมพนักงานใหม่
- สร้างบุคลากรเก็บไว้สำรอง ตามเกณฑ์ที่ได้วางไว้โดยผู้ว่าจ้าง
- บริหารจัดการกรณีพนักงานทำผิดกฎระเบียบของบริษัท

2.4 Shift Management **มีหน้าที่ดังนี้**

- ติดต่อนัดหมาย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (Operator และ Chief of Operator) ให้ไปปฏิบัติงานตามตารางการทำงาน และจัดทำรายงานการขาด ลา มาสาย, รายงานสรุปการเข้าออกของพนักงาน
- ให้คำปรึกษาพนักงานทุกระดับ กรณีที่พนักงานมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือ
- ประสานงานเรื่องการเบิกจ่ายเงิน และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน
- ประสานงานกับ บมจ.ทีโอที เพื่อประสานงานด้านอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น แจ้งซ่อมแซมอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ และช่วยจัดทำรายการทรัพย์สิน

บทที่ 3. แผนงาน แนวทาง และวิธีการดำเนินงาน

ในบทนี้จะอธิบายถึง แผนงาน แนวทาง และวิธีการจัดหา คัดเลือกบุคลากร ตลอดจนการบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหัวหน้างาน ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ขอใช้บริการ ที่โทรติดต่อโครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) ก่อให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างสูงสุด โดยที่ บริษัท วันทูวัน ได้ขอนำเสนอแผนงาน ดังนี้

1. **แผนการดำเนินการ**

1.1 แผนการสรรหา และจัดเตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน

1.1.1 แผนการสรรหา ผู้ปฏิบัติงาน

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ จะทำการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน Operator, Operator English Skill, Chief of Operator, Operator-ADSL โดยมีหลักเกณฑ์และแนวทาง ดังนี้

1. สรรหาบุคลากร โดยใช้สื่อและช่องทางในการสรรหา ดังนี้
   - 1.1 ประกาศรับสมัครผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์, นิตยสารสมัครงาน, Web site รับสมัครงาน, ป้ายประกาศติดตามสถานที่ต่าง ๆ
   - 1.2 รับสมัครการจัด Job Fairs ทั้งที่จัดโดยหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานจัดหางานทั้งใน กทม. และพื้นที่ใกล้เคียง, มหาวิทยาลัย, นิตยสารสมัครงาน
   - 1.3 สร้างความร่วมมือและเครือข่ายกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในการออกไปประชาสัมพันธ์เพื่อรับบัณฑิตจบใหม่เข้าทำงาน
   - 1.4 ใช้โครงการเพื่อนแนะนำเพื่อน เพื่อชักชวนและแนะนำบุคคลอื่นมาสมัครงาน
2. วิธีการคัดเลือก มีขั้นตอนและหลักเกณฑ์ ดังนี้
   - 2.1 ตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัครให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามข้อกำหนด
   - 2.2 ทดสอบความรู้และความสามารถตามข้อกำหนด โดยให้ผู้สมัครทำแบบทดสอบต่าง ๆ และผ่านเกณฑ์ 80% จึงจะผ่านเข้าไปยังรอบการคัดเลือกโดยการสัมภาษณ์ ดังนี้
     - 2.2.1 แบบทดสอบความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับงาน Customer Services
     - 2.2.2 แบบทดสอบพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของ Operator
     - 2.2.3 แบบทดสอบเชาวน์และปฏิภาณ
     - 2.2.4 แบบทดสอบความสามารถในการอ่านออกเสียง
     - 2.2.5 แบบทดสอบความสามารถในการฟัง
     - 2.2.6 แบบทดสอบความสามารถในการพิมพ์ดีดภาษาไทยและอังกฤษ
     - 2.2.7 แบบทดสอบความสามารถในการจับประเด็น
     - 2.2.8 แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ต
   - 2.3 คัดเลือกโดยการสอบสัมภาษณ์ผู้ที่ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น (ข้อ 2.1) และผ่านเกณฑ์การทำแบบทดสอบต่าง ๆ (ข้อ 2.2) โดยแบ่งออกเป็น 2 รอบ ซึ่งผู้สมัครจะต้องผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานที่กำหนดทั้ง 2 รอบ จึงจะได้รับการพิจารณาคัดเลือกเข้าเป็นพนักงาน ดังนี้

2.3.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ทำการคัดเลือกโดยการสัมภาษณ์ เพื่อประเมินปัจจัยที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลิกภาพ น้ำเสียง ความสามารถในการสื่อสาร ปฏิภาณไหวพริบ การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทัศนคติในการให้บริการ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ รวมถึงทักษะด้านการขายสำหรับพนักงานบางกลุ่ม

2.3.2 เมื่อผ่านเกณฑ์การประเมินจาก 2.3.1 ก็จะทำการคัดเลือกรอบสุดท้ายโดยการสัมภาษณ์จากหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อประเมินปัจจัยที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลิกภาพ น้ำเสียง ความสามารถในการสื่อสาร ปฏิภาณไหวพริบ การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทัศนะคติในการให้บริการ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ รวมถึงทักษะด้านการขายสำหรับพนักงานบางกลุ่ม

1.1.2 แผนการจัดเตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน

ก่อนการส่งมอบผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการอบรมจาก บมจ. ทีโอที บริษัทฯ จะทำการจัดอบรมเตรียมความพร้อมของปฏิบัติงานเพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลองค์กรอย่างถูกต้อง ความรู้ดังกล่าว รวมถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจหลัก ขั้นตอบการปฏิบัติงานและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พึงได้รับจากองค์กร ดังนั้น องค์กรจึงควรได้จัดการปฐมนิเทศให้แก่บุคลากร เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปรับทัศนคติเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ ซึ่งเนื้อหาการอบรมประกอบด้วย

- โครงสร้างธุรกิจ และโครงสร้างการบริหารจัดการ
- ทัศนคติในการทำงานบริการ และความเป็น Ownership ในการให้บริการ
- กฎระเบียบ, สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ของพนักงานและการทำงาน
- ความรู้เบื้องต้น ภาพรวมการทำงานของระบบ Contact Center
- ขอบเขตการทำงานและข้อพึงปฏิบัติการทำงานใน Call Center
- เบอร์โทรศัพท์ e-mail สำหรับติดต่อบุคคลสำคัญในโครงการ
- Hotline เบอร์โทรศัพท์ของ HR Operation เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อเมื่อมีปัญหาต้องการปรึกษาได้ทันที
- สถานที่ตั้ง และแผนที่ในการเดินทาง

1.1.3 แผนการจัดส่งผู้ปฏิบัติงานในแต่ละเดือน

- บริษัทฯ จะจัดส่งพนักงานเดือนละ 1-2 ครั้ง โดยจะกำหนดวันที่จัดส่งผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน กับ บมจ.ทีโอที อีกครั้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ปริมาณของผู้ปฏิบัติงานที่จะส่งมอบในแต่ละเดือน
- ในการส่งมอบพนักงานแต่ละครั้ง บริษัทฯ จะนำส่งเอกสารรายงานรายละเอียดของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดของ
  - Profile
  - รูปถ่าย

1.2 **แผนการจัดการและควบคุมผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน** (แต่ละช่วงเวลา)

1.2.1 **แผนการจัดตารางการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องในแต่ละช่วงเวลา**

การจัดปริมาณผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องในแต่ละช่วงเวลาร่วมกับผู้ว่าจ้าง โดยใช้ข้อมูลต่อไปนี้ในการวางแผน

- ศึกษารูปแบบการเข้ามาของชนิดของ Call (Call Type)
- ศึกษา และ วิเคราะห์ Call Duration / Agent / ชั่วโมง
- วิเคราะห์ Pattern ในการเข้ามาของ Call ในแต่ละช่วงเวลา (24 ชั่วโมง)
- ศึกษา และวิเคราะห์รูปแบบการจัดกะให้เหมาะสมกับปริมาณ Call ที่เข้ามาในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ ทีโอที จะจัดหาระบบ และ License สำหรับการจัดกะ (Shift) เพื่อใช้ในการดำเนินการ
- รูปแบบการจัดกะที่เป็นรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน
- ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบกับการวางแผนกำลังคน เช่น สื่อโฆษณา, ช่วงเทศกาลต่าง ๆ, รวมถึงเงื่อนไขในการขึ้นบริการใหม่ เพื่อใช้ประกอบในการวางแผนกำลังคน

1.2.2 **การบริหารจัดการเพื่อควบคุมปริมาณผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน**

- นำแผนกำลังคนที่วางไว้มาดำเนินการ โดยการตรวจสอบจำนวนคนว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่
- กรณีที่ปริมาณคนไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ จะดำเนินการเปลี่ยนเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน หรือ ให้ปฏิบัติงานล่วงเวลา
- กำหนดเงื่อนไขในการแลกเปลี่ยนเวลาทำงาน เพื่อลดปริมาณการลา หรือ หยุดงานของพนักงาน
- ชี้แจงให้พนักงานทราบถึงเงื่อนไข และข้อตกลง เรื่องการมาปฏิบัติงาน โดยกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจน หากฝ่าฝืน ตลอดจนการให้รางวัลแก่พนักงานที่มาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2.3 **แผนสำรองกรณีผู้ปฏิบัติงานไม่ครบตามตารางการปฏิบัติงาน**

ก่อนการเริ่มงานจะต้องให้พนักงานทำข้อตกลงกับบริษัท เรื่องการแจ้งขาดงานล่วงหน้า ในกรณีมีผู้ขาดงาน ทางบริษัทฯ จะปฏิบัติดังนี้

- ในกรณีขาดงานกะทันหัน จะทำการยืดหยุ่นกะ ด้วยการให้พนักงานเปลี่ยนเวลาพัก หรือทำงานล่วงเวลาในกรณีขาดงานเนื่องจากการลางาน
- การปรับเปลี่ยนในกรณีพิเศษ บริษัทฯ จะมีแผนสำรองไว้ที่ปริมาณ 2% เพื่อให้สามารถสนับสนุนกำลังคนสำหรับการปฏิบัติงาน

1.3 **แผนบริการการใช้ข้อมูลจากระบบ Call Center**

ข้อมูลเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการบริหารจัดการ ดังนั้น การบริหารข้อมูลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีกระบวนการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1.3.1 กระบวนการเก็บข้อมูลในทุก ๆ ชั่วโมง ทุกวัน ทุกเดือน

1.3.2 การนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานทางด้าน Service Performance ซึ่งจะส่งผลในเรื่องผลผลิตในการทำงานของพนักงานโดยแยกเป็นรายบุคคล, ตามความชำนาญในแต่ละ Skill

1.3.3 นำเสนอรูปแบบของการรายงานผล เป็นรายวัน หรือ รายเดือน แก่ผู้บริหาร เพื่อทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินการ

1.4 **แผนการให้บริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ** (All-in-one Skill)

งานบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ

ผู้ปฏิบัติงาน จะได้รับการฝึกอบรมและสามารถให้บริการได้หลายทักษะ (Multi Task Skill) โดยผู้ปฏิบัติงาน จะสามารถให้บริการข้อมูลทั่วไป (Information Inquiry) รับเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling) ให้คำปรึกษา โน้มน้าว (Convincing Skill) อันจะเป็นประโยชน์ในการขายผลิตภัณฑ์และบริการ นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เรื่องที่ลูกค้าติดต่อ (cases) ปิดได้อย่างตรงเวลาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตามเป้าหมายของ บมจ.ทีโอที

แผนการดำเนินงาน

- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในลักษณะเบ็ดเสร็จ (All-in-one Skill) เข้าปฏิบัติงานในทุกช่วงเวลาการทำงาน เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
- ศึกษาและวิเคราะห์ Case ที่เคยเกิดขึ้น เช่น ข้อมูลที่มีการสอบถามเป็นประจำ ข้อมูลสำคัญในการปิดงานขาย/บริการ เพื่อใช้ในการยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- จัดทำรายชื่อเลขหมายติดต่อภายใน และรวมไปถึงผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ในบริการที่ บมจ.ทีโอที ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ประสานงานเพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลการให้บริการ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- จัดทำแผนงานในการติดตามผล โดยใช้ SLA ของ บมจ.ทีโอที เข้ามาเป็นมาตรฐานในการติดตามงานที่ยังคงค้าง และต้องได้รับการแก้ไขให้เร็วที่สุด

2. **แผนการรักษาระดับ และปรับปรุงคุณภาพบริการ**

2.1 **แนวทางการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ/ข้อมูลย้อนกลับ/วิธีการควบคุมคุณภาพงาน**

2.1.1 **แผนการตรวจสอบคุณภาพบริการ**

วัตถุประสงค์ (Purpose)

- เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการตรวจสอบคุณภาพ และควบคุมคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน ในการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า อันจะนำไปสู่ความเป็นผู้นำด้านศูนย์ข้อมูลทางโทรศัพท์

ขอบเขต (Scope)

- ร่วมกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน (Monitoring Criteria) และสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน
- สรุป/วิเคราะห์ พร้อมรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน (Monitoring Criteria)

กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน (Morning Criteria) ในการตรวจสอบคุณภาพ ร่วมกันระหว่างทีโอที และบริษัทฯ โดยมีรายละเอียดหัวข้อหลัก ๆ ดังนี้

1. **มาตรฐานการสนทนา ประกอบด้วย**
   - 1.1 ความรวดเร็วในการรับสาย
   - 1.2 การกล่าวทักทายลูกค้า
   - 1.3 การขออนุญาตให้รอสาย
   - 1.4 การกล่าวจบสนทนา

2. **ทักษะในการสนทนา ประกอบด้วย**
   - 2.1 การใช้คำพูดขณะสนทนา (ภาษาที่สุภาพ)
   - 2.2 มารยาทในการฟัง/ตอบรับ/พูดแทรก
   - 2.3 น้ำเสียง/จังหวะ/ความชัดเจน
   - 2.4 การเรียกชื่อลูกค้าขณะสนทนา

3. **คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย**
   - 3.1 การจับประเด็น การค้นหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้า
   - 3.2 การให้ข้อมูลมีขั้นตอน/ถูกต้อง/รวดเร็ว

4. **ทักษะการใช้ System ประกอบด้วย**
   - 4.1 Application ในการบันทึกข้อมูล
   - 4.2 Knowledge Base / Web Link

ทั้งนี้ เกณฑ์มาตรฐาน (Morning Criteria) ดังกล่าวข้างต้น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ

วิธีการ Monitor

1. เจ้าหน้าที่ QA ของทีโอที ทำการ Monitor ในขณะที่พนักงานกำลังให้บริการพนักงาน โดยที่พนักงานไม่รู้ตัว ซึ่งเจ้าหน้าที่ QA สามารถมองเห็นการใช้หน้าจอของ Operator ได้ทุกขั้นตอน วิธีนี้สามารถแนะนำ Operator ได้ทันทีหลังจบสายจากลูกค้า หากพบข้อผิดพลาดไม่ว่าจะจากตัว Operator หรือจากข้อมูลในฐานข้อมูล
2. ระหว่างการตรวจสอบหากพบว่า Operator ปฏิบัติงานผิดหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ QA ทีโอที จะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
   - ทำการ Coaching พนักงานปฏิบัติงานผิดหลักเกณฑ์ และลงบันทึก Warning โดยแบ่งออกเป็น (Coaching & Notice)

- Warning (Coaching) หมายถึง กรณีพนักงานปฏิบัติงานผิดหลักเกณฑ์ ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและองค์กร โดยได้รับคะแนน 0 ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งของใบประเมิน
- Warning (Notice) หมายถึง กรณีพนักงานปฏิบัติงานผิดหลักเกณฑ์ ส่งผลกระทบร้ายแรงต่อลูกค้าและองค์กร

- ทำการ Alert ทาง Operation เพื่อให้ทำการ Take action พนักงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำในเรื่องเดิม
- สรุปรายงานผลการ Monitor ถึง Operation และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบผลการปฏิบัติงาน
- พนักงานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน จะได้รับการ Re-train เพื่อให้ทราบถึงจุด Weak point และเกิดการพัฒนาได้อย่างตรงประเด็น

การ Calibration Workshop

- ศูนย์ฯ จะต้องจัดให้มี Calibration Workshop ระหว่าง TOT Supervisor, Chief ร่วมกับ QA ของทีโอที โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้
  - เพื่อให้เข้าใจมาตรฐานการให้บริการ และการประเมินผลการให้บริการของพนักงานอย่างถูกต้องชัดเจน
  - เพื่อปรับมุมมองการประเมินผลให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และมี Gap ในการ Monitor น้อยที่สุด
  - เพื่อพัฒนาและสร้างความชำนาญในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้มากขึ้น

Feedback และการกำหนดประเภทของระดับความผิดพลาดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

QA ของทีโอที ทำการ Feedback ไปยังหัวหน้างาน แบ่งเป็น 2 ประเภท

- ประเภท Fatal หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ที่ผิดพลาด หรือไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจ**ส่งผลกระทบร้ายแรง**กับความพึงพอใจของลูกค้า หรือองค์กร
- ประเภท Non – Fatal หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ที่ผิดพลาด หรือไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจ**ส่งผลกระทบไม่ร้ายแรง**กับพึงพอใจของลูกค้า หรือองค์กร
  - ทำการ Alert ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทำการ Take Action กับพนักงานทันที
  - ทำการสรุปรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพพนักงาน ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาการให้บริการ และแนวทางแก้ไขปัญหา

การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาการให้บริการ และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขโดยใช้วิธีการ Root cause Analysis ซึ่งประกอบไปด้วย

2.2.1 การอธิบายปัญหา

2.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลและหาเหตุ

2.2.3 การพัฒนาและปฏิบัติตามวิธีการแก้ไข เช่น การทำ Workshop ร่วมกัน

2.2.4 การตรวจสอบและประเมินผลจากการปฏิบัติ

2.3 แผนการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ

การรักษาระดับการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Consistency) นั้น จำเป็นต้องมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้ผลที่ได้บรรลุเป้าหมายตรงตามความต้องการของลูกค้า แนวทางในการรักษาระดับคุณภาพนั้นทำได้โดย

- การกำหนดเป้าหมาย หรือ ระดับคุณภาพการให้บริการ (SLA)
- การกำหนดตัวชี้วัด (KPI) และ เกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับ SLA
- การประเมินผลจากการปฏิบัติงาน
- การปรับปรุงคุณภาพที่ไม่ได้มาตรฐาน เน้นทั้งด้าน Corrective และ Preventive เพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ
- ติดตามและประเมินผลหลังจากการแก้ไข

ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนในการรักษาระดับคุณภาพ

- People : พนักงานต้องได้รับการพัฒนาทางด้านทักษะต่าง ๆ พร้อมทั้ง มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- Process : กระบวนการต้องชัดเจน กระชับ ได้รับการควบคุม และติดตาม พร้อมปรับปรุงให้สอดคลอ้งกับการปฏิบัติงาน
- Content : ครบถ้วน ถูกต้อง และ ทันสมัย มีการจัดเก็บ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลต้องมีประสิทธิภาพ การแสดงผลของข้อมูล ต้องง่ายต่อการนำเสนอ
- System : สนับสนุนต่อการทำงาน มี Reliability และ Consistency สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการใช้งาน มีระบบสำรองเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานของ Operator, Operator English Skill, Chief of Operator, Operator-ADSL

การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่ละตำแหน่ง โดย

- กำหนด Objective ที่เป็นภาพรวมของโครงการ
- กำหนดหัวข้อและเกณฑ์ในการประเมิน โดยจัดทำ KPI ของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งมีการตกลงร่วมกัน ระหว่าง ทีโอที และบริษัทฯ ในหัวข้อดังต่อไปนี้
  - ผลการปฏิบัติงาน โดยกำหนด KPI วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
  - คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน
  - ศักยภาพในการทำงาน โดยการกำหนดให้มีการทดสอบความรู้ และความชำนาญในงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งกลุ่มในการประเมิน ดังต่อไปนี้

2.4.1 การประเมินผลการปฏิบัติของ Operator, Operator English Skill, Operator-ADSL

2.4.1.1 เวลาการเข้าปฏิบัติงานในแต่ละวัน สัปดาห์ และเดือนจะต้องไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2.4.1.2 ผลการปฏิบัติงานจะต้องไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2.4.1.3 ผลจากการตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยตรวจสอบตามหัวข้อที่ให้บริการ คิดคะแนนเฉลี่ยรายเดือน จะต้องไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2.4.2 **การประเมินผลการปฏิบัติของ** Chief of Operator

2.4.3.1 เวลาการเข้าปฏิบัติงานในแต่ละวัน สัปดาห์ และเดือนจะต้องไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2.4.3.2 ผลการควบคุมงาน โดยนำมาจากผลปฏิบัติงานและคุณภาพการปฏิบัติของ Operator จะต้องไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2.4.3.3 ผลจากการพัฒนา Operator ตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยตรวจตามหัวข้อที่ให้บริการ คิดคะแนนเฉลี่ยรายเดือน จะต้องไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

- ความถี่ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะเก็บข้อมูลประเมินผลเป็นรายเดือน และ รายปี
- ตัวอย่างแบบประเมินผล

One to One Contacts Public Company Limited.

One to One Contacts Public Company Limited.

TOT

	ผลการปฏิบัติงาน (น้ำหนัก 60 คะแนน)	Target	หลักเกณฑ์ในการให้คะแนน				
			5 คะแนน	4 คะแนน	3 คะแนน	2 คะแนน	1คะแนน
ส่วนที่1	ประเมินผลจากค่าเฉลี่ย ผลการปฏิบัติงานตาม KPI						
	1. ปริมาณของงาน (20 คะแนน)						
	Avg. ACW Time ไม่เกิน 2 นาที	2 นาที					
	2. คุณภาพของงาน (20 คะแนน)						
	ค่าเฉลี่ยคะแนน Monitor 85๔	85-89%					
	ความถูกต้องของ Case ที่สร้าง 90%	90%					
	3. การปฏิบัติงาน ได้สำเร็จตามเวลา (20 คะแนน)						
	การเข้าฟัง brief 95%	95-96%					
	ค่าเฉลี่ย Aux Restroom	15 นาที					
ส่วนที่2	คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน (น้ำหนัก 10 คะแนน)						
	1. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร 2. ทัศนคติที่ดีต่อนโยบายของบริษัท และ ให้ความร่วมมือด้วยดี 3. การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของหัวหน้าและของบริษัท อย่างเคร่งครัด 4. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง 5. ให้ความสำคัญและสามารถทำงานเป็นทีม 6. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบ และ ทุ่มเท หมายเหตุ เป็นการประเมินพฤติกรรมในการทำงาน ร่วมกันระหว่าง Supervisor						
ส่วนที่3	การปฏิบัติงานตามนโยบายของฝ่าย (น้ำหนัก10 คะแนน)						
	คะแนนการขาด ลา มาสายไม่ต่ำกว่า 95%	95-96%					
ส่วนที่4	ศักยภาพในการทำงาน (น้ำหนัก 20 คะแนน)						
	ประเมินจากผลคะแนนการสอบประจำปี ไม่ต่ำกว่า 80%	80-84%					
ส่วนที่5	คะแนนพิเศษ (+/- ไม่เกิน 5 คะแนน)						
	กลุ่มบวก การปฏิบัติงานเต็มเวลา: ไม่เคย ขาด ลา มาสาย เลย การเข้าร่วมกิจกรรมของบริษัท : ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่บริษัทจัดให้ เช่น กิจกรรมงานสงกรานต์สี,กิจกรรมงานปีใหม่ ฯลฯ การให้รับคำชมจากลูกค้า : คือได้รับคำชมเป็นลายลักษณ์อักษรหรือ Agent ที่ได้รางวัล Complimentary Award						
	กลุ่มลบ การปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา : ขาด ลา มาสาย บ่อย ๆ จนได้รับใบเตือน การถูกลงโทษทางวินัย ไม่ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมบริษัท ได้รับคำตำหนิจากลูกค้า						

ระดับการให้คะแนนแต่ละส่วนการประเมินผล (Level Score)
5 : ระดับดีเยี่ยม 4 : ระดับดี 3 : ระดับมาตรฐาน 2 : ระดับพอใช้ 1 : ควรปรับปรุง
คะแนนรวมทั้งหมด (Grade)
A : 100-90 (Excellent) B+ : 89-83 (Very Good) B : 82-76 (Good) C+ : 75-69 (Above Average)
C : 68-62 (Average) D+ : 61-55 (Below Average) D : 54-48 (Poor) E : 47-0 (Very Poor) :ไม่ต่อสัญญาจ้าง

One to One Contacts Public Company Limited.

TOT

2.5 **แผนพัฒนาทักษะในการบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ** (All-in-one Skill)

2.5.1 ก่อนที่ทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะนำส่งพนักงานเข้ามาสัมภาษณ์กับ บมจ. ทีโอที นอกจากบริษัทจะทำการประเมินทักษะขั้นพื้นฐาน (Soft Skil)l เช่น บุคลิกภาพ ทักษะ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแล้ว บริษัทจะทำการตรวจสอบ รวมถึงเพิ่มเติมทักษะให้แก่พนักงานในด้านการรับเรื่องร้องเรียน การบันทึกข้อมูล การขายและการโน้มน้าว (Convincing Skill) ควบคู่กันเพื่อให้ บมจ. ทีโอที ได้รับพนักงานที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All-in-one Skill) โดยมีรายละเอียดดังนี้

หลักสูตรการรับเรื่องร้องเรียน

ชื่อหลักสูตร	การรับเรื่องร้องเรียน
ระยะเวลาการฝึกอบรบ	0.5 วัน
วิธีการฝึกอบรม	บรรยายและ Workshop
ผู้เข้ารับการอบรม	เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลทุกตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน
วัตถุประสงค์การอบรม	เพื่อเตรียมความพร้อมผู้เข้าอบรบให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพกรณีลูกค้าร้องเรียนและ ตำหนิ
รายละเอียดหลักสูตร	• การรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท • สาเหตุและวิธีป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน • เทคนิคการรับเรื่องร้องเรียน • เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
การประเมินผลการอบรม	• ความพึงพอใจในการอบรม มากกว่า 85% • ผู้เข้าอบรมทุกคนผ่านเกณฑ์คะแนนการวัดความรู้และความเข้าใจ

หลักสูตรการขายและการโน้มน้าว

ชื่อหลักสูตร	การขายและการโน้มน้าว
ระยะเวลาการฝึกอบรบ	0.5 วัน
วิธีการฝึกอบรม	บรรยายและ Workshop
ผู้เข้ารับการอบรม	เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลทุกต้าแหน่ง เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน
วัตถุประสงค์การอบรม	เพื่อพัฒนาทักษะในการขายและการโน้มน้าวให้แก่เจ้าหน้าที่
รายละเอียดหลักสูตร	• การศึกษาธรรมชาติของลูกค้า • การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า • การวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้า • ฝึกการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการปิดการขาย
การประเมินผลการอบรม	• ความพึงพอใจในการอบรม มากกว่า 85% • ผู้เข้าอบรมทุกคนผ่านเกณฑ์คะแนนการวัดความรู้และความเข้าใจ

2.6 แผนการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

2.6.1 การควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานของ Operator, Operator English Skill, Chief of Operator, Operator-ADSL

2.6.1.1 กำหนดขั้นตอนหรือวิธีการ ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทางด้าน Operation

2.6.1.2 ดำเนินการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด ซึ่งจะต้องมีการสอดคล้องกันทุกทีมปฏิบัติการ

2.6.1.3 จัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

2.6.2 การประเมินการบวนการปฏิบัติงาน

2.6.2.1 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการประเมินผลนี้ต้องสอดคล้องกับ SLA ที่กำหนด

2.6.2.2 มีการจัดทำรายงานต่างๆเพื่อใช้เป็นข้อมูลประเมินว่าการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2.6.3 แผนการและแนวทางปฏิบัติงานในกรณีอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการประชาชนขัดข้อง

2.6.3.1 ในกรณีที่ Software มีปัญหา ทำให้ใช้ Knowledge Base และบันทึกข้อมูลไม่ได้ : ให้มีการบันทึกข้อมูลแบบ Manual ไปก่อน หลังจากระบบเข้าที่แล้ว ก็จะมีการบันทึกเข้าระบบซ้ำอีกที

2.6.3.2 ในกรณีที่อุปกรณ์ในการทำงานของพนักงาน เกิดการชำรุดเสียหาย หรือสูญหาย โดยเกิดจากการกระทำของพนักงาน ทางบริษัทฯ จะจัดหาอุปกรณ์มาทดแทน หรือหากกำหนดให้มีตัวแทนในการจัดหา ซ่อมแซมอุปกรณ์ในการทำงาน ควรกำหนดเรื่องความรับผิดชอบ, ค่าเสื่อม, ค่าซ่อมแซม และราคาของอุปกรณ์ แต่ละชิ้นร่วมกันระหว่างทีโอที, ตัวแทน และบริษัท

2.6.3.3 จัดทำ System checklist, Equipment checklist ร่วมกันระหว่าง ทีโอที, ตัวแทนจัดหาอุปกรณ์ และบริษัทฯ

2.6.3.4 ในกรณีที่ระบบขัดข้อง ลูกค้าไม่สามารถโทรเข้ามาใช้บริการของศูนย์ได้ ภายใน 1 ชั่วโมง หัวหน้างานจะเรียกพนักงานมาทบทวน หรือ เสริมความรู้ในการทำงาน หากใช้ระยะเวลาในการแก้ไขระบบนานกว่านั้น จะมีการเปลี่ยนแผนกำลังคน เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณสายช่วงที่ระบบใช้งานได้เป็นปกติ

3. แผนการบริหารจัดการบุคลากร และการควบคุมอัตราการลาออก

3.1 แผนการบริหารค่าจ้าง และจัดสวัสดิการ

เพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ บริษัทฯ มีจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงาน ดังนี้

3.1.1 เงินเดือน

3.1.2 ค่ารถ ค่ากะ

3.1.3 Incentive ต่าง ๆ

3.2 แผนการบริหารและการจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All in one skill)

เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและตอบสนองนโยบายของ บมจ. ที โอ ที บริษัทฯ จะดำเนินการตามแผนงานการบริการโดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะเป็น all in one skill ดังนี้

การคัดเลือกและฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All in one skill)

1. บริษัทฯ จะคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานใน call center ไม่น้อยกว่า 1 ปีเพื่อทำการอบรมเพิ่มเติมในการเป็นผู้ปฏิบัติการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ
2. จัดทำ competency ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานนี้เพื่อพัฒนาความรู้ของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการพัฒนาทั้ง soft skill และขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. ทดสอบความรู้ และทักษะการปฏิบัติงาน โดยทำการทดสอบโดยใช้ข้อสอบ และ scenario ต่างๆ
4. หลังจากทดสอบผ่าน จะมีการ monitor การให้บริการ โดยเน้นประเมินเรื่อง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และ การโน้มน้าว ให้เกิดการขาย

ทั้งนี้การอบรม การประเมิน และการทดสอบจะดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดโครงการ

การบริหารกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All in one skill)

นอกจากการเตรียมความพร้อมในด้านทักษะ ความรู้ ขั้นตอนในการให้บริการแล้ว ในระหว่างดำเนินโครงการ บริษัทจะบริหารกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All in one skill) ดังนี้

1. จัดจำนวนของ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ ให้เพียงพอในแต่ละวัน และกะของงาน
2. ตรวจสอบข้อมูลในการให้บริการ หรือขั้นตอนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง update ฐานข้อมูล และ ปรับรูปแบบฐานข้อมูลให้ง่ายต่อการใช้งาน
3. บริษัทฯ จะประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำรายงานการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ
4. วิเคราะห์การทำงาน ในแง่ประสิทธิผล เช่น จำนวน case ที่ปิดได้ภายในเวลาที่กำหนด, จำนวนลูกค้าที่สามารถขายเพิ่มได้ เป็นต้น
5. ในการบริหารกลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ บริษัทฯ กำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การจ่ายค่าตอบแทน

นอกเหนือจาก เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ แล้ว กลุ่มผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติมได้แก่

1. ค่าทักษะ โดยผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านการทดสอบหลังการอบรม และทำงานใน all in one skill แล้ว จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มจำนวน 500 บาท ต่อเดือน
2. Incentive ในกรณีที่ ที โอ ที มีแคมเปญหรือโปรโมชั่นที่นำเสนอเพื่อขายเพิ่ม จะมีการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนตามความสำเร็จเพิ่มเติม

3.3 การควบคุมอัตราการลาออกและทดแทน

เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรและควบคุมอัตราการลาออกของพนักงาน ทางบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของขวัญกำลังใจ ความก้าวหน้าทางอาชีพการงาน การพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน นอกจากนี้ ทางบริษัทฯ ยังได้มีแผนสำหรับการทดแทนพนักงานที่ลาออก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.2.1 แผนกการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพไว้กับองค์กร (Retention Program)

3.2.1.1 บริษัทฯ จัดให้มี Incentive ประจำปีให้แก่พนักงานตามผลการประเมินการปฏิบัติงาน

3.2.1.2 บริษัทฯ จัดให้มีแผนความก้าวหน้าทางอาชีพการงาน (Career path) โดยได้จัดให้มีโครงการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพการงานของพนักงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่งจากพนักงานงานรับสายเป็นหัวหน้างาน

3.2.1.3 บริษัทฯ จัดให้มีสวัสดิการสำหรับพนักงาน ดังนี้

- กองทุนประกันสังคม
- กองทุนเงินทดแทน

3.2.1.4 บริษัทฯ จัดให้มีกิจกรรมเพื่อให้พนักงานร่วมสนุก เช่น กิจกรรมวันสงกรานต์ ลอยกระทง วันปีใหม่ เป็นต้น

3.2.1.5 บริษัทฯ จะส่งมอบเสื้อเครื่องแบบพนักงานให้แก่พนักงานปีละ 1 ชุด โดยใช้แบบที่ได้รับความเห็นชอบจาก ทีโอที

3.2.2 บริษัทฯ จัดให้มีแผนการดำเนินการด้านกิจกรรมการจูงใจและพนักงานสัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็น

กลยุทธ์	ประเภทกิจกรรม	ตัวอย่างกิจกรรม
เพื่อจูงใจให้พนักงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล	**รางวัลผลการปฏิบัติงาน** ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. ประเภทบุคคล 2. ประเภททีม	- Complimentary Award - Best Agent by skill - Excellent Team of the quarter

3.3 การจัดพนักงานทดแทน

ทางบริษัทฯ มีการจัดเตรียมการทดแทนพนักงานทั้งทางด้านการหาพนักงานสำรอง และการเพิ่มพูนทักษะของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ให้มีความสามารถในการให้บริการได้มากขึ้น โดยมีเป้าหมาย คือ สามารถจัดหาพนักงานปฏิบัติงานทดแทนในทักษะที่ขาดได้ในเวลารวดเร็ว ทั้งนี้ พนักงานทดแทนจะผ่านการคัดเลือกภายใต้คุณสมบัติที่ถูกกำหนด พร้อมทั้งได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตร Replacement training ของ Skill นั้นๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

3.4 แผนการสร้างกลยุทธให้พนักงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกที่เต็มใจและพึงพอใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดกับประชาชนผู้ขอใช้บริการ ทางบริษัทฯ ใคร่ขอเสนอกลยุทธ์โดยกลยุทธ์ดังกล่าว จะแบ่งเป็นหน้าที่ของทั้ง บมจ.ทีโอที และบริษัทฯ ดังนี้

ปัจจัยในการบริหารผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจในการบริการลูกค้า	
บริษัท วันทูวันคอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	**บมจ.ทีโอที จำกัด**
1. การคัดเลือกบุคลากรที่มีใจรักในการให้บริการ 2. อบรมให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในหน้าที่การปฏิบัติงาน Call Center 3. สร้างความภูมิใจในหน้าที่การงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 4. จัดกิจกรรมพิเศษทางสันทนาการต่าง ๆ 5. จัดให้มีสันทนาการต่างๆ : เช่นการจัดให้มีหนังสือนิตยสารต่างๆ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด 6. มีการให้รางวัล Motivation ต่าง ๆ	1. กำหนดเป้าหมายการให้บริการ และตัวชี้วัดที่ชัดเจน 2. จัดสถานที่นั่งปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้มีบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน 3. จัดให้มีการพัก Break ในช่วงที่การทำงานต่อเนื่องเกิน 3 ชั่วโมง และมีพักทานข้าว 1 ชั่วโมง 4. มีห้อง Break room เพื่อพักดื่มน้ำ รับประทานอาหาร ตลอดจนมีสถานที่ในการทำกิจกรรมสันทนาการ 5. มีความชัดเจนในกระบวนการ และขอบเขตการให้บริการ เพื่อลดปัญหาที่จะเกิดจากการปฏิบัติงาน 6. จัดหา Locker ให้กับพนักงานสำหรับเก็บของใช้ส่วนตัว 7. ดูแลทางด้านระบบ, อุปกรณ์, กระบวนการ และข้อมูลต่าง ๆ ที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานให้แก่พนักงาน

4. ข้อเสนอแนะ และกลยุทธ์การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับประชาชน

เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ Call Center ทางบริษัทฯ จึงมีข้อเสนอให้กับทาง บมจ.ทีโอที เพื่อใช้เป็นแนวทางการทำงาน ดังนี้

4.1 แนวทางการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ Call Center และข้อมูลย้อนกลับ

ในด้านการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และผู้ใช้บริการ Call Center จะต้องมีการตรวจสอบ และประเมินผลการให้บริการ ดังนี้

1. การเตรียมพร้อมในการทำงานก่อนเริ่มงาน
   - จัด Orientation อบรมในเรื่องข้อมูลความรู้ทั่วไป
   - มีการจัดทดสอบ เพื่อให้มีความพร้อมก่อนทำงานจริง
   - มีการประเมินจุดอ่อน เพื่อนำมาวางแผนการฝึกอบรมที่เหมาะสม
   - มีการอบรม Script ในการทำงานที่เหมาะสมกับแต่ละ Product
   - มีการจัด Workflow การปฏิบัติงาน รวมถึง การแก้ไขปัญหาในกรณีที่อาจจะเกิดขึ้น (Contingency) เช่น ในกรณีที่ข้อมูลไม่มีใน Script หรือ ระบบมีปัญหา
   - มีการจัดทำคู่มือการทำงานให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง

2. การเตรียมสร้างความพึงพอใจ
   - จัดทำระบบการสุ่มตรวจวิเคราะห์ความพึงพอใจ โดยระบบของ บมจ.ทีโอที
   - บมจ.ทีโอที ควรจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ โดยวัดจากคุณสมบัติ เช่น น้ำเสียง, จิตใจบริการ, การใช้คำพูด, การแก้ไขปัญหา
   - จัดทำกลยุทธ์ในการให้บริการในแต่ละเทศกาล เพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้ผู้ติดต่อเข้ามาด้วย

- มีการวิเคราะห์จุด Weak point ในการให้บริการของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน
- พัฒนาพนักงาน กรณีที่พนักงานให้บริการต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด
- จัดทำ Smart Script เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานของลูกค้า และช่วยในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นให้กับพนักงาน

3. ข้อมูลย้อนกลับ (Feed-back)

ในกรณีที่มี Feed back

- Feed back ทางบวก จะทำการชมเชยพนักงาน เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดี
- Feed back ทางลบ จะทำการตักเตือน เพื่อให้เกิดการแก้ไข ถ้าไม่มีการปรับปรุงจะทำการจัดหาพนักงานทดแทน และหาวิธีป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก

4.2 การวิเคราะห์ปัญหางานบริการ และสาเหตุปัญหาข้อมูลการทำงาน

ในระหว่างการทำงาน ถ้าหากลูกค้าร้องเรียนในการให้บริการ หรือ Operator ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลตามที่ลูกค้าต้องการได้ บริษัทฯ จึงขอเสนอแนวทางการดำเนินการแก้ไข ดังนี้

1. **แบ่งชนิดของปัญหาออกเป็นชนิดให้ชัดเจน**

1.1 ปัญหาที่เกิดจากระบบ / Hardware

- ระบบมีปัญหา
- Software มีปัญหา
- ระบบทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานซับซ้อนกัน
- ต้องมีการแก้ไขปัญหาโดยด่วน ดังนั้น ต้องมีเจ้าหน้าที่ MIS ดูแล 24 ชั่วโมง

1.2 ปัญหาที่เกิดจากบุคคล

- พนักงานมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน
- การขาดงานโดยไม่บอกล่วงหน้า
- การ Turnover ของพนักงานทำให้ขาดบุคลากร

1.3 ปัญหาที่เกิดจากการเตรียมงาน

- ขั้นตอนการทำงานที่ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริง
- การเตรียมพนักงานไม่เหมาะสมกับ Volume ของ Call
- ไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบ ทำให้บริการไม่ได้

2. **แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น**

ให้มีการทำ Workshop ร่วมกันระหว่าง ตัวแทนของ Operation / ผู้ดูแลระบบ จัดทำ Workflow แนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารโครงการ ทั้งนี้ การจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องได้รับการติดตามและ Monitor เพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

5. วิธีประสานแจ้งเหตุขัดข้องที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

- หัวหน้างานประสานส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งเหตุเสีย และติดตามคืบหน้าการแก้ไขคืนดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทที่เสีย เช่น FTTX ชุมสายโทรศัพท์ หรือ Cable และรายงานผู้เกี่ยวข้องทราบ และ brief เจ้าหน้าที่ Operator ให้ทราบเพื่อปฏิบัติตาม process การรับแจ้งลูกค้าต่อไป
- กรณีที่มีปัญหาเรื่องระบบการใช้งานการชำระค่าบริการ หรือการเช็คค่าบริการลูกค้า หัวหน้างานจะติดต่อประสานแจ้ง TOT E-service แก้ไขระบบขัดข้องรวมทั้งติดตามคืบหน้า

6. แนวทางในการควบคุมระยะเวลาที่สูญเสียในการสับเปลี่ยนเวรของผู้ปฏิบัติงาน

- ควบคุมการ login ช่วงพัก-เบรค และ เปลี่ยนเวร ให้ตรงเวลา โดยตรวจสอบ real time จากระบบ และ log in time และ Duration time
- พนักงานเข้าฟัง brief จากหัวหน้างานเตรียมความพร้อมก่อนเวลาปฏิบัติหน้าที่ 15 นาที
- พนักงานต้องรอ stand by และตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงานที่ work station ก่อนเวลาเข้างานอย่างน้อย 5 นาที
- มอบหมายให้ หัวหน้ารายงานพฤติกรรม และ performance ในเรื่อง การ login time และ duration time ทุกสัปดาห์ พร้อมทั้งรายงานผลการ coaching พนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- หัวหน้าที่มีหน้าที่ standby เดิน floor คอยควบคุมและดูแลให้บริการคอยจัดหาโต๊ะปฏิบัติงานให้พนักงาน ตาม skill เพื่อไม่ให้เกิดความวุ่นวาย
- แผนจัดโซนสำรอง ชั้น 1 กรณีที่นั่งเต็มหรือมีเหตุฉุกเฉินให้น้องๆ login ก่อนเพื่อช่วยเคลียร์สาย
- ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบ
- ออกกฎระเบียบ ประกาศให้ชัดเจน

7. การติดตามพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

- กำหนด KPI ในการทำงานให้ชัดเจนและอธิบายให้พนักงานทราบถึงเป้าหมายในการทำงาน
- ติดตาม performance ผลการทำงานพนักงาน ทุกสัปดาห์ และนำข้อมูล performance ทุกคนลงระบบเพื่อให้พนักงาน เข้าตรวจสอบผลการทำงานของตนเองได้ตลอดเวลา ประจำรายสัปดาห์และรายเดือน
- Coaching และเรียกตักเตือนทุกครั้งเมื่อพนักงานกระทำความผิด ทั้งเจตนาและไม่เจตนา และให้โอกาสปรับปรุงตัว
- จากข้อ 3 หากไม่มีการพัฒนาจะพิจารณาส่งตัวกลับบริษัทฯและจัดหาพนักงานทดแทนใหม่ หรือกระทำความผิดร้ายแรง พิจารณาไม่ต่อสัญญายุติหารจ้างงานทันที
- กรณีพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี จะออกหนังสือคำชมเชยให้น้องและติดบอร์ดประชาสัมพันธ์
- ชมเชยพนักงานต้นแบบ ที่ดีเพื่อเป็นตัวอย่างกับพนักงานรุ่นหลังๆ ต่อไป

8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแผนงาน และแนวทางในการดำเนินงานอื่น ๆ

นอกเหนือจากแนวทางการปรับปรุงคุณภาพและสร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วตั้งแต่ต้น ยังมีวิธีการอื่นๆ อีก ดังนี้

1. จัดให้มีหน่วยงานควบคุมคุณภาพการให้บริการ โดยมี Quality Assurance และ Customer Satisfaction Implementation ภายใต้แนวคิดการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพงานบริการจากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ
2. เพิ่มช่องทางการให้บริการใน Social Network เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น
3. จัดตั้งหน่วยงานในการติดต่อประสานงาน ระหว่างงาน Call Center และหน่วยงานภายในของทีโอที พร้อมกำหนด SLA ในการให้บริการ เพื่อใช้ในการตอบกลับให้ลูกค้าทราบ รวมถึงต้องมีการตรวจเช็ค SLA ว่าเป็นไปตามที่ได้ตกลงอย่างใกล้ชิด
4. จัดตั้งหน่วยงานกลาง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการศูนย์ Call Center ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจและไม่ต้องการแจ้งกับ Operator ของศูนย์เอง ซึ่งอาจเป็น e-mail หรือ Hotline ที่ติดต่อกับหน่วยงานที่ไม่ขึ้นกับศูนย์บริการฯ โดยตรง
5. จัดหา Back up site กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือเหตุจราจล ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้าให้บริการในพื้นที่ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ศูนย์ฯ สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3

ต้นฉบับ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

รายละเอียดและขอบเขตของงาน

จ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที

(TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน

.....

1. **บทนำ**

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ เป็นศูนย์กลางการติดต่อของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์ แนะนำ/ขาย/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการทั้งก่อนและหลังการขายโดยผู้ใช้บริการสามารถสอบถามผ่านระบบโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อีเมล์ และโทรสารได้ตลอด 24 ชั่วโมงในรูปแบบ One Stop Service ทั้งการดำเนินการ ประสานงานติดต่อส่วนงานภายใน และส่วนงานภายนอกบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการ หรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. **วัตถุประสงค์**

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความประสงค์จะจ้างเหมานิติบุคคลในการทำหน้าที่บริหารจัดการ ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับข่าวสาร สาระน่ารู้ที่มีประโยชน์ ผลิตภัณฑ์ แนะนำ/ขาย ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ รับเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า และงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงาน Call Center สำหรับกิจการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และกิจการอื่นที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รับดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ ของ Call Center อาทิเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อีเมล์ และโทรสารเป็นต้น รวมถึงช่องทาง Social Media ที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพภายใต้การควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานของส่วนงานที่กำกับดูแลบริหารศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที กำหนด หรืองานอื่นๆ ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

3. **ขอบเขตของงาน**

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดหาผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน โดยมีคุณสมบัติตรงตามรายละเอียดความต้องการงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) ตามรายละเอียดความต้องการที่แนบท้ายนี้

4. **สถานที่ปฏิบัติงาน**

ปัจจุบันศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 3657 อาคาร 1 ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 หรือตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

TOT

One to One Contacts Public Company Limited

5. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

5.1 ผู้เสนอราคาจะต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในประเทศไทยมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวันยื่นซองเสนอราคา หรือในกรณีที่เป็นสหกรณ์บริการ จะต้องเป็นสหกรณ์บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนเป็นสหกรณ์มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวันยื่นซองเสนอราคา และจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการตามการจัดหาครั้งนี้

5.2 ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้มีผลงานและประสบการณ์ในเรื่องการจัดหา และบริหารบุคลากรเพื่อปฏิบัติงาน Call Center ให้กับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน โดยมีมูลค่าไม่น้อยกว่า 30 ล้านบาท ต่อ 1 สัญญา โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากถึงวันยื่นซองเสนอราคา โดยให้แนบสำเนาสัญญา และหนังสือรับรองมาพร้อมกับการเสนอราคา ทั้งนี้ การออกหนังสือรับรองดังกล่าวต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงานที่ว่าจ้าง และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะขอต้นฉบับมาตรวจสอบ

5.3 ผู้เสนอราคาจะต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาจะได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

5.4 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานของทางราชการ หรือของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทิ้งงานตามระเบียบของทางราชการ หรือตามระเบียบของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

5.5 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

6. ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี

โดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงวันเริ่มปฏิบัติงาน และจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวันลงนามในสัญญา และผู้เสนอราคา/ผู้รับจ้างจะไม่นำมาเป็นเหตุในการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มหรือขอยกเลิกการเสนอราคา

7. การเสนอราคา

การจัดเอกสารต่างๆ ในการยื่นซองเสนอราคาให้แยกเป็น 2 ส่วน ซึ่งต้องยื่นพร้อมกัน ดังนี้

7.1 ส่วนที่ 1 เอกสารที่จัดไว้นอกซอง อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) กรณีเป็นบริษัท หรือห้างหุ้นส่วน ให้ยื่นหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ฉบับที่รับรองภายใน 1 ปี นับถึงวันที่ยื่นซองเสนอราคา หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) และผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(2) ผู้เสนอราคาต้องแนบสำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) หรือสำเนาคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.01) (กรณีกรมสรรพากรยังไม่ได้ออกทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มให้)

(3) หนังสือมอบอำนาจในการยื่นซองเสนอราคา (ถ้ามี) และหนังสือมอบอำนาจในกรณีที่ผู้เสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามแทน (ถ้ามี)

One Contact Public Company Limited
TOT

(4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ตามแบบที่กำหนด

(5) เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

7.2 ส่วนที่ 2 เอกสารการเสนอราคา และข้อเสนออื่นๆ ให้อยู่ในซองที่ปิดผนึก อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) ใบเสนอราคา ตามภาคผนวก ข

(2) หนังสือแสดงการยอมรับเงื่อนไขและข้อกำหนด ข้อกำหนดทางด้านเทคนิค และข้อกำหนดอื่นๆ (Compliance Statement) และเอกสารประกอบการเสนอราคา เช่น Specification แค็ตตาล็อกฯลฯ

(3) เอกสารรายละเอียดแผนงาน แนวทาง และวิธีดำเนินงาน ตามภาคผนวก ค

(4) สำเนาใบขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคม
สำเนาใบขึ้นทะเบียนกองทุนทดแทน

(5) หนังสือรับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

(6) เอกสารแสดงคุณสมบัติของผู้เสนอราคาตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ตามข้อ 6.2

(7) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ตามแบบที่กำหนด

(8) เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

7.3 ในการเสนอราคา ให้ผู้เสนอราคาใช้แบบฟอร์มของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือจะจัดทำใบเสนอราคาขึ้นใหม่ก็ได้ แต่จะต้องแสดงรายละเอียดในลักษณะเดียวกันให้ครบถ้วน ตามแบบฟอร์มของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

7.4 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาเป็นเงินบาท และเสนอราคาเพียงราคาเดียว โดยเสนอราคารวม และ/หรือราคาต่อหน่วย และ/หรือต่อรายการตามเงื่อนไขที่ระบุให้ถูกต้อง โดยเสนอราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอากรอื่นๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว และใบเสนอราคาให้ลงราคารวมทั้งสิ้นเป็นตัวเลข และต้องมีตัวหนังสือกำกับ หากตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ

7.5 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคา โดยแยกเป็นรายการตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดกล่าวคือ

7.5.1 ค่าจ้างเหมา ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าประกันสังคม ค่าบริหารจัดการ

7.5.2 ค่าทักษะ (Skill) ได้แก่

7.5.2.1 ค่าทักษะทางภาษาต่างประเทศ 1,500.00 บาทต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 2 (Operator-English Skill)

7.5.2.2 ค่าทำหน้าที่ผู้ควบคุมงาน 2,500.00 บาทต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 3 (Chief of Operator)

7.5.3 ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน

7.6 เอกสารที่เสนอราคา จะต้องกรอกข้อความทั้งหมดด้วยหมึก หรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์ และผู้ลงนามในการเสนอราคาต้องเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมาย พร้อมประทับตรา (ถ้ามี) เป็นหลักฐานในเอกสาร

One to One Contacts Public Company Limited.
TOT

ทุกหน้า หากต้องการแก้ไขส่วนที่ผิดพลาด ให้แก้ไขด้วยหมึกหรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์ แล้วให้ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ลงลายมือชื่อกำกับพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ทุกแห่ง

7.7 เอกสารในการเสนอราคา ต้องมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ชุด ประกอบด้วย ต้นฉบับ 1 ชุด และสำเนา 2 ชุด เอกสารต้นฉบับต้องลงนามกำกับทุกหน้าโดยผู้มีอำนาจ ส่วนสำเนาจะใช้วิธีการถ่ายเอกสารจากต้นฉบับได้ หากต้นฉบับและสำเนาไม่ตรงกันจะถือต้นฉบับเป็นสำคัญ

7.8 เอกสารของผู้เสนอราคาทุกรายที่ได้ยื่นไว้ต่อคณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะแล้ว ถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้เสนอราคาจะถอนหรือยกเลิกการเสนอราคาไม่ได้

7.9 ผู้เสนอราคา/คู่สัญญาต้องให้ความร่วมมือ และปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจะไม่ฝ่าฝืนนโยบายดังกล่าว โดยลงนามรับทราบนโยบายดังกล่าว ตามแบบที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

8. กำหนดยืนราคา

8.1 ผู้เสนอราคาจะต้องยืนราคาไม่น้อยกว่า 120 วัน นับตั้งแต่วันที่เสนอราคาเป็นต้นไป

8.2 ภายในกำหนดยืนราคา ผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามิได้

9. การพิจารณา

9.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะพิจารณาราคารวมในใบเสนอราคาเป็นเกณฑ์การตัดสิน หากราคารวมที่เสนอในใบเสนอราคาไม่ตรงกับราคาที่คำนวณได้จากรายละเอียดแต่ละรายการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะถือราคารวมในใบเสนอราคาเป็นสำคัญ

ราคารวม หมายถึง ค่าจ้าง ค่าทักษะ ค่าประกันสังคม ค่าบริหารจัดการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ ด้วยแล้ว

หมายเหตุ การเสนอราคา การคิดภาษีมูลค่าเพิ่มให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง กรณีปัดเศษทศนิยมตัดที่ตำแหน่งที่ 3 มีค่าตั้งแต่ 5 ขึ้นไปให้ปัดขึ้น ยกเว้น ถ้าการปัดเศษทศนิยมในแต่ละรายการแล้วทำให้สูงกว่าราคารวม ให้ปัดเศษทศนิยมขึ้นหรือลงในรายการใดรายการหนึ่งก็ได้ เพื่อให้เท่ากับราคารวม

9.2 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะพิจารณาเอกสารที่ยื่นเสนอของผู้เสนอราคาทุกราย โดยพิจารณาตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หากเห็นว่าเอกสารของผู้เสนอราคารายใดที่เสนอไว้แล้วยังไม่ชัดเจนเพียงพอ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถเรียกให้ผู้เสนอราคามาชี้แจง หรือส่งเป็นเอกสารได้ แต่ทั้งนี้จะเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของข้อเสนอที่ผู้เสนอราคาได้ยื่นเสนอไว้ต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แล้วมิได้

9.3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาผู้เสนอราคาที่อยู่ในบัญชีรายชื่อห้ามค้าขายด้วยของหน่วยราชการต่างๆ หรือเป็นผู้ทำความเสียหายให้กับงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มาก่อน

9.4 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะยกเลิก/เพิ่ม /ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเนื้องาน หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการเสนอราคา

TOT Public Company Limited
TOT

โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นเด็ดขาด ผู้เสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้ง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะพิจารณายกเลิกการจัดหาและลงโทษผู้เสนอราคาเป็นผู้ละทิ้งงานไม่ว่าจะเป็นผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จการใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน

ในกรณีที่มีผู้เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำสุดจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินการตามสัญญาได้ คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ หรือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะให้ผู้เสนอราคานั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้เสนอราคาสามารถดำเนินการตามการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิที่จะไม่รับราคาของผู้เสนอราคารายนั้น

9.5 ผลการตัดสินของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถือเป็นเด็ดขาด

9.6 ในการเสนอราคา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอราคา หรือใบเสนอราคาใดๆ รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย และค่าเสียหายใดๆ ของผู้เสนอราคาอันอาจเกิดขึ้นในการที่ผู้เสนอราคาได้เข้าเสนอราคาครั้งนี้

10. การลดราคา

ในกรณีที่มีการลดราคา หากผู้เสนอราคารายใดยินยอมลดราคา ให้ทำเป็นหนังสือระบุรายละเอียดให้ชัดเจนว่า ลดราคาในรายการใด เป็นจำนวนเงินเท่าใด และผู้ลงนามในหนังสือลดราคาต้องเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมาย พร้อมประทับตรา (ถ้ามี) เป็นหลักฐาน หากไม่ระบุรายละเอียดที่ลดราคาให้ชัดเจนว่าลดราคาในรายการใด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะนำส่วนลดราคากระจายลงเป็นอัตราส่วนลงในราคาต่อหน่วยของทุกรายการที่เสนอ

11. การทำสัญญา

11.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะถือว่าผู้ที่ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภายในกำหนด หรือถอนการเสนอราคาจะถูกลงโทษให้เป็นผู้ทิ้งงาน และหาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะต้องพิจารณาสั่งจ้างรายอื่นต่อไป ผู้ที่ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงนั้นจะต้องรับผิดชอบในราคาที่เพิ่มขึ้นอีกโสดหนึ่ง ในกรณีที่มีหลักประกันซอง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะริบหลักประกันซอง หรือเรียกร้องจากผู้ค้ำประกันอีกด้วย

11.2 ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้าง จะต้องทำสัญญาตามแบบที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ภายใน 10 (สิบ) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือให้ไปทำสัญญา พร้อมทั้งวางหลักประกันสัญญามีมูลค่าเป็นจำนวนเงินร้อยละ 5 (ห้า) ของราคาจ้าง ในกรณีที่ใช้หลักประกันสัญญา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดให้ใช้ประเภทหลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

11.2.1 เงินสด

11.2.2 เช็คที่ธนาคารลงนามสั่งจ่าย (Cashier Cheque) ซึ่งเป็นเช็คลงวันที่ที่นำเช็คนั้นมาชำระต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน 3 วันทำการ

One to One Contacts Public Company Limited
TOT

11.2.3 หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

11.2.4 ตั๋วแลกเงิน (Draft)

ในกรณีที่หลักประกันเป็นสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันและสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันนั้นได้สิ้นผลผูกพันลงก่อนที่คู่สัญญาจะพ้นภาระผูกพันตามสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ คู่สัญญาจะต้องนำสัญญาค้ำประกัน หรือหนังสือค้ำประกันฉบับใหม่ที่มีเงื่อนไขการค้ำประกันครอบคลุมความรับผิดตามสัญญาฉบับนี้ มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากผู้ว่าจ้าง หากพ้นกำหนดเวลานี้ คู่สัญญาตกลงจะชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้างเต็มตามจำนวนค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง

ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันดังกล่าวให้ผู้รับจ้างเมื่อพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว

11.3 ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้าง จะต้องนำหนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ฉบับที่ รับรองภายใน 30 วัน นับถึงวันที่ลงนามในสัญญามาแสดงพร้อมแนบสำเนามาด้วย จำนวน 1 ชุด

11.4 ในการทำสัญญาที่มีระยะเวลาผูกพันตามสัญญาเกินกว่า 1 ปี และงานจ้างนั้นไม่ต้องมีการรับประกันความชำรุดบกพร่อง จะกำหนดหลักประกันร้อยละ 5 ของราคางานจ้างที่ส่งมอบในแต่ละปีของสัญญา โดยจะถือว่าหลักประกันนี้เป็นการค้ำประกันตลอดอายุสัญญา และหากในปีต่อไปราคางานจ้างที่ส่งมอบแตกต่างไปจากราคาในรอบปีก่อน จะต้องปรับปรุงหลักประกันตามอัตราส่วนที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นก่อนครบรอบปี ในกรณีที่หลักประกันต้องปรับปรุงในทางที่เพิ่มขึ้น และผู้รับจ้างไม่นำหลักประกันมาเพิ่มให้ครบจำนวน ภายใน 15 วัน ก่อนการส่งมอบงานจ้างงวดสุดท้ายของปีนั้น ผู้ว่าจ้างจะหักจากเงินค่าจ้างงวดสุดท้ายของปีนั้นที่ผู้ว่าจ้างจะต้องจ่ายให้เป็นหลักประกันในส่วนที่เพิ่มขึ้น

11.5 สำหรับสถานที่ที่ผู้เสนอราคารับจะดำเนินการในครั้งนี้ เป็นหน้าที่ของผู้รับจ้างที่จะต้องไปทำการสำรวจตรวจสอบเองภายหลังจากที่ได้ลงนามในสัญญาแล้ว หากเกิดข้อผิดพลาด บกพร่อง หรือขัดข้องอันเนื่องมาจากผู้รับจ้างไม่ไปตรวจสอบ ผู้รับจ้างจะถือเป็นข้ออ้างเพื่อขอยืดเวลาทำงาน หรือขอเพิ่มเงินไม่ได้ หรือ หากปัญหาดังกล่าวข้างต้นเป็นเหตุทำให้ผู้ว่าจ้างต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ผู้รับจ้างยอมรับผิดชอบ และเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น

11.6 ห้ามมิให้ผู้รับจ้างเอางานทั้งหมด หรือส่วนใดส่วนหนึ่งแห่งสัญญานี้ ไปให้ผู้รับจ้างช่วงโดยมิได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง แต่ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยังต้องรับผิดชอบงานที่ให้รับช่วงไปนั้นทุกประการ

11.7 ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ ภยันตราย หรือความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้รับจ้างเอง และต้องรับผิดชอบในบรรดาความเสียหาย หรือสูญหายอย่างใดๆ อันเกิดแก่บุคคลภายนอก หรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างโดยการกระทำของผู้รับจ้าง หรือบริวารของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยินยอมชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือบุคคลภายนอกจนเต็มจำนวนภายในกำหนด 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ได้รับคำบอกกล่าวเป็นหนังสือจาก ผู้ว่าจ้างหรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง

One to One Contacts Public Company Limited.
TOT

11.8 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบ และให้ความคุ้มครองผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่มาทำงานกับผู้ว่าจ้าง เกี่ยวกับสิทธิอันพึงมีพึงได้ตามกฎหมายแรงงานและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ในปัจจุบันหรือที่อาจมีในอนาคตด้วย โดยไม่เรียกร้องเอากับผู้ว่าจ้าง

11.9 การโอนสิทธิเรียกร้อง จะกระทำได้เฉพาะกรณีที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ได้มีข้อกำหนดหรือสัญญาห้ามการโอนสิทธิเรียกร้องไว้ และจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา กรณีการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

11.9.1 การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน จะโอนได้แต่เฉพาะธนาคารภายในประเทศเท่านั้น

11.9.2 การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินให้กระทำได้เพียงครั้งเดียว และต้องโอนเต็มจำนวนวงเงินที่ผู้โอนพึงมีสิทธิได้รับตามสัญญา

11.9.3 เมื่อมีการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน ให้ทั้งผู้โอนและผู้รับโอนสิทธิเรียกร้องต้องมีหนังสือบอกกล่าวการโอนสิทธิไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบในการจ่ายเงินตามข้อผูกพันสัญญา

11.9.4 การบอกกล่าวการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน หากเป็นเหตุให้การจ่ายเงินตามสัญญาล่าช้าออกไป ไม่ถือว่าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ผิดนัดในการชำระหนี้

11.9.5 ผู้โอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินยังต้องรับผิดชอบในหน้าที่ตามสัญญาทุกประการ

11.9.6 การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน ถ้ามิได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ผู้โอนและผู้รับโอนจะยกเรื่องการโอนสิทธิเรียกร้องใช้ยันกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มิได้

11.9.7 เงื่อนไขการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ และสัญญาของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

11.10 ผู้ว่าจ้างสงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขสัญญา หรือปรับปรุงแก้ไขสัญญาได้ตามที่เห็นสมควร โดยผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือกไม่อาจปฏิเสธการแก้ไขเพิ่มเติมนั้น

11.11 ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้างจะต้องทำสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลแนบท้ายเอกสารนี้ และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างเหมาด้วย

12. การส่งมอบ

12.1 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานตามที่กำหนดในรายละเอียดความต้องการฯ โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งวันเริ่มปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ และในระหว่างอายุสัญญา ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ที่จะเพิ่ม ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสมของงาน

12.2 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ตัว ต่อ 1 คน ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

12.3 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบรายงานระดับคุณภาพการให้บริการ ตามรายละเอียดความต้องการฯ ข้อ 2.5

13. การชำระเงิน

13.1 ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายสินจ้าง และผู้รับจ้างตกลงรับสินจ้าง เป็นงวด ประจำเป็นรายเดือนในเดือนถัดไป รวมทั้งหมด 12 งวด งวดละ 1 เดือน เมื่อผู้ว่าจ้างตรวจรับงานที่ส่งมอบในสภาพที่เรียบร้อย ถูกต้อง

One to One Contacts Public Company Limited
TOT

ครบถ้วนตามสัญญา และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย

13.2 ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้าง เมื่อผู้ว่าจ้างตรวจรับงานที่ส่งมอบในสภาพที่เรียบร้อย ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย

14. การคิดค่าปรับ/ค่าเสียหาย

14.1 การคิดค่าปรับ

14.1.1 ในกรณีผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตของงานข้อ 2.2 และ ข้อ 2.3 ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของราคาสินจ้างของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างแต่ละคนทั้งสัญญา แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)

14.1.2 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานได้ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในขณะเป็นช่วงปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาผู้ปฏิบัติงานแทนที่ได้ภายใน 30 นาที นับตั้งแต่เวลาเริ่มต้นของตารางการปฏิบัติงานในกะนั้นๆ ผู้ว่าจ้างจะไม่จ่ายสินจ้างในวันที่ไม่มาปฏิบัติงานนั้น โดยคิดจากอัตราสินจ้างต่อเดือนต่อคน ตามสัญญาหารด้วย 26 และจะต้องเสียค่าปรับตาม ข้อ 14.1.1 ด้วย

14.1.3 ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 12.2 ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของวงเงินรวมค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับแต่วันที่ล่วงเลยกำหนดส่งมอบตามสัญญา จนกว่าผู้รับจ้างจะนำเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานมาส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างครบถ้วน ถูกต้องตามสัญญา

14.2 การคิดค่าเสียหาย

กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถรักษาคุณภาพการให้บริการได้ตามข้อหนึ่งข้อใด หรือทั้งหมดตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตงานข้อ 2.5 ในเดือนใด ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายค่าเสียหายสำหรับเดือนนั้น ในอัตราเดือนละ 5,000.00 บาท (ห้าพันบาทถ้วน)

14.3 การชำระค่าปรับ/ค่าเสียหาย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในค่าปรับ และ/หรือ ค่าเสียหาย ที่เกิดขึ้นตามสัญญา ผู้รับจ้างต้องนำเงินดังกล่าวมาชำระให้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้รับจ้างไม่นำหนี้เงินดังกล่าวมาชำระ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธินำมาหักออกจากสินจ้างได้ ถ้าไม่พอให้แจ้งผู้รับจ้างนำเงินมาชำระให้ครบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียก

One to One Contacts Public Company Limited.
TOT

เก็บค่าปรับ และ/หรือค่าเสียหายที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม หากตรวจสอบพบในภายหลังว่า การเรียกเก็บค่าปรับ และ/หรือค่าเสียหายไม่ถูกต้อง

15. การบอกเลิกสัญญา

15.1 หากผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใดก็ดี ผู้ว่าจ้างจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับจ้างปฏิบัติ หรือแก้ไขให้ถูกต้องภายใน 7 วัน นับจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับหนังสือ หากผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไข หรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญาภายในเวลาดังกล่าว บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ หรือการทำผิดสัญญาดังกล่าวก่อให้เกิดความเสียหายต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างร้ายแรง หรือเป็นการผิดสัญญาในข้อที่เป็นสาระสำคัญ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที และมีอำนาจจ้างผู้อื่นทำงานนี้ต่อจากผู้รับจ้างได้ โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนที่เพิ่มขึ้นการที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่บอกเลิกสัญญาไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดตามสัญญานี้

15.2 หากเกิดปัญหาในด้านการดำเนินงานของผู้รับจ้าง อันจะเป็นผลกระทบต่อการให้บริการ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกสัญญาและมอบหมายให้นิติบุคคลรายอื่นดำเนินการแทน โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน นับจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับทราบปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง

15.3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะบอกเลิกสัญญาก่อนระยะเวลาที่กำหนดได้ โดยแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันและให้มีผลตามหนังสือบอกกล่าวเมื่อสิ้นเดือนปฏิทินแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น

16. การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างจะจัดให้มีการแนะนำ และฝึกปฏิบัติเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานก่อนให้ลูกจ้างของผู้รับจ้างเริ่มปฏิบัติงาน

17. การพิจารณาความหมายที่คลาดเคลื่อน

ในกรณีที่มีข้อความขัดแย้งระหว่างกันภายในเอกสารฉบับนี้ หรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะยึดถือเอาเอกสารที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พิจารณาแล้วเป็นประโยชน์สูงสุดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นหลัก และให้ถือการพิจารณาของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นที่สิ้นสุด

18. ข้อสงวนสิทธิ์

18.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ที่จะบอกเลิกสัญญาก่อนระยะเวลาที่กำหนด การยกเลิกอาจยกเลิกเป็นรายบุคคลหรือทั้งหมดก็ได้ โดยแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยให้มีผลตามหนังสือบอกกล่าวเมื่อสิ้นเดือนปฏิทินแล้ว และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในระหว่างดำเนินงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิเสนอเปลี่ยนบุคลากรที่ทำหน้าที่ได้ และผู้รับจ้างต้องจัดหาบุคลากรมาปฏิบัติงานต่อได้ทันที โดยบุคลากรที่มาแทนจะต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าบุคลากรเดิม

One to One Contacts Public Company Limited
TOT

18.2 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการจัดหาครั้งนี้ โดยผู้เสนอราคา/ผู้รับจ้างจะเรียกร้องค่าตอบแทน หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งจะฟ้องร้องบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มิได้ด้วย

18.3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อาจยกเลิกการจ้างได้ โดยที่ผู้รับจ้างจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ได้ กรณีที่มีการกระทำที่เข้าลักษณะที่ผู้รับจ้างมีส่วนได้เสียกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมราคากับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ที่เสนอราคาส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

19. ข้อมูลเพิ่มเติม

คำว่า องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย / ทศท./ Telephone Organization of Thailand/บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) / บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น / TOT Corporation Public Company Limited ที่ปรากฏในเอกสารโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ / เงื่อนไขรายละเอียดและขอบเขตของงาน / ประกาศหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาต่อไปนี้ให้หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) / TOT Public Company Limited

20. การประสานงาน

ผู้รับผิดชอบประสานงานโครงการนี้ คือ ส่วนบริการลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทรศัพท์ 0-2575-7087

.....

รายละเอียดความต้องการ
งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100)

1. **ความต้องการการจ้างเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน**

ผู้รับจ้างจะต้องจัดการเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1.1 ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างจะต้องมาปฏิบัติงานเต็มตามตารางปฏิบัติงานที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด และเต็มเวลาตามระยะเวลาที่ให้บริการ ไม่เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามภาคผนวก ก

1.2 ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1.2.1 ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 (Operator)

1.2.1.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป (เพศชายต้องพ้นภาระการเกณฑ์ทหารแล้ว)

1.2.1.2 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือมีประสบการณ์ในงาน Call Center มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

1.2.1.3 สามารถใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้

1.2.1.4 มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด

1.2.1.5 มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล

1.2.1.6 มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที

1.2.1.7 มีทักษะในการจับประเด็นคำถาม/ความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ

1.2.1.8 มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ Operator

1.2.1.9 มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

1.2.1.10 มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.2.2 ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 (Operator-English Skill)

1.2.2.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป (เพศชายต้องพ้นภาระการเกณฑ์ทหารแล้ว)

1.2.2.2 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือมีประสบการณ์ในงาน Call Center มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีใบรับรอง/ใบประกาศความสามารถด้านภาษามาแล้ว โดยต้องมีเอกสารแสดงผลสอบ TOEIC ไม่น้อยกว่า 405 คะแนน หรือ CU – TEP ไม่น้อยกว่า 60 คะแนน หรือตามที่ ทีโอที กำหนด

1.2.2.3 มีความสามารถในการฟัง - พูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี แต่หากสามารถฟัง – พูดภาษาใด ภาษาหนึ่งใน AEC นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้ จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ

1.2.2.4 มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด

1.2.2.5 มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล

1.2.2.6 มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที

1.2.2.7 มีทักษะในการจับประเด็นคำถาม/ความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ

1.2.2.8 มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ Operator

One to One Contacts Public Company Limited.
TOT

1.2.2.9 มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

1.2.2.10 มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
(หมายเหตุ : มีค่าทักษะทางภาษาต่างประเทศ)

1.2.3 ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator)

1.2.3.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป (เพศชายต้องพ้นภาระการเกณฑ์ทหารแล้ว)

1.2.3.2 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือมีประสบการณ์ในงาน Call Center มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

1.2.3.3 กรณีที่มีประสบการณ์งาน Call Center จะต้องมีทักษะการควบคุมงานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All-In-One Skill) โดยผ่านการทดสอบจาก ทีโอที

1.2.3.4 สามารถใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้

1.2.3.5 มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด

1.2.3.6 มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล

1.2.3.7 มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 40 คำต่อนาที

1.2.3.8 มีทักษะในการจับประเด็นคำถาม/ความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ

1.2.3.9 มีความคิดริเริ่ม สามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามสภาวะแวดล้อมที่เกิดเหตุการณ์ของปัญหาได้อย่างรอบคอบ และมีมนุษย์สัมพันธ์ดี

1.2.3.10 มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
(หมายเหตุ : มีค่าทำหน้าที่ควบคุมงาน)

1.2.4 ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 4 (Operator - ADSL)

1.2.4.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป (เพศชายต้องพ้นภาระการเกณฑ์ทหารแล้ว)

1.2.4.2 วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในงาน Call Center มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือสาขาไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องด้านคอมพิวเตอร์ โดยให้มีสัดส่วนจำนวนไม่น้อยกว่า 20% ของทั้งกลุ่ม

1.2.4.3 กรณีที่มีประสบการณ์งาน Call Center จะต้องมีทักษะในการบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All-In-One Skill) โดยผ่านการทดสอบจาก ทีโอที

1.2.4.4 สามารถใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้

1.2.4.5 มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด

1.2.4.6 มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล

1.2.4.7 มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที

1.2.4.8 มีทักษะในการจับประเด็นคำถาม/ความต้องการของลูกค้า มีทักษะในการสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ

1.2.4.9 มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ Operator

1.2.4.10 มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

1.2.4.11 มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

งานบริการลูกค้าลักษณะเบ็ดเสร็จ (All-In-One-Skill) หมายถึง งานที่ผู้ให้บริการมีหลายทักษะ (Multi - Tasking) ที่สามารถให้บริการข้อมูล แนะนำ/ขาย ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และกิจการอื่นที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รับดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ ของ Call Center ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลลูกค้า และติดตามผลจนเสร็จสิ้นตามความต้องการของลูกค้ารายนั้นแบบเบ็ดเสร็จ

2. **ขอบเขตของงาน**

2.1 เพื่อจ้างเหมานิติบุคคล ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) และงานที่เกี่ยวเนื่อง โดยเข้าปฏิบัติงานคนละ 6 วัน/สัปดาห์ หรือไม่เกิน 48 ชม./สัปดาห์ ตามภาคผนวก ก หรือเพิ่ม / ลด ตามความต้องการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจะแจ้งให้ผู้รับทราบล่วงหน้า 15 วัน ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงวันเริ่มปฏิบัติงาน และจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวันลงนามในสัญญา และผู้รับจ้างจะไม่มาเป็นสาเหตุในการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มหรือขอยกเลิก

2.2 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในการสรรหา คัดเลือกผู้ปฏิบัติงานจำนวน 286 คน โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 (Operator) จำนวน 170 คน
- กลุ่มที่ 2 (Operator- English Skill) จำนวน 16 คน
- กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator) จำนวน 26 คน
- กลุ่มที่ 4 (Operator- ADSL) จำนวน 74 คน

และต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง เพื่อมาปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ และวันนักขัตฤกษ์ตามตารางการปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติงานที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) ตามตารางปฏิบัติงานภาคผนวก ก ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยน วัน เวลา สถานที่ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานในการจัดตารางการปฏิบัติงาน โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้เพื่อความเหมาะสมและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่ถูกปรับเปลี่ยนจะต้องอยู่ภายใต้กลุ่มตามจำนวนที่กำหนดของแต่ละกลุ่ม (หากมีผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 1 มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 4 ให้สามารถมาปฏิบัติงานในกลุ่มที่ 4 ได้ และได้รับค่าจ้างเท่ากับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 4 โดยจำนวนรวมต้องไม่เกินจำนวนที่กำหนดในผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 4) โดยแต่ละคนจะต้องมีวันหยุดพักผ่อนตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด การปรับเปลี่ยนนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 15 วันทำการ

2.3 อัตราจำนวนผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้ากลุ่มโดยปฏิบัติงานเป็นช่วงเวลาตามตารางการปฏิบัติงานที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดตามภาคผนวก ก ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับปริมาณทราฟฟิค (Traffic) ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้

2.4 นำเสนอแผนงานและดำเนินการตามรายละเอียดในภาคผนวก ค โดยดำเนินการติดตามวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและนำเสนอต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

2.5 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการให้ได้ระดับคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยรายเดือน ดังต่อไปนี้

2.5.1 ระดับการให้บริการที่สามารถรับสายได้ร้อยละ 80 ภายในเวลาไม่เกิน 20 วินาที โดยได้รับการสนับสนุนระบบเทคโนโลยีการควบคุมการปล่อยสายจากผู้ว่าจ้าง

One to One Contacts Public Company Limited
TOT

2.5.2 การวางสายก่อนได้รับบริการไม่เกินร้อยละ 10 ภายใต้การจัดตารางการปฏิบัติงานร่วมกัน ยกเว้นเหตุสุดวิสัยที่มิอาจควบคุมได้

2.5.3 ร้อยละการให้บริการสำเร็จภายใน 1 Call ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยให้บริการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ

2.5.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่า 4.2 ภายใต้แบบประเมินที่ตกลงร่วมกัน

2.5.5 ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response Time) เฉลี่ยไม่เกิน 35 วินาที

2.5.6 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างจะพิจารณาตกลงร่วมกันก่อนดำเนินการ

2.6 เสนอแผนการใช้บุคลากร ได้แก่ แผนการจัดเตรียมผู้ปฏิบัติงาน Operator หัวหน้ากลุ่ม และผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แผนการจัดการผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องในแต่ละช่วงเวลา แผนสำรองกรณี Operator ขาด เป็นต้น

2.7 เสนอแผนงานปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาการจ้าง ได้แก่ เนื้อหาที่ฝึกอบรม รูปแบบการฝึกอบรม วิธีการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงแผนจัดสวัสดิการต่างๆ และกิจกรรมสันทนาการให้ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.8 เสนอแนวทางและวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ แนวทางในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ 1100 และวิธีการตรวจสอบ วิธีแก้ไขปัญหางานบริการอันเนื่องมาจากสาเหตุของปัญหาข้อมูลและปัญหาเรื่องร้องเรียน วิธีการประสานงานแจ้งเหตุขัดข้องที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.9 เสนอแนวทางและวิธีการดำเนินงานให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่ แนวทางในการควบคุมระยะเวลาที่สูญเสียในการสับเปลี่ยนเวรของผู้ปฏิบัติงาน การติดตามพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการในการควบคุมงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. เงื่อนไขการจ้างเหมาบริการ

ผู้รับจ้างจะต้องยอมรับเงื่อนไขที่กำหนดไว้นี้ทุกข้อ เมื่อได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้าง ภายหลังลงนามในสัญญาจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้โดยครบถ้วน ดังนี้

3.1 ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งรายชื่อตัวแทนผู้ประสานงานที่ไม่เป็นพนักงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทราบ และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะแจ้งรายชื่อพนักงาน ซึ่งจะเป็นผู้ตรวจการงานได้ตลอดเวลาที่ทำงาน และให้คำปรึกษาข้อแนะนำแก่ตัวแทนผู้ประสานงานของผู้รับจ้าง เพื่อให้งานเป็นไปตามความมุ่งหมายของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อันเกิดผลดีแก่ผลสำเร็จของงาน และเป็นไปโดยความถูกต้อง

3.2 ผู้รับจ้างจะต้องยื่นแผนตามตารางการจัดการผู้ปฏิบัติงาน และจำนวนผู้ปฏิบัติงานตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ซึ่งตารางการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมกับประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.3 ผู้รับจ้างจะต้องมีระเบียบข้อบังคับการทำงาน (ของผู้รับจ้างเอง)

3.4 การว่าจ้างผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างต้องให้ผลตอบแทนไม่ต่ำกว่ากฎหมายแรงงานกำหนดไว้ และต้องไม่กระทบคุณภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานที่ผ่านมา

One to One Contacts Public Company Limited
TOT

3.5 ผู้รับจ้างจะต้องส่งภาพถ่ายปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกตามข้อกำหนดนี้ จำนวนคนละ 2 ภาพ ให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อออกบัตรอนุญาต ให้ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างเข้าไปปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

3.6 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) โดยผู้รับจ้างจะต้องใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ ด้วยความระมัดระวัง และอย่างประหยัด

3.7 หากอุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ ที่ใช้งานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกิดความเสียหายหรือสูญหาย อันเกิดจากความประมาทของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องแก้ไขส่วนบกพร่องให้คืนดีภายในเวลา 5 วัน โดยผ่านการตรวจรับของผู้ว่าจ้าง และถ้าพ้นกำหนดนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธินำอุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ นั้น ให้บุคคลภานนอกซ่อมแซมได้ ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมทั้งสิ้น

3.8 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การใช้สถานที่ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยคำนึงถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และกฎเกณฑ์การรักษาความปลอดภัยของสถานที่นั้นๆ

3.9 ผู้รับจ้างจะต้องส่งรายชื่อ ประวัติของผู้ปฏิบัติงานให้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 สัปดาห์ และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะอนุญาตให้ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดให้เท่านั้น

3.10 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิแจ้งให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาการจ้าง หาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานแล้วไม่ตรงตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด และ/หรือเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานคนใดไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด และ/หรือประพฤติตัวไม่เหมาะสม โต้เถียงลูกค้า ใช้วาจาและน้ำเสียงที่ไม่สุภาพในการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์

3.11 ขณะที่ปฏิบัติงาน หากผู้รับจ้างต้องการจะเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ จะต้องแจ้งให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทราบก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 วันทำการ พร้อมแนบภาพถ่ายปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติงานแทน และผู้ปฏิบัติงานที่มาแทนต้องมีคุณสมบัติครบถ้วน

3.12 ผู้ว่าจ้าง สงวนสิทธิ์ที่จะปรับเปลี่ยน จำนวนคน สถานที่ เวลา และจำนวนจุดให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) และปรับปรุงตารางการปฏิบัติงานในช่วงเวลาต่างๆ เพื่อความเหมาะสมได้ตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่น้อยกว่า 15 วัน หรือมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน/เหตุจำเป็นเฉพาะกิจใดๆ ที่ต้องจัดจำนวนจุดให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบโดยทันที และเป็นไปตามเงื่อนไข ข้อ 3.2 ด้วย

<u>หมายเหตุ</u> บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงานและเวลา เปิด - ปิด การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) ในกรณีที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พิจารณาความเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการเพื่อสร้างคุณภาพความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยจะแจ้งให้แก่ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่น้อยกว่า 15 วัน

TOT
One to One Contacts Public Company Limited

3.13 ขณะที่ปฏิบัติงานผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดจากการกระทำของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หากผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิที่จะให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานที่ก่อพฤติกรรมดังกล่าวทันทีที่สามารถตรวจสอบความผิดพลาดดังกล่าวได้

3.14 ห้ามผู้รับจ้างโอนสิทธิเรียกร้องตามสัญญาให้บุคคลอื่น เว้นแต่การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินให้แก่ธนาคารภายในประเทศเท่านั้น โดยให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

3.15 ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือเหตุอันเนื่องจากผู้ว่าจ้าง หรือพฤติการณ์อันใดอันหนึ่งที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญาแห่งนี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุ หรือพฤติการณ์ดังกล่าว พร้อมทั้งหลักฐานเป็นหนังสือให้แก่ผู้ว่าจ้างทราบ ภายใน 7 วัน นับแต่เหตุการณ์นั้นสิ้นสุดลงเพื่อขอขยายเวลาออกไป ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้สละสิทธิ์เรียกร้องในการที่จะขยายเวลาทำงานออกไป โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่เหตุเกิดจากความผิด หรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบดีอยู่แล้วตั้งแต่ต้น การขยายเวลาตามวรรคใดวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลยพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณา

3.16 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเสื้อเครื่องแบบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 5 ตัว/คน โดยมีสีและแบบตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด และต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อน โดยให้ดำเนินการจัดให้มีเสื้อเครื่องแบบให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างจะต้องแต่งการด้วยสีและแบบที่สุภาพเรียบร้อย ห้ามสวมรองเท้าแตะมาปฏิบัติงาน

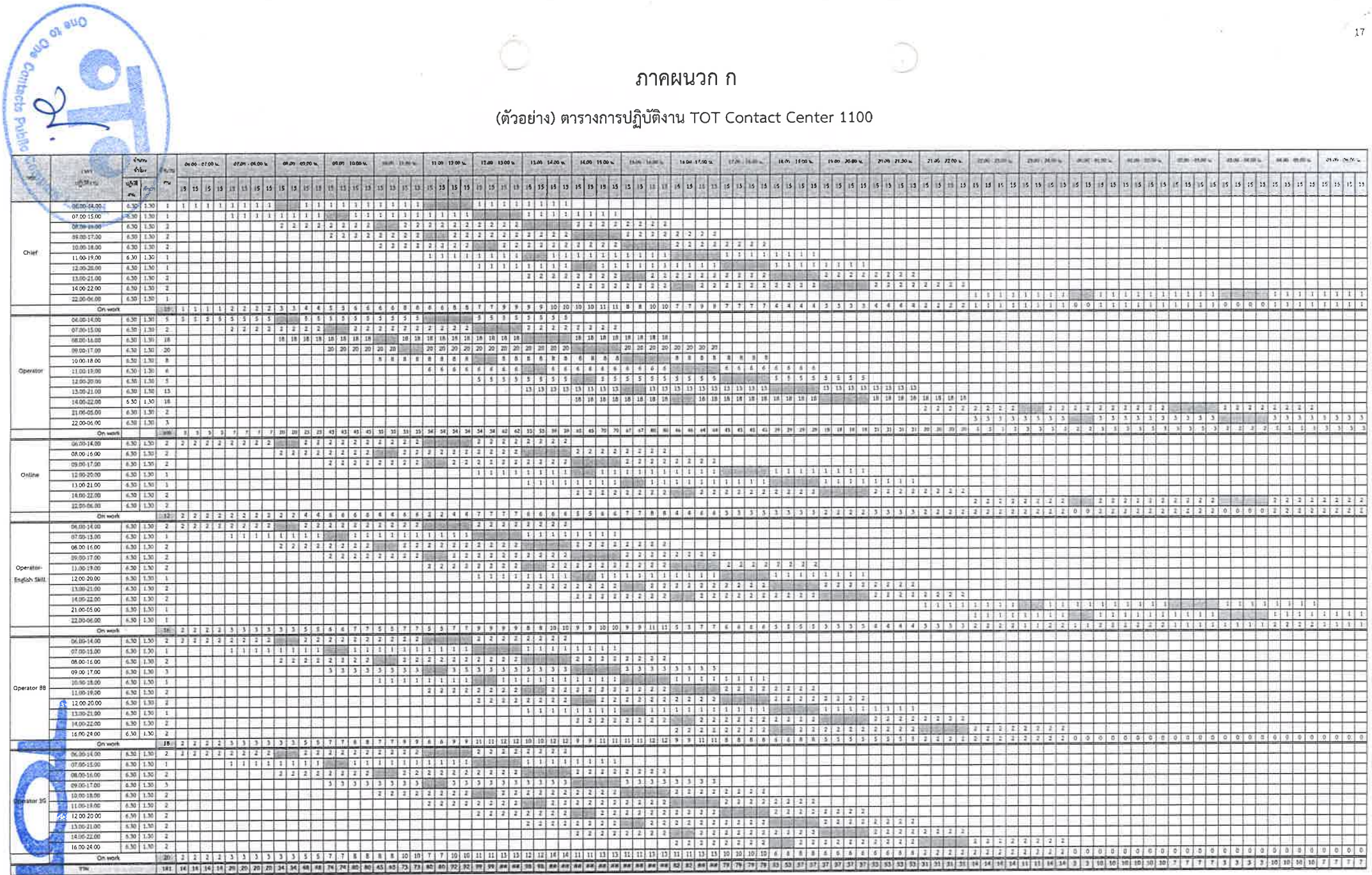
3.17 หากผู้ว่าจ้างต้องการเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างจะต้องพิจารณาตกลงร่วมกันก่อนดำเนินการ

3.18 ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ตรวจสอบระดับคุณภาพการให้บริการ และสรุปรายงานประจำเดือนภายในวันที่ 3 ของเดือนถัดไป หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับผลการตรวจสอบ ผู้รับจ้างจะต้องทำการชี้แจงให้ผู้ว่าจ้างทราบภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

One to One Contacts Public Company Limited.
TOT

ภาคผนวก ก

(ตัวอย่าง) ตารางการปฏิบัติงาน TOT Contact Center 1100



เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 4

หนังสือรับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

วันที่ 12 กันยายน 2562

เรื่อง นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เรียน คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ

ในการเสนอราคาตามการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact center 1100) จำนวน 286 คน ข้าพเจ้าในนามบริษัท/ห้างหุ้นส่วน วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) โดย นาย เจริญพัฒน์ บัวเจริญ ผู้มีอำนาจกระทำนิติกรรมผูกพันบริษัท/ห้างหุ้นส่วน วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ขอรับรองว่าข้าพเจ้าได้รับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รวมทั้งให้ความร่วมมือและดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว ดังนี้

1. ข้าพเจ้ายินยอมปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างเคร่งครัด หากข้าพเจ้าฝ่าฝืนนโยบายดังกล่าว ข้าพเจ้ายินยอมให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถือเป็นเหตุยกเลิกการเสนอราคา หรือยกเลิกสัญญา โดยข้าพเจ้าจะไม่โต้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น
2. ข้าพเจ้าได้ลงนามรับทราบ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจะไม่ยกขึ้นเป็นข้ออ้างว่าไม่รับทราบถึงนโยบายนี้ และ/หรือกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกขึ้นเป็นข้ออ้างในการลดโทษหรือให้พ้นผิด

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(นาย เจริญพัฒน์ บัวเจริญ)

One to One Contacts Public Company Limited.

นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น ของ บมจ.ทีโอที

นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น

นโยบายที่ 1 ต่อต้านคอร์รัปชั่นในทุกรูปแบบ

แนวปฏิบัติ

1) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องได้รับการปฐมนิเทศและการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และขั้นตอนปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชั่น

2) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องถือปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรม จรรยาบรรณ และค่านิยม บมจ. ทีโอที และปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรในการต่อต้านคอร์รัปชั่น

3) กรรมการและผู้บริหาร ต้องจัดให้มีระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบที่เพียงพอ เพื่อให้มั่นใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น โดยครอบคลุมถึง การจัดซื้อจัดหาการบริหารโครงการ การขายและการตลาด การเก็บรักษาและบันทึกข้อมูลทางการเงิน การบัญชีการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital) และการปฏิบัติงานอื่นๆ

4) กรรมการ ต้องอนุมัติ นโยบายในการต่อต้านคอร์รัปชั่น และให้ฝ่ายบริหาร จัดทำและให้ความเห็นชอบ นิยาม มาตรการ และขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน ในเรื่องของ การช่วยเหลือทางการเมือง การกุศล เงินสนับสนุน ค่าของขวัญ ค่าบริการต้อนรับ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อป้องกันคอร์รัปชั่น

5) กรรมการและผู้บริหาร ต้องประเมินความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ที่อาจเกิดคอร์รัปชั่น รวมทั้งควบคุมความเสี่ยงตามระบบควบคุมภายในที่ดี

6) ผู้บริหารต้องจัดทำ/ทบทวนขั้นตอน คู่มือ และระบบปฏิบัติงานที่สำคัญ เพื่อป้องกันการเกิดคอร์รัปชั่น โดยมีรายละเอียดที่เพียงพอต่อการถือปฏิบัติ รวมทั้งสอบทานให้มีการถือปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ

7) ผู้บริหารต้องรายงานการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น ในงานที่มีความเสี่ยงต่อคอร์รัปชั่นอย่างเหมาะสม และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการ บมจ.ทีโอที อย่างสม่ำเสมอ และ/หรือเมื่อมีสภาวการณ์เปลี่ยนแปลง เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายมีความครบถ้วน เพียงพอ และมีการถือปฏิบัติ

8) กรรมการและผู้บริหารต้องจัดให้มีการทบทวนนโยบายนี้เป็นประจำทุกปีและ/หรือเมื่อมีสภาวการณ์เปลี่ยนแปลง รวมทั้งกำกับและติดตามการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นโยบายที่ 2 ปกป้อง คุ้มครอง และให้ความมั่นใจแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับคอร์รัปชั่น

แนวปฏิบัติ

กรรมการและผู้บริหาร ต้องจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารที่ปลอดภัยให้กับพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในการขอคำแนะนำแจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียน เมื่อพบคอร์รัปชั่น โดยมีมาตรการคุ้มครองสิทธิ และความปลอดภัยต่อบุคคลดังกล่าว

นโยบายที่ 3 ปลูกฝังจิตสำนึกแก่ผู้บริหารและพนักงานให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ และร่วมมือต่อต้านคอร์รัปชั่น

แนวปฏิบัติ

1) กรรมการและผู้บริหาร ต้องสื่อสารนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น ทั้งภายในและภายนอกเพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตาม รวมถึงการแจ้งให้บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทอื่นที่ บมจ.ทีโอที มีอำนาจในการควบคุม และตัวแทนทางธุรกิจ นำนโยบายในการต่อต้านคอร์รัปชั่นของ บมจ.ทีโอที ไปถือปฏิบัติ

2) ผู้บริหารต้องส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และแนวปฏิบัติที่ดีระหว่างบริษัทอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อเป็นแนวร่วมในการปฏิบัติ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่อต้านคอร์รัปชั่นซึ่งจัดขึ้นโดยบริษัท สมาคม หอการค้า หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่นๆ

นโบบายที่ 4 จัดตั้งองค์กร/หน่วยงานที่ทำหน้าที่ป้องกันคอร์รัปชั่นของ บมจ.ทีโอที

แนวปฏิบัติ

ผู้บริหารต้องกำหนดหน่วยงาน/ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต บมจ.ทีโอที กระบวนการและผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่ป้องกันคอร์รัปชั่นของ บมจ.ทีโอที และชี้แจงต่อประเด็นข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายนี้โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบขององค์กรและสิ่งแวดล้อม

นโยบายที่ 5 กำกับดูแลให้ผู้กระทำผิดได้รับการพิจารณาลงโทษทางวินัย ทางแพ่ง และอาญาอย่างจริงจัง

แนวปฏิบัติ

1) บมจ.ทีโอที จะดำเนินการตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง ทางอาญา และลงโทษทางวินัยแก่ผู้ฝ่าฝืนนโยบายนี้ รวมถึงผู้บังคับบัญชาที่เพิกเฉยต่อการคอร์รัปชั่น หรือรับทราบว่ามีการคอร์รัปชั่นแต่ไม่ดำเนินการใดๆ เพื่อยุติการกระทำดังกล่าว โดยให้มีบทลงโทษทางวินัยร้ายแรงขั้นสูงสุด และการกล่าวอ้างการไม่รับรู้ถึงนโยบายฉบับนี้ และ/หรือกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ไม่อาจยกเป็นข้ออ้างในการลดโทษหรือพ้นผิดได้

2) บมจ.ทีโอที จะถือเอาการคอร์รัปชั่นและ/หรือการฝ่าฝืนนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชั่นของ บมจ.ทีโอที เป็นเหตุในการบอกเลิกสัญญากับ ตัวแทน ตัวกลาง หรือผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ผู้จัดจำหน่ายสินค้า/ให้บริการ หรือผู้รับจ้างใดๆ ในการดำเนินงานของ บมจ.ทีโอที โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขไว้ในสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 5

ONE TO ONE CONTACTS

อากรแสตมป์ ๒๐ บาท
อากรแสตมป์ ๕ บาท
อากรแสตมป์ ๕ บาท

หนังสือมอบอำนาจ

เลขที่ OTO-LEG-2562-0079 ทำที่ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

วันที่ 30 กันยายน 2562

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) โดย นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และ นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ กรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ขอมอบอำนาจให้ นางสาวมัญชรี รุจิมงคล บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ 3100602783171 อยู่บ้านเลขที่ 74/10 ถนนเสนานิคม 1 (ม.เสนานิเวศน์โครงการ 1) แขวงจรเข้บัว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เป็นผู้มีอำนาจดำเนินการแทนบริษัทฯ ในการพิจารณา ตรวจสอบ เจรจา และลงนามสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตลอดจนมีอำนาจลงนามในเอกสารที่เกี่ยวข้องและดำเนินการ ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวจนเสร็จการ

การใดซึ่งผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไป ภายในขอบเขตตามความในหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ บริษัทฯ ขอรับผิดชอบทุกประการ

ลงชื่อ_____ผู้มอบอำนาจ ลงชื่อ_____ผู้มอบอำนาจ

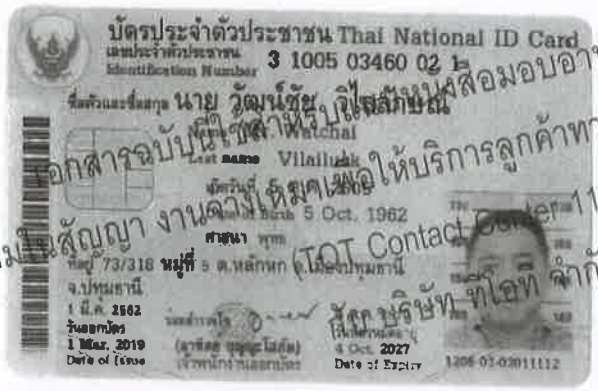
(นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์) (นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์)

ลงชื่อ_____ผู้รับมอบอำนาจ

(นางสาวมัญชรี รุจิมงคล)

ลงชื่อ_____พยาน ลงชื่อ_____พยาน

(นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร) (นายสืบสิริ โพธิ์บุคดี)



เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

2

เล่มที่ 1 รายการบุคคลในบ้านของเลขรหัสประจำบ้าน 1301-014404-1 ลำดับที่ 1

ชื่อ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ สัญชาติ ไทย เพศ ชาย

เลขประจำตัวประชาชน 3-1005-03460-02-1 สถานภาพ เจ้าบ้าน เกิดเมื่อ 5 ต.ค. 2505

บิดาผู้ให้กำเนิด ชื่อ ศิริเพ็ญ 3-1005-03460-01-3 สัญชาติ ไทย

มารดาผู้ให้กำเนิด ชื่อ เชิดชัย 3-1005-03460-00-5 สัญชาติ ไทย

ที่อยู่ปัจจุบัน

36 ซ.พหลโยธิน 69/3 แขวงอนุสาวรีย์

เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เมื่อ 15 ก.ย. 2559

(น.ส.สุภาภรณ์ แสงก่ำ)

นายทะเบียน

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

รายการเกี่ยวกับบ้าน

เล่มที่ 1

เลขรหัสประจำบ้าน 1301-014404-1 สำนักทะเบียน อำเภอเมืองปทุมธานี

รายการที่อยู่ 73/318 หมู่ที่ 5

ตำบลหลักหก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ชื่อหมู่บ้าน ชื่อบ้าน

ประเภทบ้าน บ้าน ลักษณะบ้าน

วันเดือนปีที่กำหนดบ้านเลขที่

ลงชื่อ

(น.ส.สุภาภรณ์ แสงก่ำ) นายทะเบียน

วันเดือนปีที่พิมพ์ทะเบียนบ้าน 15 กันยายน 2559

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

1

บัตรประจำตัวประชาชน Thai National ID Card

BORA-9.2-02-2560

เลขประจำตัวประชาชน 3 1005 03460 04 8
Identification Number

ชื่อตัวและชื่อสกุล นาง สุกัญญา วนิชจักร์วงศ์

Name Mrs. Sukanya

Last name Vanichjakvong

เกิดวันที่ 2 ก.พ. 2509

Date of Birth 2 Feb. 1966

ที่อยู่ 245/12 ซ.สุขุมวิท 31(สวัสดี) แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

2 ก.พ. 2560
วันที่บัตรหมดอายุ
2 Feb. 2017
Date of Issue

(ลายมือชื่อ ชุดุ โสภัส)
เจ้าพนักงานเลขบัตร

1 ก.พ. 2568
วันบัตรหมดอายุ
1 Feb. 2025
Date of Expiry

1297-02-0201410

ประเทศไทย
THAILAND

MEO-1105731-19

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ
ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที
(TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน
กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

รายการเกี่ยวกับบ้าน

เล่มที่

เลขรหัสประจำบ้าน 1033-001318-1 สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเขตวัฒนา

รายการที่อยู่ 245/12 ซอยสุขุมวิท 31(สวัสดี)
แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ชื่อหมู่บ้าน ชื่อบ้าน

ประเภทบ้าน บ้าน ลักษณะบ้าน

วันเดือนปีที่กำหนดบ้านเลขที่ 12 มกราคม 2533

นายทะเบียน
(นายเกษม โพธิ์ตะคุ)

วันเดือนปีที่พิมพ์ทะเบียนบ้าน 30 กันยายน 2557

1

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ
ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที
(TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน
กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

เล่มที่ 1 รายการบุคคลในบ้านของเลขรหัสประจำบ้าน 1033-001318-1 ลำดับที่ 4

ชื่อ นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ สัญชาติ ไทย เพศ หญิง

เลขประจำตัวประชาชน 3-1005-03460-04-8 สถานภาพ เจ้าบ้าน เกิดเมื่อ 2 ก.พ. 2509

มารดาผู้ให้กำเนิด ชื่อ คิริเพ็ญ 3-1005-03460-01-3 สัญชาติ ไทย

บิดาผู้ให้กำเนิด ชื่อ เชิดชัย 3-1005-03460-00-5 สัญชาติ ไทย

* มาจาก
5/135 ซ.สวนพลู แขวงกุ่งมหาเมฆ
เขตสาทร กรุงเทพมหานคร เมื่อ 30 ก.ย. 2557

** ไปที่

นายทะเบียน
(นายเกษม โพธิ์ตะคุ)

นายทะเบียน

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ
ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที
(TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน
กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

5

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ
ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาพัฒนาและบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที

BORA-3.2-01-2559

ประเทศไทย
THAILAND

JT3—1069366—40

เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 6

ที่ บธ. 014404

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หนังสือรับรอง

ขอรับรองว่าบริษัทนี้ ได้จดทะเบียน เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด
เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2556 ทะเบียนเลขที่ 0107556000281
ปรากฏข้อความในรายการตามเอกสารทะเบียนนิติบุคคล ณ วันออกหนังสือนี้ ดังนี้

1. ชื่อบริษัท บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
2. กรรมการของบริษัทมี 8 คน ดังรายชื่อต่อไปนี้
   1. นายวิชัย ศรีวัฒนประภา
   2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ
   3. นายระเฑียร ศรีกงพล
   4. นายไพโรจน์ บุญคงชื่น
   5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์
   6. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์
   7. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์
   8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์/
3. ชื่อและจำนวนกรรมการ ซึ่งมีอำนาจลงลายมือชื่อแทนบริษัท คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และ นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ ลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท
หรือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ หรือ นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ คนใดคนหนึ่ง
ลงลายมือชื่อร่วมกับ นายธนานันท์ วิไลลักษณ์ หรือ นายศิริชัย รัศมีจันทร์
รวมเป็นสองคน และประทับตราสำคัญของบริษัท
ข้อจำกัดอำนาจกรรมการ ไม่มี/
4. ทุน ทุนจดทะเบียน 280,000,000.00 บาท /
   (สองร้อยแปดสิบล้านบาทถ้วน)
   ทุนชำระแล้วเป็นเงิน 280,000,000.00 บาท /
   (สองร้อยแปดสิบล้านบาทถ้วน)
5. สำนักงานแห่งใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้นที่ 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี/
6. วัตถุประสงค์ของบริษัทมหาชนจำกัดนี้มี 40 ข้อ ดังปรากฏในสำเนาเอกสารแนบท้ายหนังสือรับรองนี้ จำนวน 5 แผ่น โดยมีลายมือชื่อนายทะเบียนซึ่งรับรองเอกสารและประทับตรากรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นสำคัญ

เอกสารนี้ใช้สำหรับแนบพร้อมหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการลงนามในสัญญาจ้างทำของ (TOT Contact Center 1100) จำนวน 280 ฉบับ กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

One to One Contacts Public Company Limited.

ค่าเตือน : ผู้ใช้ควรตรวจสอบข้อควรทราบท้ายหนังสือรับรองฉบับนี้ทุกครั้ง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
Department of Business Development
Ministry of Commerce
โทร. 02 528 7600

Creative Services
สายด่วน 1570 www.dbd.go.th

จัดพิมพ์ เมื่อเวลา 11:31 น.

ที่ บธ. 014404

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หนังสือรับรอง

ออกให้ ณ วันที่ 26 เดือน กันยายน พ.ศ. 2562

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

(นางสาวประชิต วิทยาบำรุง)
นายทะเบียน

ข้อความที่ปรากฏ ประกอบหนังสือรับรอง ฉบับที่ บธ. 014404

1. กรณีที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรรมการและผู้บริหารจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 โปรดตรวจสอบรายละเอียดที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
2. บริษัทนี้เดิมชื่อ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด ทะเบียนเลขที่ 0135543002989 ได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2556/
3. นิติบุคคลนี้ได้ส่งงบการเงินปี 2561
4. หนังสือนี้รับรองเฉพาะข้อความที่ห้าง/บริษัทได้นำมาจดทะเบียนไว้เพื่อผลทางกฎหมายเท่านั้น ข้อเท็จจริงเป็นสิ่งที่ควรหาไว้พิจารณาฐานะ
5. นายทะเบียนอาจเพิกถอนการจดทะเบียน ถ้าปรากฏว่าข้อความอันเป็นสาระสำคัญที่จดทะเบียนไม่ถูกต้อง หรือเป็นเท็จ

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 40 ข้อ ดังต่อไปนี้

(1) ซื้อ จัดหา รับ เช่า เช่าซื้อ ถือกรรมสิทธิ์ ครอบครอง ปรับปรุง ใช้ และจัดการ โดยประการอื่น ซึ่งทรัพย์สินใดๆ ตลอดจนดอกผลของทรัพย์สินนั้น

(2) ขาย โอน รับโอน จำนอง จำนำ รับจำนำ ยืม ให้ยืม แลกเปลี่ยนและจำหน่ายทรัพย์สิน โดยประการอื่น

(3) เป็นนายหน้า ตัวแทน ตัวแทนค้าต่างในกิจการและธุรกิจทุกประเภท เว้นแต่ในธุรกิจประกันภัย การหาสมาชิกให้สมาคม และการค้าหลักทรัพย์

(4) กู้ยืมเงิน เบิกเงินเกินบัญชีจากธนาคาร นิติบุคคล หรือสถาบันการเงินอื่น และให้กู้ยืมเงินหรือให้เครดิตด้วยวิธีการอื่น ทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยจะมีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งการรับ ออก โอน และ สลักหลังตั๋วเงิน หรือตราสารที่เปลี่ยนมือได้อย่างอื่น เว้นแต่ในธุรกิจธนาคาร ธุรกิจเงินทุน และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์

(5) ทำการจัดตั้งสำนักงานสาขาหรือแต่งตั้งตัวแทน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(6) เข้าเป็นหุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิดในห้างหุ้นส่วนจำกัด ถือหุ้น ลงทุนในหุ้น หุ้นกู้ และหลักทรัพย์ต่างๆ ของบริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัด ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ไม่ว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดนั้นๆ จะมีวัตถุประสงค์ในลักษณะเดียวกันหรือต่างกันก็ตาม หรือเข้าร่วมกิจการร่วมค้าหรือกิจการค้าร่วมกับบุคคลอื่น หรือให้บุคคลอื่นเข้าร่วมกิจการร่วมค้าหรือกิจการร่วมค้าด้วย

(7) ประกอบกิจการเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคาร อาคารพาณิชย์ อาคารที่พักอาศัย สถานที่ทำการ ถนน สะพาน เขื่อน อุโมงค์ และงานก่อสร้างอย่างอื่นทุกชนิด รวมทั้งรับทำงานโยธาทุกประเภท

(8) ประกอบธุรกิจและกิจการโรงแรม ภัตตาคาร บาร์ ไนท์คลับ กิจการนำเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวทุกชนิด

(9) ประกอบกิจการขนส่งและขนถ่ายสินค้าและคนโดยสารทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ รวมทั้งรับบริการนำของออกจากท่าเรือตามพิธีศุลกากรและการจัดระวางการขนส่งทุกชนิด

(10) ประกอบกิจการบริการจัดเก็บ รวบรวม จัดทำ จัดพิมพ์ และเผยแพร่สถิติ ข้อมูลในทางเกษตรกรรม อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม การเงิน การตลาด รวมทั้งวิเคราะห์และประเมินผลในการดำเนินธุรกิจ

(11) ประกอบกิจการบริการทางด้านกฎหมาย ทางบัญชี ทางวิศวกรรม ทางสถาปัตยกรรมและการโฆษณา

(12) ประกอบธุรกิจบริการรับค้ำประกันหนี้สิน ความรับผิด และการปฏิบัติตามสัญญาของ บุคคลอื่น รวมทั้งรับบริการค้ำประกันบุคคลซึ่งเดินทางเข้ามาในประเทศหรือเดินทางออกไปต่างประเทศตามกฎหมายว่าด้วย คนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยภาษีอากร และกฎหมายอื่น

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง
นายทะเบียน
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
เอกสารนี้ใช้สำหรับแสดงเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องลงนามในสัญญา งานจดทะเบียนเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องลงนามในสัญญา
(TOT Contact Center) ออก จำนวน 286 คน
กบ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เทานน
One to One Contact Public Company Limited.

สำเนาเอกสารถูกต้อง ลงชื่อท้ายหนังสือรับรอง
( )
นายทะเบียน

(13) ประกอบธุรกิจบริการรับเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำปัญหาเกี่ยวกับด้านบริหาร การจัดการ การบริการลูกค้าและฐานข้อมูลลูกค้า งานพาณิชยกรรม อุตสาหกรรม การผลิต การตลาด การจัดจำหน่าย การวางแผนทางธุรกิจและประสานงานทางธุรกิจ การจัดหาวัตถุดิบและชิ้นส่วน การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนด้านเทคนิค การส่งเสริมด้านการตลาดและการขาย การบริหารงานด้านงานบุคคลและการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาด้านการเงิน การวิเคราะห์และวิจัยด้านเศรษฐกิจและการลงทุน การจัดการและควบคุมสินเชื่อให้กับสาขาและบริษัทในเครือ หรือบริษัท หรือธุรกิจอื่นใดทั้งในและต่างประเทศ

(14) ประกอบกิจการรับบริการรับเป็นผู้จัดการและดูแลผลประโยชน์ เก็บผลประโยชน์ จัดการทรัพย์สิน รักษาทรัพย์สิน และรับจำนอง จำนำ ทรัพย์สิน เพื่อเป็นประกันการขายสินค้า หรือเป็นประกันการเข้าทำงานของลูกจ้าง (โดยมิได้รับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนและใช้ประโยชน์จากเงินนั้น)

(15) ประกอบกิจการโรงพยาบาลเอกชน สถานพยาบาล รับรักษาคนไข้และผู้ป่วยเข้ารับการฝึกสอนและอบรมทางด้านวิชาการเกี่ยวกับการแพทย์ การอนามัย

(16) ประกอบกิจการจัดสร้างและจัดจำหน่ายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องใช้ในครัวเรือน เครื่องเรือน เครื่องตกแต่ง เครื่องประดับ เครื่องแต่งกาย เครื่องสำอาง ยารักษาโรค ยาสมุนไพร ยาสามัญประจำบ้าน ยาแผนโบราณ ยาแผนปัจจุบัน ยาชง ยาต้ม ยาดอง ยาลูกกลอน ยาเม็ด ยาน้ำ ยาผง ยาฉีด ยาเหน็บ ยาสูด ยาอม ยาทา ยาพ่น ยาหยอด ยาป้าย ยาสวน ยาอมใต้ลิ้น ยาเหน็บทวารหนัก ยาเหน็บช่องคลอด ยาสอดช่องคลอด ยาสอดทวารหนัก ยาขี้ผึ้ง ยาน้ำมัน ยาเม็ดอม ยาเม็ดเคี้ยว ยาเม็ดดูดซึม ยาเม็ดกลืน ยาเม็ดฟู่ ยาเม็ดเคลือบน้ำตาล ยาเม็ดเคลือบฟิล์ม ยาเม็ดเคลือบพิเศษ ยาเม็ดเคลือบลำไส้ ยาเม็ดแคปซูล ยาเม็ดแคปซูลนิ่ม ยาเม็ดแคปซูลเหลว ยาเม็ดแคปซูลเคลือบลำไส้ ยาเม็ดแคปซูลเคลือบพิเศษ ยาเม็ดแคปซูลเคลือบน้ำตาล ยาเม็ดแคปซูลเคลือบฟิล์ม ยาเม็ดแคปซูลเคลือบพิเศษ ยาเม็ดแคปซูลเคลือบลำไส้

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 40 ข้อ ดังต่อไปนี้

(22) ประกอบกิจการเป็นผู้นำเข้า ผู้ส่งออก ผู้จำหน่าย ตัวแทนหรือนายหน้าในการจำหน่ายสินค้า อุปกรณ์ของซอฟต์แวร์ ตลอดจนให้บริการ ออกแบบ วางระบบ วิเคราะห์ วิจัย รับติดตั้ง ปรับปรุง ทดสอบและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายโทรคมนาคมทุกประเภท รวมทั้งระบบอินเตอร์เน็ต หรือระบบอื่นใดที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

(23) ประกอบกิจการค้า เครื่องจักร เครื่องยนต์ เครื่องมือกล เครื่องทุ่นแรง ยานพาหนะ เครื่องกำเนิดและเครื่องใช้ไฟฟ้า ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เครื่องฟอกอากาศ เครื่องดูดอากาศ พัดลม หม้อหุงข้าวไฟฟ้า ,ตารีดไฟฟ้า,เตาอบไมโครเวฟ เครื่องสูบน้ำ เครื่องทำความร้อน เครื่องทำความเย็น เครื่องเรือนเครื่องครัว เฟอร์นิเจอร์ เครื่องแก้ว เครื่องเหล็ก เครื่องทองแดง เครื่องทองเหลือง เครื่องสุขภัณฑ์ เครื่อง เคหะภัณฑ์ เครื่องเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์ประปา รวมทั้งอะไหล่และอุปกรณ์ของสินค้าดังกล่าวข้างต้น

(24) ประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งรวมทั้งการให้บริการอินเตอร์เน็ต (Internet) หมายถึง การให้บริการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการกับเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (Internet) ในเชิงพาณิชย์เพื่อการติดต่อและใช้ระบบสารสนเทศร่วมกัน เฉพาะบริการการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาแหล่งข้อมูลที่กระจายอยู่ทั่วไป และการประยุกต์ใช้งานบนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต อาทิเช่น การเข้าถึงคอมพิวเตอร์ที่ห่างไกล การโอนแฟ้มข้อมูลจากเครื่องอื่นๆบนเครือข่าย การท่องไปในเครือข่ายด้วยโปรแกรมสืบค้นข้อมูลประเภทต่างๆ ทั้งนี้การโต้ตอบ (Interactive) กับผู้ใช้เครือข่ายอื่น ๆ จะต้องกระทำในลักษณะของข้อความ (Text) เท่านั้น โดยการได้รับสิทธิหรืออนุญาตจากส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้นเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกัน

(25) ประกอบกิจการรับจ้างและให้บริการฝึกอบรม จัดสัมมนาเกี่ยวกับงานบริการให้แก่ลูกค้า ทั้งในและนอกสถานที่

(26) ประกอบธุรกิจในการรับจ้าง รับเหมา และให้บริการ ซึ่งรวมถึงการรับจ้างบริหารจัดการ เป็นที่ปรึกษา ออกแบบจัดทำระบบ พร้อมติดตั้งระบบทั้งหมด ในธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ศูนย์บริการข้อมูล ตลอดจนขายสินค้าผ่านช่องทางในธุรกิจดังกล่าวให้แก่ลูกค้าทั้งในและนอกสถานที่

(27) ประกอบกิจการ จัดหา จัดส่งบุคลากร เจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานในธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และศูนย์บริการข้อมูล ทั้งในและนอกสถานที่ (โดยมิใช่การประกอบกิจการจัดหางาน)

(28) ประกอบกิจการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ตามกฎหมายว่าด้วยการขายตรงและตลาดแบบตรง (เมื่อได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว) ขาย ให้บริการก่อนการขาย และให้บริการหลังการขาย ให้เช่าและให้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้ในธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และศูนย์บริการข้อมูล ทุกชนิดทุกประเภท

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง
(นายทะเบียน)
เอกสารฉบับนี้สำนักงานได้ลงลายมือชื่อและประทับตราสำนักงานไว้ที่ทุกหน้าเพื่อใช้ในการลงนามในสัญญา งานจ้างบริการ Contact Center 1100 จากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เท่านั้น
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ Department of Business Development Ministry of Commerce โทร. 02 528 7600
Creative Services สายด่วน 1570 www.dbd.go.th

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 40 ข้อ ดังต่อไปนี้

(29) ประกอบกิจการ การให้เช่าสถานที่พร้อมอุปกรณ์ เพื่อประกอบการในธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และศูนย์บริการข้อมูล

(30) ซื้อ ขาย จัด ให้เช่า ให้บริการ ซ่อม บำรุงรักษา พัฒนาอุปกรณ์ โทรศัพท์ โทรทัศน์ เครื่องมืออิเล็คทรอนิคส์ คอมพิวเตอร์ โปรแกรม ซอฟต์แวร์ เวบไซต์ ฐานข้อมูล ระบบดาวเทียม ระบบปฏิบัติการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอิเล็คทรอนิคส์ คอมพิวเตอร์ อินเตอร์เนต สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม

(31) ประกอบกิจการค้า ผ้า ผ้าทอจากใยสังเคราะห์ ด้าย ด้ายยางยืด เส้นใยไนล่อน ใยสังเคราะห์ เส้นด้ายยืด เครื่องนุ่งห่ม เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับกาย ถุงเท้า ถุงน่อง เครื่องหนัง รองเท้า กระเป๋า เครื่องอุปโภคอื่น สิ่งทอ อุปกรณ์การเล่นกีฬา

(32) ประกอบกิจการค้า ยา ยารักษาโรค เภสัชภัณฑ์ เคมีภัณฑ์ เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง เครื่องมือเครื่องใช้ทางวิทยาศาสตร์ อุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้เสริมความงาม ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช บำบำรุงพืชและสัตว์ทุกชนิด

(33) ประกอบกิจการโรงสี โรงเลื่อย โรงงานไสไม้และอบไม้ โรงงานต่อตัวถังรถยนต์ โรงงานประกอบรถยนต์ โรงงานผลิตเซรามิค และเครื่องเคลือบ โรงงานผลิตเครื่องปั้นดินเผา โรงงานอัดปอ โรงงานสกัดน้ำมันพืช โรงงานกระดาษ โรงงานกระสอบ โรงงานทอผ้า โรงงานปั่นด้าย โรงงานย้อมและพิมพ์อวนลายผ้า โรงงานผลิตและหล่อดอกยางรถยนต์ โรงงานผลิตเหล็ก โรงหล่อและตีเหล็ก โรงงานสังกะสี โรงงานผลิตอาหารสำเร็จรูป โรงงานสุรา โรงงานแก๊ส โรงงานบุหรี่ โรงงานน้ำตาล โรงงานผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า โรงงานรีดและหล่อซ่อมโลหะ โรงงานผลิตบานประตูและหน้าต่าง โรงงานแก้ว โรงงานผลิตเครื่องดื่ม โรงน้ำแข็ง โรงงานฟอกหนังสัตว์ โรงงานพิมพ์ รับพิมพ์หนังสือ พิมพ์หนังสือจำหน่าย และออกหนังสือพิมพ์

(34) ประกอบกิจการค้า กระดาษ เครื่องเขียน แบบเรียน แบบพิมพ์ หนังสือ อุปกรณ์การเรียนการสอน อุปกรณ์การถ่ายภาพและภาพยนตร์ เครื่องคำนวณ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์การพิมพ์ สิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์ ตู้เก็บเอกสาร เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องมือสื่อสาร คอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์และอะไหล่ของสินค้าดังกล่าว

(35) ประกอบกิจการค้า ทอง นาก เงิน เพชร พลอย และอัญมณีอื่น รวมทั้งวัตถุทำเทียมสิ่งดังกล่าว

(36) สั่งเข้ามาจำหน่ายในประเทศและส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ซึ่งสินค้าตามที่กำหนดไว้ในวัตถุที่ประสงค์

(37) ประกอบกิจการให้เช่าซื้ออุปกรณ์และระบบทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานสำหรับธุรกิจการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และศูนย์บริการข้อมูล

(38) จัดซื้อ จัดหา จัดทำ ผลิต วางแผน ขาย และให้บริการ เกี่ยวกับสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ อินเตอร์เนต เคเบิ้ลทีวี วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณา และสื่ออื่นๆ ทุกประเภท ทั้งในและต่างประเทศ

นายทะเบียน
เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับการยื่นคำขอจดทะเบียนเท่านั้น ไม่สามารถใช้ในการทำนิติกรรมอื่นใดได้ ลงนามในสัญญา งานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โครงการ Contact Center ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 2 ครั้ง กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
DBD

ที่ บธ. 014404 ออกให้ ณ วันที่ 26 เดือน กันยายน พ.ศ. 2562

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 40 ข้อ ดังต่อไปนี้

(39) รับทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย กิจกรรมเปิดตัวสินค้า กิจกรรมงานเลี้ยงสังสรรค์ กิจกรรมงานสัมมนา และกิจกรรมอื่นๆ ทุกประเภทที่เกี่ยวกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์

(40) ออกเสนอขายหลักทรัพย์ประเภทหุ้น หุ้นบุริมสิทธิ หุ้นบุริมสิทธิ ที่อาจแปลงสภาพเป็นหุ้นสามัญได้ หุ้นกู้ หุ้นกู้ที่อาจแปลงสภาพเป็นหุ้นสามัญได้ ตราสารหนี้ ตั๋วเงิน หน่วยลงทุน หลักทรัพย์ หรือตราสารอื่นใด ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหลักทรัพย์ทุกประเภท ใบสำคัญแสดงสิทธิการซื้อหน่วยลงทุน หรือหลักทรัพย์ หรือตราสารประเภทอื่นๆ ซึ่งกำหนดหรือจะกำหนดไว้โดยผลของกฎหมายหรือตามที่ได้รับอนุญาต เพื่อเสนอขายต่อผู้ถือหุ้น ประชาชน หรือเสนอขายต่อบุคคลใดๆ ในราคาที่ตราไว้หรือในราคาสูงกว่าหรือต่ำกว่าราคาที่ตราไว้

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง

( )

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทในการ
ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที
(TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน
กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

DBD

เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 7

สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูล

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 89/2 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 เมื่อวันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562

โดยที่ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้นที่ 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดย นางสาวมัญชรี รุจิมงคล ผู้รับมอบอำนาจ ตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่ OTO-LEG-2562-0079 ลงวันที่ 30 กันยายน 2562 จาก นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ กรรมการบริษัท ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรอง ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เลขที่ บธ. 014404 ออกให้ ณ วันที่ 26 กันยายน 2562 ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “บริษัท” ซึ่งเป็นคู่สัญญากับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “ทีโอที” ตามสัญญาเลขที่ B01/3160022020/2562 ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า “สัญญาจ้าง” โดยการดำเนินการตามสัญญาจ้าง ทีโอที จะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอันเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาจ้างให้แก่บริษัททราบ โดย ทีโอที มีความประสงค์ให้บริษัทเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ

บริษัทจึงตกลงทำสัญญา มีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. บริษัทตกลงเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญาจ้าง ซึ่ง ทีโอที เปิดเผยให้แก่บริษัท ไม่ว่าข้อมูลดังกล่าวจะอยู่ในรูปของหนังสือ เอกสาร กราฟฟิค สื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ถ้อยคำวาจา หรือสิ่งที่สื่อความหมายให้รู้ข้อความ เรื่องราว ข้อเท็จจริงหรือสิ่งใด ไม่ว่าสื่อความหมายนั้นจะผ่านวิธีใด ๆ หรือไม่ว่าจะจัดทำในรูปแบบใด ๆ และให้หมายความรวมถึงสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผล สูตร รูปแบบ แผนภาพ soft files งานที่ได้รวบรวมหรือประกอบขึ้น โปรแกรม ขั้นตอน วิธีการ เทคนิค หรือกรรมวิธี รวมถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงานตามสัญญาจ้าง ซึ่งต่อไปในสัญญาฉบับนี้จะเรียกว่า “ข้อมูลความลับ” ไว้เป็นความลับโดยไม่นำไปเปิดเผยแก่บุคคลที่สาม หรือบุคคลอื่น

ข้อ 2. บริษัทตกลงใช้ข้อมูลความลับเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสัญญาจ้างเท่านั้น ทั้งนี้ ในการใช้ข้อมูลความลับ บริษัทต้องควบคุมให้ข้อมูลความลับอยู่กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาจ้างเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

ข้อ 3. บริษัทยอมรับว่า ข้อมูลความลับทั้งหมดที่เปิดเผยโดย ทีโอที ยังคงเป็นกรรมสิทธิ์ของ ทีโอที

ข้อ 4. ไม่มีส่วนใดในสัญญานี้ ที่จะแปลความได้ว่าการเปิดเผยข้อมูลความลับตามสัญญานี้ เป็นการให้สิทธิ หรือเปรียบได้โดยนัยว่าเป็นการให้สิทธิ ให้กรรมสิทธิ์ใด ๆ ในเครื่องหมายการค้า การลงทุน ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาใด ๆ ของ ทีโอที

ข้อ 5. หากบริษัทนำข้อมูลความลับที่ได้รับการเปิดเผยตามสัญญานี้ รวมถึงข้อความในสัญญานี้ไปเปิดเผยแก่บุคคลที่สามหรือบุคคลอื่น หรือข้อมูลความลับได้ถูกเปิดเผยโดยบริษัท หรือโดยพนักงาน ลูกจ้าง ตัวแทน ผู้หนึ่งผู้ใดของบริษัท บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายในการนำข้อมูลความลับทั้งหมด หรือส่วนหนึ่งส่วนใด และข้อความในสัญญานี้ไปเปิดเผย

ข้อ 6. ในกรณีที่บริษัทละเมิดสิทธิในความลับตามสัญญาฉบับนี้ในข้อ 5 ไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดยจงใจ หรือมีเจตนากลั่นแกล้ง หรือเหตุอื่นใดก็ตาม อันเป็นเหตุให้ข้อมูลความลับตามสัญญานี้สิ้นสภาพการเป็นความลับ ทีโอที สามารถฟ้องศาลให้มีอำนาจสั่งให้บริษัทจ่ายค่าเสียหายและค่าสินไหมทดแทนเพื่อการลงโทษได้ทั้งทางแพ่งและทางอาญา

ข้อ 7. คู่สัญญาในสัญญานี้ไม่ได้มีสถานะ หรือความสัมพันธ์ใด ๆ ต่อกัน ในรูปแบบของ ห้างหุ้นส่วน กิจการร่วมค้า (Joint Venture) ผู้ถือหุ้นร่วม ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้าง หรืออื่น ๆ นอกเหนือไปจากขอบเขตหรือหน้าที่ที่ระบุไว้ในสัญญานี้เท่านั้น

ข้อ 8. สัญญานี้มีผลนับแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562

ข้อ 9. บริษัทต้องส่งข้อมูลที่เป็นที่เป็นความลับที่ได้รับจาก ทีโอที คืนให้แก่ ทีโอที ภายใน 5 วันทำการของ ทีโอที นับแต่วันสิ้นสุดสัญญา และหากข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทต้องทำการลบข้อมูลที่เป็นความลับออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท และบริษัทต้องทำลายสำเนาเอกสารซึ่งบริษัททำสำเนาข้อมูลที่เป็นความลับไว้ด้วย ทั้งนี้ เมื่อบริษัทดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทจะต้องแจ้งให้ ทีโอที ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่บริษัทดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลด้วย

ข้อ 10. บริษัทตกลงให้ ทีโอที มีสิทธิในการตรวจสอบและเฝ้าระวังการปฏิบัติงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับ

ข้อ 11. ในกรณีที่ข้อสัญญาข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อแห่งสัญญานี้ตกเป็นอันไม่สมบูรณ์ หรือตกเป็นโมฆะด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม ความไม่สมบูรณ์หรือความเป็นโมฆะของข้อสัญญาเช่นว่านี้ จะไม่กระทบกระเทือนถึงความสมบูรณ์ของข้อสัญญาในส่วนอื่น ๆ

บริษัทได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....บริษัท/ผู้ให้สัญญา
(นางสาวมัญชรี รุจิมงคล)

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวกาญจนา แจ่มจักษุ)

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวขนิษฐา เรียนเจริญ)

เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 8

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
TMB BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

หนังสือค้ำประกัน

(หลักประกันสัญญา)

TMB 0001 BAHT *** 3,380,489.00

เลขที่ 211904572 วันที่ 26 กันยายน 2562

ข้าพเจ้า ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 3000 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โดย บวรกริช พฤกษอาโนชา และ เสาวณีย์ เต่าทอง ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคาร ขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ไว้ต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ดังมีข้อความต่อไปนี้

1. ตามที่ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้รับจ้าง" ได้ทำสัญญาจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที (TOT Contact Center 1100) จำนวน 286 คน กับผู้ว่าจ้าง ตามสัญญาเลขที่ B01/3160022020/2562 ลงวันที่ ..... ซึ่งผู้รับจ้างต้องวางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาต่อผู้ว่าจ้าง เป็นจำนวนเงิน 3,380,489.00 บาท (สามล้านสามแสนแปดหมื่นสี่ร้อยแปดสิบเก้าบาทถ้วน) ซึ่งเท่ากับร้อยละ ห้า (5%) ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันในการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้องของผู้ว่าจ้าง จำนวนไม่เกิน 3,380,489.00 บาท (สามล้านสามแสนแปดหมื่นสี่ร้อยแปดสิบเก้าบาทถ้วน) ในฐานะเป็นลูกหนี้ร่วม ในกรณีที่ผู้รับจ้างก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ หรือต้องชำระค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายใดๆ หรือผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ใดๆ ที่กำหนดในสัญญาดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ โดยผู้ว่าจ้างไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้ผู้รับจ้างชำระหนี้นั้นก่อน

2. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันทำสัญญาจ้างดังกล่าวข้างต้นจนถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 และข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

3. หากผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้าง ให้ถือว่าข้าพเจ้ายินยอมในกรณีนั้นๆ ด้วย โดยให้ขยายระยะเวลาการค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้างดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ..... ผู้ค้ำประกัน

(บวรกริช พฤกษอาโนชา) (เสาวณีย์ เต่าทอง)

ผู้มีอำนาจลงนามแทนธนาคาร

ลงชื่อ..... พยาน

(สุรัตน์ เซ็นประเสริฐ) (กันยารัตน์ หอมหวล)

H01161032

กรณีขอให้ธนาคารยืนยันว่าธนาคารเป็นผู้ออกหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ หรือเรียกร้องให้ธนาคารชำระหนี้ตามหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ กรุณาติดต่อหรือส่งจดหมายไปที่ งานค้ำประกัน ปฏิบัติการธุรกิจต่างประเทศ เลขที่ 3000 ถนน พหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0-2299-1111 ต่อ งานค้ำประกัน เมื่อหมดอายุแล้วโปรดส่งคืนธนาคาร

โปรดยืนยันความถูกต้องของเอกสารฉบับนี้ มาที่ฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ โทร. 0-2299-1342-50

LG003

0229-0-0 (ปส. 11/2005 50X3X1000 TBSP.)