ต้นฉบับ

TOT

# สัญญาจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงาน

**สัญญาเลขที่ B01/3160022024/2562**

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-2562-0078 ลงวันที่ 30 กันยายน 2562 จาก นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ ตำแหน่งกรรมการบริษัท 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

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลง**จ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน คิดสินจ้างเป็นการเหมารวมทั้งสิ้น 50,577,509.00 บาท (ห้าสิบล้านห้าแสนเจ็ดหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยเก้าบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรต่าง ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว** โดยมีรายละเอียดตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ้างเหมาแห่งสัญญานี้ รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญานี้

ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างดี เพื่อใช้ในงานจ้างตามสัญญานี้

TOT

One to One Contacts Public Company Limited.

ข้อ 2 เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

2.1 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 1 **รายละเอียดแนบท้ายสัญญาจ้างเหมาเลขที่ B01/3160022024/2562 งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน**
จำนวน 1 หน้า

2.2 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 2 **หนังสือเสนอราคา ลงวันที่ 16 กันยายน 2562 และเอกสารประกอบ**
จำนวน 93 หน้า

2.3 เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3 **เงื่อนไขและข้อกำหนดด้านพาณิชย์ และรายละเอียดความต้องการ**
จำนวน 22 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 211904574 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**

One to One Contacts Public Company Limited

ข้อ 4 ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

4.1 ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายค่าจ้างตามข้อ 1 ให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ **4,198,573.00 บาท (สี่ล้านหนึ่งแสนเก้าหมื่นแปดพันห้าร้อยเจ็ดสิบสามบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน ตลอดจนภาษีอากรต่าง ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว** โดยถือราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์ ซึ่งจะจ่ายให้เมื่อผู้รับจ้างได้**ปฏิบัติงานดังกล่าว**ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาในแต่ละเดือน และผ่านการตรวจนับจำนวนคนที่ปฏิบัติงานจริงตรงตามรายชื่อและตารางการปฏิบัติงาน และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้าง โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย

4.2 ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้าง เป็นเงิน **194,633.00 บาท (หนึ่งแสนเก้าหมื่นสี่พันหกร้อยสามสิบสามบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม** เมื่อผู้ว่าจ้างตรวจรับงานที่ส่งมอบในสภาพที่เรียบร้อย ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย

ข้อ 5 หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะทำสัญญา ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น**หนังสือค้ำประกันของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เลขที่ 211904574 ลงวันที่ 26 กันยายน 2562** เป็นจำนวนเงิน **2,528,876.00 บาท (สองล้านห้าแสนสองหมื่นแปดพันแปดร้อยเจ็ดสิบหกบาทถ้วน)** ซึ่งเท่ากับหรือไม่น้อยกว่าร้อยละห้า (5%) ของค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญา มามอบไว้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

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 Contacts Public Company Limited

6.3 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานระดับคุณภาพการให้บริการ ตามเอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3 ในรายละเอียดความต้องการข้อ 2.1.4

ข้อ 7 หน้าที่ของผู้รับจ้าง

ตามที่กำหนดในสัญญาฉบับนี้ รวมตลอดถึงเอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3 ขอบเขตของงาน **งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน**

ข้อ 8 ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดต่ออุบัติเหตุ 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 2.1.1 และ ข้อ 2.1.2 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

11.1.4 ในกรณีผู้รับจ้างไม่ควบคุมกำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งเครื่องแบบตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตงานข้อ 2.1.5 มาปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานได้ ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายคน/วันที่ไม่ได้แต่งเครื่องแบบนั้นในอัตรา 180 บาท/คน/วัน

11.2 การคิดค่าเสียหาย

กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถรักษาคุณภาพ การให้บริการได้ตามข้อหนึ่งข้อใด หรือทั้งหมดตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตงานข้อ 2.1.4 ในเดือนใด ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายค่าเสียหายสำหรับเดือนนั้น ในอัตราเดือนละ 4,000.00 บาท (สี่พันบาทถ้วน)

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

TOT

One to One Contacts Public Company Limited

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 ความยินยอมดังกล่าวนั้นไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดหรือพ้นธะหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างยังคงต้องรับผิดในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วงหรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างนั้นทุกประการ

ข้อ 14 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาและเอกสารแนบท้าย

ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างตกลงร่วมกันว่า การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขในสัญญานี้ตลอดจนเอกสารแนบท้ายสัญญาใด ๆ จะมีผลบังคับก็ต่อเมื่อได้ทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อโดยคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย

ข้อ 15 การโอนสิทธิเรียกร้อง

การโอนสิทธิเรียกร้องตามสัญญาฉบับนี้ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างกำหนด รายละเอียดตาม**เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3 ข้อ 12.9**

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 ส่วนรับแจ้งบริการหลังการขาย ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ |
| | โทรศัพท์ 0- 02575-7910 |
| ฝ่ายผู้รับจ้าง | บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) |
| | โทรศัพท์ 0-2685-0000, 085-155-6196 |

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานและคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละฉบับ

| | |
|---|---|
| บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) |
| (ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง | (ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง |
| (นางสาวจันทนา เตชะศิรินุกูล) | (นางสาวมัญชรี รุจิมงคล) |
| (ลงชื่อ).....พยาน | (ลงชื่อ).....พยาน |
| (นางสาวกาญจนา แจ่มจักษุ) | (นางสาวขนิษฐา เรียนเจริญ) |

(ต้นฉบับได้สลักหลังเป็นตราสารครบถ้วนตามประมวลรัษฎากรแล้ว เป็นเงิน 47,269.00 บาท)

# เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 1

**รายละเอียดแนบท้ายสัญญาจ้างเหมาเลขที่ B01/3160022024/2562**
**งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที**
**งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน**

| รายการ | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 (Operator) | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 (Operator ADSL) | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator) | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 4 (Operator English Skill) | รวมทั้งสิ้น |
|---|---|---|---|---|---|
| จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน) | 140 | 42 | 26 | 6 | 214 |
| 1. ค่าจ้าง | | | | | |
| - ค่าจ้าง/คน/เดือน | 17,650.00 | 18,250.00 | 19,400.00 | 18,000.00 | 73,300.00 |
| - ค่าจ้างเหมารวม/เดือน | 2,471,000.00 | 766,500.00 | 504,400.00 | 108,000.00 | 3,849,900.00 |
| - ค่าจ้างเหมารวม/ปี | 29,652,000.00 | 9,198,000.00 | 6,052,800.00 | 1,296,000.00 | 46,198,800.00 |
| ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี | 2,075,640.00 | 643,860.00 | 423,696.00 | 90,720.00 | 3,233,916.00 |
| 2. ค่าทักษะ (Skill) | | | | | |
| - ค่าทักษะ/คน/เดือน | | | 2,500.00 | 1,500.00 | 4,000.00 |
| - ค่าทักษะรวม/เดือน | | | 65,000.00 | 9,000.00 | 74,000.00 |
| - ค่าทักษะรวม/ปี | | | 780,000.00 | 108,000.00 | 888,000.00 |
| ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี | | | 54,600.00 | 7,560.00 | 62,160.00 |
| 3. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ค่าเสื้อเครื่องแบบ 5 ตัว ต่อ 1 คน) | 119,000.00 | 35,700.00 | 22,100.00 | 5,100.00 | 181,900.00 |
| ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี | 8,330.00 | 2,499.00 | 1,547.00 | 357.00 | 12,733.00 |
| ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี รวมเป็นเงินทั้งสิ้น | | | วงเงินก่อนภาษีมูลค่าเพิ่ม | | 47,268,700.00 |
| | | | ภาษีมูลค่าเพิ่ม | | 3,308,809.00 |
| | | | วงเงินรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม | | 50,577,509.00 |

# เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 2

# ใบเสนอราคา

เขียนที่ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0107556000281
วันที่ 16 เดือน กันยายน พ.ศ. 2562

เรื่อง เสนอราคางานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน

เรียน คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ

1. ข้าพเจ้าในนามของ (ชื่อนิติบุคคล) บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 99/19 ซอย ถนน แจ้งวัฒนะ ตำบล/แขวง คลองเกลือ
อำเภอ/เขต ปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11120 โทรศัพท์ 02-685-0093
โดย นาย เจริญพัฒน์ บัวเจริญ ผู้มีอำนาจกระทำนิติกรรมผูกพันบริษัท / ~~ห้างหุ้นส่วนจำกัด~~ วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ได้พิจารณาเงื่อนไขต่างๆ โดยตลอดและยอมรับเงื่อนไขและข้อกำหนดนั้นแล้ว รวมทั้งขอรับรองว่าข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนด และไม่เป็นผู้ทิ้งงานของทางราชการ หรือเป็นผู้ที่ทำความเสียหายให้กับงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มาก่อน

2. ข้าพเจ้าขอเสนอราคางานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563) ราคารวมเป็นเงินทั้งสิ้น 50,577,509.00 บาท (หาสิบล้านห้าแสนเจ็ดหมื่นเจ็ดพันห้ารอยเก้าบาทถ้วน) ราคาที่เสนอรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

| รายการ | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 (Operator) | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 (Operator ADSL) | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator) | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 4 (Operator English Skill) | รวมทั้งสิ้น |
|---|---|---|---|---|---|
| จำนวนผู้ปฏิบัติงาน (คน) | 140 | 42 | 26 | 6 | 214 |
| 1. ค่าจ้าง | | | | | |
| - ค่าจ้าง/คน/เดือน | 17,650.00 | 18,250.00 | 19,400.00 | 18,000.00 | 73,300.00 |
| - ค่าจ้างรวม/เดือน | 2,471,000.00 | 766,500.00 | 504,400.00 | 108,000.00 | 3,849,900.00 |
| - ค่าจ้างรวม/ปี | 29,652,000.00 | 9,198,000.00 | 6,052,800.00 | 1,296,000.00 | 46,198,800.00 |
| ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี | 2,075,640.00 | 643,860.00 | 423,696.00 | 90,720.00 | 3,233,916.00 |
| 2. ค่าทักษะ (Skill) | | | | | |
| - ค่าทักษะ/คน/เดือน | | | 2,500.00 | 1,500.00 | 4,000.00 |
| - ค่าทักษะรวม/เดือน | | | 65,000.00 | 9,000.00 | 74,000.00 |
| - ค่าทักษะรวม/ปี | | | 780,000.00 | 108,000.00 | 888,000.00 |
| ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี | | | 54,600.00 | 7,560.00 | 62,160.00 |
| 3. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ค่าเสื้อเครื่องแบบ 5 ตัว ต่อ 1 คน) | 119,000.00 | 35,700.00 | 22,100.00 | 5,100.00 | 181,900.00 |
| ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% /ปี | 8,330.00 | 2,499.00 | 1,547.00 | 357.00 | 12,733.00 |
| ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี รวมเป็นเงินทั้งสิ้น | | | วงเงินก่อนภาษีมูลค่าเพิ่ม | | 47,268,700.00 |
| | | | ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% | | 3,308,809.00 |
| | | | วงเงินรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม | | 50,577,509.00 |

One to One Contacts Public Company Limited
TOT
One to One Contacts Public Company Limited

3. การเสนอราคาดังกล่าวเป็นการเสนอราคาค่ารับจ้างเหมา รวมทั้งวัสดุ ค่าจ้าง ค่าทักษะ ค่าประกันสังคม ค่าบริหารจัดการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ ทั้งปวงด้วยแล้ว

4. คำเสนอนี้จะยืนราคาเป็นระยะเวลา 120 วัน (หนึ่งร้อยยี่สิบวัน) นับตั้งแต่วันที่เสนอราคาเป็นต้นไป และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อาจรับคำเสนอนี้ ณ เวลาใดก็ได้ก่อนที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว หรือระยะเวลาที่ได้ยืดไปตามเหตุผลอันสมควรที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ร้องขอ

5. ข้าพเจ้ายอมรับว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอนี้ หรือใบเสนอราคาใดๆ รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆ อันอาจเกิดขึ้นในการที่ข้าพเจ้าได้เข้าเสนอราคา

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้รับทราบและเข้าใจเงื่อนไขและรายละเอียดต่างๆ ในเอกสารการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างดีแล้ว และยินยอมปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนทุกประการ โดยไม่มีข้อโต้แย้งแต่อย่างใด

ลงชื่อ.....

ประทับตรา (ถ้ามี)

(.....นาย เจริญพัฒน์ บัวเจริญ.....)

ตำแหน่ง .....ผู้รับมอบอำนาจ.....

One to One Contacts Public Company Limited.

TOT

**หนังสือแสดงการยอมรับข้อกำหนด**

**(COMPLIANCE STATEMENT)**

วันที่ 16 กันยายน 2562

เรื่อง การยอมรับข้อกำหนดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เรียน คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ

ในการเสนอราคาตามการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ ข้าพเจ้าในนามของบริษัท/ห้าง/~~ห้างหุ้นส่วนจำกัด~~ วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ขอยอมรับข้อกำหนดทางด้านพาณิชย์, และข้อกำหนดอื่นๆ ทุกๆ หัวข้อของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน โดยไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ ทั้งสิ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

One to One Contacts Public Company Limited.

ลงชื่อ.....

(นาย เจริญพัฒน์ บัวเจริญ)

ตำแหน่ง ผู้รับมอบอำนาจ

One to One Contacts Public Company Limited.

TOT

(ถ้ามีตราให้ประทับตราด้วย)

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ต้นฉบับ<br>TOT<br>ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์<br>โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477)<br>ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์<br>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | หน้า 1 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | **ต้นฉบับ** | | | | |
| | **ส่วนที่ 1** | | | | |
| | **รายละเอียดข้อกำหนดทางด้านพาณิชย์**<br>**งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์**<br>**โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477)** | หน้า 3 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | **ส่วนที่ 1 รายละเอียดข้อกำหนดทางด้านพาณิชย์** | **หน้า 4** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1 | **บทนำ** | **หน้า 4** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) เป็นศูนย์กลางการติดต่อของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการหลังการขาย ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียน เช่น ผู้ใช้บริการร้องเรียนอัตราค่าบริการสูงผิดปกติ ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การต่อสายคืน ฯลฯ และการรับแจ้งเหตุขัดข้องบริการของ ทีโอที เช่น แจ้งโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต หรือวงจรใช้งานไม่ได้ โดยสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ ในการแก้ปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการหรือรับแจ้งเหตุเสียเพื่อส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป | **หน้า 4** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2 | **วัตถุประสงค์** | **หน้า 4** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความประสงค์จะจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน ในการทำหน้าที่บริหารจัดการ ให้บริการหลังการขาย ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียน เช่น ผู้ใช้บริการร้องเรียนอัตราค่าบริการสูงผิดปกติ ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การต่อสายคืน ฯลฯ และการรับแจ้งเหตุขัดข้องบริการของ ทีโอที เช่น แจ้งโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต หรือวงจรใช้งานไม่ได้โดยสามารถให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการรวมถึงการปรับปรุงข้อมูลลูกค้า และประสานงานกับส่วนงานอื่นที่ | **หน้า 4** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | เกี่ยวข้องกับงานในภารกิจของ Call Center สำหรับกิจการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และกิจการอื่นที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รับดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ ของ Call Center อาทิเช่น Chat โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อีเมล์ และโทรสาร เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพภายใต้การควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของส่วนงานที่กำกับดูแลบริหารศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) กำหนด | | | | |
| 3 | **ขอบเขตของงาน** | **หน้า 4** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | ผู้รับจ้างต้องจัดหาผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน โดยมีคุณสมบัติ และปฏิบัติตามขอบเขตของงานตามรายละเอียดความต้องการงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) ที่แนบท้ายนี้ | **หน้า 4** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |
| 4 | **สถานที่ปฏิบัติงาน** | **หน้า 4** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | เลขที่ 175/1 - 2 อาคาร 3 ชั้น ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน ถนนงามวงศ์วาน อำเภอเมือง จังหวัด นนทบุรี หรือตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด | **หน้า 4** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | หมายเหตุ | **หน้า 5** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงเวลา เปิด – ปิด การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน ในกรณีที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พิจารณาความเหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยจะแจ้งให้แก่ผู้รับจ้างเตรียมการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน | | | | |
| 5. | **การรับฟังการชี้แจง** | **หน้า 5** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | ก่อนการเสนอราคา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะเชิญผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการทุกรายเข้า ประชุมรับฟังการชี้แจงรายละเอียดของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันรวมทั้งตอบข้อซักถามประเด็นต่างๆ ในวัน เวลา และสถานที่ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด | **หน้า 5** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 6. | **คุณสมบัติของผู้เสนอราคา** | **หน้า 5** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 6.1 | ผู้เสนอราคาจะต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในประเทศไทยมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวันยื่นซองเสนอราคา หรือในกรณีที่เป็นสหกรณ์บริการ จะต้องเป็นสหกรณ์บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนเป็นสหกรณ์มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวันยื่นซองเสนอราคา และจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการตามการจัดหาครั้งนี้ | **หน้า 5** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| 6.2 | ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้มีผลงาน และประสบการณ์ในเรื่องการจัดหา และบริหารจัดการบุคลากร เพื่อปฏิบัติงาน Call Center ให้กับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน โดยมีมูลค่าโครงการไม่น้อยกว่า 15 ล้านบาทต่อ 1 สัญญา โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากถึงวันยื่นซองเสนอราคา โดยแนบสำเนาสัญญา และหนังสือรับรองมาพร้อมกับการเสนอราคา ทั้งนี้ การออกหนังสือรับรองดังกล่าวต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงานที่ว่าจ้าง และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะขอต้นฉบับมาตรวจสอบ | หน้า 5 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |
| 6.3 | ผู้เสนอราคาจะต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาจะได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ และความคุ้มกันเช่นว่านั้น | หน้า 5 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 6.4 | ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานของทางราชการหรือของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทิ้งงานตามระเบียบของทางราชการ หรือตามระเบียบของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | หน้า 5 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 6.5 | ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม | หน้า 5 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 6.6 | ผู้เสนอราคาไม่มีสิทธิ์ที่จะเสนอราคาในฐานะเป็นผู้ร่วมค้าได้ (Joint | หน้า 5 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | Venture/Consortium) | | | | |
| 6.7 | ผู้เสนอราคาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง | **หน้า 5** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| **7.** | **ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี** | **หน้า 5** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงวันเริ่มปฏิบัติงาน และจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวันลงนามในสัญญา และผู้เสนอราคาจะไม่นำมาเป็นเหตุในการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม หรือขอยกเลิกการเสนอราคา | **หน้า 5** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| **8.** | **การเสนอราคา** | **หน้า 6** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | การจัดเอกสารต่างๆ ในการยื่นซองเสนอราคาให้แยกเป็น 2 ส่วน ซึ่งต้องยื่นพร้อมกัน ดังนี้ | **หน้า 6** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 8.1 | ส่วนที่ 1 เอกสารที่จัดไว้นอกซอง อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้ | **หน้า 6** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 1 |
| | (1) กรณีเป็นบริษัท หรือห้างหุ้นส่วน ให้ยื่นหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ฉบับที่รับรองภายใน 1 ปี นับถึงวันที่ยื่นซองเสนอราคา หนังสือ บริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) และผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง | **หน้า 6** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 1 |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | กรณีเป็นสหกรณ์บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ยื่นใบสำคัญรับจดทะเบียนสหกรณ์ข้อบังคับสหกรณ์ฯ รายงานการประชุมใหญ่สามัญประจำปี โดยระบุผู้มีอำนาจกระทำการของสหกรณ์ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง | | | | |
| | (2) ผู้เสนอราคาต้องแนบสำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) หรือสำเนาคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.01) (กรณีกรมสรรพากรยังไม่ได้ออกทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มให้) กรณีผู้เสนอราคาเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 30) พ.ศ.2534 มาตรา 85/3 ให้แสดงหลักฐานพร้อมการยื่นซองเสนอราคาทุกครั้ง | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 1 |
| | (3) หนังสือมอบอำนาจในการยื่นซองเสนอราคา (ถ้ามี) และหนังสือมอบอำนาจในกรณีที่ผู้เสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามแทน (ถ้ามี) | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 1 |
| | (4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ตามแบบที่กำหนด | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 1 |
| | (5) เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี) | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 1 |
| 8.2 | ส่วนที่ 2 เอกสารการเสนอราคา และข้อเสนออื่นๆ ให้อยู่ในซองที่ปิดผนึก อย่างน้อยต้องมีเอกสาร ดังต่อไปนี้ | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |
| | (1) ใบเสนอราคา ตามภาคผนวก ข | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |
| | (2) หนังสือแสดงการยอมรับเงื่อนไขและข้อกำหนด ข้อกำหนดทางด้าน | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | เทคนิค และข้อกำหนดอื่นๆ (Compliance Statement) และเอกสารประกอบการเสนอราคา เช่น Specification , แค็ตตาล็อก ฯลฯ | | | | |
| | (3) เอกสารรายละเอียดแผนงาน แนวทาง และวิธีดำเนินงาน ตามภาคผนวก ค | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |
| | (4) สำเนาใบขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคม สำเนาใบขึ้นทะเบียนกองทุนทดแทน | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |
| | (5) หนังสือรับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |
| | (6) เอกสารแสดงคุณสมบัติของผู้เสนอราคาตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ตามข้อ 6 | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |
| | (7) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ตามแบบที่กำหนด | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |
| | (8) เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี) | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | เอกสารส่วนที่ 2 |
| 8.3 | ในการเสนอราคา ให้ผู้เสนอราคาใช้แบบฟอร์มของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือจะจัดทำใบเสนอราคาขึ้นใหม่ก็ได้ แต่จะต้องแสดงรายละเอียดในลักษณะเดียวกันให้ครบถ้วน ตามแบบฟอร์มของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 8.4 | ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาเป็นเงินบาท และเสนอราคาเพียงราคาเดียว โดยเสนอราคารวม และ/หรือราคาต่อหน่วย และ/หรือต่อรายการตามเงื่อนไขที่ระบุให้ถูกต้อง โดยเสนอราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอากรอื่นๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว และใบเสนอราคาให้ลงราคารวมทั้งสิ้นเป็นตัวเลข | หน้า 6 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | และต้องมีตัวหนังสือกำกับ หากตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ | | | | |
| 8.5 | ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคา โดยแยกเป็นรายการตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด กล่าวคือ | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 8.5.1 | ค่าจ้างเหมา ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าประกันสังคม ค่าบริหารจัดการ | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 8.5.2 | ค่าทักษะ (Skill) ได้แก่ | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 8.5.2.1 | ค่าทำหน้าที่ผู้ควบคุมงาน 2,500.00 บาท ต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 3 (Chief of Operator) | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 8.5.2.2 | ค่าทักษะภาษาต่างประเทศ 1,500.00 บาท ต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 4 (Operator English Skill) | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 8.5.3 | ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 8.6 | เอกสารที่เสนอราคา จะต้องกรอกข้อความทั้งหมดด้วยหมึก หรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์ และผู้ลงนามในการเสนอราคาต้องเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมาย พร้อมประทับตรา (ถ้ามี) เป็นหลักฐานในเอกสารทุกหน้า หากต้องการแก้ไขส่วนที่ผิดพลาด ให้แก้ไขด้วยหมึกหรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์ แล้วให้ ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ลงลายมือชื่อกำกับพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ทุกแห่ง | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 8.7 | เอกสารในการเสนอราคาต้องมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ชุด ประกอบด้วย ต้นฉบับ 1 ชุด และสำเนา 2 ชุด เอกสารต้นฉบับต้องลงนามกำกับทุกหน้าโดยผู้มีอำนาจ | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ส่วนสำเนาจะใช้วิธีการถ่ายเอกสารจากต้นฉบับได้ หากต้นฉบับและสำเนาไม่ตรงกันจะถือต้นฉบับเป็นสำคัญ | | | | |
| 8.8 | เอกสารของผู้เสนอราคาทุกรายที่ได้ยื่นไว้ต่อคณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะแล้ว ถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้เสนอราคาจะถอนหรือยกเลิกการเสนอราคาไม่ได้ | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 8.9 | ผู้เสนอราคา/คู่สัญญาต้องให้ความร่วมมือ และปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจะไม่ฝ่าฝืนนโยบายดังกล่าว โดยลงนามรับทราบนโยบายดังกล่าว ตามแบบที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| **9.** | **กำหนดยืนราคา** | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 9.1 | ผู้เสนอราคาจะต้องยืนราคาไม่น้อยกว่า 120 วัน นับตั้งแต่วันที่เสนอราคาเป็นต้นไป | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 9.2 | ภายในกำหนดยืนราคา ผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามิได้ | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| **10.** | **การพิจารณา** | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 10.1 | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะพิจารณาราคารวมในใบเสนอราคาเป็นเกณฑ์การตัดสิน หากราคารวมที่เสนอในใบเสนอราคาไม่ตรงกับราคาที่คำนวณได้จากรายละเอียดแต่ละรายการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะถือราคารวมในใบ | หน้า 7 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | เสนอราคาเป็นสำคัญ<br>**ราคารวม** หมายถึง ค่าจ้าง ค่าทักษะ ค่าประกันสังคม ค่าบริหารจัดการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ<br>เช่น ค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ ด้วยแล้ว<br><u>หมายเหตุ</u> การเสนอราคา การคิดภาษีมูลค่าเพิ่มให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง กรณีปัดเศษทศนิยมตัดที่ตำแหน่งที่ 3 มีค่าตั้งแต่ 5 ขึ้นไปให้ปัดขึ้น ยกเว้น ถ้าการปัดเศษทศนิยมในแต่ละรายการแล้วทำให้สูงกว่าราคารวม ให้ปัดเศษทศนิยมขึ้นหรือลงในรายการใดรายการหนึ่งก็ได้ เพื่อให้เท่ากับราคารวม | | | | |
| 10.2 | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะพิจารณาเอกสารที่ยื่นเสนอของผู้เสนอราคาทุกราย โดยพิจารณาตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หากเห็นว่าเอกสารของผู้เสนอราคารายใดที่เสนอไว้แล้วยังไม่ชัดเจนเพียงพอ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถเรียกให้ผู้เสนอราคามาชี้แจงหรือส่งเป็นเอกสารได้ แต่ทั้งนี้จะเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของข้อเสนอที่ผู้เสนอราคาได้ยื่นเสนอไว้ต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แล้วมิได้ | **หน้า 8** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 10.3 | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาผู้เสนอราคาที่อยู่ในบัญชีรายชื่อห้ามค้าขายด้วยของหน่วยราชการต่างๆ หรือเป็นผู้ทำความเสียหายให้กับงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มาก่อน | **หน้า 8** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| 10.4 | 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) จะพิจารณายกเลิกการจัดหา และลงโทษผู้เสนอราคาเป็นผู้ละทิ้งงานไม่ว่าจะเป็นผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จการใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน<br><br>ในกรณีที่มีผู้เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำสุดจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินการตามสัญญาได้ คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ หรือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะให้ผู้เสนอราคานั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้เสนอราคาสามารถดำเนินการตามการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิที่จะไม่รับราคาของผู้เสนอราคารายนั้น | หน้า 8 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 10.5 | ผลการตัดสินของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถือเป็นเด็ดขาด | หน้า 8 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| 10.6 | ในการเสนอราคา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอราคา หรือใบเสนอราคาใดๆ รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย และค่าเสียหายใดๆ ของผู้เสนอราคาอันอาจเกิดขึ้นในการที่ผู้เสนอราคาได้เข้าเสนอราคาครั้งนี้ | หน้า 8 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 11. | **การลดราคา** | หน้า 8 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | ในกรณีที่มีการลดราคา หากผู้เสนอราคารายใดยินยอมลดราคาให้ทำเป็นหนังสือระบุรายละเอียดให้ชัดเจนว่าลดราคาในรายการใด เป็นจำนวนเงินเท่าใด และผู้ลงนามในหนังสือลดราคาต้องเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมาย พร้อมประทับตรา (ถ้ามี) เป็นหลักฐาน หากไม่ระบุรายละเอียดที่ลดราคาให้ชัดเจนว่าลดราคาในรายการใด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะนำส่วนลดราคากระจายลงเป็นอัตราส่วนลงในราคาต่อหน่วยของทุกรายการที่เสนอ | หน้า 8 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12. | **การทำสัญญา** | หน้า 9 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.1 | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะถือว่าผู้ที่ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภายในกำหนด หรือถอนการเสนอราคาจะถูกลงโทษให้เป็นผู้ทิ้งงาน และหาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะต้องพิจารณาสั่งจ้างรายอื่นต่อไป ผู้ที่ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงนั้นจะต้องรับผิดชอบในราคาที่เพิ่มขึ้นอีกโสดหนึ่ง ในกรณีที่มีหลักประกันซอง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะริบหลักประกันซอง หรือเรียกร้องจากผู้ค้ำประกันอีกด้วย | หน้า 9 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| 12.2 | ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้าง จะต้องทำสัญญาตามแบบที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ภายใน 10 (สิบ) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือให้ไปทำสัญญา พร้อมทั้งวางหลักประกันสัญญามีมูลค่าเป็นจำนวนเงินร้อยละ 5 (ห้า) ของราคาจ้าง ในกรณีที่ใช้หลักประกันสัญญา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดให้ใช้ประเภทหลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ | **หน้า 9** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.2.1 | เงินสด | **หน้า 9** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.2.2 | เช็คที่ธนาคารลงนามสั่งจ่าย (Cashier Cheque) ซึ่งเป็นเช็คลงวันที่ที่นำเช็คนั้นมาชำระต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน 3 วันทำการ | **หน้า 9** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.2.3 | หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด | **หน้า 9** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.2.4 | ตั๋วแลกเงิน (Draft) | **หน้า 9** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | ในกรณีที่หลักประกันเป็นสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันและสัญญาค้ำประกัน หรือหนังสือค้ำประกันนั้นได้สิ้นผลผูกพันลงก่อนที่คู่สัญญาจะพ้นภาระผูกพันตามสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ คู่สัญญาจะต้องนำสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันฉบับใหม่ที่มีเงื่อนไขการค้ำประกันครอบคลุมความรับผิดตามสัญญาฉบับนี้ มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากผู้ว่าจ้าง หากพ้นกำหนดเวลานี้ คู่สัญญาตกลงจะชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้างเต็มตามจำนวนค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง | **หน้า 9** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันดังกล่าวให้ผู้รับจ้างเมื่อพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว | หน้า 9 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.3 | ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้าง จะต้องนำหนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ฉบับที่ รับรองภายใน 30 วัน นับถึงวันที่ลงนามในสัญญามาแสดงพร้อมแนบสำเนามาด้วย จำนวน 1 ชุด | หน้า 9 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.4 | ในการทำสัญญาที่มีระยะเวลาผูกพันตามสัญญาเกินกว่า 1 ปี และงานจ้างนั้นไม่ต้องมีการรับประกันความชำรุดบกพร่อง จะกำหนดหลักประกันร้อยละ 5 ของราคางานจ้างที่ส่งมอบในแต่ละปีของสัญญา โดยจะถือว่าหลักประกันนี้เป็นการค้ำประกันตลอดอายุสัญญา และหากในปีต่อไปราคางานจ้างที่ส่งมอบแตกต่างไปจากราคาในรอบปีก่อน จะต้องปรับปรุงหลักประกันตามอัตราส่วนที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นก่อนครบรอบปี ในกรณีที่หลักประกันต้องปรับปรุงในทางที่เพิ่มขึ้น และผู้รับจ้างไม่นำหลักประกันมาเพิ่มให้ครบจำนวน ภายใน 15 วัน ก่อนการส่งมอบงานจ้างงวดสุดท้ายของปีนั้น ผู้ว่าจ้างจะหักจากเงินค่าจ้างงวดสุดท้ายของปีนั้นที่ผู้ว่าจ้างจะต้องจ่ายให้เป็นหลักประกันในส่วนที่เพิ่มขึ้น | หน้า 9 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.5 | สำหรับสถานที่ที่ผู้เสนอราคารับจะดำเนินการในครั้งนี้ เป็นหน้าที่ของผู้รับจ้างที่จะต้องไปทำการสำรวจตรวจสอบเองภายหลังจากที่ได้ลงนามในสัญญาแล้ว หากเกิดข้อผิดพลาด บกพร่อง หรือขัดข้องอันเนื่องมาจากผู้รับจ้างไม่ไปตรวจสอบ ผู้รับจ้างจะถือเป็นข้ออ้างเพื่อขอยืดเวลาทำงาน หรือขอเพิ่มเงินไม่ได้ หรือหากปัญหาดังกล่าวข้างต้นเป็นเหตุทำให้ผู้ว่าจ้างต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นผู้ | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | รับจ้างยอมรับผิดชอบ และเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น | | | | |
| 12.6 | ห้ามมิให้ผู้รับจ้างเอางานทั้งหมด หรือส่วนใดส่วนหนึ่งแห่งสัญญานี้ ไปให้ผู้รับจ้างช่วงโดยมิได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง แต่ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยังต้องรับผิดชอบงานที่ให้รับช่วงไปนั้นทุกประการ | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.7 | ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ ภยันตราย หรือความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้รับจ้างเอง และต้องรับผิดชอบในบรรดาความเสียหาย หรือสูญหายอย่างใดๆ อันเกิดแก่บุคคลภายนอก หรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างโดยการกระทำของผู้รับจ้าง หรือบริวารของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยินยอมชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือบุคคลภายนอกจนเต็มจำนวนภายในกำหนด 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ได้รับคำบอกกล่าวเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างหรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.8 | ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบ และให้ความคุ้มครองผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่มาทำงานกับผู้ว่าจ้าง เกี่ยวกับสิทธิอันพึงมีพึงได้ตามกฎหมายแรงงานและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ในปัจจุบันหรือที่อาจมีในอนาคตด้วย โดยไม่เรียกร้องเอากับผู้ว่าจ้าง | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.9 | การโอนสิทธิเรียกร้อง จะกระทำได้เฉพาะกรณีที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ได้มีข้อกำหนด หรือสัญญาห้ามการโอนสิทธิเรียกร้องไว้ และจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา กรณีการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินต้อง | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้ | | | | |
| 12.9.1 | การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน จะโอนได้แต่เฉพาะธนาคารภายในประเทศเท่านั้น | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.9.2 | การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินให้กระทำได้เพียงครั้งเดียว และต้องโอนเต็มจำนวนวงเงินที่ผู้โอนพึงมีสิทธิได้รับตามสัญญา | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.9.3 | เมื่อมีการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน ให้ทั้งผู้โอนและผู้รับโอนสิทธิเรียกร้องต้องมีหนังสือบอกกล่าวการโอนสิทธิไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบในการจ่ายเงินตามข้อผูกพันสัญญา | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.9.4 | การบอกกล่าวการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน หากเป็นเหตุให้การจ่ายเงินตามสัญญาล่าช้าออกไป ไม่ถือว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ผิดนัดในการชำระหนี้ | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.9.5 | ผู้โอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินยังต้องรับผิดชอบในหน้าที่ตามสัญญาทุกประการ | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.9.6 | การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน ถ้ามิได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ผู้โอนและผู้รับโอนจะยกเรื่องการโอนสิทธิเรียกร้องใช้ยันกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มิได้ | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.9.7 | เงื่อนไขการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ และสัญญาของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 12.10 | ผู้ว่าจ้างสงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขสัญญา หรือปรับปรุงแก้ไขสัญญาได้ | หน้า 10 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ตามที่เห็นสมควรโดยผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือกไม่อาจปฏิเสธการแก้ไขเพิ่มเติมนั้น | | | | |
| 12.11 | ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้างจะต้องทำสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลแนบท้ายเอกสารนี้ และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างเหมาด้วย | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| **13.** | **การส่งมอบ** | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 13.1 | ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานตามที่กำหนดในรายละเอียดความต้องการฯ โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งวันเริ่มปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ และในระหว่างอายุสัญญา ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ที่จะเพิ่ม ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสมของงาน | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 13.2 | ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ตัว ต่อ 1 คน ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 13.3 | ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบรายงานระดับคุณภาพการให้บริการ ตามรายละเอียดความต้องการฯ ข้อ 2.1.4 | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| **14.** | **การชำระเงิน** | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 14.1 | ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายสินจ้าง และผู้รับจ้างตกลงรับสินจ้าง เป็นงวด ประจำเป็นรายเดือนในเดือนถัดไป รวมทั้งหมด 12 งวด งวดละ 1 เดือน เมื่อผู้ว่าจ้างตรวจรับงานที่ส่งมอบในสภาพที่เรียบร้อยถูกต้อง ครบถ้วนตามสัญญา และผ่านการ | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย | | | | |
| 1.4.2 | ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้างเมื่อผู้ว่าจ้างตรวจรับงานที่ส่งมอบในสภาพที่เรียบร้อยถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออก ใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| **15.** | **การคิดค่าปรับ/ค่าเสียหาย** | **หน้า 11** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 15.1 | **การคิดค่าปรับ** | **หน้า 11** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 15.1.1 | ในกรณีผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตของงาน ข้อ 2.1.1และข้อ 2.1.2 ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของราคาสินจ้างของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างแต่ละคนทั้งสัญญาแต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 15.1.2 | ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานได้ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในขณะเป็นช่วงปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาผู้ปฏิบัติงานแทนที่ได้ภายใน 30 นาที นับตั้งแต่เวลาเริ่มต้นของตารางการปฏิบัติงานในกะนั้นๆ ผู้ว่าจ้างจะไม่จ่ายสินจ้างในวันที่ไม่มาปฏิบัติงานนั้น โดย | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | คิดจากอัตราสินจ้างต่อเดือนต่อคน ตามสัญญาหารด้วย 26 และจะต้องเสียค่าปรับตาม ข้อ 15.1.1 ด้วย | | | | |
| 15.1.3 | ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 13.2 ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของวงเงินรวมค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับแต่วันที่ล่วงเลยกำหนดส่งมอบตามสัญญา จนกว่าผู้รับจ้างจะนำเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน มาส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างครบถ้วนถูกต้องตามสัญญา | หน้า 11 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 15.1.4 | ในกรณีผู้รับจ้างไม่ควบคุมกำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งเครื่องแบบตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตงานข้อ2.1.5 มาปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานได้ ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายคน/วันที่ไม่ได้แต่งเครื่องแบบนั้นในอัตรา 180 บาท/คน/วัน | หน้า 12 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 15.2 | **การคิดค่าเสียหาย** | หน้า 12 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถรักษาคุณภาพ การให้บริการได้ตามข้อหนึ่งข้อใด หรือทั้งหมดตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตงานข้อ 2.1.4 ในเดือนใด ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายค่าเสียหายสำหรับเดือนนั้น ในอัตราเดือนละ 4,000 บาท (สี่พันบาทถ้วน) | หน้า 12 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 15.3 | **การชำระค่าปรับ/ค่าเสียหาย** | หน้า 12 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | 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) ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บค่าปรับ และ/หรือค่าเสียหายที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม หากตรวจสอบพบในภายหลังว่า การเรียกเก็บ ค่าปรับ และ/หรือค่าเสียหายไม่ถูกต้อง | หน้า 12 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 16. | **การบอกเลิกสัญญา** | หน้า 12 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 16.1 | 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) ไม่บอกเลิกสัญญาไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจาก | หน้า 12 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ความรับผิดตามสัญญานี้ | | | | |
| 16.2 | หากเกิดปัญหาในด้านการดำเนินงานของผู้รับจ้าง อันจะเป็นผลกระทบต่อการให้บริการ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกสัญญาและมอบหมายให้นิติบุคคลรายอื่นดำเนินการแทน โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน นับจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับทราบปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง | หน้า 12 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 16.3 | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะบอกเลิกสัญญาก่อนระยะเวลาที่กำหนดได้ โดยแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันและให้มีผลตามหนังสือบอกกล่าวเมื่อสิ้นเดือนปฏิทินแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น | หน้า 12 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 17. | **การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน** | หน้า 13 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างจะจัดให้มีการแนะนำ และฝึกปฏิบัติเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานก่อนให้ลูกจ้างของผู้รับจ้างเริ่มปฏิบัติงาน | หน้า 13 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 18. | **การพิจารณาความหมายที่คลาดเคลื่อน** | หน้า 13 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | ในกรณีที่มีข้อความขัดแย้งระหว่างกันภายในเอกสารฉบับนี้ หรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะยึดถือเอาเอกสารที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พิจารณาแล้วเป็นประโยชน์สูงสุดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นหลัก และให้ถือการพิจารณาของ บริษัท ทีโอที จำกัด | หน้า 13 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | (มหาชน) เป็นที่สิ้นสุด | | | | |
| 19. | **ข้อสงวนสิทธิ์** | **หน้า 13** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 19.1 | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ที่จะบอกเลิกสัญญาก่อนระยะเวลาที่กำหนดการยกเลิกอาจยกเลิกเป็นรายบุคคลหรือทั้งหมดก็ได้ โดยแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยให้มีผลตามหนังสือบอกกล่าวเมื่อสิ้นเดือนปฏิทินแล้ว และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้อง ค่าเสียหายใดๆ จากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในระหว่างดำเนินงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิเสนอเปลี่ยนบุคลากรที่ทำหน้าที่ได้ และผู้รับจ้างต้องจัดหาบุคลากรมาปฏิบัติงานต่อได้ทันที โดยบุคลากรที่มาแทนจะต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าบุคลากรเดิม | หน้า 13 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 19.2 | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการจัดหาครั้งนี้ โดยผู้เสนอราคา/ผู้รับจ้างจะเรียกร้องค่าตอบแทน หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งจะฟ้องร้อง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มิได้ด้วย | **หน้า 13** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 19.3 | บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อาจยกเลิกการจ้างได้ โดยที่ผู้รับจ้างจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ได้ กรณีที่มีการกระทำที่เข้าลักษณะที่ผู้รับจ้างมีส่วนได้เสียกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมราคากับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ที่เสนอราคาส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา | **หน้า 13** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| 20. | **ข้อมูลเพิ่มเติม** | หน้า 13 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | 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 | หน้า 13 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 21. | **การประสานงาน** | หน้า 13 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | ผู้รับผิดชอบประสานงานโครงการนี้ คือ ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนรับแจ้งบริการหลังการขายติดต่อ สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทรศัพท์ 0-2505-2475 | หน้า 13 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | **ส่วนที่ 2** | **หน้า 14** | **รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด** | **ยอมรับ** | |
| | **รายละเอียดความต้องการ<br>งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์<br>โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477)** | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1. | **ความต้องการงานจ้างเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน** | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.1 | ผู้รับจ้างต้องจัดให้ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานเต็มตามตารางปฏิบัติงานที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดและเต็มเวลาตามระยะเวลา | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ที่ให้บริการ ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุด นักขัตฤกษ์ ตามตัวอย่างตารางการปฏิบัติงาน ตามภาคผนวก ก. | | | | |
| 1.2 | ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานโดยมีคุณสมบัติดังนี้ | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1 | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 (Operator) จำนวน 140 คน | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1.1 | เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1.2 | วุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1.3 | มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1.4 | มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูลเป็นอย่างดี | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1.4 | มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูลเป็นอย่างดี | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1.5 | มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1.6 | มีทักษะในการสื่อสาร, มีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1.7 | มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ Operator | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1.8 | มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.1.9 | สามารถอ่านและเข้าใจภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.2 | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 (Operator – ADSL) จำนวน 42 คน | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.2.1 | เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| 1.2.2.2 | วุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี (สาขาไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิทยาการคอมพิวเตอร์จำนวนไม่น้อยกว่า 5%) หากมีประสบการณ์จะพิจารณาเป็นพิเศษ | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.2.3 | มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.2.4 | มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.2.5 | มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.2.6 | มีทักษะในการสื่อสาร, มีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.2.7 | มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ Operator | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.2.8 | มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.2.9 | มีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับบริการสื่อสารข้อมูล เช่น บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการวงจรเช่า เป็นต้น | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.2.10 | มีทักษะในการสื่อสารภาษาด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์ให้เข้าใจได้ง่าย | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.3 | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator) จำนวน 26 คน | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.3.1 | เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 22 ปี ขึ้นไป | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.3.2 | วุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (มีประสบการณ์จะพิจารณาเป็นพิเศษ) | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.3.3 | มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.3.4 | มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหา | หน้า 15 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ข้อมูล | | | | |
| 1.2.3.5 | มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.3.6 | มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.3.7 | สามารถ อ่าน ฟัง พูด และสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.3.8 | มีความคิดริเริ่ม และสามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามสภาวะแวดล้อมที่เกิดเหตุการณ์ของปัญหาได้อย่างรอบคอบ และมีมนุษย์สัมพันธ์ดี | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.4 | ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 4 (Operator English Skill) จำนวน 6 คน | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.4.1 | เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป (มีประสบการณ์จะพิจารณาเป็นพิเศษ) | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.4.2 | วุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.4.3 | มีเอกสารแสดงผลสอบ TOEIC, CU - TEP หรือเทียบเท่า หรือผ่านการคัดเลือกและสัมภาษณ์ตามเกณฑ์ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดก่อนการปฏิบัติงานจริง | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.4.4 | มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.4.5 | มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.4.6 | มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 1.2.4.7 | มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| 1.2.4.8 | สามารถ อ่าน ฟัง เขียน พูด และสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2. | **ขอบเขตของง** | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1 | **ผู้รับจ้าง** | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.1 | เพื่อจ้างเหมาให้ผู้รับจ้างทำหน้าที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องและรับเรื่องร้องเรียน 1177/1477 และงานที่เกี่ยวเนื่องประจำจุดให้บริการ จำนวน 125 จอ (Position) หรือเพิ่ม/ลดตามความต้องการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้า 15 วัน ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงวันเริ่มปฏิบัติงาน และจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนลงนามในสัญญา และผู้รับจ้างจะไม่นำมาเป็นสาเหตุในการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม หรือขอยกเลิก | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.2 | ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในการสรรหาคัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน เพื่อมาปฏิบัติงานเป็นจำนวนทั้งสิ้น 214 คน โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มดังนี้<br>- ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 (Operator) จำนวน 140 คน<br>- ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 (Operator - ADSL) จำนวน 42 คน<br>- ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator) จำนวน 26 คน<br>- ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 4 (Operator English Skill) จำนวน 6 คน | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| | และต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างเพื่อมาปฏิบัติงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามตารางปฏิบัติงาน | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | โดยปฏิบัติงานที่<br>- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177)<br>- สำนักงานใหญ่ ทีโอที แจ้งวัฒนะ (1477) | | | | |
| | ตามตัวอย่างตารางปฏิบัติงาน ภาคผนวก ก ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนวัน เวลา สถานที่ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานในการจัดตารางการปฏิบัติงาน โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้เพื่อความเหมาะสม และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่ถูกปรับเปลี่ยนจะต้องอยู่ภายในกลุ่มตามจำนวนที่กำหนดของแต่ละกลุ่ม โดยแต่ละคนจะต้องมีวันหยุดพักผ่อนตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด การปรับเปลี่ยนนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่น้อยกว่า 15 วัน | หน้า 16 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.3 | ผู้รับจ้างต้องส่งผู้ปฏิบัติงาน ตามข้อ 2.1.2 มาปฏิบัติงานเป็นช่วงเวลาตามตารางการปฏิบัติงานที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดตามตัวอย่างภาคผนวก ก และผู้รับจ้างต้องบริหารงาน โดยจัดจำนวนผู้ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้สอดคล้องกับปริมาณทราฟฟิค (Traffic) ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้ | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.4 | ผู้รับจ้างจะต้องรักษาระดับคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยรายเดือนดังต่อไปนี้ | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.4.1 | ระดับการให้บริการที่สามารถรับสายได้ 80% ภายในเวลาไม่เกิน 20 วินาที โดย | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ได้รับการสนับสนุนระบบเทคโนโลยีการควบคุม การปล่อยสายจากผู้ว่าจ้าง ยกเว้นกรณีเหตุเสียเนื่องจากคุณภาพผลิตภัณฑ์ เช่น เกิดจากชุมสาย, โครงข่าย | | | | |
| 2.1.4.2 | การวางสายก่อนได้รับบริการไม่เกินร้อยละ 7 ภายใต้การจัดตารางการปฏิบัติงานร่วมกัน ยกเว้นเหตุสุดวิสัยที่มิอาจควบคุมได้ | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.4.3 | ค่าเฉลี่ยในการสนทนาไม่เกิน 5 นาที สำหรับการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.4.4 | ร้อยละการให้บริการสำเร็จ ภายใน 1 Call ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 โดยให้บริการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.4.5 | ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่า 4.2 ภายใต้แบบประเมินที่ตกลงร่วมกัน | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.4.6 | ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามที่กำหนดในภาคผนวก ค. แต่ต้องไม่ต่ำกว่าที่ผู้ว่าจ้างกำหนด | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.4.7 | ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response Time) เฉลี่ยไม่เกิน 20 วินาที | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.4.8 | ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างจะพิจารณาตกลงร่วมกันก่อนดำเนินการ | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.5 | ผู้รับจ้างต้องจัดหาควบคุมกำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งเครื่องแบบตามแบบที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างตลอดระยะเวลาในสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อ | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ภาพลักษณ์ของทีโอที | | | | |
| 2.1.6 | ผู้รับจ้างต้องนำเสนอแผนงานและดำเนินการตามรายละเอียดในภาคผนวก ค. และดำเนินการติดตามวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และนำเสนอต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ดังนี้ | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.6.1 | เสนอแผนการใช้บุคลากร ได้แก่ แผนการจัดเตรียมผู้ปฏิบัติงาน แผนการจัดหาผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องในแต่ละช่วงเวลา แผนสำรองกรณี Operator ขาด เป็นต้น | หน้า 17 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.6.2 | เสนอแผนงานปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาการจ้าง ได้แก่ วิธีการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงแผนการจัดสวัสดิการต่างๆ และกิจกรรมสันทนาการให้ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น | หน้า 18 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.6.3 | เสนอแนวทาง และวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ แนวทางในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ 1177, 1477 และวิธีตรวจสอบวิธีการแก้ไขปัญหางานบริการ อันเนื่องมาจากสาเหตุของปัญหาข้อมูล และปัญหาเรื่องร้องเรียน วิธีการประสานงานแจ้งเหตุขัดข้องที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น | หน้า 18 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.1.6.4 | เสนอแนวทาง และวิธีการดำเนินงานให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่ แนวทางในการควบคุมระยะเวลาที่สูญเสียในการสับเปลี่ยนเวรของผู้ปฏิบัติงาน | หน้า 18 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | การติดตามพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการในการควบคุมงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น | | | | |
| **2.2** | **ผู้ว่าจ้าง** | **หน้า 18** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.2.1 | ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ตรวจสอบระดับคุณภาพการให้บริการตามข้อ 2.1.4 และสรุปรายงานประจำเดือน ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการประเมินผลดังกล่าว ผู้รับจ้างจะต้องทำการชี้แจงให้ผู้ว่าจ้างทราบภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป | หน้า 18 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.2.2 | ผู้ว่าจ้างจะจัดทำระบบ และยินยอมให้ผู้รับจ้างตรวจสอบระดับคุณภาพการให้บริการตามข้อ 2.1.4 ได้ตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร เพื่อให้ผู้รับจ้างสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ | หน้า 18 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.2.3 | ผู้ว่าจ้างจะจัดเตรียมพื้นที่ และ Facilities ต่างๆ สำหรับทีมงานบริหารจัดการของผู้รับจ้างตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร เพื่อให้ผู้รับจ้างสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ | หน้า 18 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 2.2.4 | ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน บริหารจัดการผู้ปฏิบัติงานหลังจากผ่านการทดสอบตามแบบที่ได้รับความเห็นชอบร่วมกันทั้งสองฝ่าย หากผู้ว่าจ้างต้องการเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง ผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างจะพิจารณาร่วมกันก่อนดำเนินการ | หน้า 18 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| **3.** | **เงื่อนไขการจ้างเหมาบริการ** | **หน้า 18** | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| 3.1 | ในการเตรียมความพร้อม ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งรายชื่อ ตัวแทนผู้ประสานงาน/ผู้ปฏิบัติงาน และ ทีมงานบริหารโครงการ โดยจัดให้มีทีมงานบริหารจัดการโครงการที่ไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานของ ทีโอที ในปัจจุบันอย่างน้อยจำนวน 5 คน ที่มีผลงาน และประสบการณ์ในเรื่องการจัดหาบุคลากร เพื่อปฏิบัติงานใน Call Center ให้กับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหรือเอกชน มาแล้ว และทำแบบแสดง ชื่อ สกุล ตามแบบฟอร์ม ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายละเอียดส่งให้คณะกรรมการตรวจรับใช้ประกอบการตรวจรับตามสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องส่งรูปถ่ายปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติงานตามข้อกำหนดนี้คนละ 2 รูปพร้อมประวัติ, แจ้งคุณวุฒิ, ความสามารถพิเศษและประสบการณ์ทำงาน (ถ้ามี) ให้ผู้ว่าจ้าง เพื่อออกบัตรอนุญาตที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างให้ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานของผู้ว่าจ้างให้ผู้ว่าจ้างทราบภายใน 3 วัน ก่อนลงนามในสัญญา และผู้ว่าจ้างจะแจ้งรายชื่อตัวแทนผู้ประสานงาน ซึ่งจะเป็นผู้ตรวจตราการงานได้ตลอดเวลาที่ทำงาน และให้คำปรึกษา ข้อแนะนำแก่ตัวแทนผู้ประสานงานของผู้รับจ้างเพื่อให้งานเป็นไปตามความมุ่งหมายของผู้ว่าจ้าง อันเกิดผลดีแก่ผลสำเร็จของงาน และเป็นไปโดยถูกต้อง | หน้า 18 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 3.2 | ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งผู้ปฏิบัติงานมาเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตร และระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดก่อนวันเริ่มปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างจะต้องมีระเบียบข้อบังคับการทำงาน (ของผู้รับจ้างเอง) | หน้า 19 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| 3.3 | ผู้รับจ้างต้องใช้กลยุทธ์ในการกระตุ้นการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ | หน้า 19 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 3.4 | ผู้รับจ้างต้องจัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยผ่านการพิจารณาร่วมกันกับผู้ว่าจ้าง | หน้า 19 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 3.5 | ผู้ว่าจ้างจะจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบอื่นๆ สำหรับใช้งานตามสัญญา หากอุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ ที่ใช้งานซึ่งเป็นของผู้ว่าจ้างเกิดความเสียหาย หรือสูญหาย อันเนื่องจากความประมาทของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องแก้ไขส่วนบกพร่องให้คืนดีดังเดิมภายในเวลา 5 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง และถ้าพ้นกำหนดโดยผู้รับจ้างเพิกเฉย ผู้ว่าจ้างมีสิทธินำอุปกรณ์เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ นั้นให้บุคคลภายนอกซ่อมแซมได้ ซึ่งผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมทั้งสิ้น | หน้า 19 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 3.6 | ผู้ว่าจ้าง สงวนสิทธิ์ที่จะปรับเปลี่ยน จำนวนคน สถานที่ เวลา และจำนวนจุดให้บริการ (Position) ภายในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน และสำนักงานใหญ่ ทีโอที แจ้งวัฒนะ และปรับปรุงตารางการปฏิบัติงานในช่วงเวลาต่างๆ เพื่อความเหมาะสมได้ตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 15 วัน หรือมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน/เหตุจำเป็นเฉพาะกิจใดๆ ที่ต้องจัดจำนวนจุดให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบโดยทันที | หน้า 19 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| 3.7 | ผู้ว่าจ้างมีสิทธิแจ้งให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาการจ้าง หากผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน/ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด โดยประพฤติตัวไม่เหมาะสม โต้เถียงลูกค้า ใช้วาจา และน้ำเสียงที่ไม่สุภาพในการให้บริการ หรือกระทำการอันกระทบต่อภาพลักษณ์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้รับจ้างต้องส่งผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติ และทักษะครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในส่วนรายละเอียดความต้องการ ข้อ 1.2 เข้าปฏิบัติงานทดแทนภายใน 2 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง | หน้า 19 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 3.8 | ผู้รับจ้างมีสิทธิเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับการแจ้งจากผู้ว่าจ้าง ได้ไม่เกินร้อยละ 3 ต่อเดือน หากผู้รับจ้างต้องการจะเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงาน ต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ พร้อมแนบภาพถ่ายปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานที่จะมาปฏิบัติงานแทน โดยต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่ระบุในส่วนรายละเอียดความต้องการ ตามข้อ 1.2 หากเกิดเหตุสุดวิสัยผู้รับจ้างจะต้องชี้แจงต่อผู้ว่าจ้างเป็นกรณีๆ ไป | หน้า 19 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 3.9 | ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดจากการกระทำของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หากผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก ผู้ว่าจ้างจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น และผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานที่ก่อพฤติกรรมดังกล่าวทันทีที่สามารถตรวจสอบความผิดพลาด | หน้า 19 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ดังกล่าวได้ | | | | |
| 3.10 | ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การใช้สถานที่ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยคำนึงถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และกฎเกณฑ์การรักษาความปลอดภัยของสถานที่นั้น | หน้า 20 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 3.11 | ผู้รับจ้างสัญญาว่าจะไม่ใช้อุปกรณ์เครื่องมือ ตลอดจนเลขหมายโทรศัพท์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อประโยชน์ของผู้รับจ้างเอง หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | หน้า 20 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 3.12 | ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือเหตุอันเนื่องจากผู้ว่าจ้าง หรือพฤติการณ์อันใดอันหนึ่งที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเงื่อนไข และข้อกำหนดในสัญญาแห่งนี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุ หรือพฤติการณ์ดังกล่าว พร้อมทั้งหลักฐานเป็นหนังสือให้แก่ผู้ว่าจ้างทราบ ภายใน 7 วัน นับแต่เหตุการณ์นั้นสิ้นสุดลง เพื่อขอขยายเวลาออกไป ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่งให้ถือว่าผู้รับจ้างได้สละสิทธิ์เรียกร้องในการที่จะขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่เหตุเกิดจากความผิด หรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบดีอยู่แล้วตั้งแต่ต้น การขยายเวลาตามวรรคใดวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลยพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณา | หน้า 20 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |
| 3.13 | ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการตรวจสุขภาพตา หู ให้กับผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างเป็น | หน้า 20 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง | | | | |
| 3.14 | ผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงกันโดยชัดเจนว่าผู้รับจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง ไม่ใช่ตัวแทน หรือผู้ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน | หน้า 20 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

One to One Contacts Public Company Limited.

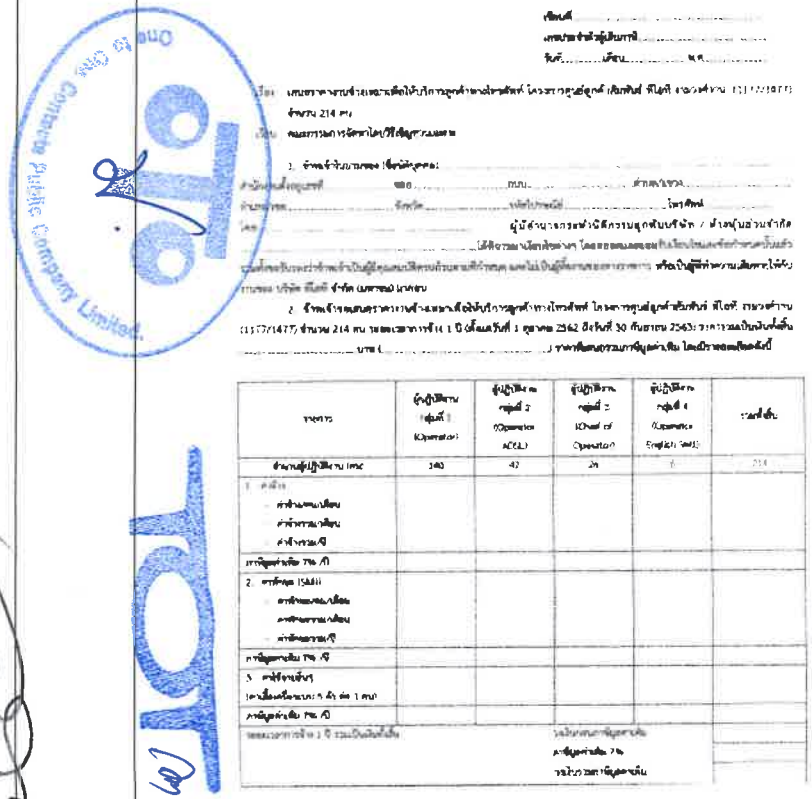
| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | **ส่วนที่ 3** | | | | |
| | **ภาคผนวก** | หน้า 21 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ภาคผนวก ก<br>ตัวอย่างตารางการปฏิบัติงาน | หน้า 22 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | | หน้า 23 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | | หน้า 24 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ภาคผนวก ข<br>ใบเสนอราคา | หน้า 25 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| |  <br>ใบเสนอราคา<br>เรียน<br>เสนอราคาจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน<br>ผู้มีอำนาจกรรมการ/ผู้จัดการ/ผู้ประกอบการ<br>2. จำนวนเงินค่าจ้างเหมาให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ..... บาท (.....) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย โดยมีรายละเอียดดังนี้<br>ค่าจ้างผู้ปฏิบัติงาน (คน) 140 42 24 8 214<br>ค่าจ้างรวมทั้งสิ้น<br>ค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% (%)<br>ค่าจ้างรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม<br>ค่าจ้างรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม | หน้า 26 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | 27<br>3. [illegible]<br>4. [illegible] 120 วัน [illegible] บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) [illegible]<br>5. [illegible] บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) [illegible]<br>[illegible] บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) [illegible]<br>ประทับตรา (ถ้ามี) ลงชื่อ .....<br>(.....)<br>ตำแหน่ง ..... | หน้า 27 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ภาคผนวก ค<br>แบบฟอร์มนำเสนอแผนงาน , แนวทาง และวิธีการดำเนินงานของผู้เสนอราคา | หน้า 28 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ภาคผนวก ก.<br>แบบฟอร์มนำเสนอแผนงาน แนวทาง และวิธีการดำเนินงานของผู้เสนอราคา<br>1. แผนการดำเนินการ<br>1.1 แผนการวางแผนจัดเตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน<br>1.2 แผนการจัดการและควบคุมผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และตารางเวลา<br>1.3 แผนบริหารการใช้ข้อมูลภายในระบบ Call Center<br>1.4 แผนงานอื่นๆ (ถ้ามี)<br>2. แผนการวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ<br>2.1 แนวทางการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ การจัดลำดับความสำคัญ/วิธีการควบคุมคุณภาพงาน<br>2.2 วิเคราะห์ความเสี่ยง ปัญหาการให้บริการ และแนวทาง การแก้ไขปัญหา | หน้า 29 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | 50<br>2.3 แผนการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ<br>2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานของ Operator , Operator-ADSL , Chief of Operator และ Content Developer<br>2.5 แผนงานอื่นๆ (ถ้ามี)<br>3. แผนการบริหารจัดการบุคลากร/การควบคุมอัตราการลาออก<br>3.1 แผนการบริหารค่าจ้างและการจัดสวัสดิการ<br>3.2 แผนการควบคุมอัตราการลาออกและการทดแทน | หน้า 30 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | PART II<br>**เอกสารแนบท้ายเอกสารเสนอราคา** | หน้า 25 | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | บัญชีเอกสารส่วนที่ 1<br>☐ 1. ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นนิติบุคคล<br>○ (ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด<br>สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท<br>จำนวน _____ แผ่น<br>บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ และผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น<br>(ในกรณีที่เป็นนิติบุคคลต่างประเทศให้แสดงหลักฐานหรือเอกสารเทียบเท่ารับรอง)<br>○ (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด<br>สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท<br>จำนวน _____ แผ่น<br>หนังสือบริคณห์สนธิ จำนวน _____ แผ่น<br>บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ และผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น<br>บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น จำนวน _____ แผ่น<br>(ในกรณีที่เป็นนิติบุคคลต่างประเทศให้แสดงหลักฐานหรือเอกสารเทียบเท่ารับรอง)<br>☐ 2. ในกรณีผู้เสนอราคาไม่เป็นนิติบุคคล<br>○ (ก) บุคคลธรรมดา<br>สำเนาบัตรประจำตัวของผู้นั้น จำนวน _____ แผ่น<br>○ (ข) คณะบุคคล หรือห้างหุ้นส่วนสามัญ<br>สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการจัดตั้งเป็นผู้ร่วม จำนวน _____ แผ่น<br>สำเนาบัตรประจำตัวผู้ประกอบการค้า จำนวน _____ แผ่น<br>○ (ค) ร้านค้า<br>สำเนาทำเนียบการจดทะเบียนพาณิชย์หรือใบทะเบียนพาณิชย์ จำนวน _____ แผ่น<br>สำเนาบัตรประจำตัวผู้ประกอบการค้า จำนวน _____ แผ่น<br>☐ 3. ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นผู้เสนอราคาร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า<br>สำเนาสัญญาของการตั้งร่วมค้า จำนวน _____ แผ่น<br>และเอกสารตามข้อ 1 และ/หรือข้อ 2 แล้วแต่กรณี<br>☐ 4. สำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) หรือสำเนาหนังสือจดทะเบียนการมีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.01)<br>(ในกรณีมีการจดทะเบียนไว้ให้แสดงทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มได้) จำนวน _____ แผ่น | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ☐ 5. หนังสือมอบอำนาจในการยื่นซองเสนอราคา (ถ้ามี) จำนวน _____ แห่ง<br>☐ 6. พลักประกันซอง (ถ้ามี) จำนวน _____ แห่ง<br>☐ 7. ใบเสร็จค่าซื้อแบบพร้อมสำเนา (ถ้ามี) จำนวน _____ แห่ง<br>☐ 8. อื่นๆ ถ้ามี<br>○ _____<br>○ _____<br>○ _____<br>○ _____<br>○ _____<br>ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมซองในเสนอราคาในการขอบรรจุ ประกวดราคาถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ<br>ข้าพเจ้าได้ประทับตรา ลงชื่อ _____ ผู้เสนอราคา<br>( _____ )<br>ตำแหน่ง _____ | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | บัญชีเอกสารส่วนที่ 2<br>○ 1. ใบเสนอราคา จำนวน _____ แผ่น<br>○ 2. บัญชีรายการก่อสร้าง (หรือใบเสนอราคา) ซึ่งจะต้องแสดงรายการวัสดุอุปกรณ์ ค่าแรงงาน ภาษีประเภทต่างๆ รวมทั้งกำไรไว้ด้วย (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น<br>○ 3. Specification (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น<br>○ 4. แคตตาล็อค (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น<br>○ 5. การยอมรับข้อกำหนดทางด้านเทคนิค ข้อกำหนดทางด้านอาคาร และข้อกำหนดอื่นๆ (Compliance Statement) จำนวน _____ แผ่น<br>○ 6. สำเนาหนังสือรับรองของธนาคาร (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น<br>○ 7. สำเนาหนังสือการขอขึ้นทะเบียนผู้รับเหมาก่อสร้าง (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น<br>○ 8. หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้เสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นมายื่นใบเสนอราคาแทน (ถ้ามี) จำนวน _____ แผ่น<br>○ 9. อื่นๆ (ถ้ามี)<br>○ _____<br>○ _____<br>○ _____<br>○ _____<br>○ _____<br>○ _____<br>ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารทั้งหมดที่ข้าพเจ้าได้ส่งมาตามบัญชีเอกสารส่วนที่ 2 นี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ<br>ลงชื่อ _____ ผู้เสนอราคา<br>( _____ )<br>ตำแหน่ง _____ | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | หนังสือแสดงการยอมรับข้อกำหนด<br>(COMPLIANCE STATEMENT)<br><br>วันที่.....<br><br>เรื่อง การยอมรับข้อกำหนดของ บริษัท วันทูวัน จำกัด (มหาชน)<br><br>เรียน คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง<br><br>ในการเสนอราคาตามการจัดหาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ข้าพเจ้าในนามของบริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด..... ขอยอมรับข้อกำหนดตามเงื่อนไข, และข้อกำหนดอื่นๆ ทุกๆ ทั้งของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน โดยจะปฏิบัติตามทั้งสิ้น<br><br>จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ<br><br>ขอแสดงความนับถือ<br><br>ลงชื่อ.....<br>(.....)<br>ตำแหน่ง.....<br><br>(ตำแหน่งต้องประทับตราด้วย) | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | หนังสือรับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)<br><br>วันที่.....<br><br>เรื่อง นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)<br>เรียน คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีพิเศษ<br><br>ในการเสนอราคาการจัดหาโดยวิธีพิเศษ งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน ข้าพเจ้าในนาม บริษัท/ห้างหุ้นส่วน..... โดย..... ผู้มีอำนาจกระทำกิจการผูกพันบริษัท/ห้างหุ้นส่วน..... ขอรับรองว่าข้าพเจ้าได้รับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รวมทั้งได้ทราบรายละเอียดการตามนโยบายดังกล่าว ดังนี้<br>1 ข้าพเจ้าสัญญาจะปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างเคร่งครัด หากข้าพเจ้าฝ่าฝืนนโยบายดังกล่าว ข้าพเจ้ายินยอมให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถือเป็นเหตุงดพิจารณาผลการเสนอราคา หรือบอกเลิกสัญญา โดยข้าพเจ้าจะไม่เรียกร้องใด ๆ ทั้งสิ้น<br>2 ข้าพเจ้าได้ศึกษาและรับทราบ นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจะไม่ยอมเป็นข้อต้องห้ามไม่รับทราบถึงนโยบายนี้ และหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อกล่าวอ้างในการละเมิดโดยประการใดทั้งสิ้น<br><br>ขอแสดงความนับถือ<br><br>ลงชื่อ.....<br>(.....) | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | TOT<br>สัญญาจ้างเหมาเพื่อปฏิบัติงาน.....<br>สัญญาเลขที่.....<br>สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เลขที่ ..... ถนน.....<br>แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... เมื่อวันที่.....<br>ระหว่าง<br>บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เลขประจำตัวผู้เสียภาษีเลขที่ 0107545000141 โดย.....<br>ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง<br>กับ<br>ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ ..... มีสำนักงานใหญ่อยู่เลขที่.....<br>ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....<br>จังหวัด..... โดย.....<br>ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคล ปรากฏตามหนังสือรับรองของกระทรวงพาณิชย์ เลขที่ ..... ลงวันที่ ..... (และหนังสือมอบอำนาจ ลงวันที่ .....) แนบท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้รับจ้าง" อีกฝ่ายหนึ่ง<br>คู่สัญญาได้ตกลงทำสัญญากันมีข้อความดังต่อไปนี้<br>ข้อ 1 ข้อตกลงว่าจ้าง<br>ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้าง.....<br>โดยมีรายละเอียดงานจ้างกำหนดตามข้อเสนอการจ้างเหมาแนบท้ายสัญญานี้ รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญานี้ | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

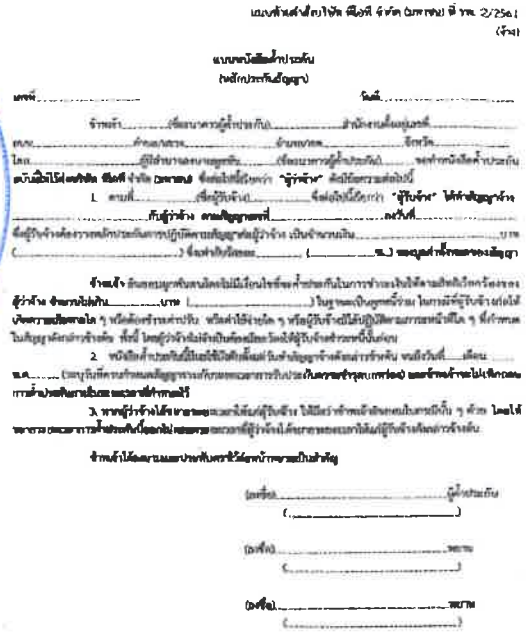
| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างดี เพื่อใช้ในงานจ้างตามสัญญานี้<br>ข้อ 2 เอกสารถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา<br>เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้<br>2.1 เอกสารแนบท้ายสัญญาลำดับที่ 1 .....<br>จำนวน.....หน้า<br>2.2 เอกสารแนบท้ายสัญญาลำดับที่ 2 .....<br>จำนวน.....หน้า<br>2.3 เอกสารแนบท้ายสัญญาลำดับที่ 3 .....<br>จำนวน.....หน้า<br>.....<br>ข้อความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง<br>ข้อ 3 ระยะเวลาการจ้าง<br>ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างงานตามสัญญานี้ เป็นระยะเวลา.....(.....) ปี ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....<br>ข้อ 4 ค่าจ้างและการจ่ายเงิน<br>ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายค่าจ้างตามข้อ 1 ให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ .....บาท (.....) ซึ่งได้รวมการสิ้นเปลืองค่าเสื่อมจำนวน.....บาท(.....) ตลอดจนภาษีอากรต่างๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว โดยมีอัตราค่าจ้างรวมเป็นเงินเดือน ซึ่งจะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน.....ถูกต้องตามข้อกำหนดสัญญาเป็นแต่ละเดือน และผ่านการตรวจนับจำนวนคนที่ปฏิบัติงานจริงตามตารางชื่อและตารางการปฏิบัติงาน และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้าง โดยผู้รับจ้างได้ส่งใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย<br>ข้อ 5 หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา<br>ในขณะทำสัญญานี้ ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น.....<br>.....<br>เป็นจำนวนเงิน.....บาท(.....)<br>ซึ่งเท่ากับร้อยละสิบของราคาที่ต้องชำระทั้งสิ้นตามสัญญา ภายหลังผู้ว่าจ้างเพิ่งเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้ | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | [illegible]<br>หลังประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างจะคืนให้เมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญานี้แล้ว<br>ในกรณีที่หลักประกันตามวรรคหนึ่งเป็นสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกัน และสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันนั้นได้สิ้นผลผูกพันลงก่อนที่ผู้รับจ้างจะพ้นจากการผูกพันตามสัญญานี้ ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ผู้รับจ้างจะต้องนำสัญญาค้ำประกันหรือหนังสือค้ำประกันฉบับใหม่ที่มีเงื่อนไขทำนองเดียวกันครบถ้วนตามสัญญานี้ มาวางให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากผู้ว่าจ้าง หากผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญานี้ได้ทันที<br>ข้อ 6 การส่งมอบงาน<br>6.1 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานตามจำนวนที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้ง วันเวลาปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า.....วันทำการ และในระหว่างการปฏิบัติ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเพิ่ม ลด จำนวนผู้ปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสมของงานที่จ้างได้ โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า ... วัน โดยไม่ต้องแก้ไขสัญญาและผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องใด ๆ ทั้งสิ้น<br>6.2 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานประจำวันตามแบบฟอร์มที่ผู้ว่าจ้างกำหนด<br>6.3 .....<br>6.4 .....<br>.....วัน.....<br>ทั้งนี้ โดยมีการออกเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า.....<br>ข้อ 7 หน้าที่ของผู้รับจ้าง<br>7.1 .....<br>7.2 .....<br>7.3 .....<br>.....วัน.....<br>ข้อ 8 ความรับผิดของผู้รับจ้าง<br>ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดต่อบุคคลใดๆ ภายในความ หรือความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้รับจ้างเอง และต้องรับผิดชอบในการชดใช้ค่าเสียหายใดๆ ทั้งปวงที่เกิดขึ้นแก่บุคคลภายนอกหรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างโดยการกระทำของผู้รับจ้าง หรือเกี่ยวกับของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือบุคคลภายนอกจนเต็มจำนวน ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำบอกกล่าวเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | ข้อ 9 การควบคุมงานของผู้รับจ้าง (ให้กำหนดมีข้อกำหนดให้ผู้รับจ้างมีผู้ควบคุมงาน)<br>ผู้รับจ้างจะต้องควบคุมงานที่รับจ้างของตนจนได้ผลงานที่ดีและมีความชำนาญและในระหว่างทำงานที่รับจ้างจะต้องจัดให้มีผู้แทนซึ่งทำงานเต็มเวลาเป็นผู้ควบคุมงาน ผู้ควบคุมงานดังกล่าวจะต้องเป็นผู้แทนผู้รับมอบอำนาจจากผู้รับจ้าง คำสั่งหรือคำแนะนำต่าง ๆ ที่ได้แจ้งแก่ผู้แทนผู้ได้รับมอบอำนาจนั้นให้ถือว่าเป็นคำสั่งหรือคำแนะนำที่ได้แจ้งแก่ผู้รับจ้าง การแต่งตั้งผู้ควบคุมงานนั้นจะต้องทำเป็นหนังสือและต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง การเปลี่ยนตัวหรือแต่งตั้งผู้ควบคุมงานใหม่จะทำได้ก็ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อน<br>ข้อ 10 การตรวจงานจ้าง<br>ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะตรวจงานการงานที่จ้างได้ตลอดเวลาที่ทำงาน และสั่งการเพื่อแก้ไข แนะนำผู้ควบคุมงานตัวแทนผู้ประสานงาน หรือลูกจ้างของผู้รับจ้าง ในการปฏิบัติงานต่างต่อ หรือมอบหมายให้บริษัทอื่นทำงานนี้ได้ รวมถึงการนำพนักงานตัวผู้ปฏิบัติงาน หรือลูกจ้างของผู้รับจ้าง เพื่อให้งานเป็นไปตามความมุ่งหมายของผู้ว่าจ้าง ตลอดเวลาที่ทำงานของ ไม่มีข้อยกเว้นปฏิเสธปรากฏตามสรุปตามข้อสัญญาทุกประการ<br>ข้อ 11 การคิดค่าปรับเป็นรายวัน<br>หากผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งผู้ปฏิบัติงานเพื่อปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนดไว้ในสัญญา หรือปฏิบัติผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใดหรือทั้งหมด และผู้ว่าจ้างมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ...( ...%) ของวงเงินค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงานต่อคนทั้งสัญญา แต่ไม่น้อยกว่าวันละ 100 - บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)<br>ทั้งนี้ ค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงานต่อคนทั้งสัญญานั้น หมายถึง ค่าจ้างทั้งสัญญาหารด้วยจำนวนผู้ปฏิบัติงานทั้งสัญญา<br>ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ว่าจ้างจะไม่จ่ายค่าจ้างในวันที่ไม่มาปฏิบัติงาน โดยต้องจากอัตราค่าจ้างต่อคนต่อเดือนตามสัญญาด้วย ..... ในสัญญาจ้าง และจะต้องเสียค่าปรับตามวรรคแรกด้วย<br>ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาและใช้สิทธิตามสัญญาข้อ 12 ทันที และถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นหนังสือให้ชำระค่าปรับแล้วผู้รับจ้าง เมื่อครบกำหนดแล้วด้วยเช่นกัน ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันบอกเลิกสัญญาได้อีกด้วย<br>(หมายเหตุ : ให้กำหนดวงเงินค่าปรับให้ชัดเจนด้วยกับข้อเสนอที่จะใช้ด้วย)<br>ข้อ 12 การบอกเลิกสัญญาและสิทธิของผู้ว่าจ้างภายหลังบอกเลิกสัญญา<br>ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที และผู้รับจ้างจะต้องให้ผู้ว่าจ้างริบหรือเรียกเอาจากหลักประกันตามข้อ 5 ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ตามแต่จะเห็นสมควรได้ทันที และผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะจ้างบุคคลอื่นทำงานต่อไปได้ โดยผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายซึ่งเป็นจำนวนเกิน | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | กว่าหลักประกันและค่าปรับตามข้อสาวต่างๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งค่าจ้างส่วนที่เหลือซึ่งเนื่องจากการกระทำผิดสัญญาใดๆ และค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบงานเพิ่ม (ถ้ามี) ซึ่งผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินจำนวนดังๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้<br>(หมายเหตุ : ไม่ว่าวันสว่างบทลงโทษเพื่อเป็นการบอกเลิกสัญญาให้ต้องตกลงกันอีกทีหนึ่งต่างหาก)<br>ข้อ 13 การจ้างช่วง<br>ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินงานทั้งหมด หรือบางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกต่อหนึ่ง โดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างก่อน ทั้งนี้ นอกจากในกรณีที่สัญญาหนึ่งจะได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น การอนุมัติดังกล่าวนี้ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธกรณีที่ตามสัญญานี้และผู้รับจ้างต้องรับผิดในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วงหรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ<br>ข้อ 14 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาและการงดการบังคับ<br>ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างตกลงร่วมกันว่า การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมข้อกำหนดแห่งสัญญาใดๆ ตลอดจนการงดการบังคับข้อสัญญาใด ๆ จะมีผลบังคับได้ต่อเมื่อได้ทำเป็นหนังสือ และลงนามโดยคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย<br>ข้อ 15 การโอนสิทธิเรียกร้อง<br>การโอนสิทธิเรียกร้องตามสัญญาฉบับนี้ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ราคาและเงื่อนไขต่างๆ ตามสัญญาจ้างสัญญาหมายเลข...<br>ข้อ 16 ข้อตกลงอื่น ๆ<br>ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง และการที่ลูกจ้างของผู้รับจ้างตามสัญญานี้ ไม่เป็นความสัมพันธ์ในฐานนายจ้างและลูกจ้างตามลักษณะประกาศกฎหมายแห่งและตามนิยามและกฎหมายแรงงานทุกฉบับ<br>อย่างไรก็ดี ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบและให้การคุ้มครองผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่มาทำงานให้กับผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับสิทธิพิเศษที่พึงได้ตามกฎหมายแรงงาน และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลใดใดจะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย โดยไม่เรียกร้องจากผู้ว่าจ้าง<br>ข้อ 17 การบอกเลิก<br>การบอกเลิก ความเห็นใดๆ หรือการติดต่อใดๆ ที่เกี่ยวกับสัญญานี้ ให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษรและส่งมอบ ณ ที่อยู่ของผู้รับ หรือส่งถึงผู้รับด้วยมือ หรือไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือส่งทางโทรสารไปยังหมายเลขที่ทราบที่คู่สัญญาได้กำหนดไว้ ดังนี้<br>ฝ่ายผู้ว่าจ้าง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)<br>..... | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | [illegible] | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

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

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น ของ บมจ ทีโอที<br>**นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น**<br>**นโยบายข้อ 1** ต่อต้านคอร์รัปชั่นในทุกรูปแบบ<br>แนวปฏิบัติ<br>1) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องไม่รับการปฏิบัติตนและการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และขั้นตอนปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชั่น<br>2) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องถือปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณ และค่านิยมของ บมจ.ทีโอที และปฏิบัติตนเป็นบัณฑิตธรรมองค์กรในการต่อต้านคอร์รัปชั่น<br>3) กรรมการและผู้บริหาร ต้องจัดให้มีระบบควบคุมภายใน และการตรวจสอบที่เพียงพอ เพื่อให้มั่นใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น โดยครอบคลุมถึง การจัดซื้อจัดหา การบริหารโครงการ การขายและการตลาด การเก็บรักษาและบันทึกข้อมูลทางการเงิน การบัญชีการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital) และการปฏิบัติงานอื่นๆ<br>4) กรรมการ ต้องอนุมัติ นโยบายในการต่อต้านคอร์รัปชั่น และให้ฝ่ายบริหาร จัดทำแผนให้ความเห็นชอบ นิยาม มาตรการ และขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน ในเรื่องของ การช่วยเหลือทางการเมือง การบริจาค เงินสนับสนุน การของบริจาค ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อป้องกันคอร์รัปชั่น<br>5) กรรมการและผู้บริหาร ต้องประเมินความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ที่อาจเกิดคอร์รัปชั่น รวมทั้งควบคุมความเสี่ยงตามระบบควบคุมภายในที่ดี<br>6) ผู้บริหารต้องจัดทำผังแสดงขั้นตอน ขั้นตอน และระบบปฏิบัติงานที่สำคัญ เพื่อป้องกันการเกิดคอร์รัปชั่น โดยมีรายละเอียดครั้งพึงแสดงต่อการถือปฏิบัติ รวมทั้งสอบทานให้มีการถือปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ<br>7) ผู้บริหารต้องรายงานการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น ในงานที่มีความเสี่ยงคอร์รัปชั่นอย่างเหมาะสม และนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบของค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการ บมจ.ทีโอที อย่างสม่ำเสมอ และหรือเมื่อมีสภาวการณ์เปลี่ยนแปลง เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายมีความครบถ้วน เพียงพอ และมีการถือปฏิบัติ<br>8) กรรมการและผู้บริหารต้องจัดให้มีการทบทวนนโยบายนี้เป็นประจำทุกปี และหรือเมื่อมีสภาวการณ์เปลี่ยนแปลง รวมทั้งกำกับและติดตามการนำนโยบายไปปฏิบัติ<br>**นโยบายข้อ 2 ปกป้อง คุ้มครอง และให้ความมั่นใจแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับคอร์รัปชั่น**<br>แนวปฏิบัติ<br>กรรมการและผู้บริหาร ต้องจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารที่ปลอดภัยให้กับพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ในการพบเห็นพฤติกรรม ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน เมื่อพบคอร์รัปชั่น โดยมาตรการคุ้มครองตัวตน และความปลอดภัยต่อบุคคลดังกล่าว | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | นโยบายที่ 3 ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และร่วมมือกับคลาสเซอร์ทีโอที<br>แนวปฏิบัติ<br>1) กรรมการและผู้บริหาร ต้องมีเอกสารนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น ทั้งภายในและภายนอก เพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตาม รวมถึงการแจ้งให้บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทอื่นที่ บมจ.ทีโอที มีอำนาจในการควบคุม และตัวแทนตามสายงาน นำนโยบายเดียวกันต่อต้านคอร์รัปชั่นของ บมจ.ทีโอที ไปปฏิบัติ<br>2) ผู้บริหารต้องส่งเสริมการออกเป็นตามตรากฎ ประกาศการณ์ และแนวปฏิบัติที่ดีระหว่างบริษัทอื่น ที่ออกโดยสมาคมเดียวกัน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอก เพื่อเป็นแนวร่วมในการปฏิบัติ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่อต้านคอร์รัปชั่นซึ่งจัดขึ้นโดยบริษัท สมาคม หอการค้า หรือหน่วยงานอื่นๆ<br>นโยบายที่ 4 จัดตั้งคณะ/หน่วยงานที่ทำหน้าที่ป้องกันคอร์รัปชั่นของ บมจ.ทีโอที<br>แนวปฏิบัติ<br>ผู้บริหารต้องกำหนดหน่วยงาน/ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต บมจ. ทีโอที กระบวนการ และผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่ป้องกันคอร์รัปชั่นของ บมจ. ทีโอที และชี้แจงต่อประเด็นข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายนี้โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทต่อไป<br>นโยบายที่ 5 กำกับดูแลให้มีกระบวนการพิจารณาของโทรคมนาคมวิทยุ ทางบก และอากาศอย่างจริงจัง<br>แนวปฏิบัติ<br>1) บมจ.ทีโอที จะดำเนินการตามกฎหมายทั้งทางบก ทางอากาศ และทางโทรคมนาคมวิทยุเป็นไปตามนโยบายนี้ว่าด้วยการคอร์รัปชั่น หรือจักการการคอร์รัปชั่นแต่ไม่ดำเนินการใดๆ เพื่อยุติการกระทำดังกล่าว โดยให้มีบทลงโทษทางวินัยร้ายแรงขึ้นสูงสุด และการกล่าวอ้างการไม่รับรู้ถึงนโยบายฉบับนี้ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ไม่อาจยกขึ้นข้ออ้างในการหลีกเลี่ยงหรือพ้นผิดได้<br>2) บมจ.ทีโอที จะติดเอกการคอร์รัปชั่นและ/หรือการสำนึกในนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชั่นของ บมจ.ทีโอที เป็นเหตุในการบอกเลิกสัญญากับ ตัวแทน ตัวกลาง หรือผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ผู้จัดจำหน่าย สินค้า/ให้บริการ หรือผู้รับจ้างใดๆ ในการดำเนินงานของ บมจ.ทีโอที โดยถือเป็นเงื่อนไขให้ไม่สิ้นสุดสัญญา | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูล<br>สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 89/2 หมู่ที่ 1 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....<br>โดยที่ บริษัท ..... สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ ..... ถนน ..... แขวง ..... เขต ..... กรุงเทพมหานคร ..... ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกรุงเทพมหานคร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เลขที่ ..... ตามหนังสือรับรองสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วน บริษัทกรุงเทพมหานคร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เลขที่ ..... ลงวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ..... ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "บริษัท" ซึ่งเป็นคู่สัญญากับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งต่อไปในสัญญาเรียกว่า "ทีโอที" ตามสัญญาเลขที่ ..... ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "สัญญาจ้าง" โดยการดำเนินการตามสัญญาจ้าง ทีโอที จะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอันเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาจ้างให้แก่บริษัททราบ โดย ทีโอที มีความประสงค์ให้บริษัทเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ<br>บริษัทจึงตกลงทำสัญญา มีข้อความดังต่อไปนี้<br>ข้อ 1. บริษัทตกลงเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญาจ้าง ซึ่ง ทีโอที เปิดเผยให้แก่บริษัท ไม่ว่าข้อมูลดังกล่าวจะอยู่ในรูปของหนังสือ เอกสาร การพิมพ์ สื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อความวาจา หรือสิ่งที่สื่อความหมายให้รู้ข้อความ เรื่องราว จดหมายหรือสิ่งใด ไม่ว่าสื่อความหมายนั้นจะด้วยวิธีใด ๆ หรือไม่ว่าจะจัดทำในรูปแบบใด ๆ และให้หมายความรวมถึงสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผล สูตร รูปแบบ แผนภาพ soft files งานที่ได้รวบรวมหรือประกอบขึ้น โปรแกรม ขั้นตอนวิธีการ เทคนิค หรือกรรมวิธี รวมถึงกระบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงานตามสัญญาจ้าง ซึ่งต่อไปในสัญญาฉบับนี้จะเรียกว่า "ข้อมูลความลับ" ไว้เป็นความลับโดยไม่นำไปเปิดเผยแก่บุคคลที่สามทั้งทุกกรณี<br>ข้อ 2 บริษัทตกลงใช้ข้อมูลความลับเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของสัญญาจ้างเท่านั้น ทั้งนี้ในการใช้ข้อมูลความลับ บริษัทต้องควบคุมให้ข้อมูลความลับอยู่กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาจ้างเท่าที่จำเป็นเท่านั้น<br>ข้อ 3. บริษัทยอมรับว่า ข้อมูลความลับทั้งหมดที่เปิดเผยโดย ทีโอที ถือเป็นทรัพย์สินของ ทีโอที<br>ข้อ 4. ไม่มีส่วนใดในสัญญานี้ ที่จะแปลความได้ว่าการเปิดเผยข้อมูลความลับตามสัญญานี้ เป็นการให้สิทธิ หรือเปรียบได้โดยนัยว่าเป็นการให้สิทธิ ให้กรรมสิทธิ์ใด ๆ ในเครื่องหมายการค้า การคุ้มครองลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาใด ๆ ของ ทีโอที | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | 2<br>ข้อ 5. หากบริษัทนำข้อมูลความลับที่ได้รับการเปิดเผยตามสัญญานี้ รวมถึงข้อความในสัญญานี้ไปเปิดเผยแก่บุคคลที่สามหรือบุคคลอื่น หรือข้อมูลความลับได้ถูกเปิดเผยโดยพนักงานลูกจ้าง ตัวแทน ผู้บริหารของบริษัท บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายในการนำข้อมูลความลับดังกล่าวไปใช้ และจะถือความในสัญญานี้ไปเปิดเผย<br>ข้อ 6. ในกรณีที่บริษัทจะเปิดเผยตามข้อกำหนดในความลับตามสัญญาฉบับนี้ในข้อ 5 ไม่ว่าจะเป็นการยุระหว่างโดยจงใจ หรือมีเจตนาฝ่าฝืนกฎหรือเหตุอื่นใดก็ตาม อันเป็นเหตุให้ข้อมูลความลับตามสัญญานี้สิ้นสภาพการเป็นความลับ ทีโอที สามารถฟ้องศาลให้มีอำนาจสั่งให้บริษัทชำระค่าเสียหายและค่าสินไหมทดแทนเพื่อการผิดสัญญาได้ทั้งทางแพ่งและทางอาญา<br>ข้อ 7. คู่สัญญาในสัญญานี้ไม่มีเจตนา หรือความสัมพันธ์ใดๆ ต่อกัน ในรูปแบบของ ห้างหุ้นส่วน กิจการร่วมค้า (Joint Venture) ผู้ถือหุ้นร่วม ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้าง หรืออื่นๆ นอกเหนือไปจากขอบเขตหรือหน้าที่ที่ระบุไว้ในสัญญานี้เท่านั้น<br>ข้อ 8. สัญญานี้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ลงนามในสัญญาเป็นต้นไป จนถึงวันที่สิ้นสุดการดำเนินงานตามสัญญาจ้าง และยังมีผลต่อไปอีกครบ ..... ปี นับแต่วันสิ้นสุดสัญญา<br>ข้อ 9. บริษัทต้องส่งข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับจาก ทีโอที คืนให้แก่ ทีโอที ภายใน 5 วันทำการของทีโอที นับแต่วันสิ้นสุดสัญญา และหากข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทต้องทำการลบข้อมูลที่เป็นความลับออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลต่างๆ ของบริษัท และบริษัทต้องทำลายสำเนาเอกสารซึ่งบริษัทจำสำเนาข้อมูลที่เป็นความลับไว้ด้วย ทั้งนี้เมื่อบริษัทดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทจะต้องแจ้งให้ ทีโอที ทราบภายในระยะ 15 วันนับแต่วันที่บริษัทดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลดังกล่าว<br>ข้อ 10. บริษัทตกลงให้ ทีโอที มีสิทธิในการตรวจสอบและเฝ้าระวังการปฏิบัติงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับ<br>ข้อ 11. ในกรณีที่ข้อสัญญาข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อแห่งสัญญานี้ตกเป็นอันไม่สมบูรณ์ หรือตกเป็นโมฆะด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม ความไม่สมบูรณ์หรือความเป็นโมฆะของข้อสัญญาเช่นว่านี้ จะไม่กระทบกระเทือนถึงความสมบูรณ์ของข้อสัญญาในส่วนอื่นๆ<br>บริษัทได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญ<br>ลงชื่อ .....บริษัท/ผู้ให้สัญญา<br>(.....)<br>ลงชื่อ.....พยาน ลงชื่อ.....พยาน<br>(.....) (.....) | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | หน้า ๗๐<br>เล่ม ๑๒๒ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๖<br><br>พระราชบัญญัติ<br>ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ<br>พ.ศ. ๒๕๔๖<br><br>ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.<br>ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๔๖<br>เป็นปีที่ ๕๕ ในรัชกาลปัจจุบัน<br><br>พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ให้ประกาศว่า<br>โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ<br>จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ดังต่อไปนี้<br>มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า "พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๖"<br>มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป<br>มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้<br>"การเสนอราคา" หมายความว่า การยื่นข้อเสนอเพื่อเป็นคู่สัญญาทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐอันเกี่ยวกับการซื้อ การจ้าง การแลกเปลี่ยน การเช่า การจำหน่ายทรัพย์สิน การได้รับสัมปทาน หรือการได้รับสิทธิใดๆ | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

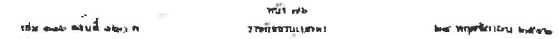
| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | หน้า ๑๑<br>เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๒๔ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๒<br>"หน่วยงานของรัฐ" หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นใดที่ดำเนินกิจการของรัฐตามกฎหมายและได้รับเงินอุดหนุนหรือเงินหรือทรัพย์สินของทุนจากรัฐ<br>"ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง" หมายความว่า<br>(๑) นายกรัฐมนตรี<br>(๒) รัฐมนตรี<br>(๓) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร<br>(๔) สมาชิกวุฒิสภา<br>(๕) ข้าราชการการเมืองอื่นนอกจาก (๑) และ (๒) ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการการเมือง<br>(๖) ข้าราชการรัฐสภาสำหรับการเมืองตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการสำนักรัฐสภา<br>(๗) ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น<br>"คณะกรรมการ ป.ป.ช." หมายความว่า คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ<br>มาตรา ๔ ผู้ใดกระทำการร่วมกันในการเสนอราคา เพื่อวัตถุประสงค์ที่จะให้ประโยชน์แก่ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐ โดยอาศัยเรื่องการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม หรือโดยการกีดกันมิให้มีการเสนอสินค้าหรือบริการอื่นต่อหน่วยงานของรัฐ หรือโดยการเอาเปรียบหน่วยงานของรัฐอันมิใช่เป็นไปในทางการประกอบธุรกิจปกติ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสามปี และปรับร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินที่มีการเสนอราคาสูงสุดในระหว่างผู้ร่วมกระทำความผิดนั้น หรือของจำนวนเงินที่มีการทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า<br>ผู้ใดเป็นธุระในการจัดการให้ผู้อื่นร่วมกระทำในการกระทำความผิดตามที่บัญญัติไว้ในวรรคหนึ่ง ผู้นั้นต้องระวางโทษตามวรรคหนึ่ง<br>มาตรา ๕ ผู้ใดให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้เงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดแก่ผู้อื่นเพื่อประโยชน์ในการเสนอราคา โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะจูงใจให้ผู้นั้นร่วมดำเนินการใด ๆ อันเป็นการให้ประโยชน์แก่ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐ หรือเพื่อจูงใจให้ผู้นั้นกำหนดเสนอราคาสูงหรือต่ำจนเห็นได้ชัดว่าไม่เป็นไปตามลักษณะสินค้า บริการ หรือสิทธิที่จะได้รับ หรือเพื่อจูงใจให้ผู้นั้นไม่เข้าร่วมในการเสนอราคาหรือถอนการเสนอราคา ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงห้าปี และปรับร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินที่มีการเสนอราคาสูงสุดในระหว่างผู้ร่วมกระทำความผิดนั้น หรือของจำนวนเงินที่มีการทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๒๐ ก หน้า ๗๒ ราชกิจจานุเบกษา ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๒<br>ผู้ใดเรียก รับ หรือยอมจะรับเงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อกระทำการตามมาตราหนึ่ง ให้ถือว่าเป็นผู้ร่วมกระทำความผิดด้วย<br>มาตรา ๖ ผู้ใดฝ่าฝืนให้ข้าราชการร่วมดำเนินการใดๆ ในการเสนอราคาหรือไม่เข้าร่วมในการเสนอราคา หรือถอนการเสนอราคา หรือต้องทำการเสนอราคาตามที่กำหนด โดยใช้กำลังประทุษร้ายหรือขู่เข็ญด้วยประการใดๆ ให้เกิดว่าจะเกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของผู้ถูกขู่เข็ญหรือบุคคลอื่นใด จนผู้ถูกข่มขืนใจยอมเช่นว่านั้น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกปีถึงสิบปี และปรับร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินที่มีการเสนอราคาสูงสุดในระหว่างผู้ร่วมกระทำความผิดนั้น หรือของจำนวนเงินที่มีการทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า<br>มาตรา ๗ ผู้ใดใช้อุบายหลอกลวงหรือกระทำการโดยวิธีอื่นใดเป็นเหตุให้ผู้อื่นไม่มีโอกาสเข้าทำการเสนอราคาอย่างเป็นธรรมหรือให้มีการเสนอราคาโดยมองผิด ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงห้าปี และปรับร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินที่มีการเสนอราคาสูงสุดระหว่างผู้ร่วมกระทำความผิดนั้น หรือของจำนวนเงินที่มีการทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า<br>มาตรา ๘ ผู้ใดโดยทุจริตทำการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐโดยรู้ว่าราคาที่เสนอนั้นสูงมากเกินกว่าปกติจนเห็นได้ชัดว่าไม่เป็นไปตามสัดส่วนสินค้าหรือบริการ หรือเสนอผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่หน่วยงานของรัฐสูงกว่าความเป็นจริงตามสิทธิที่จะได้รับ โดยมีวัตถุประสงค์เป็นการกีดกันการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมและการกระทำเช่นว่านั้น เป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญาได้ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสามปี และปรับร้อยละห้าสิบของจำนวนเงินที่มีการเสนอราคา หรือของจำนวนเงินที่มีการทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า<br>ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญาได้ตามวรรคหนึ่ง เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการจำเป็นการให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ของสัญญาพึงกระทำ ผู้กระทำผิดต้องชดใช้ค่าใช้จ่ายให้แก่หน่วยงานของรัฐนั้นด้วย<br>ในการพิจารณาคดีความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ ถ้ามีการร้องขอ ให้ศาลพิจารณากำหนดค่าใช้จ่ายที่รัฐต้องรับภาระเพิ่มขึ้นให้แก่หน่วยงานของรัฐตามควรแก่ความด้วย<br>มาตรา ๙ ในกรณีที่การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของนิติบุคคลใด ให้ถือว่าหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้น หรือผู้ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลในเรื่องนั้น เป็นตัวการร่วมในการกระทำความผิดด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนรู้เห็นในการกระทำความผิดนั้น | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | หน้า ๗๑<br>เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๒๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๒<br>มาตรา ๑๐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐผู้ใดซึ่งมีอำนาจหรือหน้าที่ในการอนุมัติ การพิจารณา หรือการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอราคาครั้งใด รู้หรือมีพฤติการณ์ปรากฏแจ้งชัดว่าควรรู้ว่า การเสนอราคาในครั้งนั้นมีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ละเว้นไม่ดำเนินการเพื่อให้มีการยกเลิกการดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอราคาในครั้งนั้น มีความผิดฐานกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งถึงสิบปี และปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงสองแสนบาท<br>มาตรา ๑๑ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐผู้ใด หรือผู้ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานของรัฐผู้ใด โดยทุจริตดำเนินการตกลงกัน กำหนดราคา กำหนดเงื่อนไข หรือกำหนดผลประโยชน์ตอบแทน อันเป็นมาตรฐานในการเสนอราคาโดยมุ่งหมายมิให้มีการแข่งขันในการเสนอราคาอย่างเป็นธรรม หรือเพื่อช่วยเหลือให้ผู้เสนอราคารายใดได้มีสิทธิเข้าทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐโดยไม่เป็นธรรม หรือเพื่อกีดกันผู้เสนอราคารายใดมิให้มีโอกาสเข้าแข่งขันในการเสนอราคาอย่างเป็นธรรม ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท<br>มาตรา ๑๒ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐผู้ใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกระทำการใด ๆ โดยมุ่งหมายมิให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ผู้เข้าทำการเสนอราคารายใดให้เป็นผู้มีสิทธิเข้าทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐ มีความผิดฐานกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนบาทถึงสี่แสนบาท<br>มาตรา ๑๓ ผู้กำกับดูแลทางการเมือง หรือกรรมการหรืออนุกรรมการในหน่วยงานของรัฐ ไม่มีใช่เป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐผู้ใด กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ หรือกระทำการใด ๆ ต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐซึ่งมีอำนาจหรือหน้าที่ในการอนุมัติ การพิจารณา หรือการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอราคาเพื่อจูงใจหรือทำให้จำยอมต้องยอมรับการเสนอราคาที่มีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดฐานกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปี หรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่หนึ่งแสนสี่หมื่นบาทถึงสี่แสนบาท<br>มาตรา ๑๔ ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้<br>ในกรณีที่มีพฤติการณ์ปรากฏแก่คณะกรรมการ ป.ป.ช. หรือมีการกล่าวหาร้องเรียนว่า การดำเนินการซื้อ การจ้าง การแลกเปลี่ยน การเช่า การจำหน่ายทรัพย์สิน การได้รับสัมปทาน หรือการได้รับสิทธิใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐครั้งใดมีการกระทำอันเป็นความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ทำการสอบสวนข้อเท็จจริงโดยเร็ว และถ้าเห็นว่ามีมูลให้ดำเนินการดังต่อไปนี้ | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | เล่ม ๑๒๖ ตอนที่ ๑๒๐ ก ราชกิจจานุเบกษา ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๖<br>หน้า ๙๙<br>(๑) ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ดำเนินการกับผู้นั้นตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต<br>(๒) ในกรณีที่เป็นบุคคลอื่นนอกจากบุคคลตาม (๑) ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ดำเนินการกล่าวโทษบุคคลนั้นต่อพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีต่อไป ในการดำเนินการของพนักงานสอบสวนให้ถือรายงานการสอบสวนข้อเท็จจริงของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นหลัก<br>(๓) ในกรณีที่การกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เป็นการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตาม (๑) และบุคคลอื่นที่อีกคณะหนึ่งมีความเกี่ยวเนื่องเป็นความผิดเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน ถ้าคณะกรรมการ ป.ป.ช. เห็นสมควรดำเนินการสอบสวนเพื่อดำเนินคดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในคราวเดียวกัน ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจดำเนินการสอบสวนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิด และเมื่อดำเนินการแล้วให้ส่งรายงานเอกสารและความเห็นไปยังสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อดำเนินการให้มีการฟ้องคดีในศาลซึ่งมีเขตอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีสำหรับผู้ที่กระทำความผิดนั้น โดยให้ถือว่ารายงานของคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นส่วนหนึ่งของการสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แต่ถ้าคณะกรรมการ ป.ป.ช. เห็นว่าการกระทำความผิดดังกล่าวสมควรให้ดำเนินการสอบสวนโดยพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ส่งผลการสอบสวนข้อเท็จจริงไปยังพนักงานสอบสวนเพื่อเป็นผู้ดำเนินคดีต่อไป<br>การดำเนินการของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้เสียหายหรือหน่วยงานของรัฐที่เสียหายจากการกระทำความผิดในการเสนอราคา ในการร้องทุกข์หรือกล่าวโทษตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา<br>มาตรา ๑๕ ในการสอบสวนเพื่อดำเนินคดีอาญาแก่ผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจดังต่อไปนี้<br>(๑) แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำผิดมาฟ้องลงโทษ<br>(๒) มีคำสั่งให้ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ ปฏิบัติการทั้งหลายอันจำเป็นต่อการรวบรวมพยานหลักฐานของคณะกรรมการ ป.ป.ช. หรือเรียกเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากบุคคลใด หรือเรียกบุคคลใดมาให้ข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์ในการสอบสวน | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

| การยอมรับข้อกำหนด | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ลำดับที่ | หัวข้อและรายละเอียด | หมายเลขหน้าในข้อกำหนด | ข้อเสนอของผู้เสนอราคา | รับทราบ / ยอมรับ / ไม่ยอมรับ | หมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง รวมถึงหมายเหตุ |
| | เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๒๐ ก หน้า ๑๙ ราชกิจจานุเบกษา ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๒<br>(๓) ดำเนินการขอให้ศาลที่มีเขตอำนาจออกหมายเพื่อเข้าไปในเคหสถาน ถิ่นที่ทำการหรือสถานที่อื่นใด รวมทั้งยานพาหนะของบุคคลใดๆ ในเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก หรือในระหว่างเวลาที่มีการประกอบกิจการเพื่อตรวจค้น ยึด ทึด หรืออายัด เอกสาร ทรัพย์สิน หรือพยานหลักฐานอื่นใดซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ให้สอบข้อเท็จจริง และหากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จในเวลาดังกล่าวให้สามารถดำเนินการต่อไปได้จนกว่าจะแล้วเสร็จ<br>(๔) ดำเนินการขอให้ศาลที่มีเขตอำนาจออกหมายเพื่อให้มีการจับและควบคุมตัวผู้ถูกกล่าวหาซึ่งระหว่างการไต่สวนข้อเท็จจริงปรากฏว่าเป็นผู้กระทำความผิดหรือเป็นผู้ซึ่งคณะกรรมการ ป.ป.ช. ให้มีมติว่าข้อกล่าวหามีมูล เพื่อส่งตัวไปยังสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อดำเนินการต่อไป<br>(๕) ขอให้เจ้าพนักงานตำรวจหรือพนักงานสอบสวนดำเนินการตามหมายของศาลเพื่อออกตาม (๓) หรือ (๔)<br>(๖) มีอำนาจระเบียบโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาเกี่ยวกับการสืบสวนและสอบสวนการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ และการประสานงานในการดำเนินคดีระหว่างคณะกรรมการ ป.ป.ช. พนักงานสอบสวน และพนักงานอัยการ<br>ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้ประธานกรรมการและกรรมการ ป.ป.ช. เป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ และมีอำนาจหน้าที่ร่วมกันกับพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจแต่งตั้งอนุกรรมการ หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้ ในกรณีเช่นว่านี้ให้อนุกรรมการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา<br>ในกรณีที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติรายงานการสอบสวนให้สำนักงานอัยการสูงสุดดำเนินคดีต่อไป การดำเนินการเกี่ยวกับการฟ้องหรือยื่นไปฟ้องคดีของพนักงานอัยการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ให้นายรับบทบัญญัติที่กำหนดเป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญแห่งชาติ หรือผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช.<br>มาตรา ๑๖ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้<br>ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ<br>ชวน หลีกภัย<br>นายกรัฐมนตรี | | รับทราบและยินดีปฏิบัติตามข้อกำหนด | ยอมรับ | |

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

# ข้อเสนอโครงการ

งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน

เรียน ประธานคณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ

โดย บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

## บทที่ 1. บทนำ

ตามที่ **บริษัท ทีโอที จำกัด ( มหาชน )** มีโครงการจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน ณ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน โดยมีวัตถุประสงค์เป็นศูนย์กลางการติดต่อของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการหลังการขาย ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียน เช่น ผู้ใช้บริการร้องเรียนอัตราค่าบริการสูงผิดปกติ ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ และการรับแจ้งเหตขัดข้อง เช่น แจ้งโทรศัพท์ หรือ อินเทอร์เน็ต หรือวงจรใช้งานไม่ได้ โดยสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ ในการแก้ปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ หรือรับแจ้งเหตุเสียเพื่อส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

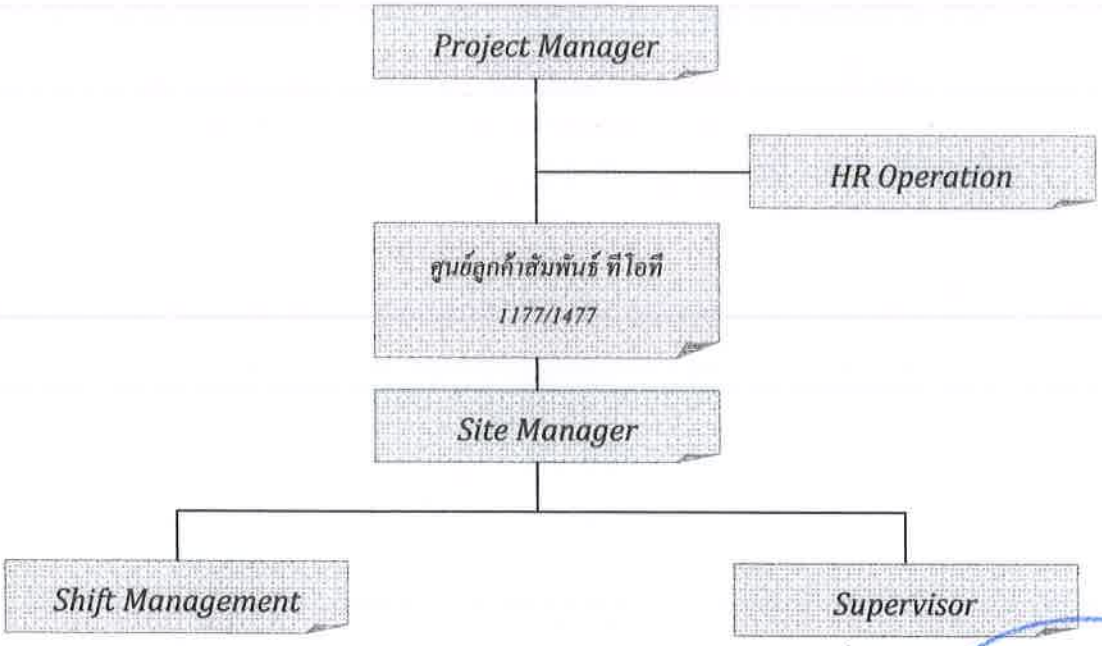
**บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)** หนึ่งในกลุ่มบริษัทฯ ใน**เครือบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)** มีความยินดีที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหนึ่งในผู้นำเสนอการบริการงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน ซึ่งมีรายละเอียดการให้บริการดังที่ระบุไว้ในเอกสารชุดนี้ ทั้งนี้ บริษัทฯ

ขอรับรองคุณภาพในการให้บริการในฐานะผู้มีประสบการณ์ด้านระบบ Call Center มากกว่า19 ปี มีความชำนาญในการติดตั้ง ให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบ Call Center มาตรฐานระดับสากล แก่หน่วยงาน องค์การภาครัฐ และภาคเอกชนกว่า 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

One to One Contacts Public Company Limited.

TOT

One to One Contacts Public Company Limited.

## บทที่ 3. แผนงาน แนวทาง และวิธีการดำเนินงาน

ในบทนี้จะอธิบายถึง แผนงาน แนวทาง และวิธีการจัดหา คัดเลือกบุคลากร ตลอดจนการบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหัวหน้างาน ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ขอใช้บริการ ที่โทรติดต่อทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) ก่อให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างสูงสุด โดยที่ บริษัท วันทูวัน ได้ขอนำเสนอแผนงาน ดังนี้

**1. แผนการดำเนินการ**

**1.1 แผนการสรรหา และจัดเตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน**

1.1.1 แผนการสรรหา ผู้ปฏิบัติงาน

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ จะทำการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน Operator, Operator - ADSL, Chief of Operator, Operator English Skill 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 รวมถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจหลัก ขั้นตอบการปฏิบัติงานและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พึงได้รับจากองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรได้จัดการปฐมนิเทศให้แก่บุคลากร 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 ซึ่งจะส่งผลในเรื่อง

ผลผลิตในการทำงานของพนักงานโดยแยกเป็นรายบุคคล, ตามความชำนาญในแต่ละ Skill

1.3.3 นำเสนอรูปแบบของการรายงานผล เป็นรายวัน หรือ รายเดือน แก่ผู้บริหาร เพื่อทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินการ

## 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 พร้อมปรับปรุงให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

- Content : ครบถ้วน ถูกต้อง และ ทันสมัย มีการจัดเก็บ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลต้องมีประสิทธิภาพ การแสดงผลของข้อมูล ต้องง่ายต่อการนำเสนอ
- System : สนับสนุนต่อการทำงาน มี Reliability และ Consistency สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการใช้งาน มีระบบสำรองเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

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

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 - ADSL, Operator English Skill

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

| | 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 85% | 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<br>2. ทัศนคติที่ดีต่อนโยบายของบริษัท และ ให้ความร่วมมือด้วยดี<br>3. การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของหัวหน้าและของบริษัทอย่างเคร่งครัด<br>4. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง<br>5. ให้ความสำคัญและสามารถทำงานเป็นทีม<br>6. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบ และ ทุ่มเท<br>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<br>การปฏิบัติงานเต็มเวลา: ไม่เคย ขาด ลา มาสาย เลย<br>การเข้าร่วมกิจกรรมของบริษัท : ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่บริษัทจัดให้ เช่น กิจกรรมงานสงกรานต์สี,กิจกรรมงานปีใหม่ ฯลฯ<br>การให้รับคำชมจากลูกค้า : คือได้รับคำชมเป็นลายลักษณ์อักษรหรือ Agent ที่ได้รางวัล Complimentary Award | | | | | | |
| | กลุ่มลบ<br>การปฏิบัติงานไม่เต็มเวลา : ขาด ลา มาสาย บ่อย ๆ จนได้รับใบเตือน<br>การถูกลงโทษทางวินัย<br>ไม่ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมบริษัท<br>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

**2.5 แผนการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน**

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

2.5.1.1 กำหนดขั้นตอนหรือวิธีการ ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทางด้าน Operation

2.5.1.2 ดำเนินการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด ซึ่งจะต้องมีการสอดคล้องกันทุกทีมปฏิบัติการ

2.5.1.3 จัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

2.5.2 การประเมินการบวนการปฏิบัติงาน

2.5.2.1 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการประเมินผลนี้ต้องสอดคล้องกับ SLA ที่กำหนด

2.5.2.2 มีการจัดทำรายงานต่างๆเพื่อใช้เป็นข้อมูลประเมินว่าการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2.5.3 แผนการและแนวทางปฏิบัติงานในกรณีอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการประชาชนขัดข้อง

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

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

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

2.5.3.4 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 การควบคุมอัตราการลาออกและทดแทน**

เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรและควบคุมอัตราการลาออกของพนักงาน ทางบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน 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<br>1. ประเภทบุคคล<br>2. ประเภททีม | - Complimentary Award<br>- Best Agent by skill<br>- 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<br>2. อบรมให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในหน้าที่การปฏิบัติงาน Call Center<br>3. สร้างความภูมิใจในหน้าที่การงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร<br>4. จัดกิจกรรมพิเศษทางสันทนาการต่าง ๆ<br>5. จัดให้มีสันทนาการต่างๆ : เช่นการจัดให้มีหนังสือนิตยสารต่างๆ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด<br>6. มีการให้รางวัล Motivation ต่าง ๆ | 1. กำหนดเป้าหมายการให้บริการ และตัวชี้วัดที่ชัดเจน<br>2. จัดสถานที่นั่งปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้มีบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน<br>3. จัดให้มีการพัก Break ในช่วงที่การทำงานต่อเนื่องเกิน 3 ชั่วโมง และมีพักทานข้าว 1 ชั่วโมง<br>4. มีห้อง Break room เพื่อพักดื่มน้ำ รับประทานอาหาร ตลอดจนมีสถานที่ในการทำกิจกรรมสันทนาการ<br>5. มีความชัดเจนในกระบวนการ และขอบเขตการให้บริการ เพื่อลดปัญหาที่จะเกิดจากการปฏิบัติงาน<br>6. จัดหา Locker ให้กับพนักงานสำหรับเก็บของใช้ส่วนตัว<br>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 และแนวทางในการดำเนินงานอื่นๆ**

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 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ และไม่ต้องการแจ้งกับ Operator ของศูนย์เอง ซึ่งอาจเป็น e-mail หรือ Hotline ที่ติดต่อกับหน่วยงานที่ไม่ขึ้นกับศูนย์บริการฯ โดยตรง
5. จัดหา Back up site กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือเหตุจราจล ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้าให้บริการในพื้นที่ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ศูนย์ฯ สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่อง

# เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 3

ต้นฉบับ

TOT

# ขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
# โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477)

TOT

ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

One to One Contacts Public Company Limited

ต้นฉบับ

# ส่วนที่ 1

## รายละเอียดข้อกำหนดทางด้านพาณิชย์
## งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
## โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477)

One to One Contacts Public Company Limited.

ต้นฉบับ

**บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**

**รายละเอียดและขอบเขตของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์**

**โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน**

.....

1. **บทนำ**

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) เป็นศูนย์กลางการติดต่อของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการหลังการขาย ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียน เช่น ผู้ใช้บริการร้องเรียนอัตราค่าบริการสูงผิดปกติ ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การต่อสายคืน ฯลฯ และการรับแจ้งเหตุขัดข้องบริการของ ทีโอที เช่น แจ้งโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต หรือวงจรใช้งานไม่ได้ โดยสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ ในการแก้ปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการหรือรับแจ้งเหตุเสียเพื่อส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. **วัตถุประสงค์**

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความประสงค์จะจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน ในการทำหน้าที่บริหารจัดการให้บริการหลังการขาย ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียน เช่น ผู้ใช้บริการร้องเรียนอัตราค่าบริการสูงผิดปกติ ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การต่อสายคืน ฯลฯ และการรับแจ้งเหตุขัดข้องบริการของ ทีโอที เช่น แจ้งโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต หรือวงจรใช้งานไม่ได้โดยสามารถให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการรวมถึงการปรับปรุงข้อมูลลูกค้า และประสานงานกับส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานในภารกิจของ Call Center สำหรับกิจการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และกิจการอื่นที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รับดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ ของ Call Center อาทิเช่น Chat โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อีเมล์ และโทรสาร เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพภายใต้การควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของส่วนงานที่กำกับดูแลบริหารศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) กำหนด

3. **ขอบเขตของงาน**

ผู้รับจ้างต้องจัดหาผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน โดยมีคุณสมบัติ และปฏิบัติตามขอบเขตของงานตามรายละเอียดความต้องการงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) ที่แนบท้ายนี้

4. **สถานที่ปฏิบัติงาน**

เลขที่ 175/1 - 2 อาคาร 3 ชั้น ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน ถนนงามวงศ์วาน อำเภอเมือง จังหวัด นนทบุรี หรือตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

One to One Contacts Public Company Limited.

<u>หมายเหตุ</u>

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงเวลา เปิด – ปิด การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน ในกรณีที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พิจารณาความเหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยจะแจ้งให้แก่ผู้รับจ้างเตรียมการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน

**5. การรับฟังการชี้แจง**

ก่อนการเสนอราคา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะเชิญผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการทุกรายเข้าประชุมรับฟังการชี้แจงรายละเอียดของงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันรวมทั้งตอบข้อซักถามประเด็นต่างๆ ในวัน เวลา และสถานที่ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

**6. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา**

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

6.2 ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้มีผลงาน และประสบการณ์ในเรื่องการจัดหา และบริหารจัดการบุคลากรเพื่อปฏิบัติงาน Call Center ให้กับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน โดยมีมูลค่าโครงการไม่น้อยกว่า 15 ล้านบาทต่อ 1 สัญญา โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากถึงวันยื่นซองเสนอราคา โดยแนบสำเนาสัญญา และหนังสือรับรองมาพร้อมกับการเสนอราคา ทั้งนี้ การออกหนังสือรับรองดังกล่าวต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจของหน่วยงานที่ว่าจ้าง และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะขอต้นฉบับมาตรวจสอบ

6.3 ผู้เสนอราคาจะต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาจะได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

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

6.5 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

6.6 ผู้เสนอราคาไม่มีสิทธิ์ที่จะเสนอราคาในฐานะเป็นผู้ร่วมค้าได้ (Joint Venture/Consortium)

6.7 ผู้เสนอราคาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

**7. ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี**

เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงวันเริ่มปฏิบัติงาน และจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวันลงนามในสัญญา และผู้เสนอราคาจะไม่นำมาเป็นเหตุในการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม หรือขอยกเลิกการเสนอราคา

8. การเสนอราคา

การจัดเอกสารต่างๆ ในการยื่นซองเสนอราคาให้แยกเป็น 2 ส่วน ซึ่งต้องยื่นพร้อมกัน ดังนี้

8.1 ส่วนที่ 1 เอกสารที่จัดไว้นอกซอง อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

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

กรณีเป็นสหกรณ์บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ยื่นใบสำคัญรับจดทะเบียนสหกรณ์ข้อบังคับสหกรณ์ฯ รายงานการประชุมใหญ่สามัญประจำปี โดยระบุผู้มีอำนาจกระทำการของสหกรณ์ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

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

กรณีผู้เสนอราคาเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 30) พ.ศ.2534 มาตรา 85/3 ให้แสดงหลักฐานพร้อมการยื่นซองเสนอราคาทุกครั้ง

(3) หนังสือมอบอำนาจในการยื่นซองเสนอราคา (ถ้ามี) และหนังสือมอบอำนาจในกรณีที่ผู้เสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามแทน (ถ้ามี)

(4) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ตามแบบที่กำหนด

(5) เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

8.2 ส่วนที่ 2 เอกสารการเสนอราคา และข้อเสนออื่นๆ ให้อยู่ในซองที่ปิดผนึก อย่างน้อยต้องมีเอกสาร ดังต่อไปนี้

(1) ใบเสนอราคา ตามภาคผนวก ข

(2) หนังสือแสดงการยอมรับเงื่อนไขและข้อกำหนด ข้อกำหนดทางด้านเทคนิค และข้อกำหนดอื่นๆ (Compliance Statement) และเอกสารประกอบการเสนอราคา เช่น Specification , แค็ตตาล็อก ฯลฯ

(3) เอกสารรายละเอียดแผนงาน แนวทาง และวิธีดำเนินงาน ตามภาคผนวก ค

(4) สำเนาใบขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคม

สำเนาใบขึ้นทะเบียนกองทุนทดแทน

(5) หนังสือรับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

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

(7) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ตามแบบที่กำหนด

(8) เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

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

8.4 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาเป็นเงินบาท และเสนอราคาเพียงราคาเดียว โดยเสนอราคารวม และ/หรือราคาต่อหน่วย และ/หรือต่อรายการตามเงื่อนไขที่ระบุให้ถูกต้อง โดยเสนอราคารวม

ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอากรอื่นๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว และใบเสนอราคาให้ลงราคารวมทั้งสิ้นเป็นตัวเลข และต้องมีตัวหนังสือกำกับ หากตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ

8.5 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคา โดยแยกเป็นรายการตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด กล่าวคือ

8.5.1 ค่าจ้างเหมา ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าประกันสังคม ค่าบริหารจัดการ

8.5.2 ค่าทักษะ (Skill) ได้แก่

8.5.2.1 ค่าทำหน้าที่ผู้ควบคุมงาน 2,500.00 บาท ต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 3 (Chief of Operator)

8.5.2.2 ค่าทักษะภาษาต่างประเทศ 1,500.00 บาท ต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 4 (Operator English Skill)

8.5.3 ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน

8.6 เอกสารที่เสนอราคา จะต้องกรอกข้อความทั้งหมดด้วยหมึก หรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์ และผู้ลงนามในการเสนอราคาต้องเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมาย พร้อมประทับตรา (ถ้ามี) เป็นหลักฐานในเอกสารทุกหน้า หากต้องการแก้ไขส่วนที่ผิดพลาด ให้แก้ไขด้วยหมึกหรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์ แล้วให้ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ลงลายมือชื่อกำกับพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ทุกแห่ง

8.7 เอกสารในการเสนอราคาต้องมีจำนวนทั้งสิ้น 3 ชุด ประกอบด้วย ต้นฉบับ 1 ชุด และสำเนา 2 ชุด เอกสารต้นฉบับต้องลงนามกำกับทุกหน้าโดยผู้มีอำนาจ ส่วนสำเนาจะใช้วิธีการถ่ายเอกสารจากต้นฉบับได้ หากต้นฉบับและสำเนาไม่ตรงกันจะถือต้นฉบับเป็นสำคัญ

8.8 เอกสารของผู้เสนอราคาทุกรายที่ได้ยื่นไว้ต่อคณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะแล้ว ถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้เสนอราคาจะถอนหรือยกเลิกการเสนอราคาไม่ได้

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

**9. กำหนดยืนราคา**

9.1 ผู้เสนอราคาจะต้องยืนราคาไม่น้อยกว่า 120 วัน นับตั้งแต่วันที่เสนอราคาเป็นต้นไป

9.2 ภายในกำหนดยืนราคา ผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามิได้

**10. การพิจารณา**

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

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

<u>หมายเหตุ</u> การเสนอราคา การคิดภาษีมูลค่าเพิ่มให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง กรณีปัดเศษทศนิยมตัดที่ตำแหน่งที่ 3 มีค่าตั้งแต่ 5 ขึ้นไปให้ปัดขึ้น ยกเว้น ถ้าการปัดเศษทศนิยมในแต่ละรายการ

แล้วทำให้สูงกว่าราคารวม ให้ปัดเศษทศนิยมขึ้นหรือลงในรายการใดรายการหนึ่งก็ได้ เพื่อให้เท่ากับราคารวม

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

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

10.4 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 หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จการใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน

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

10.5 ผลการตัดสินของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถือเป็นเด็ดขาด

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

**11. การลดราคา**

ในกรณีที่มีการลดราคา หากผู้เสนอราคารายใดยินยอมลดราคาให้ทำเป็นหนังสือระบุรายละเอียดให้ชัดเจนว่าลดราคาในรายการใด เป็นจำนวนเงินเท่าใด และผู้ลงนามในหนังสือลดราคาต้องเป็นผู้มีอำนาจตามกฎหมาย พร้อมประทับตรา (ถ้ามี) เป็นหลักฐาน หากไม่ระบุรายละเอียดที่ลดราคาให้ชัดเจนว่าลดราคาในรายการใด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะนำส่วนลดราคากระจายลงเป็นอัตราส่วนลงในราคาต่อหน่วยของทุกรายการที่เสนอ

One to One Contacts Public Company Limited.

**12. การทำสัญญา**

12.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สงวนสิทธิ์ที่จะถือว่าผู้ที่ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภายในกำหนด หรือถอนการเสนอราคาจะถูกลงโทษให้เป็นผู้ทิ้งงาน และหาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะต้องพิจารณาสั่งจ้างรายอื่นต่อไป ผู้ที่ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงนั้นจะต้องรับผิดชอบในราคาที่เพิ่มขึ้นอีกโสดหนึ่ง ในกรณีที่มีหลักประกันซอง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะริบหลักประกันซอง หรือเรียกร้องจากผู้ค้ำประกันอีกด้วย

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

12.2.1 เงินสด

12.2.2 เช็คที่ธนาคารลงนามสั่งจ่าย (Cashier Cheque) ซึ่งเป็นเช็คลงวันที่ที่นำเช็คนั้นมาชำระต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน 3 วันทำการ

12.2.3 หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

12.2.4 ตั๋วแลกเงิน (Draft)

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

ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันดังกล่าวให้ผู้รับจ้างเมื่อพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว

12.3 ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้าง จะต้องนำหนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ฉบับที่ รับรองภายใน 30 วัน นับถึงวันที่ลงนามในสัญญามาแสดงพร้อมแนบสำเนามาด้วย จำนวน 1 ชุด

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

One to One Contacts Public Company Limited
TOT

12.5 สำหรับสถานที่ที่ผู้เสนอราคารับจะดำเนินการในครั้งนี้ เป็นหน้าที่ของผู้รับจ้างที่จะต้องไปทำการสำรวจตรวจสอบเองภายหลังจากที่ได้ลงนามในสัญญาแล้ว หากเกิดข้อผิดพลาด บกพร่อง หรือขัดข้องอันเนื่องมาจากผู้รับจ้างไม่ไปตรวจสอบ ผู้รับจ้างจะถือเป็นข้ออ้างเพื่อขอยืดเวลาทำงาน หรือขอเพิ่มเงินไม่ได้ หรือหากปัญหาดังกล่าวข้างต้นเป็นเหตุทำให้ผู้ว่าจ้างต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นผู้รับจ้างยอมรับผิดชอบ และเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น

12.6 ห้ามมิให้ผู้รับจ้างเอางานทั้งหมด หรือส่วนใดส่วนหนึ่งแห่งสัญญานี้ ไปให้ผู้รับจ้างช่วงโดยมิได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง แต่ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยังต้องรับผิดชอบงานที่ให้รับช่วงไปนั้นทุกประการ

12.7 ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ ภยันตราย หรือความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้รับจ้างเอง และต้องรับผิดชอบในบรรดาความเสียหาย หรือสูญหายอย่างใดๆ อันเกิดแก่บุคคลภายนอก หรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างโดยการกระทำของผู้รับจ้าง หรือบริวารของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างยินยอมชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือบุคคลภายนอกจนเต็มจำนวนภายในกำหนด 30 (สามสิบ) วัน นับแต่วันที่ได้รับคำบอกกล่าวเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างหรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง

12.8 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบ และให้ความคุ้มครองผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่มาทำงานกับผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับสิทธิอันพึงมีพึงได้ตามกฎหมายแรงงานและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ในปัจจุบันหรือที่อาจมีในอนาคตด้วย โดยไม่เรียกร้องเอากับผู้ว่าจ้าง

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

12.9.1 การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน จะโอนได้แต่เฉพาะธนาคารภายในประเทศเท่านั้น

12.9.2 การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินให้กระทำได้เพียงครั้งเดียว และต้องโอนเต็มจำนวนวงเงินที่ผู้โอนพึงมีสิทธิได้รับตามสัญญา

12.9.3 เมื่อมีการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน ให้ทั้งผู้โอนและผู้รับโอนสิทธิเรียกร้องต้องมีหนังสือบอกกล่าวการโอนสิทธิไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบในการจ่ายเงินตามข้อผูกพันสัญญา

12.9.4 การบอกกล่าวการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน หากเป็นเหตุให้การจ่ายเงินตามสัญญาล่าช้าออกไป ไม่ถือว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ผิดนัดในการชำระหนี้

12.9.5 ผู้โอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินยังต้องรับผิดชอบในหน้าที่ตามสัญญาทุกประการ

12.9.6 การโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงิน ถ้ามิได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ผู้โอนและผู้รับโอนจะยกเรื่องการโอนสิทธิเรียกร้องใช้ยันกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มิได้

12.9.7 เงื่อนไขการโอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ และสัญญาของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

12.10 ผู้ว่าจ้างสงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไขสัญญา หรือปรับปรุงแก้ไขสัญญาได้ตามที่เห็นสมควรโดยผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือกไม่อาจปฏิเสธการแก้ไขเพิ่มเติมนั้น

One to One Contacts Public Company Limited.
TOT

12.11 ผู้ที่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้รับจ้างจะต้องทำสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลแนบท้ายเอกสารนี้ และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างเหมาด้วย

**13. การส่งมอบ**

13.1 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานตามที่กำหนดในรายละเอียดความต้องการฯ โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งวันเริ่มปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้างทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ และในระหว่างอายุสัญญา ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ที่จะเพิ่ม ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสมของงาน

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

13.3 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบรายงานระดับคุณภาพการให้บริการ ตามรายละเอียดความต้องการฯ ข้อ 2.1.4

**14. การชำระเงิน**

14.1 ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายสินจ้าง และผู้รับจ้างตกลงรับสินจ้าง เป็นงวด ประจำเป็นรายเดือนในเดือนถัดไป รวมทั้งหมด 12 งวด งวดละ 1 เดือน เมื่อผู้ว่าจ้างตรวจรับงานที่ส่งมอบในสภาพที่เรียบร้อยถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย

14.2 ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับจ้างเมื่อผู้ว่าจ้างตรวจรับงานที่ส่งมอบในสภาพที่เรียบร้อยถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างได้วางใบแจ้งเรียกเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องออกใบกำกับภาษีให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย

**15. การคิดค่าปรับ/ค่าเสียหาย**

15.1 **การคิดค่าปรับ**

15.1.1 ในกรณีผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตของงาน ข้อ 2.1.1และข้อ 2.1.2 ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของราคาสินจ้างของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างแต่ละคนทั้งสัญญาแต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)

15.1.2 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานได้ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในขณะเป็นช่วงปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาผู้ปฏิบัติงานแทนที่ได้ภายใน 30 นาที นับตั้งแต่เวลาเริ่มต้นของตารางการปฏิบัติงานในกะนั้นๆ ผู้ว่าจ้างจะไม่จ่ายสินจ้างในวันที่ไม่มาปฏิบัติงานนั้น โดยคิดจากอัตราสินจ้างต่อเดือนต่อคน ตามสัญญาหารด้วย 26 และจะต้องเสียค่าปรับตาม ข้อ 15.1.1 ด้วย

15.1.3 ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 13.2 ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของวงเงินรวมค่าเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงาน แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน)

One to One Contacts Public Company Limited

นับแต่วันที่ล่วงเลยกำหนดส่งมอบตามสัญญา จนกว่าผู้รับจ้างจะนำเสื้อเครื่องแบบผู้ปฏิบัติงานมาส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างครบถ้วนถูกต้องตามสัญญา

15.1.4 ในกรณีผู้รับจ้างไม่ควบคุมกำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งเครื่องแบบตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตงานข้อ2.1.5 มาปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานได้ ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายคน/วันที่ไม่ได้แต่งเครื่องแบบนั้นในอัตรา 180 บาท/คน/วัน

15.2 **การคิดค่าเสียหาย**

กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถรักษาคุณภาพ การให้บริการได้ตามข้อหนึ่งข้อใด หรือทั้งหมดตามรายละเอียดความต้องการฯ ในข้อ 2 ขอบเขตงานข้อ 2.1.4 ในเดือนใด ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายค่าเสียหายสำหรับเดือนนั้น ในอัตราเดือนละ 4,000 บาท (สี่พันบาทถ้วน)

15.3 **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) ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกเก็บค่าปรับ และ/หรือค่าเสียหายที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม หากตรวจสอบพบในภายหลังว่า การเรียกเก็บ ค่าปรับ และ/หรือค่าเสียหายไม่ถูกต้อง

**16. การบอกเลิกสัญญา**

16.1 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

16.2 หากเกิดปัญหาในด้านการดำเนินงานของผู้รับจ้าง อันจะเป็นผลกระทบต่อการให้บริการ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกสัญญาและมอบหมายให้นิติบุคคลรายอื่นดำเนินการแทน โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน นับจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับทราบปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง

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

One to One Contacts Public Company Limited

**17. การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน**

ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างจะจัดให้มีการแนะนำ และฝึกปฏิบัติเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานก่อนให้ลูกจ้างของผู้รับจ้างเริ่มปฏิบัติงาน

**18. 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

**19. ข้อสงวนสิทธิ์**

19.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ที่จะบอกเลิกสัญญาก่อนระยะเวลาที่กำหนดการยกเลิกอาจยกเลิกเป็นรายบุคคลหรือทั้งหมดก็ได้ โดยแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยให้มีผลตามหนังสือบอกกล่าวเมื่อสิ้นเดือนปฏิทินแล้ว และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในระหว่างดำเนินงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีสิทธิเสนอเปลี่ยนบุคลากรที่ทำหน้าที่ได้ และผู้รับจ้างต้องจัดหาบุคลากรมาปฏิบัติงานต่อได้ทันที โดยบุคลากรที่มาแทนจะต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าบุคลากรเดิม

19.2 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกการจัดหาครั้งนี้ โดยผู้เสนอราคา/ผู้รับจ้างจะเรียกร้องค่าตอบแทน หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งจะฟ้องร้อง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มิได้ด้วย

19.3 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อาจยกเลิกการจ้างได้ โดยที่ผู้รับจ้างจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ได้ กรณีที่มีการกระทำที่เข้าลักษณะที่ผู้รับจ้างมีส่วนได้เสียกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมราคากับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ที่เสนอราคาส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

**20. ข้อมูลเพิ่มเติม**

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

**21. การประสานงาน**

ผู้รับผิดชอบประสานงานโครงการนี้ คือ ฝ่ายธุรกิจลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนรับแจ้งบริการหลังการขายติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทรศัพท์ 0-2505-2475

.....

One to One Contacts Public Company Limited

TOT

ต้นฉบับ

# ส่วนที่ 2

## รายละเอียดความต้องการ
## งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
## โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477)

One to One Contact Public Company Limited.

TOT

# ต้นฉบับ

## รายละเอียดความต้องการงานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
## โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477)

1. **ความต้องการงานจ้างเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน**

1.1 ผู้รับจ้างต้องจัดให้ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานเต็มตามตารางปฏิบัติงานที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดและเต็มเวลาตามระยะเวลาที่ให้บริการ ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามตัวอย่างตารางการปฏิบัติงาน ตามภาคผนวก ก.

1.2 ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานโดยมีคุณสมบัติดังนี้

1.2.1 ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 (Operator) จำนวน 140 คน

1.2.1.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป

1.2.1.2 วุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

1.2.1.3 มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด

1.2.1.4 มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูลเป็นอย่างดี

1.2.1.5 มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที

1.2.1.6 มีทักษะในการสื่อสาร, มีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ

1.2.1.7 มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ Operator

1.2.1.8 มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.2.1.9 สามารถอ่านและเข้าใจภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้

1.2.2 ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 (Operator – ADSL) จำนวน 42 คน

1.2.2.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

1.2.2.2 วุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี (สาขาไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิทยาการคอมพิวเตอร์จำนวนไม่น้อยกว่า 5%) หากมีประสบการณ์จะพิจารณาเป็นพิเศษ

1.2.2.3 มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด

1.2.2.4 มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล

1.2.2.5 มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที

1.2.2.6 มีทักษะในการสื่อสาร, มีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ

1.2.2.7 มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ Operator

1.2.2.8 มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

1.2.2.9 มีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับบริการสื่อสารข้อมูล เช่น บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการวงจรเช่า เป็นต้น

1.2.2.10 มีทักษะในการสื่อสารภาษาด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์ให้เข้าใจได้ง่าย

1.2.3 ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator) จำนวน 26 คน

1.2.3.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 22 ปี ขึ้นไป

1.2.3.2 วุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (มีประสบการณ์จะพิจารณาเป็นพิเศษ)

1.2.3.3 มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด

1.2.3.4 มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล

One to One Contacts Public Company Limited

1.2.3.5 มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที

1.2.3.6 มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.2.3.7 สามารถ อ่าน ฟัง พูด และสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

1.2.3.8 มีความคิดริเริ่ม และสามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามสภาวะแวดล้อมที่เกิดเหตุการณ์ของปัญหาได้อย่างรอบคอบ และมีมนุษย์สัมพันธ์ดี

1.2.4 ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 4 (Operator English Skill) จำนวน 6 คน

1.2.4.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป (มีประสบการณ์จะพิจารณาเป็นพิเศษ)

1.2.4.2 วุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

1.2.4.3 มีเอกสารแสดงผลสอบ TOEIC, CU - TEP หรือเทียบเท่า หรือผ่านการคัดเลือกและสัมภาษณ์ตามเกณฑ์ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดก่อนการปฏิบัติงานจริง

1.2.4.4 มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด

1.2.4.5 มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทาง Internet และการค้นหาข้อมูล

1.2.4.6 มีความสามารถพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 30 คำต่อนาที

1.2.4.7 มีความรู้ผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.2.4.8 สามารถ อ่าน ฟัง เขียน พูด และสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

**2. ขอบเขตของงาน**

**2.1 ผู้รับจ้าง**

2.1.1 เพื่อจ้างเหมาให้ผู้รับจ้างทำหน้าที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องและรับเรื่องร้องเรียน 1177/1477 และงานที่เกี่ยวเนื่องประจำจุดให้บริการ จำนวน 125 จอ (Position) หรือเพิ่ม/ลดตามความต้องการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้า 15 วัน ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงวันเริ่มปฏิบัติงาน และจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนลงนามในสัญญา และผู้รับจ้างจะไม่นำมาเป็นสาเหตุในการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม หรือขอยกเลิก

2.1.2 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในการสรรหาคัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน เพื่อมาปฏิบัติงาน เป็นจำนวนทั้งสิ้น 214 คน โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มดังนี้

- ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 (Operator) จำนวน 140 คน
- ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 (Operator - ADSL) จำนวน 42 คน
- ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 (Chief of Operator) จำนวน 26 คน
- ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 4 (Operator English Skill) จำนวน 6 คน

และต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างเพื่อมาปฏิบัติงานให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามตารางปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติงานที่

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177)
- สำนักงานใหญ่ ทีโอที แจ้งวัฒนะ (1477)

ตามตัวอย่างตารางปฏิบัติงาน ภาคผนวก ก ทั้งนี้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนวัน เวลา สถานที่ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานในการจัดตารางการปฏิบัติงาน

One to One Contacts Public Company Limited
TOT

โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้เพื่อความเหมาะสม และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่ถูกปรับเปลี่ยนจะต้องอยู่ภายในกลุ่มตามจำนวนที่กำหนดของแต่ละกลุ่ม โดยแต่ละคนจะต้องมีวันหยุดพักผ่อนตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด การปรับเปลี่ยนนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่น้อยกว่า 15 วัน

2.1.3 ผู้รับจ้างต้องส่งผู้ปฏิบัติงาน ตามข้อ 2.1.2 มาปฏิบัติงานเป็นช่วงเวลาตามตารางการปฏิบัติงานที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดตามตัวอย่างภาคผนวก ก และผู้รับจ้างต้องบริหารงาน โดยจัดจำนวนผู้ปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้สอดคล้องกับปริมาณทราฟฟิค (Traffic) ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้

2.1.4 ผู้รับจ้างจะต้องรักษาระดับคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยรายเดือนดังต่อไปนี้

2.1.4.1 ระดับการให้บริการที่สามารถรับสายได้ 80% ภายในเวลาไม่เกิน 20 วินาที โดยได้รับการสนับสนุนระบบเทคโนโลยีการควบคุม การปล่อยสายจากผู้ว่าจ้าง ยกเว้นกรณีเหตุเสียเนื่องจากคุณภาพผลิตภัณฑ์ เช่น เกิดจากชุมสาย, โครงข่าย

2.1.4.2 การวางสายก่อนได้รับบริการไม่เกินร้อยละ 7 ภายใต้การจัดตารางการปฏิบัติงานร่วมกัน ยกเว้นเหตุสุดวิสัยที่มิอาจควบคุมได้

2.1.4.3 ค่าเฉลี่ยในการสนทนาไม่เกิน 5 นาที สำหรับการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน

2.1.4.4 ร้อยละการให้บริการสำเร็จ ภายใน 1 Call ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 โดยให้บริการบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ

2.1.4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่า 4.2 ภายใต้แบบประเมินที่ตกลงร่วมกัน

2.1.4.6 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามที่กำหนดในภาคผนวก ค. แต่ต้องไม่ต่ำกว่าที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

2.1.4.7 ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอใช้บริการดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response Time) เฉลี่ยไม่เกิน 20 วินาที

2.1.4.8 ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างจะพิจารณาตกลงร่วมกันก่อนดำเนินการ

2.1.5 ผู้รับจ้างต้องจัดหาควบคุมกำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานแต่งเครื่องแบบตามแบบที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างตลอดระยะเวลาในสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อภาพลักษณ์ของทีโอที

2.1.6 ผู้รับจ้างต้องนำเสนอแผนงานและดำเนินการตามรายละเอียดในภาคผนวก ค. และดำเนินการติดตามวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และนำเสนอต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด ดังนี้

2.1.6.1 เสนอแผนการใช้บุคลากร ได้แก่ แผนการจัดเตรียมผู้ปฏิบัติงาน แผนการจัดหาผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องในแต่ละช่วงเวลา แผนสำรองกรณี Operator ขาด เป็นต้น

One to One Contact Public Company Limited
TOT

2.1.6.2 เสนอแผนงานปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาการจ้าง ได้แก่ วิธีการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงแผนการจัดสวัสดิการต่างๆ และกิจกรรมสันทนาการให้ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.1.6.3 เสนอแนวทาง และวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ แนวทางในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ 1177, 1477 และวิธีตรวจสอบ วิธีการแก้ไขปัญหางานบริการ อันเนื่องมาจากสาเหตุของปัญหาข้อมูล และปัญหาเรื่องร้องเรียน วิธีการประสานงานแจ้งเหตุขัดข้องที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.1.6.4 เสนอแนวทาง และวิธีการดำเนินงานให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่ แนวทางในการควบคุมระยะเวลาที่สูญเสียในการสับเปลี่ยนเวรของผู้ปฏิบัติงาน การติดตามพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการในการควบคุมงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

**2.2 ผู้ว่าจ้าง**

2.2.1 ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ตรวจสอบระดับคุณภาพการให้บริการตามข้อ 2.1.4 และสรุปรายงานประจำเดือน ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการประเมินผลดังกล่าว ผู้รับจ้างจะต้องทำการชี้แจงให้ผู้ว่าจ้างทราบภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป

2.2.2 ผู้ว่าจ้างจะจัดทำระบบ และยินยอมให้ผู้รับจ้างตรวจสอบระดับคุณภาพการให้บริการตามข้อ 2.1.4 ได้ตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร เพื่อให้ผู้รับจ้างสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้

2.2.3 ผู้ว่าจ้างจะจัดเตรียมพื้นที่ และ Facilities ต่างๆ สำหรับทีมงานบริหารจัดการของผู้รับจ้างตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร เพื่อให้ผู้รับจ้างสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้

2.2.4 ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน บริหารจัดการผู้ปฏิบัติงานหลังจากผ่านการทดสอบตามแบบที่ได้รับความเห็นชอบร่วมกันทั้งสองฝ่าย หากผู้ว่าจ้างต้องการเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง ผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างจะพิจารณาร่วมกันก่อนดำเนินการ

**3. เงื่อนไขการจ้างเหมาบริการ**

3.1 ในการเตรียมความพร้อม ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งรายชื่อ ตัวแทนผู้ประสานงาน/ผู้ปฏิบัติงาน และทีมงานบริหารโครงการ โดยจัดให้มีทีมงานบริหารจัดการโครงการที่ไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานของ ทีโอที ในปัจจุบันอย่างน้อยจำนวน 5 คน ที่มีผลงาน และประสบการณ์ในเรื่องการจัดหาบุคลากร เพื่อปฏิบัติงานใน Call Center ให้กับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหรือเอกชน มาแล้ว และทำแบบแสดง ชื่อ สกุล ตามแบบฟอร์ม ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายละเอียดส่งให้คณะกรรมการตรวจรับใช้ประกอบการตรวจรับตามสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องส่งรูปถ่ายปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติงานตามข้อกำหนดนี้คนละ 2 รูปพร้อมประวัติ, แจ้งคุณวุฒิ, ความสามารถพิเศษและประสบการณ์ทำงาน (ถ้ามี) ให้ผู้ว่าจ้าง เพื่อออกบัตรอนุญาตที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างให้ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานของผู้ว่าจ้างให้ผู้ว่าจ้างทราบภายใน 3 วัน ก่อนลงนามในสัญญา และผู้ว่าจ้างจะแจ้งรายชื่อตัวแทนผู้ประสานงาน ซึ่งจะเป็นผู้ตรวจตราการงานได้ตลอดเวลาที่ทำงาน และให้คำปรึกษา ข้อแนะนำแก่ตัวแทนผู้ประสานงาน

One to One Contacts Public Company Limited

ของผู้รับจ้างเพื่อให้งานเป็นไปตามความมุ่งหมายของผู้ว่าจ้าง อันเกิดผลดีแก่ผลสำเร็จของงาน และเป็นไปโดยถูกต้อง

3.2 ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งผู้ปฏิบัติงานมาเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตร และระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดก่อนวันเริ่มปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างจะต้องมีระเบียบข้อบังคับการทำงาน (ของผู้รับจ้างเอง)

3.3 ผู้รับจ้างต้องใช้กลยุทธ์ในการกระตุ้นการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

3.4 ผู้รับจ้างต้องจัดกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยผ่านการพิจารณาร่วมกันกับผู้ว่าจ้าง

3.5 ผู้ว่าจ้างจะจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบอื่นๆ สำหรับใช้งานตามสัญญา หากอุปกรณ์ เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ ที่ใช้งานซึ่งเป็นของผู้ว่าจ้างเกิดความเสียหาย หรือสูญหาย อันเนื่องจากความประมาทของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องแก้ไขส่วนบกพร่องให้คืนดีดังเดิมภายในเวลา 5 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง และถ้าพ้นกำหนดโดยผู้รับจ้างเพิกเฉย ผู้ว่าจ้างมีสิทธินำอุปกรณ์เครื่องมือ และส่วนประกอบต่างๆ นั้น ให้บุคคลภายนอกซ่อมแซมได้ ซึ่งผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมทั้งสิ้น

3.6 ผู้ว่าจ้าง สงวนสิทธิ์ที่จะปรับเปลี่ยน จำนวนคน สถานที่ เวลา และจำนวนจุดให้บริการ (Position) ภายในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน และสำนักงานใหญ่ ทีโอที แจ้งวัฒนะ และปรับปรุงตารางการปฏิบัติงานในช่วงเวลาต่างๆ เพื่อความเหมาะสมได้ตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 15 วัน หรือมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน/เหตุจำเป็นเฉพาะกิจใดๆ ที่ต้องจัดจำนวนจุดให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบโดยทันที

3.7 ผู้ว่าจ้างมีสิทธิแจ้งให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาการจ้าง หากผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน/ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด โดยประพฤติตัวไม่เหมาะสม โต้เถียงลูกค้า ใช้วาจา และน้ำเสียงที่ไม่สุภาพในการให้บริการ หรือกระทำการอันกระทบต่อภาพลักษณ์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้รับจ้างต้องส่งผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติ และทักษะครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในส่วนรายละเอียดความต้องการ ข้อ 1.2 เข้าปฏิบัติงานทดแทนภายใน 2 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง

3.8 ผู้รับจ้างมีสิทธิเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับการแจ้งจากผู้ว่าจ้าง ได้ไม่เกินร้อยละ 3 ต่อเดือน หากผู้รับจ้างต้องการจะเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงาน ต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ พร้อมแนบภาพถ่ายปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงานที่จะมาปฏิบัติงานแทน โดยต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่ระบุในส่วนรายละเอียดความต้องการ ตามข้อ 1.2 หากเกิดเหตุสุดวิสัยผู้รับจ้างจะต้องชี้แจงต่อผู้ว่าจ้างเป็นกรณีๆ ไป

3.9 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดจากการกระทำของผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หากผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก ผู้ว่าจ้างจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น และผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานที่ก่อพฤติกรรมดังกล่าวทันทีที่สามารถตรวจสอบความผิดพลาดดังกล่าวได้

One to One Contacts Public Company Limited
TOT

3.10 ผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การใช้สถานที่ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยคำนึงถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และกฎเกณฑ์การรักษาความปลอดภัยของสถานที่นั้น

3.11 ผู้รับจ้างสัญญาว่าจะไม่ใช้อุปกรณ์เครื่องมือ ตลอดจนเลขหมายโทรศัพท์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อประโยชน์ของผู้รับจ้างเอง หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

3.12 ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือเหตุอันเนื่องจากผู้ว่าจ้าง หรือพฤติการณ์อันใดอันหนึ่งที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามเงื่อนไข และข้อกำหนดในสัญญาแห่งนี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุ หรือพฤติการณ์ดังกล่าว พร้อมทั้งหลักฐานเป็นหนังสือให้แก่ผู้ว่าจ้างทราบ ภายใน 7 วัน นับแต่เหตุการณ์นั้นสิ้นสุดลง เพื่อขอขยายเวลาออกไป ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่งให้ถือว่าผู้รับจ้างได้สละสิทธิ์เรียกร้องในการที่จะขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่เหตุเกิดจากความผิด หรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบดีอยู่แล้วตั้งแต่ต้น การขยายเวลาตามวรรคใดวรรคหนึ่งอยู่ในดุลยพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณา

3.13 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการตรวจสุขภาพตา หู ให้กับผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3.14 ผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงกันโดยชัดเจนว่าผู้รับจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง ไม่ใช่ตัวแทนหรือผู้ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน

One to One Contacts Public Company Limited.

TOT

# ภาคผนวก ก

# ตัวอย่างตารางการปฏิบัติงาน

One to One Contacts Public Company Limited.
TOT

ภาคผนวก ก

**ตัวอย่างตารางการปฏิบัติงานศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียนที่ 1 (1177)**

| กลุ่ม | 6.00-7.00 | | 7.00-8.00 | | 8.00-9.00 | | 9.00-10.00 | | 10.00-11.00 | | 11.00-12.00 | | 12.00-13.00 | | 13.00-14.00 | | 14.00-15.00 | | 15.00-16.00 | | 16.00-17.00 | | 17.00-18.00 | | 18.00-19.00 | | 19.00-20.00 | | 20.00-21.00 | | 21.00-22.00 | | 22.00-23.00 | | 23.00-24.00 | | 0.00-1.00 | | 1.00-2.00 | | 2.00-3.00 | | 3.00-4.00 | | 4.00-5.00 | | 5.00-6.00 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | | 6 | 6 | 6 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | 21 | 21 | 21 | 21 | | 21 | 21 | 21 | 21 | | | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 | | | 24 | 24 | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | | | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | | 11 | 11 | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | 6 | 6 | 6 | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 6 | 6 | 6 | | 6 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | 16 | 16 | 16 | | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | 2 | 2 | | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | 2 | 2 | | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| จำนวน | 10 | 10 | 10 | 10 | 49 | 51 | 72 | 76 | 55 | 52 | 70 | 49 | 51 | 55 | 71 | 68 | 64 | 82 | 87 | 82 | 53 | 53 | 22 | 26 | 32 | 16 | 22 | 26 | 32 | 38 | 22 | 12 | 12 | 6 | 12 | 6 | 12 | 12 | 10 | 6 | 4 | 2 | 6 | 8 | 12 | 12 | 6 | 6 |

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างตารางการปฏิบัติงานศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียนที่ 2 (1477)

| กลุ่ม | 7.00-8.00 | | 8.00-9.00 | | 9.00-10.00 | | 10.00-11.00 | | 11.00-12.00 | | 12.00-13.00 | | 13.00-14.00 | | 14.00-15.00 | | 15.00-16.00 | | 16.00-17.00 | | 17.00-18.00 | | 18.00-19.00 | | 19.00-20.00 | | 20.00-21.00 | | 21.00-22.00 | | 22.00-23.00 | | 23.00-24.00 | | 0.00-1.00 | | 1.00-2.00 | | 2.00-3.00 | | 3.00-4.00 | | 4.00-5.00 | | 5.00-6.00 | | 6.00-7.00 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | 7 | 7 | 7 | 7 | | 7 | 7 | 7 | | | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | 7 | 7 | 7 | 7 | | 7 | 7 | 7 | | | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 |
| จำนวน | 2 | 2 | 8 | 8 | 14 | 15 | 8 | 15 | 7 | 14 | 8 | 8 | 8 | 8 | 15 | 15 | 15 | 15 | 9 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |

# เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 4

**หนังสือรับทราบนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**

วันที่ 16 กันยายน 2562

เรื่อง นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เรียน คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ

ในการเสนอราคาตามการจัดหาโดยวิธีเชิญชวนเฉพาะ งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน ข้าพเจ้าในนาม บริษัท/~~ห้างหุ้นส่วน~~ วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) โดยนาย 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

One to One Contacts Public Company Limited

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....นาย เจริญพัฒน์ บัวเจริญ.....)

One to One Contacts Public Company Limited

TOT

นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น ของ บมจ.ทีโอที

<u>นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น</u>

<u>นโยบายที่ 1</u> ต่อต้านคอร์รัปชั่นในทุกรูปแบบ

<u>แนวปฏิบัติ</u>

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

<u>นโยบายที่ 2</u> ปกป้อง คุ้มครอง และให้ความมั่นใจแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับคอร์รัปชั่น

<u>แนวปฏิบัติ</u>

กรรมการและผู้บริหาร ต้องจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารที่ปลอดภัยให้กับพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายในการขอคำแนะนำแจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ หรือร้องเรียน เมื่อพบคอร์รัปชั่น โดยมีมาตรการคุ้มครองสิทธิ และความปลอดภัยต่อบุคคลดังกล่าว

One to One Contact Public Company Limited.

TOT

<u>นโยบายที่ 3</u> ปลูกฝังจิตสำนึกแก่ผู้บริหารและพนักงานให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ และร่วมมือต่อต้านคอร์รัปชั่น

<u>แนวปฏิบัติ</u>

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

<u>นโบบายที่ 4</u> จัดตั้งองค์กร/หน่วยงานที่ทำหน้าที่ป้องกันคอร์รัปชั่นของ บมจ.ทีโอที

<u>แนวปฏิบัติ</u>

ผู้บริหารต้องกำหนดหน่วยงาน/ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต บมจ.ทีโอที กระบวนการและผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่ป้องกันคอร์รัปชั่นของ บมจ.ทีโอที และชี้แจงต่อประเด็นข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายนี้โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบขององค์กรและสิ่งแวดล้อม

<u>นโยบายที่ 5</u> กำกับดูแลให้ผู้กระทำผิดได้รับการพิจารณาลงโทษทางวินัย ทางแพ่ง และอาญาอย่างจริงจัง

<u>แนวปฏิบัติ</u>

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

TOT

One to One Contacts Public Company Limited

# เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 5

One to One Contacts Public Company Limited.

ONE TO ONE CONTACTS

อากรแสตมป์ ๒๐ บาท อากรแสตมป์ ๕ บาท อากรแสตมป์ ๕ บาท

# หนังสือมอบอำนาจ

เลขที่ OTO-LEG-2562-0078

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 งามวงศ์วาน (1177/1477) จำนวน 214 คน กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตลอดจนมีอำนาจลงนามในเอกสารที่เกี่ยวข้องและดำเนินการ ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวจนเสร็จการ

การใดซึ่งผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไป ภายในขอบเขตตามความในหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ บริษัทฯ ขอรับผิดชอบทุกประการ

One to One Contacts Public Company Limited

ลงชื่อ_____ผู้มอบอำนาจ ลงชื่อ_____ผู้มอบอำนาจ

(นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์) (นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์)

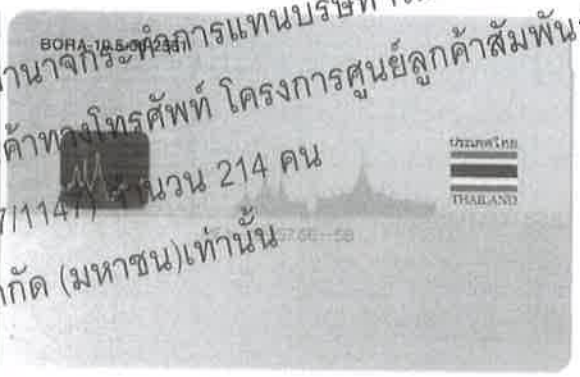
ลงชื่อ_____ผู้รับมอบอำนาจ

(นางสาวมัญชรี รุจิมงคล)

ลงชื่อ_____พยาน ลงชื่อ_____พยาน

(นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร) (นายสืบสิริ โพธิ์บุคดี)

TOT




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

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

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

ย้ายจาก วันที่ทะเบียน

36 ซ.พหลโยธิน 69/3 แขวงอนุสาวรีย์

เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เมื่อ 15 ก.ย. 2558 (น.ส. สุภาภรณ์ แสงกล้า)

ย้ายไป วันที่ทะเบียน

รายการเกี่ยวกับบ้าน เล่มที่ 1

เลขรหัสประจำบ้าน 1301-014404-1 สำนักทะเบียน อำเภอเมืองปทุมธานี

รายการที่อยู่ 73/318 หมู่ที่ 5

ตำบลหลักหก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ชื่อหมู่บ้าน ชื่อบ้าน

ประเภทบ้าน บ้าน ลักษณะบ้าน

วันเดือนปีที่กำหนดบ้านเลขที่

(น.ส. สุภาภรณ์ แสงกล้า) นายทะเบียน

วันเดือนปีที่พิมพ์ทะเบียนบ้าน 15 กันยายน 2559

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ
ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
ทีโอที งามวงศ์วาน (177/1147) จำนวน 214 คน
กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

One to One Contacts Public Company Limited

บัตรประจำตัวประชาชน Thai National ID Card

BORA-9.2-02-2560

เลขประจำตัวประชาชน Identification Number 3 1005 03460 04 8

ชื่อตัวและชื่อสกุล นาง สุกัญญา วนิชจักร์วงศ์

Name Mrs. Sukanya

Last name Vanichjakvong

เกิดวันที่ 2 ก.พ. 2509

Date of Birth 2 Feb. 1966

ศาสนา พุทธ

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

วันออกบัตร 2 ก.พ. 2560 วันสิ้นอายุบัตร 2 Feb. 2017 (ไม่มีกำหนดระยะเวลา) เจ้าพนักงานเลขบัตร

วันบัตรหมดอายุ 1 Feb. 2025

Place of Issue 1297-02-02021410

THAILAND

MS0-1105731-19

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ
ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1147) จำนวน 214 คน
กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

## รายการเกี่ยวกับบ้าน

เล่มที่

เลขรหัสประจำบ้าน 1033-001318-1 สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเขตวัฒนา

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

ชื่อหมู่บ้าน ชื่อบ้าน

ประเภทบ้าน บ้าน ลักษณะบ้าน

วันเดือนปีที่กำหนดบ้านเลขที่ 12 เมษายน 2533

ลงชื่อ (นายเกษม โพธิ์ตะคีรี) นายทะเบียน

ตามคำร้องที่ 7479/2557

วันเดือนปีที่พิมพ์ทะเบียนบ้าน 30 กันยายน 2557

1

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ
ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1147) จำนวน 214 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 ศิริเพ็ญ 3-1005-03460-01-3 สัญชาติ ไทย

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

* มาจาก

5/135 ซ.สวนพลู แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร เมื่อ 30 ก.ย. 2557

ลงชื่อ (นายเกษม โพธิ์ตะคีรี) นายทะเบียน

**เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ
ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1147) จำนวน 214 คน
กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

นายทะเบียน

5

TOT

TOT One Contacts Public Company Limited

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการ
ลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเช่าให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
ที่ตั้งอยู่ที่ชั้น 14 อาคาร TOT จำนวน 214 คน
ที่ตั้งของบริษัท ที่อยู่อาศัย (ชั่วคราว) เท่านั้น

BORA-3.2-01-2559

ประเทศไทย
THAILAND

JT3—1069386—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 คอนเนคส์ จำกัด (มหาชน)
2. กรรมการของบริษัทมี 8 คน ตามรายชื่อดังต่อไปนี้
   1. นายวิชัย ศรีขาญ
   2. นายพิชัยสิทธิ์ อังค์สุวรรณ
   3. นายระเทียร ศรีมงคล
   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

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนบริษัทฯในการลงนามในสัญญาจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เลขที่ งามวงศ์วาน (1177/1147) จำนวน 214 คน

One to One Contacts Public Company Limited.

คำเตือน : ผู้ใช้ควรตรวจสอบข้อควรทราบท้ายหนังสือรับรองฉบับนี้ทุกครั้ง

ที่ บธ. 014404

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

# หนังสือรับรอง

ออกให้ ณ วันที่ 26 เดือน กันยายน พ.ศ. 2562

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทในการลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการ[illegible]ลูกค้าสัมพันธ์ ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1147) จำนวน 214 คน

(นางสาวประชิต วิทยาบำรุง)
นายทะเบียน

ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เท่านั้น

ข้อควรทราบ ประกอบหนังสือรับรองฉบับที่ 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

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

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 40 ข้อ ดังต่อไปนี้

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง
นายทะเบียน

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

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

(3) เป็นนายหน้า ตัวแทน ตัวแทนค้าต่างในกิจการและธุรกิจทุกประเภท เว้นแต่ในธุรกิจประกันกับ การหาสมาชิกให้สมาคม และการค้าหลักทรัพย์

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

(5) ทำการจัดตั้งสำนักงานสาขาหรือแต่งตั้งตัวแทน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(6) เข้าเป็นหุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิดในห้างหุ้นส่วนจำกัด ซื้อหุ้นลงทุนในหุ้น หุ้นกู้ และหลักทรัพย์อื่น ๆ ของบริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัด ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ไม่ว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดนั้นๆ จะมีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกันหรือต่างกันก็ตาม หรือเข้าร่วมกิจการร่วมค้าหรือกิจการค้าร่วมกับบุคคลอื่น หรือให้บุคคลอื่นเข้าร่วมกิจการค้าร่วมหรือกิจการร่วมค้าด้วย

(7) ประกอบกิจการรับเหมาก่อสร้างอาคาร อาคารชุดพาณิชย์ ที่อาศัย 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

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทฯในการลงนามในสัญญาฯ ระหว่างหมายเลขโทรศัพท์ 02-3711347 ถึงโครงการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ภายใต้สัญญาเลขที่ 214 ตุลาคม 2557 ระหว่างบริษัทฯ กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 40 ข้อ ดังต่อไปนี้

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

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

(15) ประกอบกิจการโรงพยาบาลเอกชน สถานพยาบาล บริการบำบัดรักษาคนไข้และผู้ป่วยเล็ก รับจ้างฝึกสอนและอบรมทางด้านวิชาการเกี่ยวกับการแพทย์ การพยาบาล

(16) ประกอบกิจการจัดสร้างและจัดจำหน่ายภาพยนตร์ โรงภาพยนตร์และโรงมหรสพอื่น สถานพักตากอากาศ สนามกีฬา สระว่ายน้ำ โบวลิ่ง

(17) ประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ให้บริการซ่อมแซม บำรุงรักษา ตรวจสอบ อัดฉีด พ่นน้ำยากันสนิมสำหรับยานพาหนะทุกประเภท รวมทั้งบริการติดตั้ง ตรวจสอบและแก้ไขอุปกรณ์ป้องกันวินาศภัย ทุกประเภท

(18) ประกอบกิจการซักรีดเสื้อผ้า ตัดผม แต่งผม เสริมสวย รับจ้างถ่ายรูป ล้าง อัด ขยายรูป และเอกสาร

(19) ประกอบกิจการค้าข้าว ผลิตภัณฑ์ข้าว มันสำปะหลัง ผลิตภัณฑ์มันสำปะหลัง ข้าวโพด งา ถั่ว พริกไทย ปอ นุ่น ฝ้าย ครั่ง ละหุ่ง ไม้ ยาง ผัก ผลไม้ ของป่า สมุนไพร พืชผลทางเกษตรทุกชนิด หนังสัตว์ เขาสัตว์ สัตว์มีชีวิต เนื้อ สัตว์ชำแหละ น้ำตาล อาหารสัตว์ อาหารสด อาหารแห้ง อาหารสำเร็จรูป เครื่องกระป๋อง เครื่อง ปรุงรสอาหาร เครื่องดื่ม สุรา เบียร์ บุหรี่ และเครื่องอุปโภคและบริโภคทุกชนิด

(20) ประกอบกิจการขอสัมปทาน ประมูลเพื่อขายสินค้า รับจ้างเหมา รับจ้างทำของ ให้บริการ ตามวัตถุ ที่ประสงค์ทั้งหมด ให้แก่บุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล ส่วนราชการ องค์การของรัฐ และองค์การระหว่างประเทศ

(21) ประกอบกิจการรับจ้างและบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุ กระจายเสียงทางสาย วิทยุโทรทัศน์ทางสาย ระบบการสื่อสารผ่านดาวเทียม ระบบอินเตอร์เน็ต สิ่งพิมพ์ รวมทั้งระบบการสื่อสารอื่น

---

สำเนาเอกสารนี้แนบท้ายหนังสือรับรอง
( )
เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทในการลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการ ลูกค้าสัมพันธ์ ที่เอ็ม บริการวงศ์วาน (1177/1147) จำนวน 214 คน กับ บริษัท จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

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

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 40 ข้อ ดังต่อไปนี้

( นายทะเบียน )

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

(23) ประกอบกิจการค้า เครื่องจักร เครื่องยนต์ เครื่องมือกล เครื่องทุนแรง 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 ซึ่งรวมทั้งการให้บริการอินเตอร์เนต (Internet) หมายถึง การให้บริการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการกับเครือข่ายอินเตอร์เนต (Internet) ในเชิงพาณิชย์ เพื่อเชื่อมต่อและใช้ระบบสารสนเทศร่วมกัน เฉพาะบริการการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาและเป็นที่กลางแผงข่าว และการประยุกต์ใช้งานบนเครือข่ายอินเตอร์เนต อาทิเช่น การเข้าถึงศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ห่างไกล การโอนแฟ้มข้อมูลจากเครื่องอื่นๆบนเครือข่าย การท่องไปในเครือข่ายด้วยโปรแกรมสืบค้นข้อมูลประเภทต่างๆ ทั้งนี้การติดต่อ (Interactive) กับผู้ใช้เครือข่ายอื่น ๆ จะต้องกระทำในลักษณะของข้อความ (Text) เท่านั้น โดยการได้รับสิทธิหรืออนุญาตจากส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือโดยบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ธุรกิจอื่นเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกัน

(25) ประกอบกิจการรับจ้างและให้บริการฝึกอบรม จัดส่งบุคลากรของบริษัทไปเพื่อดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานบริการให้แก่ลูกค้า 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

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบท้ายหนังสือมอบอำนาจกรณีนิติบุคคลมอบอำนาจให้ตัวแทนบริษัทฯในการลงนามในสัญญาว่าจ้างงานจัดหาพนักงานเพื่อเข้าปฏิบัติงานให้กับลูกค้าที่ใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารด้านโทรคมนาคม (111) จำนวน 2 ฉบับ โดยมีวัตถุประสงค์ของบริษัทไม่น้อยกว่าข้อ 22 ถึงข้อ 28 ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

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

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 ยาบำรุงพืชและสัตว์ทุกชนิด

(33) ประกอบกิจการโรงสี โรงเลื่อย โรงงานไสไม้และอบไม้ โรงงานต่อตัวถังรถยนต์ โรงงานประกอบรถยนต์ โรงงานผลิตเซรามิค และเครื่องเคลือบ โรงงานผลิตเครื่องปั้นดินเผา โรงงานอัดปอ โรงงานสกัดน้ำมันพืช โรงงานกระดาษ โรงงานเคมีภัณฑ์ โรงงานทอผ้า โรงงานปั่นด้าย โรงงานย้อมและพิมพ์ลวดลายผ้า โรงงานผลิตและหล่อดอกยางรถยนต์ โรงงานผลิตเหล็ก โรงหล่อและหลิ่งโลหะ โรงงานสังกะสี โรงงานผลิตอาหารสำเร็จรูป โรงงานสุรา โรงงานแก๊ส โรงงานบุหรี่ โรงงานน้ำตาล โรงงานผลิตเครื่องใช้พลาสติก โรงงานรีดและหล่อหลอมโลหะ โรงงานผลิตบานประตูและหน้าต่าง โรงงานแก้ว โรงงานผลิตเครื่องดื่ม โรงน้ำแข็ง โรงงานหล่อยาง 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

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือขอนุญาตจดทะเบียนให้บริการศูนย์ข้อมูลทางโทรศัพท์ ลงนามในสัญญาว่าจ้างให้บริการ (11777/1147) ดำเนินการ 24 ชั่วโมง ที่โดย 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

เอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับแนบหนังสือมอบอำนาจกระทำการแทนบริษัทในการลงนามในสัญญา งานจ้างเหมาเพื่อให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โครงการศูนย์เอื้อน ทีโอที งามวงศ์วาน (1177/1147) จำนวน 214 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 ซึ่งต่อไปในสัญญาฉบับนี้ จะเรียกว่า "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

TOT

One to One Contacts Public Company Limited

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 ห้างหุ้นส่วนกิจการร่วมค้า (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

One to One Contacts Public Company Limited.

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

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวกาญจนา แจ่มจักษุ)

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวขนิษฐา เรียนเจริญ)

TOT

# เอกสารแนบท้ายสัญญาหมายเลข 8

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
TMB BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

อากรแสตมป์ ๕ บาท อากรแสตมป์ ๕ บาท

# หนังสือค้ำประกัน

## (หลักประกันสัญญา)

**TMB 0001 BAHT *** 2,528,876.00**

เลขที่ 211904574 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 งามวงศ์วาน (1177/1477 ) จำนวน 214 คน กับผู้ว่าจ้าง ตามสัญญาเลขที่ B01/3160022024/2562 ลงวันที่ ..... ซึ่งผู้รับจ้างต้องวางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาต่อผู้ว่าจ้าง เป็นจำนวนเงิน 2,528,876.00 บาท (สองล้านห้าแสนสองหมื่นแปดพันแปดร้อยเจ็ดสิบหกบาทถ้วน) ซึ่งเท่ากับร้อยละ ห้า (5%) ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันในการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้องของผู้ว่าจ้าง จำนวนไม่เกิน 2,528,876.00 บาท (สองล้านห้าแสนสองหมื่นแปดพันแปดร้อยเจ็ดสิบหกบาทถ้วน) 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)

TOT

One to One Contacts Public Company Limited.

H01161031

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

มอบหมดอายุแล้วโปรดส่งคืนธนาคาร

โปรดยืนยันความถูกต้องของเอกสารฉบับนี้ มาที่ฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ โทร. 0-2299-1342-50

1G003

0229 (ฉบับ 11/2005 50X3X1000 TBSP.)