

ร่างประกาศและขอบเขตการจ้าง TOR

ชื่อหน่วยงาน	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
ชื่อเรื่อง	ประกวดราคาจ้างโครงการสร้างและยกระดับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศ สู่สากล ปีงบประมาณ ๒๕๗๐ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)
วงเงินงบประมาณเบื้องต้น	๓,๓๐๐,๐๐๐ บาท
หมายเลขโทรศัพท์	๐-๒๕๐๗-๗๗๕๑
ที่อยู่หน่วยงาน	๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
วันที่ประกาศ	๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
วันสิ้นสุดการประกาศ	๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(ร่าง)

ประกาศกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
เรื่อง ประกวดราคาจ้างโครงการสร้างและยกระดับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศสู่สากล
ปีงบประมาณ ๒๕๗๐ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างโครงการสร้างและยกระดับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศสู่สากล ปีงบประมาณ ๒๕๗๐ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคาของงานจ้าง ในการประกวดราคาครั้งนี้ เป็นเงินทั้งสิ้น ๓,๓๘๓,๓๓๓.๓๓ บาท (สามล้านสามแสนแปดหมื่นสามพันสามร้อยสามสิบสามบาทสามสิบสามสตางค์) จำนวน ๑ รายการ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอโดยแสดงหลักฐานถึงขีดความสามารถและความพร้อมที่มีอยู่ในวันยื่นข้อเสนอ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติให้เป็นไปตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กำหนด

๒. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่.....ระหว่างเวลา.....น. ถึง.....น. ซึ่งสามารถจัดเตรียมเอกสารข้อเสนอได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงวันเสนอราคา

ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาจะต้องนำเสนอข้อเสนอทางด้านเทคนิคและขั้นตอนการดำเนินโครงการตามรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) ในวันที่.....ตั้งแต่เวลา.....น. เป็นต้นไป (รายละเอียด ๓๐ นาที) ณ สำนักสารสนเทศและบริการการค้าระหว่างประเทศ ชั้น ๓ (ตึกริมถนน) กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ เลขที่ ๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยผู้ดูแลโครงการตามข้อ ๓.๑๖ จะต้องมาแสดงตนในระหว่างการนำเสนองานด้วย อนึ่ง กรมจะไม่พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของผู้เสนอราคาที่ไม่มานำเสนอผลงานตามวันและเวลาที่กรมกำหนด

๓. ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดและดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ เลขที่.....ลงวันที่.....ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงวันเสนอราคา ได้ที่เว็บไซต์ www.ditp.go.th หรือ www.gprocurement.go.th

ประกาศ ณ วันที่

สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสุภาพร สุขมาก)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

(ร่าง)

เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่.....

การจ้างโครงการสร้างและยกระดับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศสู่สากล ปีงบประมาณ ๒๕๗๐

ตามประกาศ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ลงวันที่ สิงหาคม ๒๕๖๙

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "กรม" มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างโครงการสร้างและยกระดับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศสู่สากล ปีงบประมาณ ๒๕๗๐ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ตามรายการ ดังนี้

จ้างโครงการสร้างและยกระดับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศสู่สากล ปีงบประมาณ ๒๕๗๐ จำนวน ๑ โครงการ โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

- ๑.๑ ขอบเขตของงาน
- ๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- ๑.๓ แบบสัญญาจ้างทำของ
- ๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกัน
 - (๑) หลักประกันสัญญา
- ๑.๕ บทนิยาม
 - (๑) ผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
 - (๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
 - (๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑
 - (๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒
- ๑.๗ แผนการทำงาน
- ๑.๘ แผนการใช้วัสดุที่ผลิตภายในประเทศ

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงาน

ของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้ผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ กรม วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวาง การแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาล ของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(๑) การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

(๒) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

(๓) การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(๓.๑) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(๓.๒) การยื่นข้อเสนอด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding) ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ (๓.๑) ดำเนินการซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้าง

๒.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

๒.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

๑. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือต่างประเทศ ซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงินย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ ๑ ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย

ไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ นั้นยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก ๑ ปี ได้

๒. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีกรณียางงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศซึ่งยังไม่มีกรณียางงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า ๑ ล้านบาท

๓. สำหรับการซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา ให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วันก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

๔. กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ หรือเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลางต่างประเทศนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

๕. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทยตามข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ (๒) มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่ประกาศและเอกสารประกวดราคาในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e - GP) จนถึงวันเสนอราคา

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการแล้วแต่กรณี ประกอบกับเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด โดยจะต้องยื่นเอกสารดังกล่าวในวันยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่ได้มีการยื่นเอกสารดังกล่าวมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา

๖. กรณีตาม ข้อ ๑ – ข้อ ๕ ไม่ใช่บังคับกรณีดังต่อไปนี้

(๖.๑) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐภายในประเทศ

(๖.๒) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๖.๓) งานจ้างก่อสร้างที่กรมบัญชีกลางได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้างแล้ว และงานจ้างก่อสร้างที่หน่วยงานของรัฐที่ได้มีการจัดทำบัญชีผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นไว้แล้วก่อนวันที่พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างฯ มีผลใช้บังคับ

(๖.๔) การจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา ๕๖ วรรคหนึ่ง (๒) (ข) และ (ค) แห่งพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างฯ

(๖.๕) การซื้อสิ่งสาธารณทรัพย์และการเช่าสิ่งสาธารณทรัพย์

(๖.๖) กรณีงานจ้างบริการหรืองานจ้างเหมาบริการกับบุคคลธรรมดา เช่น จ้างพนักงานขับรถ ครูชาวต่างชาติ พนักงานเก็บขยะ พนักงานบันทึกข้อมูล เป็นต้น

๒.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการศูนย์บริการลูกค้าและบริการ Call Center ที่เป็นโครงการขนาดเล็กหรือมีเจ้าหน้าที่รวมไม่เกิน ๒๐ ราย จำนวนไม่น้อยกว่า ๕ โครงการ ซึ่งเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการหน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ โดยมีเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือหนังสือรับรองผลงานภายในระยะเวลาย้อนหลังไม่เกิน ๕ ปี มาแสดงด้วย

๒.๑๔ ผู้รับจ้างต้องผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานระดับสากลจากสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับ โดยแสดงหลักฐานมาพร้อมการยื่นเอกสารประกวดราคา

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีโชตินิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย

(๓) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (๑) หรือ (๒) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงหลักฐานเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

๑. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือต่างประเทศ ซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงินย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ ๑ ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก ๑ ปี ได้

๒. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งยังไม่มีผลการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศซึ่งยังไม่มีผลการรายงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า ๑ ล้านบาท

๓. สำหรับการซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา ให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

๔. กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ หรือเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลางต่างประเทศนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ

โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

๕. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทยตามข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ (๒) มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่ประกาศและเอกสารประกวดราคาในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e - GP) จนถึงวันเสนอราคา

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการแล้วแต่กรณี ประกอบกับเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด โดยจะต้องยื่นเอกสารดังกล่าวในวันยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่ได้มีการยื่นเอกสารดังกล่าวมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอให้ถือว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา

(๕) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)

(๖) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี)

(๗) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) เอกสารข้อเสนอด้านเทคนิค

(๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔. การเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของ ผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียวโดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ตามข้อ ๖.๒ ให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้

ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๑๒๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคาโดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๗๐

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญารายละเอียด ขอบเขตของงานฯฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่.....ระหว่างเวลา.....น. ถึง.....น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอ และการเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่กรมผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการพิจารณาผลฯฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลฯฯ ว่า ก่อนหรือ ในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการพิจารณาผลฯฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการพิจารณาผลฯฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และกรม จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงาน เว้นแต่กรมจะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นมีใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำการดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของกรม

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
(๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

(๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวันเวลาที่กำหนด

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่ยื่นแล้วไม่ได้

(๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคา ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๔.๙ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นผู้ชนะการเสนอราคาต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ โดยยื่นให้หน่วยงานของรัฐภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา เว้นแต่กรณีที่ระยะเวลาดำเนินการตามสัญญาไม่เกิน ๖๐ วัน

๔.๑๐ คู่สัญญาต้องจัดทำแผนการทำงานมาให้ภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา เว้นแต่เป็นกรณีสัญญาที่มีอายุไม่เกิน ๙๐ วัน หรือกรณีการจ้างซึ่งสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงเป็นหนังสือ ที่มีวงเงินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ แผนการทำงานดังกล่าวให้ถือเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา

๕. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๕.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ กรมจะพิจารณาตัดสินโดยใช้ หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

๕.๒ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ กรมจะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๕.๒.๑ จ้างโครงการสร้างและยกระดับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศ
สู่สากล ปีงบประมาณ ๒๕๗๐

(๑) ราคาที่ผู้ยื่นข้อเสนอ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐.๐๐

(๒) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้ คณะกรรมการจะพิจารณาโดยเปรียบเทียบจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอ และการให้คะแนนคิดจากผู้ที่น่าเสนองานได้ดีที่สุดเรียงตามลำดับ

โดยกำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

๕.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลา จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิค หรือขอบเขตงานที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กรมกำหนดไว้ในประกาศ และเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีสาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อ ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการพิจารณาผลา อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินสิทธิ ผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๕.๔ กรมสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๒) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๕.๕ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลา หรือกรม มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ กรมมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๕.๖ กรมทรวงไฉ่ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคา ที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรือ อาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อ ประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่า การตัดสินใจของกรมเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้อง ค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งกรมจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษ ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่า การยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลคลลธรรมดา หรือนิติ บุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่ อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลฯ หรือกรม จะให้ผู้ยื่น ข้อเสนอขึ้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินการตามเอกสารประกวด ราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ กรม มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับ ราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จาก กรม

๕.๗ ก่อนลงนามในสัญญากรม อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือก มี ผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือ สมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการ เสนอราคา

๖. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุใน ข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับกรม ภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวาง หลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้กรม ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๖.๑ เงินสด

๖.๒ เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่กรม ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้ เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญา หรือก่อนวันนั้น ไม่เกิน ๓ วัน ทำการ

๖.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่ คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ กรมบัญญัติกลางกำหนด

๖.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาต ให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุมัติให้ใช้ตามตัวอย่าง หนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๖.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการ ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พันจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่งกรม ได้รับมอบไว้แล้ว

๗. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

กรม จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้วให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง โดยแบ่งออกเป็น ๒ งวดดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตามรายละเอียดที่ระบุไว้ใน TOR ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๗๐

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ และ กรม ได้ตรวจรับมอบงานจ้างเรียบร้อยแล้ว

๘. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๘.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากกรม จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๘.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๘.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๙. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำสัญญาจ้างตามแบบดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน นับถัดจากวันที่กรมได้รับมอบงาน โดยต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้การได้ติดตั้งเดิมภายใน ๓ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๐. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๐.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐

การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ กรมได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐ แล้วเท่านั้น

๑๐.๒ เมื่อกรมได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์ ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น

โดยเรืออื่นที่มีใบเรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์

๑๐.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งกรมได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือภายในเวลาที่กำหนดดังระบุไว้ในข้อ ๗ กรมจะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกเงินจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกเงินให้ชดเชยความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๔ กรมสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๐.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของกรม คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอ ไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

๑๐.๖ กรม อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากกรมไม่ได้

(๑) กรมไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรร แต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใด ในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่กรม หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(๔) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (๑) (๒) หรือ (๓) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๗ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเลือกช่องทางการอุทธรณ์และช่องทางการรับหนังสือแจ้งตอบผลการพิจารณาอุทธรณ์ไว้ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นข้อเสนอ และหากผู้ยื่นข้อเสนอมีความประสงค์ที่จะอุทธรณ์ผลการประกาศผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้าง จะต้องยื่นอุทธรณ์และรับหนังสือแจ้งตอบการพิจารณาอุทธรณ์ผ่านช่องทางที่ได้เลือกไว้เท่านั้น

๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

กรม สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับกรม ไว้ชั่วคราว

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

สิงหาคม ๒๕๖๔

ขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (Term of Reference: TOR)
โครงการสร้างและยกระดับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศสู่สากล ปีงบประมาณ ๒๕๗๐

๑. หลักการและเหตุผล

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศมีภารกิจในการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ขยายตลาดสินค้าและธุรกิจบริการของไทย สร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าและธุรกิจบริการของไทย พัฒนาศักยภาพการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย ประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ให้สินค้าไทยในตลาดโลก รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการค้าระหว่างประเทศ เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลตลาดต่างประเทศ อาทิ กฎระเบียบทางการค้า พฤติกรรมผู้บริโภค ความต้องการหรือโอกาสของสินค้าและบริการของไทย ข้อมูลการให้บริการของกรม หรือกิจกรรมต่างๆ ที่กรมจัดขึ้นทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ อาทิ การฝึกอบรมสัมมนาด้านการค้า งานแสดงสินค้าทั้งในประเทศและในต่างประเทศ หรือกิจกรรมจับคู่ธุรกิจ (Business Matching) รวมถึงมาร์เก็ตเพลสและแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซข้ามพรมแดน

สำนักสารสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ (สสบ.) ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลรับผิดชอบการให้บริการข้อมูลคำปรึกษาด้านการค้าให้แก่ผู้ประกอบการไทย ประชาชนที่สนใจดำเนินธุรกิจการส่งออก และผู้ซื้อผู้นำเข้าชาวต่างชาติที่ทำการค้าหรือสนใจทำการค้ากับประเทศไทย ตลอดจนการประสานงานหรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อพิพาทด้านการค้าระหว่างประเทศ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทยในการเป็นคู่ค้าที่เชื่อถือหรือเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ซึ่งปัจจุบันกรมมีช่องทางหลักในการให้บริการข้อมูลคำปรึกษาหลากหลายช่องทาง อาทิ สายด่วน ๑๖๖๙ เคาน์เตอร์บริการ หน่วยเคลื่อนที่ให้บริการนอกสถานที่ การพิมพ์สนทนาออนไลน์ (แชท) อีเมล การโทรออก (Outbound) เพื่อให้บริการเชิงรุก และระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ DITP Care สำหรับยื่นคำร้องเพื่อขอรับบริการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของคู่ค้าในต่างประเทศหรือคำปรึกษาด้านข้อพิพาทการค้าระหว่างประเทศ

ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายในทุกช่องทางบริการ และกรมสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับที่เป็นเลิศได้อย่างต่อเนื่อง สสบ. จึงได้จัดทำ “โครงการสร้างและยกระดับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศสู่สากล ปีงบประมาณ 2570” เพื่อจัดหาบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการด้านบริการลูกค้า (Customer Service) มาดำเนินงานให้บริการข้อมูลคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยมีการควบคุมดูแลบริการในทุกช่องทางให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการในระดับสากล หรือมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากภาคธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐ สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการทุกภาคส่วน สามารถจัดการองค์ความรู้ด้านการค้าระหว่างประเทศให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ พร้อมสำหรับการใช้ประโยชน์หรือถ่ายทอดต่อไป ตลอดจนมีการจัดการการวัดผลและติดตามผลการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งนำไปสู่การสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการรายใหม่ให้มีศักยภาพ จนสามารถส่งออกหรือดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศได้ในอนาคต

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ ให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศที่ทันสมัย ครบถ้วน ถูกต้อง และทั่วถึงผ่านช่องทางให้บริการหลักของกรม ประกอบด้วย สายด่วน ๑๖๖๙ เคาน์เตอร์ให้บริการ หน่วยเคลื่อนที่ (Mobile Unit) การโทรออกเพื่อให้บริการข้อมูล การพิมพ์สนทนาออนไลน์ (แชท) และอีเมล

๒.๒ จัดหาและบริหารจัดการบุคลากร รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา

๑)ประธานกรรมการ ๒)กรรมการ ๓)กรรมการ

๒.๓ เตรียมความพร้อมของบุคลากรทั้งด้านทักษะการให้บริการและองค์ความรู้ด้านการค้าระหว่างประเทศ เพื่อให้สามารถให้บริการตามมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ

๒.๔ ควบคุมและติดตามคุณภาพบริการ ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนเป็นไปตามมาตรฐาน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนสร้างและรักษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

๒.๕ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการค้าระหว่างประเทศ ที่ช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพบริการของ DITP Service Center ในช่องทางที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบและมีทางเลือกในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของกรมอย่างทั่วถึง

๓. ขอบเขตการดำเนินการ

๓.๑ มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ ตามมาตรฐานบริการตามที่กรมกำหนดในช่วงระยะเวลา ๖ เดือน รายละเอียดมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้

(๑) มาตรฐานการให้บริการเชิงปริมาณ (แบ่งตามช่องทาง)

(๑.๑) สายด่วน ๑๑๖๙ (Inbound) รวมไม่น้อยกว่า ๕,๔๐๐ สาย

(๑.๒) พิมพ์สนทนาผ่านระบบ DITP Chat และอีเมล รวมไม่น้อยกว่า ๖๐๐ ครั้ง

(๑.๓) เคาน์เตอร์บริการ ทุกสายที่เข้ามารับบริการ (ร้อยละ ๑๐๐)

(๑.๔) หน่วยเคลื่อนที่ให้บริการ (Mobile Unit) ทุกสายที่เข้ามารับบริการ (ร้อยละ ๑๐๐) โดยออกหน่วยเพื่อให้บริการทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายจากกรมในกรุงเทพมหานครและนนทบุรี และจังหวัดอื่น รวมไม่น้อยกว่า ๓ ครั้ง

(๑.๕) การโทรออก (Outbound) เพื่อติดตามผลการให้บริการ ให้คำแนะนำเพิ่มเติมกับผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่า ๑,๒๐๐ ราย

ทั้งนี้ ในกรณีที่การให้บริการในช่องทางใดช่องทางหนึ่งข้างต้น มีปริมาณน้อยกว่าหรือมีแนวโน้มที่จะไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานเชิงปริมาณที่กำหนด ด้วยเหตุสุดวิสัย หรือจากปัจจัยที่ไม่อาจควบคุมหรือคาดการณ์ได้ หรือมิได้เกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องรายงานให้กรมทราบโดยไม่ชักช้า กรมโดยหัวหน้ากลุ่มงานบริการการค้าระหว่างประเทศมีสิทธิในการพิจารณาปรับเปลี่ยนปริมาณการให้บริการในช่องทางอื่นเป็นการทดแทนได้ หรืออาจร้องขอให้ผู้รับจ้างการดำเนินการอื่นใดเป็นการทดแทน โดยพิจารณาเป็นรายกรณีตามความเหมาะสมและตามสถานการณ์ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ

(๒) มาตรฐานการให้บริการเชิงคุณภาพ

(๒.๑) ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทุกรายในทุกช่องทางการติดต่อ (ร้อยละ ๑๐๐)

(๒.๒) สายด่วน ๑๑๖๙

- มีอัตราการให้บริการตาม Service Level ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ของสายเรียกเข้า (Inbound) ทั้งหมด โดยมีจำนวนสายที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด (Abandoned Calls) ไม่เกินร้อยละ ๕ ทั้งนี้ ไม่นับรวมสายเรียกเข้าที่ผู้ขอรับบริการปฏิเสธการรับบริการหรือวางสายไปก่อนเอง (Rejected Calls)

- ในกรณีเกิดสายที่ไม่สามารถรับได้ (Abandoned Call) จะต้องติดต่อกลับทันทีเพื่อให้บริการทุกราย/สาย (ร้อยละ ๑๐๐) ทั้งนี้ ต้องไม่ช้ากว่า ๑๕ นาทีหลังจากเกิด Abandoned Call เว้นเสียแต่ไม่สามารถติดต่อผู้ขอรับบริการรายดังกล่าวได้ (กรณีผู้รับบริการปิดเครื่อง ไม่รับสาย ตัดสาย) จะต้องติดต่อกลับไปเพื่อให้บริการอีกอย่างน้อย ๓ ครั้ง ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ ตามความเหมาะสม

๑)..........ประธานกรรมการ ๒)..........กรรมการ ๓)..........กรรมการ

- หัวหน้างานจะต้องรายงานผลการติดต่อกลับ Abandoned Call ให้เจ้าหน้าที่โครงการทราบโดยเร็ว ทั้งนี้ต้องไม่ช้ากว่า ๑๒.๐๐ น. สำหรับช่วงเช้า และไม่ช้ากว่า ๑๖.๓๐ น. สำหรับช่วงบ่าย ในวันทำการนั้นๆ

(๒.๓) ตอบกลับอีเมลทุกราย/เรื่อง (ร้อยละ ๑๐๐) ภายใน ๑ วันทำการ โดยอาจติดต่อกลับในช่องโทรศัพท์ได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสม

(๒.๔) พิมพ์ตอบกลับในระบบ DITP Chat ทุกสาย/เรื่อง ในเวลาราชการ ภายใน ๓๐ นาที กรณีผู้รับบริการติดต่อนอกเวลาราชการ ต้องตอบกลับภายในเวลา ๙.๐๐ น. ของวันทำการถัดไป

(๒.๕) เคาน์เตอร์ ณ ที่ทำการ ให้บริการทุกราย (ร้อยละ ๑๐๐) ทั้งนี้

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานเชิงคุณภาพ ตามข้อ (๒.๑) - (๒.๕) ด้วยเหตุขัดข้องทางเทคนิค เหตุสุดวิสัยจากปัจจัยที่ไม่อาจควบคุมหรือคาดการณ์ได้ หรือมิได้เกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้าง กรมสามารถพิจารณาปรับเปลี่ยนเกณฑ์มาตรฐานได้ตามความเหมาะสมเป็นรายกรณี โดยคำนึงถึงประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ

(๒.๖) การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามหลักเกณฑ์ที่กรมกำหนด โดยผู้ประเมินที่มีใบบุคลากรในโครงการ ทำการสุ่มฟังไฟล์เสียงการให้บริการ รวมไม่น้อยกว่า ๒๔๐ รายการ และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน รวมถึงข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ DITP Service Center

(๓) มาตรฐานการให้บริการเชิงประสิทธิผล

(๓.๑) ประเมินความพึงพอใจต่อบริการสายด่วน ๑๑๖๙ เมื่อสิ้นสุดการให้บริการ (End Call Survey) โดยมีสัดส่วนการจัดส่งแบบประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๕ ของการให้บริการ

(๓.๒) ประเมินความพึงพอใจต่อบริการทางเคาน์เตอร์และหน่วยเคลื่อนที่ โดยมีสัดส่วนการจัดส่งแบบประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ ของการให้บริการคำปรึกษาเชิงลึก

(๓.๓) อัตราความพึงพอใจต่อบริการ ในแต่ละช่องทางการบริการจะต้องได้รับคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ และอัตราเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกช่องทางไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ด้านข้อพิพาททางการค้าและเรื่องร้องเรียนบริการ ให้บริการตามมาตรฐาน

(๑) ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการหรือผู้ร้องเรียนทุกราย (ร้อยละ ๑๐๐)

(๒) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในทุกช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่กรมกำหนด ซึ่งครอบคลุมระบบ MOC e-Petition ซึ่งรวมถึง GCC๑๑๑๑ และ MOC Fondue ระบบ DITP Care อีเมล กล่องรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/การทุจริตภาครัฐ อย่างน้อยวันละ ๑ ครั้ง โดยครั้งแรกจะต้องตรวจสอบให้เสร็จสิ้นภายในเวลา ๙.๐๐ น.

(๓) ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน (ตอบรับอีเมลหรือรับเรื่องในระบบสารสนเทศ) ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ และนำเสนอเรื่องแก่เจ้าหน้าที่โครงการเพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหา โดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ต้องไม่ช้ากว่าวันทำการถัดไป

บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่กรม/เจ้าหน้าที่โครงการเห็นชอบ ให้แล้วเสร็จ พร้อมแจ้งผลหรือความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ และยุติเรื่องในระบบ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบ ทั้งนี้ กรณีที่เรื่องมีความซับซ้อน หรือต้องประสานหน่วยงานภายนอก ควรติดตามและดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ จะต้องไม่ช้ากว่า ๓๐ วันทำการ ยกเว้นความล่าช้านั้นเกิดจากเหตุปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ หรือมิได้เกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้าง อาทิ ไม่ได้รับเอกสารหลักฐาน

ที่จำเป็นต่อการดำเนินการจากผู้ร้องเรียน หรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ หรือมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาเป็นปริมาณมาก กรมจะพิจารณาเป็นรายกรณีตามความเหมาะสม โดยถือประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ

๓.๒ จัดหาบุคลากรในการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างมีหน้าที่จัดหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในโครงการ โดยต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงานและมีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณงาน เพื่อปฏิบัติงานในวันและเวลาที่กรมกำหนด ตลอดจนการดำเนินโครงการจนสิ้นสุดสัญญา ทั้งนี้ กรมจะเป็นผู้คัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร ซึ่งทีมบุคลากรจะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๔ ราย มีรายละเอียดตามตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

๓.๒.๑ หัวหน้างาน (Supervisor) จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ราย
<u>คุณสมบัติ</u> • มีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและการสนับสนุนการทำงานของราชการ • มีภาวะผู้นำ มีความสามารถในการรับมือและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ในสถานการณ์ต่างๆ • สามารถสร้างความสามัคคีในที่ทำงาน และบริหารความสัมพันธ์เชิงบวกภายในทีม • มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงาน สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และประสานงาน เพื่อควบคุมสถานการณ์ รักษามาตรฐานการทำงานให้อยู่ในความถูกต้องและเรียบร้อยตลอดเวลาการปฏิบัติงาน • มีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลา สามารถควบคุมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบวินัยและเต็มประสิทธิภาพ • มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและนำเสนอแนวทางแก้ไข รวมถึงแนวทางพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน • มีความสามารถในการนำเสนองานต่อผู้บริหารระดับสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ • มีความสามารถในการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ให้มีข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องเพียงพอต่อการให้บริการ และเป็นระเบียบตามโครงสร้างที่กรมกำหนด • มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ สอนงาน และสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่แสวงหาความรู้หรือพัฒนาทักษะอยู่เสมอ • หัวหน้างานลำดับที่ ๑ มีประสบการณ์ในการบริหารและควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ไม่น้อยกว่า ๑๕ ปี • หัวหน้างานลำดับที่ ๒ มีประสบการณ์ในการบริหารและควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ไม่น้อยกว่า ๕ ปี • สามารถจัดการและควบคุมระบบสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการ • สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงาน (Microsoft Office) • มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับดี <u>หน้าที่และความรับผิดชอบ</u> • บริหาร ควบคุม และดูแลการปฏิบัติงานของทีมเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และมาตรฐานที่กรมกำหนด • บริหารจัดการระบบฐานข้อมูลการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และพร้อมใช้งานตลอดเวลา • บริหารงานบุคคลให้เกิดความเรียบร้อย เหมาะสมและถูกกาลเทศะสำหรับงานบริการภาครัฐ พร้อมทั้งพัฒนาทักษะและศักยภาพเจ้าหน้าที่ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ผ่านการพูดคุย ประชุม สอนงาน อบรมเชิงปฏิบัติการหรือการสื่อสารในลักษณะอื่นๆ ที่เหมาะสม • ให้บริการ ประสานงาน และกำกับดูแลการให้บริการให้มีคุณภาพ ครบถ้วน ถูกต้องตามมาตรฐานที่กรมกำหนด ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และตอบสนองแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

- สอนงานและประเมินความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ วิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของเจ้าหน้าที่ นำเสนอแนวทางแก้ไขและพัฒนา พร้อมทั้งเพิ่มเติมความรู้และทักษะด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ มีการสุ่มประเมินขณะให้บริการอย่างใกล้ชิด (Side-by-Side Monitoring) ในทุกช่องทาง อาทิ การฟังเสียงสนทนา การตรวจสอบบทสนทนา รวมถึงสังเกตการณ์ในขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ให้บริการ และสุ่มประเมินหลังจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (QA : Quality Assurance)
- นำเสนอรายงานและสถิติการให้บริการตามหลักเกณฑ์และช่วงเวลาที่ยกมกำหนด พร้อมบทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการและการพัฒนาทีมเจ้าหน้าที่
- รายงานสรุปสถานการณ์ให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่กรมร้องขอ ทั้งนี้ หากเกิดปัญหาจะต้องแก้ไขเฉพาะหน้า ควบคุมสถานการณ์ และรายงานกรมทราบในทันที พร้อมนำเสนอวิธีแก้ไขหรือป้องกันปัญหาในอนาคต
- ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากกรม

๓.๒.๒ เจ้าหน้าที่ด้านสถิติ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ราย

คุณสมบัติ

- จบการศึกษาดังแต่วุฒิปริญญาตรีขึ้นไปสาขาสถิติ คณิตศาสตร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
- มีประสบการณ์ในการจัดทำรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล ไม่น้อยกว่า ๒ ปี
- สามารถใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน อาทิ Microsoft Office ได้ในระดับดีถึงดีมาก
- มีความสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากการติดต่อของผู้รับบริการ
- มีความสามารถในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย หลากหลายมุมมอง และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาบริการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ตลอดจนวางแผนดำเนินโครงการหรือกิจกรรม ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ใส่ใจในงาน ช่างสังเกตและละเอียดรอบคอบ
- มีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบ
- สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันได้ดี สามารถควบคุมสถานการณ์และการทำงานให้ถูกต้องเรียบร้อย ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- มีทักษะในการสื่อสารและการถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างดี
- สามารถทำงานเป็นทีม
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและการทำงานในระบบราชการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- จัดทำรายงานสถิติการให้บริการในทุกช่องทางบริการ รายเดือน รายไตรมาส และราย ๖ เดือน โดยต้องส่งรายงานรายเดือนภายใน ๕ วันทำการของเดือนถัดไป หรือตามระยะเวลาที่กรมร้องขอ
- จัดทำบทวิเคราะห์ผลการให้บริการในภาพรวมและในแต่ละช่องทาง พร้อมนำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิ แผนภาพ หรืออื่นๆ ที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจ สำหรับรายงานผู้บริหาร
- รายงานผลความพึงพอใจการรับบริการในทุกช่องทางบริการ ทั้งนี้ หากพบว่าระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ผู้รับจ้างต้องรีบแจ้งกรมพร้อมทั้งนำเสนอแนวทางเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้
- จัดทำข้อมูลสถิติและรายงานผลการดำเนินงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กรมร้องขอ
- ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากกรม

๓.๒.๓ เจ้าหน้าที่ด้านระบบสารสนเทศ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ราย

คุณสมบัติ

- จบการศึกษาดังแต่วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ไม่น้อยกว่า ๒ ปี
- มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคของระบบการให้บริการในระดับเบื้องต้นได้
- สามารถใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน อาทิ Microsoft Office ได้ในระดับดีถึงดีมาก
- มีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลา
- มีความรับผิดชอบ
- สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันได้ดี
- ช่างสังเกตและละเอียดรอบคอบ
- มีทักษะในการสื่อสารและการถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างดี
- สามารถทำงานเป็นทีม
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและการทำงานในระบบราชการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ควบคุมดูแลระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการภายในศูนย์ DITP Service Center อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ อุปกรณ์อื่นๆ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) รวมถึงการต่อค่าลิขสิทธิ์ การชำระค่าธรรมเนียม เพื่อให้พร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ หากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศข้างต้นไม่สามารถใช้งานได้ เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้กลับมาใช้งานได้ทันที ทั้งนี้ หากไม่สามารถแก้ไขได้จะต้องประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขโดยเร็วที่สุด พร้อมรายงานให้กรมทราบ
- จัดทำรายงานผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องราย ๓ เดือน และราย ๖ เดือน หรือตามที่กรมกำหนด พร้อมบทวิเคราะห์ประสิทธิภาพของอุปกรณ์และระบบ IT รวมถึงจัดทำข้อเสนอแนะด้านเทคนิคที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการหรือการพัฒนาาระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการให้บริการ
- ติดต่อประสานงานหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรมในด้านเทคนิค IT ที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการทั้งหมดของศูนย์ DITP Service Center ตามที่ได้รับมอบหมาย และรายงานผลให้กรมทราบตามระยะเวลาที่กำหนด
- ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากกรม

๓.๒.๔ เจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศและคอนเทนต์ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ราย

คุณสมบัติ

- จบการศึกษาดังแต่วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์การด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการสื่อสาร หรือการจัดทำดิจิทัลคอนเทนต์ ไม่น้อยกว่า ๒ ปี
- มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ จัดทำคอนเทนต์เพื่อสื่อสารข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะการตลาดออนไลน์ (Digital Marketing)
- สามารถใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน อาทิ Microsoft Office ได้ในระดับดีถึงดีมาก
- สามารถใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อการออกแบบ อาทิ Adobe Photoshop, Premiere Pro, Illustrator ได้ในระดับดี
- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการสร้างคอนเทนต์ใหม่ๆ ช่างสังเกต และละเอียดรอบคอบ
- มีความรับผิดชอบ สามารถบริหารจัดการเวลาและปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันได้ในระดับดี

- มีทักษะการสื่อสารและการถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้ดี
- สามารถเข้าใจภาษาอังกฤษได้พอสมควร
- มีทักษะในการทำงานเป็นทีม
- มีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและการทำงานในระบบราชการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ออกแบบ ผลิต จัดทำเนื้อหาด้านการตลาดและการส่งเสริมภาพลักษณ์ของกรม สื่อสำหรับประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่กรมกำหนด ในรูปแบบของ Artwork, Infographic, PowerPoint Presentation และ VDO เพื่อเผยแพร่ในสื่อประชาสัมพันธ์
- บริหารจัดการคอนเทนต์ในแพลตฟอร์มหรือช่องทางต่างๆ ของกรม ให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ในทิศทางและระยะเวลาตามที่กรมกำหนด และได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา
- จัดทำแผนงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์เสนอให้กรมเห็นชอบ ตามระยะเวลาที่กรมกำหนด โดยไม่น้อยกว่า ๒ ครั้งต่อเดือน
- ติดตามผลและจัดทำรายงานสรุปผลให้กรมทราบเป็นประจำทุกเดือน
- นำเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากกรม

๓.๒.๕ เจ้าหน้าที่ด้านข้อพิพาททางการค้าและเรื่องร้องเรียนบริการ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ราย

คุณสมบัติ

- จบการศึกษาดังแต่วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า ๕ ปี
- สามารถใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน อาทิ Microsoft Office ได้ในระดับดีถึงดีมาก
- มีความละเอียดรอบคอบ
- มีความรับผิดชอบ สามารถบริหารจัดการเวลาและรับผิดชอบงานให้สำเร็จในเวลาที่กำหนด
- มีทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม
- สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี
- มีทักษะในการทำงานเป็นทีม
- มีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและการทำงานในระบบราชการ พร้อมทั้งจะเรียนรู้พัฒนา
- มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา ขยัน อดทน มีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาและสถานที่ปฏิบัติงาน

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- รับข้อร้องเรียนด้านข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศและข้อร้องเรียนบริการ
- ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดเก็บข้อมูล เอกสารหลักฐาน ผลการดำเนินการ และสถิติการให้บริการทุกครั้ง ในระบบบริการ ตรวจสอบคู่ค้าเบื้องต้น และให้คำปรึกษาด้านข้อพิพาททางการค้าระหว่างประเทศ หรือ DITP Care ภายในเวลาที่กรมกำหนด
- รายงานผลการดำเนินงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายในการประชุมประจำเดือน
- ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากกรม

๓.๒.๖ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำปรึกษา จำนวนไม่น้อยกว่า ๘ ราย
แบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส ๒ ราย และทั่วไป ๖ ราย

คุณสมบัติ

- จบการศึกษาตั้งแต่วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป
- สำหรับระดับทั่วไป มีประสบการณ์ทำงานด้านบริการหรือด้านอื่นที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร อย่างน้อย ๑ ปี
- สำหรับระดับอาวุโส มีประสบการณ์ทำงานด้านบริการหรือด้านอื่นที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร อย่างน้อย ๓ ปี
- ทั้งนี้ กรมอาจพิจารณาตำแหน่งหัวหน้าทีมให้แก่เจ้าหน้าที่อาวุโสที่มีอายุการทำงานกับกรมต่อเนื่อง นานกว่า ๔ ปีขึ้นไป ที่มีศักยภาพในการควบคุมงานและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่รายอื่น
- สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง ไม่มีความผิดปกติทางร่างกายที่จะเป็นอุปสรรคต่อการ ปฏิบัติงานต้อนรับ เช่น ตาเหล่ ปากแหว่งเพดานโหว่
- สามารถออกเสียงได้ชัดเจนและถูกต้องตามอักขรวิธี น้ำเสียงไม่แหบแห้งและมีความนุ่มนวลเป็นมิตร
- มีทักษะการฟังที่ดี มีการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ สามารถย่อความ สรุปสาระสำคัญ รวมถึงถ่ายทอด หรือนำเสนอประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใจรักงานบริการ พุดจาสุภาพอ่อนน้อม มองโลกในแง่ดี มีความอดทนสูง สามารถทำงานในภาวะความกดดัน ควบคุมอารมณ์ได้ดี แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
- มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา มีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาและสถานที่ปฏิบัติงาน
- มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ และเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ อยู่ตลอดเวลา
- มีทักษะและสามารถปฏิบัติงานแบบ Multi-Tasking Skill จากการใช้ประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ได้ดี
- สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้
- มีความรู้พื้นฐานและสามารถใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน อาทิ Microsoft Office ได้ดี
- มีทักษะการพิมพ์ดีดทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- มีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในระบบราชการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศผ่านทุกช่องทางบริการที่กรมกำหนด
- นำเสนอข้อมูลข่าวสาร รวมถึงแนะนำกิจกรรม โครงการ บริการและระบบสารสนเทศของกรมที่เหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ติดตามและติดต่อกลับผู้ประกอบการที่เคยรับบริการ (Outbound Call) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คำแนะนำ ในการประกอบธุรกิจระหว่างประเทศที่เป็นประโยชน์และเป็นรูปธรรม รวมถึงเชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการของกรมเพื่อพัฒนาต่อยอดการดำเนินธุรกิจ
- สืบค้นข้อมูลด้านการค้าระหว่างประเทศที่เป็นปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน จากฐานข้อมูล กรม หรือจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศ พร้อมจัดส่งข้อมูลดังกล่าว ให้ผู้รับบริการในทุกช่องทางการบริการ
- บันทึกรวบรวม และปรับปรุงข้อมูลการให้บริการลงระบบฐานข้อมูลของ DITP Service Center ใน ทุกช่องทางบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับตอบคำถาม หรือขอความร่วมมือในการ อำนวยความสะดวกผู้ประกอบการ
- ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากกรม

๓.๓ การจัดทำรายงานและการจัดประชุม

๓.๓.๑ จัดการประชุม ผู้รับจ้างต้องจัดประชุมไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง ดังนี้

(๑) การประชุม Kick-off เริ่มต้นโครงการ ภายใน ๑ สัปดาห์หลังจากลงนามในสัญญา เพื่อแนะนำคณะทำงานพร้อมผู้ดูแลโครงการ (ตามข้อ ๓.๑๖) และวางแผนการดำเนินโครงการร่วมกัน

(๒) การประชุม Monthly meeting อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ภายใน ๕ วันทำการของเดือนถัดไป เพื่อรายงานผลการดำเนินโครงการและนำเสนอสถิติและรายงานตามข้อ ๓.๓.๒ (๑)

(๓) การประชุมเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในทีม (KM) เดือนละ ๑ ครั้ง ประกอบด้วย ความรู้เชิงวิชาการ การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการให้บริการหรือการรับมือสถานการณ์ต่างๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการที่ผ่านมา เทคนิคการให้บริการ และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้สอบถามความรู้หรือแนวทางการให้คำปรึกษา รวมถึงแบ่งปันความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหรือความรู้อื่นๆ ที่กรมกำหนด เพื่อสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทุกรายมีโอกาสได้พัฒนาและฝึกทักษะในการจับใจความสำคัญและนำเสนอข้อมูล (Presentation Skill) ทั้งนี้ ต้องบันทึกและจัดเก็บองค์ความรู้ลงในระบบฐานข้อมูล (หากมี) รวมถึงจัดทำรายงานเพื่อรวบรวมประเด็นให้กรมทราบเมื่อสิ้นสุดโครงการ

(๔) การประชุมเพื่อนำเสนอรายงานตามข้อ ๓.๓.๒ (๒) และรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการก่อนส่งมอบงาน ให้กรมทราบก่อนสิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินโครงการอย่างน้อย ๑ เดือน

(๕) การประชุมอื่นๆ ที่กรมกำหนด อาทิ การประชุมเตรียมความพร้อมก่อนออกหน่วยเคลื่อนที่ในงานแสดงสินค้า การประชุมแนวทางการให้บริการในหัวข้อร้อนหรือเหตุการณ์เร่งด่วน การประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

๓.๓.๒ ทำรายงานสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ ในทุกช่องทางบริการภายในรูปแบบและระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

(๑) รายงานประจำเดือน จัดส่งภายใน ๕ วันทำการของเดือนถัดไป ในรูปแบบเอกสารสถิติ แผนภูมินำเสนอข้อมูล โดยจัดทำสรุปทั้งในรูปแบบรายเดือนของแต่ละเดือนและรายเดือนแบบสะสมตั้งแต่เริ่มโครงการ

ข้อมูลประกอบด้วย : จำนวนผู้ใช้บริการหรือการใช้บริการในแต่ละช่องทาง และรวมทุกช่องทาง ทั้ง Inbound และ Outbound โดยมีการจัดลำดับเรื่องที่ขอรับข้อมูลคำปรึกษา ได้แก่ สินค้า ศักยภาพ ตลาดเป้าหมาย และประเด็นคำถาม อย่างน้อย ๑๐ ลำดับสูงสุดของข้อมูลแต่ละประเภท รวมถึงความพึงพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ จะต้องมีการวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้รับบริการ ที่จะป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ

(๒) รายงานบทวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาการให้บริการของศูนย์ DITP Service Center ในอนาคต โดยมีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่างๆ ดังนี้

- ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการ การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศที่กรมกำหนด รวมถึงอุปกรณ์ IT ค่าลิขสิทธิ์ ค่าธรรมเนียม โปรแกรม หรือ Software ที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่และมีผลต่อการยกระดับคุณภาพของการให้บริการ

- แนวทางการบันทึก จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลการให้บริการ รวมถึงการจัดทำรายงานสถิติการให้บริการที่จะเป็นประโยชน์ต่อกรมในการกำหนดนโยบายหรือวางแผนกิจกรรม

- การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมาย

๑).....ประธานกรรมการ ๒).....กรรมการ ๓).....กรรมการ

- ช่องทางและแนวทางการให้บริการที่ควรมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของกลุ่มผู้ประกอบการเป้าหมาย เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- การพัฒนาบุคลากรผ่านกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ

(๓) รายงานการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน จัดส่งภายใน ๕ วันทำการของเดือนถัดไป ในรูปแบบเอกสาร สถิติ แผนภูมินำเสนอข้อมูล โดยจัดทำสรุปทั้งในรูปแบบรายเดือนของแต่ละเดือนและรายเดือนแบบสะสมตั้งแต่เริ่มโครงการ

(๔) รายงานการให้บริการในลักษณะอื่นๆ ที่กรมกำหนด

๓.๔ การให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศ โดยบริหารจัดการการให้บริการในทุกช่องทางให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๓.๔.๑ พร้อมให้บริการตามวันและเวลาที่กำหนด โดยบุคลากรและเจ้าหน้าที่ภายใต้โครงการจะต้องเตรียมพร้อมก่อนถึงเวลาให้บริการจริงอย่างน้อย ๑๕ นาที

๓.๔.๒ ในกรณีที่พบว่าผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจการบริการเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาภายหลังการรับบริการอยู่ในระดับ “ไม่พึงพอใจ” หรือ “ควรปรับปรุง” หัวหน้างานจะต้องรายงานให้กรมทราบปัญหาโดยทันที และจะต้องดำเนินการติดต่อกลับทุกกรณี โดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ต้องไม่ช้ากว่า ๑ วันทำการ เพื่อสอบถามปัญหาและสาเหตุของความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้น สื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง พร้อมสร้างความเข้าใจและบริหารความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการของกรมให้มากที่สุด และจัดทำรายงานสรุปกรณีต่างๆ ที่เกิดขึ้น พร้อมให้ข้อคิดเห็น แนวทางการป้องกันปัญหา เพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อไป

๓.๔.๓ ในกรณีที่ผู้รับบริการแสดงความไม่พึงพอใจ มีแนวโน้มไม่พึงพอใจ ประสงค์ขอพบผู้บริหารหรือข้าราชการระดับสูง และ/หรือต้องการร้องเรียนบริการหรือแนะนำการบริการ หัวหน้างานจะต้องเข้าควบคุมสถานการณ์ในทันที โดยไม่ชักช้า และรายงานผลให้กรมทราบโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ จะต้องไม่ช้ากว่าเวลา ๑๒.๐๐ น. สำหรับช่วงเช้า และไม่ช้ากว่าเวลา ๑๖.๓๐ น. สำหรับช่วงบ่าย ในวันทำการนั้นๆ

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่โครงการทราบในทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน หากผู้รับจ้างเพิกเฉย ไม่แจ้งให้เจ้าหน้าที่โครงการทราบหรือแจ้งล่าช้ากว่า ๑๕ นาทีนับจากเวลาที่เกิดเหตุ โดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้รับจ้างยินยอมให้คิดค่าปรับ โดยนับตั้งแต่นาทีที่ ๑๖ จนถึงนาทีที่ ๖๐ เป็นเงิน ๓,๐๐๐ บาท และชั่วโมงต่อไปเป็นรายชั่วโมง (เศษของชั่วโมงที่เกินกว่า ๑๐ นาทีให้คิดเป็น ๑ ชั่วโมง) ในอัตราชั่วโมงละ ๑,๐๐๐ บาท หากเกิน ๒๔ ชั่วโมงจากกรอบเวลาที่กำหนด คิดค่าปรับชั่วโมงละ ๒,๐๐๐ บาท หากเกิน ๔๘ ชั่วโมงจากกรอบเวลาที่กำหนด คิดค่าปรับชั่วโมงละ ๕,๐๐๐ บาท จนกว่าจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่โครงการทราบ ทั้งนี้ หากกรมรับทราบเหตุจากบุคคลอื่น หรือได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้รับบริการ ผู้รับจ้างยินยอมให้คิดค่าปรับเพิ่มเติมจากค่าปรับรายชั่วโมงอีก ๕๐,๐๐๐ บาทต่อครั้ง โดยผู้รับจ้างยินยอมให้หักเงินค่าปรับออกจากยอดเงินค่าจ้างตามสัญญา

๓.๔.๔ บันทึกข้อมูลและรายละเอียดการให้บริการในทุกช่องทางทุกครั้ง ลงในระบบ Customer Relation Management (CRM) ของกรม อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมกำหนด และปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน อาทิ ชื่อนามสกุล บริษัท ข้อมูลที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ประเภทสินค้า ตลาด หรือประเทศเป้าหมาย กิจกรรมหรือข้อมูลที่ขอรับบริการ และอื่นๆ ที่กรมกำหนด

๓.๕ การติดตามและติดต่อกลับผู้ประกอบการ (Follow up) ที่เคยขอรับบริการข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมกรมทุกราย เพื่อติดตามผลการให้บริการและให้คำแนะนำเพิ่มเติม (Outbound Call)

๓.๕.๑ ในกรณีที่ผู้รับบริการมีความประสงค์เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่ยังไม่เปิดรับสมัครหรือยังไม่มีกำหนดการแน่นอน เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาต้องเชิญชวนและบันทึกความสนใจ พร้อมติดฟังก์ชัน tracking เพื่อตามงานลงในระบบ CRM ตามมาตรฐานที่กรมกำหนด

๓.๕.๒ เมื่อกรมประกาศเปิดรับสมัครกิจกรรมหรือโครงการ เจ้าหน้าที่จะต้องประสานกลับไปยังผู้รับบริการทุกรายที่เคยแจ้งความประสงค์เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว หรือมีศักยภาพและเหมาะสมที่จะเข้าร่วมเพื่อเป็นการแจ้งเตือนและ/หรือเชิญชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมทันทีที่ทราบกำหนดการรับสมัคร โดยต้องประสานกลับให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับจากวันที่ทราบ

๓.๕.๓ การสิ้นสุดการติดต่อและติดตามผลการรับบริการข้อมูลหรือคำปรึกษา ต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมกำหนด อาทิ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการหรือได้เข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการตามความประสงค์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๓.๕.๔ ประเมินและวิเคราะห์ผู้รับบริการว่า ควรสิ้นสุดการติดต่อ หรือต้องติดตามผลต่อหรือไม่ตามความเหมาะสม

๓.๖ การออกหน่วยเคลื่อนที่ (Mobile Unit)

๓.๖.๑ จัดหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาด้านการค้าระหว่างประเทศตามที่กรมมอบหมาย

๓.๖.๒ จัดสรรเจ้าหน้าที่ เตรียมเอกสารเผยแพร่ สื่อประชาสัมพันธ์ รวมถึงอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยต้องเตรียมความพร้อมให้แล้วเสร็จก่อนให้บริการจริง อย่างน้อย ๓๐ นาที

๓.๖.๓ จัดทำรายงานสรุปผลการให้บริการเสนอกรม ภายใน ๓ วันทำการ หลังเสร็จสิ้นการจัดงาน

๓.๖.๔ รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดหน่วยเคลื่อนที่ อาทิ ค่าล่วงเวลา ค่าพาหนะเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ให้ครอบคลุมสำหรับการปฏิบัติการกิจให้สำเร็จลุล่วง

๓.๗ การพัฒนาบุคลากร

จัดฝึกอบรมหรือจัดหาหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ในข้อ ๓.๒ เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด) โดยต้องดำเนินการดังนี้

๓.๗.๑ จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมพื้นฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่ที่เริ่มปฏิบัติงานทุกราย โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องทักษะการให้บริการที่ดี (Soft Skill) ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงานด้านการค้าระหว่างประเทศ ความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ โดยทำการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้เสร็จสิ้นพร้อมให้บริการได้ภายใน ๑ เดือนนับจากวันเริ่มงานวันแรก ทั้งนี้ หัวข้อ (Check list) ของหลักสูตรต้องได้รับความเห็นชอบจากกรมก่อน

๓.๗.๒ จัดให้มีการสอบวัดระดับศักยภาพของเจ้าหน้าที่หลังจากได้รับการฝึกอบรมตามข้อ ๓.๗.๑ หากสอบไม่ผ่านเกณฑ์ที่กรมกำหนด จะต้องเร่งรัดพัฒนาทักษะหรือความรู้ที่ขาดเพื่อให้พร้อมให้บริการได้ภายใน ๑ เดือน หากคุณสมบัติหรือสมรรถนะยังไม่เพียงพอที่จะให้บริการได้ตามมาตรฐานด้านคุณภาพของคำปรึกษา กรมมีสิทธิขอเปลี่ยนเจ้าหน้าที่

๓.๗.๓ จัดหาหลักสูตรเสริมสร้างความรู้ในด้านการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกรายไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง โดยพิจารณาความเหมาะสมตามจุดแข็งจุดอ่อนของเจ้าหน้าที่แต่ละราย ทั้งนี้ ต้องเสนอหลักสูตรหรือวิชาให้กรมเห็นชอบก่อน พร้อมรายงานผลและความคืบหน้าการเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมหรือการพัฒนาศักยภาพรายบุคคลเมื่อสิ้นสุดโครงการ

๓.๗.๔ จัดให้มีสวัสดิการและระบบการให้รางวัล เพื่อสร้างแรงจูงใจและพัฒนาคุณภาพการให้บริการรายบุคคล

๓.๘ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการ ดังนี้

๓.๘.๑ ออกแบบ ผลิต จัดทำเนื้อหา สื่อประชาสัมพันธ์ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้ด้านการค้าระหว่างประเทศ การให้บริการและกิจกรรมของกรม เรื่องที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการเป้าหมาย และเรื่องอื่นๆ ที่กรมร้องขอหรือเห็นชอบ เพื่อใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ และส่งเสริมภาพลักษณ์ของกรมและศูนย์ DITP Service Center โดยอาจอยู่ในรูปแบบของ Artwork, Infographic, PowerPoint Presentation, VDO หรือรูปแบบอื่นตามที่กรมกำหนด จำนวนรวมไม่น้อยกว่า ๓๐ ชิ้นงาน

๓.๘.๒ บริหารจัดการคอนเทนต์คอนเทนต์บนแพลตฟอร์มออนไลน์หรือช่องทางประชาสัมพันธ์ที่กรมกำหนด ให้ตรงกับความต้องการและพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ในทิศทางและระยะเวลาที่เหมาะสม

๓.๘.๓ จัดทำแผนงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ร่วมกับกรม ติดตามผล และจัดทำรายงานสรุปผล โดยดำเนินการตามระยะเวลาที่กรมกำหนด พร้อมนำเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

๓.๘.๔ จัดส่งอีเมลเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือข่าวสาร ให้ผู้ประกอบการกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสมของระดับศักยภาพ ประเภทสมาชิกกรม และความสนใจ หรือตามเงื่อนไขที่กรมกำหนด พร้อมติดตามผลและจัดทำรายงานผลการประชาสัมพันธ์ให้กรมทราบทุกเดือน

๓.๙ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินโครงการ

๓.๙.๑ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายพร้อมจัดหาอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่จำเป็นในการดำเนินโครงการและการบริหารจัดการการให้บริการ อาทิ ค่าล่วงเวลา ค่าเดินทาง ค่าเครื่องแต่งกาย

๓.๙.๒ จัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานสำหรับการปฏิบัติงานให้เพียงพอและพร้อมใช้งานเสมอ อาทิ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สีพร้อมหมึกพิมพ์ โทรศัพท์ ชุดหูฟังและกล่อง รวมถึงค่าลิขสิทธิ์ ค่าธรรมเนียม ค่าใช้บริการโปรแกรม Software หรือระบบต่างๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ที่จำเป็นต่อการให้บริการและการดำเนินโครงการทุกช่องทาง

๓.๙.๓ จัดหาอุปกรณ์และโปรแกรม พร้อมปรับปรุงแบบการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่พร้อมปฏิบัติงานในสถานที่ที่กรมกำหนดหรือเห็นชอบ โดยอาจเป็นการปฏิบัติงานนอกสถานที่ (Work from Anywhere) ในกรณีที่มีความจำเป็น หรือภายใต้สถานการณ์เร่งด่วน และสถานการณ์ฉุกเฉิน

๓.๙.๔ จัดหาอุปกรณ์และเครื่องใช้ในสำนักงานที่ช่วยสนับสนุนการให้บริการและการทำงาน รวมถึงปรับปรุงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานให้เหมาะสม มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และสร้างสุขภาวะที่ดีของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ จะต้องบำรุงรักษา ซ่อมแซม หรือเปลี่ยนอะไหล่ของอุปกรณ์เหล่านั้นให้ใช้งานได้อยู่เสมอ เพื่อส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

๓.๑๐ จัดทำคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน (Protocol) กรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ อาทิ ไฟดับ สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง เหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการกรม โดยนำเสนอเพื่อให้กรมเห็นชอบ และนำมาทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งเป็นประจำทุก ๖ เดือน

๓.๑๑ กรมจะต้องสามารถติดต่อและประสานงานหัวหน้าผู้ควบคุมงาน (Supervisor) ได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ ในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือเกิดปัญหาในการให้บริการหรือการติดต่อ หัวหน้าผู้ควบคุมงานจะต้อง

๓.๑๑.๑ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในทันที โดยสามารถวิเคราะห์และรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ ตามแนวทาง protocol ที่ได้รับความเห็นชอบ กรณีเหตุการณ์ไม่อยู่ในขอบเขตของ protocol จะต้องตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที โดยคำนึงถึงประโยชน์ของราชการเป็นสำคัญ

๓.๑๑.๒ รายงานสถานการณ์ให้กรมทราบโดยเร็วที่สุด

๓.๑๑.๓ ติดตามผลการแก้ไขปัญหาและรายงานสรุปให้กรมทราบ พร้อมถอดบทเรียน เพื่อนำเสนอแนวทางการป้องกันปัญหาและลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และนำไปปรับปรุง protocol เพื่อให้ DITP Service Center สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องในทุกช่องทางตามมาตรฐานที่กำหนด

๓.๑๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการคำปรึกษา (Agent) ตามข้อ ๓.๒

๓.๑๒.๑ ในกรณีเจ้าหน้าที่ขอลาออกจากงาน จะต้องแจ้งล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า ๓๐ วัน

๓.๑๒.๒ กรณีที่กรมพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะ หน้าที่ความรับผิดชอบ หรือบกพร่องในคุณสมบัติตามที่กำหนด กรมมีสิทธิ์ขอเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ได้ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งล่วงหน้า

๓.๑๒.๓ กรณีเจ้าหน้าที่แจ้งลาออกหรือกรมแจ้งขอเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ ผู้รับจ้างต้องนำเสนอรายชื่อเจ้าหน้าที่ทดแทนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเพื่อให้กรมพิจารณาคัดเลือกโดยทันที และต้องจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ทดแทนมาทดแทนโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ต้องไม่ช้ากว่า ๑๕ วัน นับจากวันสิ้นสุดการทำงานของเจ้าหน้าที่รายดังกล่าว

๓.๑๓ กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด มาปฏิบัติงานทดแทนให้ครบตามจำนวนขั้นต่ำตามข้อ ๓.๒ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ผู้รับจ้างยินยอมให้กรมหักเงินค่าจ้างที่จะต้องชำระเมื่อสิ้นสุดโครงการ โดยคำนวณจาก อัตราค่าจ้างตามตำแหน่งต่อคนต่อวัน x จำนวนวันที่ขาดบุคลากรปฏิบัติงาน จนกว่าจะสามารถจัดหาบุคลากรมาทดแทนได้ ทั้งนี้ อัตราที่ใช้ในการหักเงินดังกล่าวต้องไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ บาท ต่อคนต่อวัน

๓.๑๔ เพื่อให้การบริการของภาครัฐมีความต่อเนื่อง ไร้รอยต่อ และมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้รับจ้างอาจพิจารณาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ตามข้อ ๓.๒.๒ - ๓.๒.๖ จากโครงการระยะก่อนหน้า หรือจัดหาบุคลากรรายใหม่ ทั้งนี้ บุคลากรทุกคนจะต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด และผ่านการทดสอบหรือประเมินความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมในการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมกำหนดก่อนเข้าปฏิบัติงาน

๓.๑๕ กรณีผู้รับจ้างมีการรับจ้างดำเนินงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ภายใต้กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศหรือภายใต้สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ผู้รับจ้างจะต้องไม่โยกย้ายเจ้าหน้าที่ของโครงการนี้ไปให้บริการภายใต้หน่วยงานอื่นๆ หรือกรณีที่เจ้าหน้าที่ลาออกจากการปฏิบัติงานในโครงการนี้ ผู้รับจ้างจะต้องไม่จัดสรรให้เจ้าหน้าที่รายดังกล่าวเข้าปฏิบัติงานภายใต้หน่วยงานดังกล่าว อย่างน้อย ๑ ปี นับจากวันที่สิ้นสุดการปฏิบัติงาน เว้นเสียแต่จะได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่โครงการเป็นกรณีไป

๓.๑๖ ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีผู้ดูแลโครงการที่กรมสามารถติดต่อได้ตลอดระยะเวลาการดำเนินการโครงการ พร้อมแจ้งชื่อและรายละเอียดการติดต่อให้กรมทราบ ตั้งแต่การประชุม Kick-off ตามข้อ ๓.๓.๑ (๑) โดยจะต้องจัดประชุม ตามวันเวลาและสถานที่ที่กรมกำหนด เพื่อติดตามการดำเนินการของทีมในภาพรวม ร่วมกันประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล รับฟังปัญหาหรือความต้องการของกรม เพื่อหาหรือแนวทางพัฒนา ทีมหรือแก้ไขปัญหาร่วมกัน อย่างน้อย ๓ ครั้ง (ทุก ๒ เดือน) หรือทุกครั้งตามที่กรมร้องขอภายใน ๔๘ ชั่วโมง ในกรณีที่ผู้ดูแลโครงการรายดังกล่าวไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ จะต้องแจ้งกรมทราบและมอบหมายผู้แทนที่มีตำแหน่งเทียบเท่าหรือสูงกว่าดำเนินการแทนโดยทันที และเพื่อความต่อเนื่องของการดำเนินการโครงการ

๓.๑๗ ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และการรักษาความปลอดภัยและคุ้มครองข้อมูลของผู้รับบริการและข้อมูลของกรม โดยต้องรับผิดชอบในการจัดการข้อมูล ให้อยู่ในความเรียบร้อย ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บข้อมูล การโยกย้าย การทำสำเนา และการเปิดเผย ทั้งข้อมูล ในระบบฐานข้อมูลและในรูปแบบอื่น รวมถึงจะต้องได้รับความยินยอมจากกรมก่อนหากต้องการเข้าถึงข้อมูล อ่อนไหวหรือมีชั้นความลับของกรมและผู้รับบริการ

๓.๑๘ ผู้รับจ้างต้องใช้วัสดุประเภทวัสดุหรือครุภัณฑ์ที่จะใช้ในงานจ้างเป็นวัสดุที่ผลิตภายในประเทศ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของมูลค่าวัสดุที่จะใช้ในงานจ้างทั้งหมดตามสัญญา โดยต้องจัดทำแผนการใช้วัสดุที่ผลิตในประเทศ เสนอผู้ว่าจ้างภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๔. ระยะเวลาการดำเนินการ : ตุลาคม ๒๕๖๙ - มีนาคม ๒๕๗๐

๕. งบประมาณ : ๓,๓๐๐,๐๐๐ บาท (สามล้านสามแสนบาทถ้วน)

๖. ระยะเวลาการส่งมอบและการชำระเงิน

กรมจะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว โดยถือราคา เหมารวมเป็นเกณฑ์ และกำหนดการจ่ายเงินเป็น จำนวน ๒ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตามรายละเอียด ที่ระบุไว้ใน TOR ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๗๐ และกรมได้ตรวจรับมอบงานจ้างเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๕๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จ เรียบร้อยตามสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๗๐ และกรม ได้ตรวจรับมอบงานจ้างเรียบร้อยแล้ว

งานที่จะต้องส่งมอบในแต่ละงวด มีดังนี้

๖.๑ รายงานผลมาตรฐานการให้บริการตามข้อ ๓.๑

๖.๒ รายงานการดำเนินการตามข้อ ๓.๓ - ๓.๕ โดยข้อ ๓.๓.๒ (๒) ให้ส่งมอบเฉพาะงวดที่ ๒ และข้อ ๓.๔ ส่งมอบทุกงวด (หากมี)

๖.๓ รายงานผลการออกหน่วยเคลื่อนที่ ตามข้อ ๓.๖

๖.๔ รายงานผลการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ตามข้อ ๓.๘

๖.๕ สรุปผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามข้อ ๓.๒

๖.๖ รายงานผลการพัฒนาบุคลากร ตามข้อ ๓.๗

๖.๗ สรุปผลการดำเนินงานตามกรอบ TOR อย่างสังเขป ตามข้อ ๓.๙ - ๓.๑๑

โดยข้อ ๓.๑๐ ให้ส่งมอบเฉพาะงวดที่ ๑ และข้อ ๓.๑๑ ส่งมอบทั้ง ๒ งวด (หากมี)

ทั้งนี้ ให้ส่งมอบรายงานในรูปแบบเอกสารจำนวน ๑ ฉบับ และรูปแบบไฟล์ใน USB Flash Drive จำนวน ๓ ชิ้น

(หมายเหตุ: กรมสามารถเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและขอบเขตการส่งมอบงานได้ตามความเหมาะสม)

๗. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

๗.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๗.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๗.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๗.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๗.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้ผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๗.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๗.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๗.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นเสนอให้แก่กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๗.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสารสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสารสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

๗.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

๗.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการศูนย์บริการลูกค้า และบริการ Call Center ที่เป็นโครงการขนาดเล็กหรือมีเจ้าหน้าที่รวมไม่เกิน ๒๐ ราย จำนวนไม่น้อยกว่า ๕ โครงการ ซึ่งเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการหน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ โดยมีเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือหนังสือรับรองผลงานภายในระยะเวลาย้อนหลังไม่เกิน ๕ ปี มาแสดงด้วย

๗.๑๒ ผู้รับจ้างต้องผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานระดับสากลจากสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับ โดยแสดงหลักฐานมาพร้อมการยื่นเอกสารประกวดราคา

๘. แนวทางการเสนองาน

คณะกรรมการฯ จะพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอ โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์ประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่กรมผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑)  ประธานกรรมการ ๒)  กรรมการ ๓)  กรรมการ

ส่วนที่ ๑ เอกสารตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอราคาตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา
จ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

ส่วนที่ ๒ เอกสารข้อเสนอด้านเทคนิค

(๑) แนวทางและแผนการปฏิบัติงานตามข้อ ๓ ให้เกิดประสิทธิภาพและลุล่วงตามวัตถุประสงค์
ของโครงการ

(๒) รายชื่อเจ้าหน้าที่ตามข้อ ๓.๒ แนบประวัติ (CV) โดยละเอียด

(๓) ใบเสนอราคาการดำเนินโครงการ โดยแยกการเสนอราคาเป็นรายการ (Breakdown) และ
ต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

(๔) ยื่นรายละเอียดตาม TOR ข้อ ๗.๑๑ - ๗.๑๒

ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาจะต้องนำเสนอข้อเสนอทางด้านเทคนิคและขั้นตอนการดำเนินโครงการตาม
รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (TOR) ในวันที่..... ตั้งแต่เวลา..... เป็นต้นไป
(รายละเอียด ๓๐ นาที) ณ สำนักงานสารสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ ชั้น ๓ (ตึกกรมธน
การการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ เลขที่ ๕๖๓ ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี
จังหวัดนนทบุรี โดยผู้ดูแลโครงการตามข้อ ๓.๑๖ จะต้องมาแสดงตนในระหว่างการนำเสนอด้วย อนึ่ง กรม
จะไม่พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของผู้เสนอราคาที่ไม่มานำเสนองานตามวันและเวลาที่กรมกำหนด

เอกสารข้อเสนอด้านราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องกรอกรายละเอียดการเสนอราคาในใบเสนอราคาตามแบบเอกสารประกวด
ราคาด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ให้ครบถ้วน โดยไม่ต้องยื่นใบแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในรูปแบบ
PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ ก่อนลงนามสัญญากรมจะแจ้งให้ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือ
เป็นผู้ที่ได้รับการคัดเลือกจัดทำใบแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่าย ภายในวงเงินที่ผู้ยื่นข้อเสนอได้เสนอราคา
ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์หรือราคาที่ได้มีการต่อรองแล้วมามอบให้กับกรม
เพื่อใช้ประกอบการทำสัญญาต่อไป

๙. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศจะพิจารณาตัดสินจัดจ้างผู้เสนอราคา โดยใช้แนวทางปฏิบัติ
ในการจัดหาพัสดุด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพ
ต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๙.๑ ราคาที่ยื่นเสนอ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐ ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ กรมบัญชีกลาง
เป็นผู้กำหนดการให้คะแนนราคาที่นำเสนอ (Price)

๙.๒ ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ ที่กรมกำหนด ให้น้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๘๐ (คิดจาก
คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน) ซึ่งประกอบด้วย

๑).....ประธานกรรมการ ๒).....กรรมการ ๓).....กรรมการ

(๑) การนำเสนอแผนการดำเนินงาน (๒๕ คะแนน)

นำเสนอแนวคิดและหลักการในการดำเนินโครงการเพื่อให้ได้มาตรฐานการให้บริการ โดยมีทฤษฎีรองรับแนวทางการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานสากล ได้รับการยอมรับและเป็นที่รู้จักได้อย่างละเอียด พร้อมนำเสนอผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น สอดคล้องตาม TOR ข้อ ๓ ขอบเขตการดำเนินการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน	วิธีการประเมิน	วิธีการให้คะแนน
๑.๑ นำเสนอมากกว่า ๒ แนวคิดและหลักการในการดำเนินโครงการตามขอบเขตการดำเนินการ ตาม TOR ข้อ ๓ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การคัดเลือกบุคลากร และกลยุทธ์เชิงสร้างสรรค์ในการรักษาทรัพยากรบุคคลากรที่มีศักยภาพ (Employee Retention) เพื่อลดอัตราการลาออก และสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบการเงินและรูปแบบอื่น โดยมีการนำเสนอแนวทางปฏิบัติ พร้อมยกตัวอย่างกิจกรรมหรือโปรแกรมที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารโครงการ	๒๕	เอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอมา โดยนำเสนอแนวคิดและหลักการการดำเนินโครงการในรูปแบบ pdf และนำเสนอในรูปแบบ PowerPoint หรือรูปแบบอื่นๆ ที่สามารถนำเสนอให้	คณะกรรมการจะพิจารณาโดยเปรียบเทียบจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอ และการให้คะแนนคิดจากผู้ที่น่าเสนองานได้ที่ดีที่สุดเรียงตามลำดับ
๑.๒ นำเสนอ ๑ แนวคิดและหลักการในการดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับขอบเขตการดำเนินการ ตาม TOR ข้อ ๓	๕	คณะกรรมการเข้าใจได้อย่างชัดเจน	
๑.๓ ไม่นำเสนอหรือนำเสนอแนวคิดและหลักการในการดำเนินโครงการ แต่ไม่สอดคล้องกับขอบเขตการดำเนินการ ตาม TOR ข้อ ๓	๐		

(๒) ลักษณะและรูปแบบการปฏิบัติงานในการบริการข้อมูล (๑๐ คะแนน)

นำเสนอลักษณะรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปกติ สถานการณ์เร่งด่วน และสถานการณ์ฉุกเฉิน ตาม TOR ข้อ ๓.๙ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน	วิธีการประเมิน	วิธีการให้คะแนน
๒.๑ นำเสนอลักษณะรูปแบบการปฏิบัติงาน ทั้งในสถานการณ์ปกติ สถานการณ์เร่งด่วน และสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้อย่างครบถ้วน รวมถึงนำเสนอความพร้อมในการสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ อาทิ ระบบสารสนเทศ อุปกรณ์สารสนเทศ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ เจ้าหน้าที่พิเศษ แนวปฏิบัติหรือคู่มือในการรับมือสถานการณ์ต่างๆ	๑๐	เอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอมา โดยนำเสนอรายละเอียดลักษณะและรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์	คณะกรรมการจะพิจารณาโดยเปรียบเทียบจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอ และการให้คะแนนคิดจากผู้ที่น่าเสนองาน

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน	วิธีการประเมิน	วิธีการให้คะแนน
๒.๒ นำเสนอลักษณะรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปกติ สถานการณ์เร่งด่วน และสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้อย่างครบถ้วน	๕	ต่างๆ ในรูปแบบ pdf และนำเสนอในรูปแบบ PowerPoint หรือรูปแบบอื่นๆ	งานได้ดีที่สุดเรียงตามลำดับ
๒.๓ นำเสนอลักษณะรูปแบบการปฏิบัติงานเฉพาะในสถานการณ์ปกติ	๐		

(๓) มาตรฐานการดำเนินงานของผู้รับจ้าง (๑๐ คะแนน)

ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานระดับสากลจากสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ ตาม TOR ข้อ ๗.๑๒ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน	วิธีการประเมิน	วิธีการให้คะแนน
๓.๑ มีมาตรฐาน ISO 9001/2015 รองรับการทำงานด้านการให้บริการ และมาตรฐานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ	๑๐	เอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอมา โดยแสดงหลักฐาน	คณะกรรมการจะพิจารณาโดยเปรียบเทียบจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอ และการให้คะแนนคิดจากผู้ที่นำเสนองานได้ดีที่สุดเรียงตามลำดับ
๓.๒ ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานระดับสากลจากสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ	๕	ใบรับรองมาตรฐาน ในรูปแบบ pdf และนำเสนอในรูปแบบ PowerPoint หรือรูปแบบอื่นๆ	
๓.๓ ไม่ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานระดับสากลจากสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ	๐		

(๔) ประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (๑๐ คะแนน)

มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์บริการลูกค้า (Customer Service) และบริการ Call Center ที่เป็นโครงการขนาดเล็กหรือมีเจ้าหน้าที่รวมไม่เกิน ๒๐ ราย ในองค์กรภาครัฐ ในช่วงระยะเวลา ๕ ปีที่ผ่านมาตาม TOR ข้อ ๗.๑๑ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน	วิธีการประเมิน	วิธีการให้คะแนน
๔.๑ มีประสิทธิภาพในโครงการขนาดเล็กหรือมีเจ้าหน้าที่รวมไม่เกิน ๒๐ ราย ในองค์กรภาครัฐ ๑๐ โครงการขึ้นไป	๑๐	เอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอมา โดยแสดงหลักฐาน	คณะกรรมการจะพิจารณาโดยเปรียบเทียบจากเอกสารที่ผู้ยื่น
๔.๒ มีประสิทธิภาพในโครงการขนาดเล็กหรือมีเจ้าหน้าที่รวมไม่เกิน ๒๐ ราย ในองค์กรภาครัฐ ๕ โครงการขึ้นไป	๕	ประสิทธิภาพใน	

๑)..........ประธานกรรมการ ๒)..........กรรมการ ๓)..........กรรมการ

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน	วิธีการประเมิน	วิธีการให้คะแนน
๔.๓ มีประสบการณ์ในโครงการขนาดเล็กหรือมีเจ้าหน้าที่รวมไม่เกิน ๒๐ ราย ในองค์กรภาครัฐ น้อยกว่า ๕ โครงการ	๐	การบริหารจัดการศูนย์บริการลูกค้าในรูปแบบ pdf และนำเสนอในรูปแบบ PowerPoint หรือรูปแบบอื่นๆ	ข้อเสนอ และการให้คะแนนคิดจากผู้ที่นำเสนองานได้ดีที่สุดเรียงตามลำดับ

(๕) จำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรที่มาปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ (๔๕ คะแนน)

จำนวนบุคลากร ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับความชำนาญและคุณสมบัติของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ตาม TOR ข้อ ๓.๒ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาที่ให้คะแนน	คะแนน	วิธีการประเมิน	วิธีการให้คะแนน
๕.๑ จัดเตรียมบุคลากรครบถ้วน และมีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องมากกว่าที่กำหนดไว้ใน TOR ข้อ ๓.๒ ดังนี้ (๑) หัวหน้างาน (Supervisor) ๑ ราย มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้อง ๑๖ ปีขึ้นไป และมีประสบการณ์ในการทำงานให้กับหน่วยงานภาครัฐไม่น้อยกว่า ๕ โครงการ (๒) หัวหน้างาน (Supervisor) ๑ ราย มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้อง ๑๐ ปีขึ้นไป (๓) เจ้าหน้าที่ด้านสถิติ มีประสบการณ์ในการจัดทำรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล ๓ ปีขึ้นไป (๔) เจ้าหน้าที่ด้านระบบสารสนเทศ มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้อง ๓ ปีขึ้นไป (๕) เจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศและคอนเทนต์ มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้อง ๓ ปีขึ้นไป (๖) เจ้าหน้าที่ด้านข้อพิพาททางการค้าและเรื่องร้องเรียนบริการ มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้อง ๖ ปีขึ้นไป	๔๕	เอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอมา โดยให้นำเสนอข้อมูลบุคลากรครอบคลุมประสบการณ์และคุณสมบัติตามที่กำหนด ในรูปแบบ pdf และนำเสนอในรูปแบบ PowerPoint หรือรูปแบบอื่นๆ	คณะกรรมการจะพิจารณาโดยเปรียบเทียบจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอ และการให้คะแนนคิดจากผู้ที่นำเสนองานได้ดีที่สุดเรียงตามลำดับ
๕.๒ จัดเตรียมบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความชำนาญและคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่ง ได้ครบถ้วน ตาม TOR ข้อ ๓.๒	๕		
๕.๓ จัดเตรียมบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความชำนาญและคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่ง ไม่ครบถ้วน ตาม TOR ข้อ ๓.๒	๐		

๑๐. อัตราค่าปรับ

๑๐.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากกรม จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๑๐.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๑๐.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๑๑. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ หรือทำสัญญาจ้าง จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า...๖...เดือน นับถัดจากวันที่ กรมได้รับมอบงาน โดยผู้รับจ้างต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ติดตั้งเดิมภายใน...๓...วัน นับถัดจาก วันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๒. ข้อสงวนสิทธิ์

กรมขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ว่าจ้างผู้ได้รับคัดเลือกครั้งนี้ หากปรากฏว่าการยื่นข้อเสนอไม่เป็นไปตาม หลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนด หรือเมื่อกรมพิจารณาแล้วเห็นว่าการจ้างผู้ที่ได้รับคัดเลือกดังกล่าวจะไม่เป็น ประโยชน์ต่อทางราชการเท่าที่ควร ซึ่งค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้เสนอเข้ารับการคัดเลือกที่เกิดขึ้นจากการนี้เป็น ค่าใช้จ่ายของผู้เสนอเข้ารับการคัดเลือก โดยผู้เสนอไม่มีสิทธิ์เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากกรมทั้งสิ้น

๑๓. เจ้าหน้าที่โครงการ

นางสาวธารีรา ไตรนรพงศ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๗ ๘๒๔๗

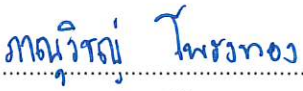
๑๔. สถานที่ติดต่อ

กลุ่มงานบริการการค้าระหว่างประเทศ สำนักสารสนเทศและการบริการการค้าระหว่างประเทศ
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

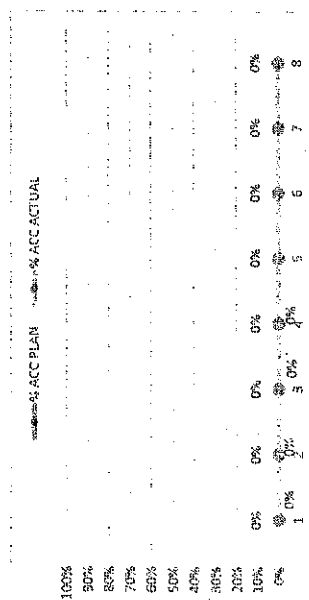
๖. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

๖.๑  ประธานกรรมการ
(นางสาวธีราพร นาคสมวงศ์กุล)
นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการพิเศษ

๖.๒  กรรมการ
(นายทศนัฏพัทธ์ ไรจนพฤกษ์)
นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ

๖.๓  กรรมการ
(นายภาณุวิชญ์ โพรทอง)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

ตัวอย่างแบบการจัดทำแผนการทำงาน														
ที่	รายการ	หน่วย	ปริมาณงาน	ราคาต่อหน่วย	เป็นเงิน	%	1	2	3	4	5	6	7	8
1	งานหรือโครงสร้างเดิม													
	รายการ...	ลบ.ม.												
	รายการ...	ลบ.ม.												
2	งานผิวทาง													
	รายการ...	ตร.ม.												
	รายการ...	ตร.ม.												
					รวม	0%								

[illegible][illegible]

1) กรณีตัวอย่าง กำหนดระยะเวลาการก่อสร้างตามแผนค่าเป็นงานทางสัญญา จำนวน 8 เดือน

- 2) ระยะเวลาการก่อสร้างตามแผนดำเนินงานของแต่ละรายการก่อสร้าง เช่น ก่อสร้างเสริม จำนวน 4 เดือน (ไม่รวมระยะเวลาการก่อสร้างผิวทาง)
- 3) ระยะเวลาการก่อสร้างตามแผนดำเนินงานของแต่ละรายการก่อสร้าง ซึ่งแต่ละรายการก่อสร้าง คิดเป็น 100 %
- 25 ระยะเวลาของการปรับปรุงด้านความปลอดภัยของอาคารก่อสร้าง ซึ่งคิดเป็น 100 %
- 26 ระยะเวลาของการปรับปรุงด้านความปลอดภัยของอาคารก่อสร้าง ซึ่งคิดเป็น 100 %

Money

	% PLAN	ร้อยละของแผนดำเนินงาน
ข้อ 5)		รายละเอียดของแผนดำเนินงานตามแนวดำเนินการ เมื่อเทียบกับมูลค่าของงานทั้งโครงการ

Money	% PLAN
100	100
90	90
80	80
70	70
60	60
50	50
40	40
30	30
20	20
10	10
0	0

ตารางการจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศ

โครงการ.....

รายการพัสดุหรือครุภัณฑ์ที่ใช้ในโครงการ

แผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ

ลำดับ	รายการ	หน่วย	ปริมาณ	ราคาต่อหน่วย (บาท)	เป็นเงิน (รวม)	พัสดุ ในประเทศ	พัสดุ ต่างประเทศ
1							
2							
3							
4							
5							
รวม							
อัตรา (ร้อยละ)							

ลงชื่อ.....(คู่สัญญาฝ่ายผู้รับจ้าง)

()