



## ขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)

### โครงการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์งานกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (Call Center Fund for Empowerment of Persons with Disabilities)

#### 1. ความเป็นมา

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการมีความประสงค์จะทำการเช่าระบบการให้บริการ Call Center แบบครบวงจร และบริการระบบ CRM พร้อมทั้งบุคลากร และสถานที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการให้บริการข้อมูลกับผู้ที่ต้องการติดต่อกับกองทุนฯ ได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้ที่ติดต่อผ่านทาง Call Center และช่องทางอื่นๆ ของกองทุนฯ พร้อมกันนี้ กองทุนฯ ประสงค์ที่จะมีระบบที่สามารถจัดเก็บข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของผู้ใช้บริการที่ติดต่อมายังกองทุนฯ ได้ และต้องสามารถพัฒนาปรับปรุงข้อมูลของผู้ติดต่อที่ได้นั้น ให้เป็นฐานข้อมูลระบบ CRM และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาบริหารจัดการ เพื่อให้บริการแก่ผู้ติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ องค์กรด้านคนพิการและศูนย์บริการคนพิการ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือบริการต่างๆ ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

2.2 เพื่อบูรณาการงานบริการของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ให้บริการแก่ประชาชนคนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ องค์กรด้านคนพิการและศูนย์บริการคนพิการ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ณ จุดเดียว

2.3 เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อันจะนำมาสู่การบริหารจัดการที่ดี และมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

#### 3. ระยะเวลาในการเช่าบริการ

ระยะเวลาภายใน 1 ปี นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

#### 4. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

4.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

4.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

4.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ  
(นางณัฐอร อินทร์ศิริ) (นางสาวพัชรี ศรีสละ)  
.....กรรมการ .....กรรมการ  
(นางสาววิษฐิตา อัยตยะกุล) (นางสาวเบญจวรรณ แสงเขียว) (นางสาวสุพัตรา สระบัว)

4.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบ ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของกรมบัญชีกลาง

4.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงาน ของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

4.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและ การบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

4.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

4.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรมส่งเสริมและ พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็น การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

4.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่น ข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

4.11 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามที่ คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

4.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับ รายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

4.13 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่ การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

4.14 ผู้เสนอราคาต้องยื่นข้อเสนอโดยจะต้องทำการเปรียบเทียบทุกข้อระหว่าง “ข้อกำหนด คุณสมบัติ” และ “ข้อเสนอโครงการ” (ตรงตามข้อกำหนดหรือสูงกว่า โดยให้ระบุรายละเอียด)

## 5. ข้อกำหนดคุณสมบัติ

กองทุนและส่งเสริมความเสมอภาคคนพิการ ต้องการจัดจ้างบริการ Contact Center และบริการ ระบบ CRM โดยมีหน้าที่ประสานงาน ตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนให้ มีระบบสำหรับใช้เป็นศูนย์กลางของข้อมูล เพื่อการให้บริการต่าง ๆ จากกองทุนฯ โดยมีขอบเขตทั่วไป โดยสังเขปดังนี้

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ  
 .....กรรมการ .....กรรมการ  
 .....กรรมการ

## 5.1 บริการ Contact Center

- 5.1.1 ผู้รับจ้างต้องจัดหาระบบ Contact Center ที่พร้อมสำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และรองรับการขยายการให้บริการให้เหมาะสมกับปริมาณการติดต่อในโครงการได้ โดยระบบที่จัดเตรียมจะต้องสามารถรองรับเลขหมายแบบ E1 หรือ IP-DID หรือ เลขหมายพิเศษ 4 หลักได้
- 5.1.2 ผู้รับจ้างต้องมีซอฟต์แวร์ ทำหน้าที่เป็นระบบรักษาความปลอดภัยภายในระบบ ที่มีคุณสมบัติดังนี้
- 1) ต้องมีส่วนบริหารจัดการและควบคุม Antivirus และ Anti-Malware
  - 2) สามารถป้องกัน ตรวจสอบพฤติกรรมของ Virus Malware และอัปเดต Signature ได้โดยอัตโนมัติ
- 5.1.3 ผู้รับจ้างต้องติดตั้งโครงข่ายเน็ตเวิร์คแบบส่วนตัว (Private MPLS Link) พร้อม Backup Link ขนาดไม่น้อยกว่า 2 Mbps ที่เชื่อมระหว่างศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หลัก (Primary Site) ของผู้รับจ้างและกองทุนฯ เพื่อเชื่อมโยง CRM โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง และค่าเช่ารายเดือนเป็นระยะเวลา 12 เดือน
- 5.1.4 ระบบของผู้รับจ้าง ต้องสามารถโทรออกเพื่อทำการติดต่อ กลับมายังเจ้าหน้าที่ ของกรมพก. ได้ ในกรณีที่ไม่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกแก่ผู้ติดต่อได้ โดยสามารถ โทรออกผ่านหมายเลขที่กำหนดไว้มายังเจ้าหน้าที่ของกองทุนฯ
- 5.1.5 ผู้รับจ้างต้องให้เช่าบริการระบบ IP Contact Center เป็นระยะเวลา 12 เดือน โดย ประกอบด้วยระบบหลักของ IP Contact Center เช่น ACD/CTI/IVR/Recording โดยมีรายละเอียดดังนี้
- 5.1.5.1 อุปกรณ์ตู้ชุมสายโทรศัพท์แบบ IP มีคุณลักษณะเฉพาะดังนี้
- 1) เป็นตู้ชุมสายโทรศัพท์ชนิด IP-PBX โดยสามารถใช้เทคโนโลยี SIP
  - 2) ระบบตู้ชุมสายโทรศัพท์จะต้องประกอบด้วย Hardware หรือ Software ของใหม่ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย
  - 3) รองรับเบอร์โทรศัพท์ภายในได้ไม่น้อยกว่า 30 เลขหมาย โดยซื้อเฉพาะ Software License และ ไม่ต้องเปลี่ยนหรือ ซื้ออุปกรณ์ Hardware เพิ่มเติม
  - 4) มีพอร์ต 10/100/1000 Base TX ที่รองรับมาตรฐาน IEEE 802.3 af อย่างน้อย 1 พอร์ต
  - 5) มี Hard disk แบบ CF Card หรือ SSD หรือ SAS เพื่อรองรับการเก็บ ไฟล์เสียง และข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์เพื่อทำเป็นราย งานต่อไป



ประธานกรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

นางอรุณ วัฒนวิทย์

กรรมการ



กรรมการ

- 6) สามารถเชื่อมต่อกับผู้รับจ้างด้านระบบ VoIP (VoIP Operator) ด้วยโปรโตคอล SIP แบบ SIP Account และ SIP Trunk ได้เป็นอย่างดี น้อย 1 แห่ง
- 7) รองรับการบีบอัดข้อมูลเสียง VoIP ตามมาตรฐาน Codec G.711 mu-law, G.711 a-law, G.723.1, G.729 ได้เป็นอย่างดี น้อย
- 8) Device Authentication-สามารถ Authenticate อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น IP Phones ก่อนที่จะอนุญาตให้ IP Phone ดังกล่าวเชื่อมเข้าระบบ
- 9) สามารถบริหารและจัดการผ่านโปรแกรม Web Browser ได้ และสามารถจัดสิทธิของผู้ดูแลและผู้ใช้งานได้หลายระดับ เช่น (Administrator, Viewer Only)
- 10) รองรับการ Upgrade ซอฟต์แวร์ IP-PBX ผ่านทางหน้า Web Interface
- 11) สามารถ Monitor การทำงานของระบบโทรศัพท์แบบ Real-Time ผ่านหน้า Web Interface
- 12) มีเครื่องมือในการตรวจเช็ค การเชื่อมต่อกับระบบเครือข่าย โดยสามารถใช้งาน ping, trace route ระดับการใช้งาน CPU และ Memory ผ่านหน้า Web Interface เป็นอย่างน้อย
- 13) รองรับการสร้างห้องประชุมทางเสียง (Conference) ได้ไม่น้อยกว่า 3 คน พร้อมๆ กัน
- 14) ตู้ชุมสายโทรศัพท์ต้องรองรับมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อป้องกันการโจมตีจาก Hacker ผ่านระบบเน็ตเวิร์ค ดังต่อไปนี้ TLS, HTTPS, H235,SIPS, H.460.17, SRTP, DTLS-SRTP, LDAP via TLS, IEEE 802.1X, Kerberos และ X.509 Certificates
- 15) ตู้ชุมสายโทรศัพท์มีระบบตอบรับอัตโนมัติ ให้ผู้ที่โทรจากภายนอกสามารถกดเลขหมายภายในได้โดยตรงโดยไม่ต้องผ่านพนักงานรับสาย (Auto Attendant) รองรับไม่น้อยกว่า 10 เบอร์สายนอกพร้อมๆ กัน
- 16) ในขณะที่กำลังติดต่อหมายเลขใดหมายเลขหนึ่งอยู่ สามารถโอนสายให้เลขหมายนั้นไปติดต่อกับเลขหมายหนึ่งได้ทั้งอัตโนมัติและโดยผ่านพนักงานรับโทรศัพท์ (Call Transfer)
- 17) ในกรณีที่มีสายเรียกเข้าสามารถพักสายที่กำลังพูดอยู่และตอบรับสายที่เรียกเข้ามาได้โดยไม่ต้องวางหู เมื่อพูดจบแล้วสามารถกลับมาพูดกับสายที่พักไว้ได้ (Hold Call)

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ

- 18) สามารถกำหนดให้เครื่องภายในบางเครื่องเมื่อถูกเรียกแต่ไม่ว่าง หรือไม่รับสายเกินเวลาที่กำหนด หรือเมื่อต้องการไปตั้งที่เครื่องภายในเครื่องอื่นแทน (Call Forwarding)
- 19) เครื่องภายในสามารถรับสายแทนเครื่องภายในอื่นๆ ที่ถูกเรียกแต่ไม่มีผู้รับสายได้ (Call Pick-up)
- 20) เมื่อเรียกสายไปยังเลขหมายภายในที่สายไม่ว่างสามารถส่งสัญญาณรอสายแทรกเข้าไปได้เพื่อเตือนว่ามีสายคอยอยู่ (Call Waiting )
- 21) เมื่อมีผู้เรียกจากภายนอกเข้ามายังเครื่องโทรศัพท์ภายในที่ได้ทำการโอนสายไปยังหมายเลขภายนอกหรือโทรศัพท์มือถือ (Forwarding Outside) ทันทีที่ผู้ที่เรียกเข้ามา

5.1.5.2 ระบบโทรศัพท์ของผู้ใช้งานระบบ Call Center สามารถใช้งานแบบ Softphone หรือ IP Phone

5.1.5.3 คุณสมบัติของระบบ Contact Center สามารถรองรับการทำงานของพนักงานรับสายพร้อมกันได้ 5 Agents 1 Supervisor (Concurrent Users) สามารถขยายได้ไม่น้อยกว่า 30 คน โดยการเพิ่ม Licenses โดยต้องไม่เปลี่ยนอุปกรณ์หรือเพิ่ม Hardware ของระบบที่เสนอ ดังนี้

#### 1) ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR)

ทำหน้าที่เสมือนเป็นเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ โดยจะทำการรับโทรศัพท์เมื่อมีสายเรียกเข้า และจะกล่าวคำต้อนรับ พร้อมทั้งเสนอทางเลือก ในการใช้งานโทรศัพท์ให้แก่ผู้โทรเข้า และตรวจสอบสถานะของสายโทรศัพท์ภายในโดยอัตโนมัติ

1.1) ระบบให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเสียงแบบอัตโนมัติ อาทิ กฎหมาย การจ้างงานคนพิการ วิธีการยื่นแบบรายงานผลการ จ้างงานคนพิการ เหล่านี้เป็นต้น ได้ตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง และมีระบบสำรองที่สามารถทำงานได้ทันทีเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

1.2) ระบบต้องสามารถเปลี่ยนแปลงการทำงานและค่าหักทายตามวันและเวลาต่างๆ คือ ในเวลาทำงาน พักกลางวัน หลังเลิกงาน และวันหยุด โดยไม่จำกัดจำนวน

1.3) สามารถกำหนดให้พนักงานรับสายแต่ละคนหรือกลุ่มของพนักงานรับสายแต่ละกลุ่ม รับสายที่รออยู่ใน Queue แตกต่างกันไปตามความถนัด ของพนักงานรับสาย

.....ประธานกรรมการ ..... กรรมการ  
 ..... กรรมการ ..... กรรมการ  
 ..... กรรมการ ..... กรรมการ

- 1.4) ระหว่างที่รอสายรอรับบริการอยู่ในคิว ระบบจะต้องสามารถแจ้งให้ทราบได้ว่า ขณะนี้พนักงานรับสายไม่ว่างหรือกำลังรับสายอื่นอยู่ กรุณารอสาย
- 1.5) สามารถรองรับการทำงานได้อย่างน้อย 2 ภาษา คือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 1.6) มี Tool หรือแอปพลิเคชันในลักษณะ GUI สำหรับใช้ในการพัฒนา IVR โดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม พร้อมทั้งสามารถสร้าง Call Flow ได้ไม่จำกัดจำนวน
- 1.7) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข Call Flow ใหม่สามารถทำงานบน Call Flow ใหม่ได้ทันที โดยที่ระบบไม่จำเป็นต้องปิดและเปิดเครื่องใหม่ หรือ รีบูตเครื่องใหม่
- 1.8) สามารถทำเมนูรายละเอียดของการบริการตอบรับทางเสียงต่างๆ ได้ไม่จำกัดจำนวน
- 1.9) ต้องออกแบบและจัดทำ Call Flow ให้สามารถทำงานได้ตามที่กำหนด
- 1.10) ระบบสามารถเชื่อมต่อกับ ระบบ CRM เพื่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เช่น สอบถามเรื่อง ที่แจ้งเหล่านี้ เป็นต้น
- 1.11) ในกรณีที่ผู้ใช้บริการติดต่อเข้ามาใช้บริการ แต่พนักงานรับสายไม่สามารถ ให้บริการได้ และผู้ใช้ บริการไม่ต้องการที่จะรอสาย ระบบจะต้องสามารถให้ทางเลือกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อฝากข้อมูล (Voice Mail)
- 1.12) ระบบต้องสามารถรองรับการให้คะแนนความพึงพอใจจากประชาชนได้ โดยประชาชนสามารถกดปุ่มการให้คะแนนจากแป้นโทรศัพท์
- 1.13) ระบบสามารถออกรายงานในรูปแบบ Excel, PDF เกี่ยวกับการจัดการ ระบบตอบรับอัตโนมัติได้

2) ระบบการทำงานร่วมกันระหว่างโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์  
(Computer Telephony Integration : CTI)

.....ประธานกรรมการ ..... กรรมการ

..... กรรมการ ..... กรรมการ

..... กรรมการ ..... กรรมการ

- 2.1) สามารถเชื่อมต่อระบบกับ ฐานข้อมูลของระบบงานของกองทุนฯ ที่มีอยู่อย่างน้อย 2 ระบบงาน คือ ระบบรายงานผลการจ้างงานคนพิการของสถานประกอบการ และระบบกู้ยืมเงิน กองทุนฯ โดยผ่าน Web Application หรือ Web Service โดยระบบสามารถ ดึงข้อมูลรายละเอียด ต่างๆ ของสถาน ประกอบการ และผู้กู้ยืมเงินกองทุนฯ แสดงแก่เจ้าหน้าที่รับสายได้ตามที่กองทุนฯ กำหนด
- 2.2) สามารถรองรับการรับสาย หรือ ผู้ดูแลระบบ (Supervisor) ได้พร้อมกันจำนวน 6 Agents โดยสามารถ กำหนด ชื่อและ รหัส ผ่านของเจ้าหน้าที่ ได้ไม่น้อยกว่า 100 Agents (สำหรับการทำงาน เพื่อสลับเปลี่ยน พนักงานรับสาย
- 2.3) การเข้าสู่ระบบทุกครั้ง สามารถป้อนชื่อและรหัสผ่าน (User ID & Password) เพื่อเก็บข้อมูลการ Log in, Log out ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์แจ้งเหตุเพื่อจัดทำเป็นรายงานต่อไป
- 2.4) เจ้าหน้าที่สามารถ Login เข้าสู่ระบบผ่านทางหน้าจอ คอมพิวเตอร์ เครื่องใดก็ได้ ( Free Seating )
- 2.5) สามารถเปลี่ยนสถานะเป็นพักสาย (Pause) และสามารถระบุเหตุผลการพักสาย (Pause Reason) จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่ต้องทำการ Log out ออกจากระบบ
- 2.6) สามารถ Log in และ Log out ได้ โดยกำหนดได้ไม่น้อยกว่า 3 สถานะ คือ การพักสายปฏิบัติงาน อื่นๆ อยู่ เพื่อไม่ให้ต้องเสียเวลาไปกับการรับสายแทนเครื่องที่ ไม่มีพนักงาน
- 2.7) สามารถเชื่อมกับระบบฐานข้อมูล Web Application เช่น CRM โดยจะมีการบันทึกข้อมูลลูกค้าอยู่ใน Web Application เมื่อลูกค้ามีการโทรเข้ามา ระบบจะนำหมายเลขของลูกค้าที่มีการบันทึกใน Database หรือ ระบบ CRM ไปแสดงผลที่จอของเจ้าหน้าที่รับสาย (Screen Popup) เพื่อให้ทราบข้อมูลก่อนที่จะทำการรับสาย
- 2.8) มีระบบบริหารและจัดเก็บสถิติการรับแจ้งเหตุ (Inbound Report) ของระบบอย่างน้อยดังนี้ สถิติจำนวนโทรศัพท์ที่โทรเข้า, จำนวนการรับสายของแต่ละ Agent, จำนวนโทรศัพท์ที่เรียกเข้ามาแล้วสายตัดไปก่อนที่เจ้าหน้าที่จะมีโอกาสรับสาย, สถิติเวลาที่ใช้ในการรอของผู้ใช้บริการก่อนที่เจ้าหน้าที่จะมีโอกาสรับสาย เป็นต้น
- 2.9) สามารถแสดงสถานภาพให้ Supervisor ทราบได้แบบ Real Time ว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ใดปฏิบัติงานบ้าง โดยแสดงรายชื่อพร้อมสถานภาพการปฏิบัติงานในขณะนั้น และเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน เช่น ว่า

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

กำลังสนทนา อยู่ระหว่างการพักสายหรือ Log out ออกจากระบบ เป็นต้น

2.10) Supervisor สามารถเข้าระบบโดยใช้ User ID และ Password เฉพาะผู้ดูแลระบบ เพื่อเพิ่มรายชื่อพนักงาน, กำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ, แบ่งกลุ่มการรับสายได้ไม่จำกัด, กำหนดทักษะความรู้ (Skill), กำหนดรูปแบบการโอนสายได้, กำหนดเหตุผลของการพักสายได้ไม่จำกัด, กำหนดช่วงเวลาทำรายงานสรุป (Wrap Up) ให้แก่พนักงานรับสายแต่ละคน

2.11) ผู้ดูแลระบบสามารถแทรกสายฟังทุกการสนทนาของ Agent เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.12) ระหว่างรอสายมีเสียงดนตรี หรือข้อความแนะนำการบริการ และข้อความให้รอสายแทรกเป็นระยะ ๆ

### 3) ระบบการกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution : ACD)

3.1) ระบบต้องสามารถกระจายสายให้แต่ละ Agent เท่า ๆ กันโดยจะโอนสายให้ Agent ที่ว่างนานที่สุดก่อน

3.2) ระบบต้องสามารถโอนสายแยกกลุ่ม เจ้าหน้าที่ ตามทักษะความรู้ ความชำนาญหรืองานที่รับผิดชอบได้ (Skill Base Routing)

3.3) ระบบต้องสามารถจัดลำดับคิวของการให้บริการตามลำดับ การรอสาย (First Come - First Serve) และถ้ากรณีที่ไม่มี เจ้าหน้าที่ว่างรับสาย ขณะรอสายเพื่อรับบริการระบบจะแจ้งข้อมูลลำดับคิวและประมาณเวลาที่รอสายให้กับ ผู้โทรเข้าทราบ และเมื่อมีเจ้าหน้าที่ว่าง ระบบจะโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ว่างทันที

3.4) ระบบจะต้องโอนสายให้กับเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม และมีสถานะว่างพร้อมรับสายเท่านั้น

### 4) ระบบการบันทึกเสียงสนทนา (Voice Recording)

4.1) ระบบจะต้องบันทึกเสียงอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง พร้อม Load เก็บไว้ใน Server โดยอัตโนมัติ Supervisor สามารถเรียกฟังทุกการสนทนาของแต่ละ เจ้าหน้าที่ เพื่อปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้

4.2) ระบบต้องสามารถกำหนดสิทธิ์ในการฟังไฟล์เสียงที่บันทึกไว้ เพื่อความปลอดภัยของเสียงสนทนาที่บันทึกไว้

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ  
 .....กรรมการ .....กรรมการ  
 .....กรรมการ



- 4.3) ระบบต้องสามารถทำการสร้างดัชนีของไฟล์เสียงให้อัตโนมัติ ทำให้สะดวกในการตรวจสอบและค้นหา โดยสามารถค้นหาได้จากเบอร์ที่โทรเข้า, เจ้าหน้าที่ที่รับสาย, วันที่-เวลา หรือ ระยะเวลา ที่สนทนา เป็นต้น
- 4.4) ระบบสามารถรองรับไฟล์การบันทึกเสียงเป็นนามสกุล .Wav ซึ่งจะมีขนาดเล็กและไม่กินเนื้อที่
- 5) ระบบการแสดงผลรายงานทางสถิติ แบบ Real Time (Dashboard)
- 5.1) ระบบแสดงรายละเอียดการทำงาน ของระบบในช่วงเวลานั้น
- 5.2) ระบบต้องสามารถ แสดงจำนวน สายโทรเข้าที่เข้ามา ณ ช่วงเวลานั้น
- 5.3) ระบบต้องสามารถ แสดง จำนวน ของพนักงานรับสายที่ สถานะต่างๆ เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ Log In, จำนวนเจ้าหน้าที่ที่พร้อมรับสาย ณ ช่วงเวลานั้น เป็นต้น
- 5.4) ระบบต้องสามารถสรุปผลทั่วไปของระบบ เช่น เบอร์เซนต์ การให้บริการ, การรอสาย, จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ ณ ช่วงเวลานั้น เป็นต้น
- 6) ระบบการแสดงผลรายงานทางสถิติ (Report)
- 6.1) ระบบต้องสามารถแสดงสถิติจำนวนสายโทรเข้าที่เข้ามา เพื่อการวิเคราะห์ประสิทธิภาพและความเพียงพอในการรับสาย โดยกำหนดได้ตามช่วงวันที่ต้องการ
- 6.2) ระบบต้องแสดงสถิติการทำงานของพนักงานรับสายแต่ละคนได้ เช่น ระยะเวลาในการ log in เข้าทำงาน, จำนวนสายที่รับ, เวลาเฉลี่ยที่คุยสาย, เวลาที่พักสาย, จำนวนสายที่โทรเข้า
- 6.3) ระบบต้องสรุปผลสถิติทั่วไปของระบบ เช่น จำนวนสายที่ โทรเข้า, เบอร์เซนต์การให้บริการ, การรอสาย, จำนวนสายที่ ไม่ได้รับบริการ, การกดเลือกเมนูต่างๆ, การฝากข้อความ
- 6.4) ระบบต้องแสดงสถิติ เป็นรายวัน, รายสัปดาห์, รายเดือน, รายปี และย้อนหลังกลับไปได้ 1 ปี
- 6.5) ระบบต้องสามารถ export ข้อมูลรายงานออกมาในรูปแบบของไฟล์ excel ได้



.....ประธานกรรมการ .....



.....กรรมการ .....



กรรมการ  กรรมการ

.....กรรมการ .....



กรรมการ

6.6) ระบบต้องมีรายงานมาตรฐานที่แสดงประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของพนักงานรับสายทั้งหมดและเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ทั้งหมด

## 5.2 คุณสมบัติในส่วนของโปรแกรม CRM Application

### คุณสมบัติระบบงาน

- 5.2.1 สามารถค้นหาและแสดงข้อมูลผู้พิการอัตโนมัติจากสายโทรเข้า
- 5.2.2 สามารถจัดเก็บประวัติพื้นฐานผู้พิการ ค้นประวัติได้ ตามเงื่อนไข เช่น เพศ อายุ วันเดือนปีเกิด ระดับการศึกษา เป็นอย่างน้อย
- 5.2.3 สามารถบันทึกระยะเวลาการรับสายให้บริการเริ่มต้น และเวลาสิ้นสุด
- 5.2.4 สามารถแสดงสถานะของการให้บริการได้ เช่น ยังไม่ดำเนินการ ระหว่างดำเนินการ หรือสถานะเสร็จสิ้น
- 5.2.5 สามารถจัดการเก็บ log รายละเอียดสถานการณ์ดำเนินการได้
- 5.2.6 มีระบบประสานส่งต่อหน่วยงาน/เครือข่าย และทำการจัดเก็บ log รายละเอียดข้อมูลประสานส่งต่อหน่วยงาน/เครือข่าย
- 5.2.7 สามารถประสานส่งต่อได้มากกว่า 1 หน่วยงาน/เครือข่าย ภายในการบริการ 1 ครั้ง
- 5.2.8 สามารถจัดเก็บข้อมูลหน่วยงาน/เครือข่าย เพื่อนำเป็นข้อมูลประสานส่งต่อ
- 5.2.9 มีระบบจัดการผู้ใช้งาน เช่น ผู้ดูแลระบบ ผู้ใช้งานทั่วไป และผู้ใช้งานส่วนของเครือข่าย
- 5.2.10 มีระบบการจัดการสิทธิการใช้งาน เช่น ผู้ดูแลระบบ ผู้ใช้งานทั่วไป และผู้ใช้งานส่วนของเครือข่าย ซึ่งสามารถกำหนดให้ผู้ใช้งานส่วนของเครือข่าย จะเห็นข้อมูลการให้บริการเฉพาะที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น
- 5.2.11 ระบบสามารถจัดทำรายงานแยกออกเป็น 8 หมวดหรือประเภทบริการได้ดังนี้
  - 1) ชุกเฉิน
  - 2) สิทธิสวัสดิการและสิทธิพลเมือง
  - 3) สุขภาพ
  - 4) การศึกษา
  - 5) อาชีพและรายได้
  - 6) สภาพแวดล้อม และการเดินทาง
  - 7) กิจกรรมทางสังคมการท่องเที่ยวและการกีฬา
  - 8) อื่นๆ
- 5.2.12 ระบบสามารถ ค้นหาข้อมูลพื้นฐานของกรมส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ เพื่อรายงานผลและปรับปรุงข้อมูลคนพิการให้เป็นปัจจุบัน

## 5.3 คุณสมบัติของเครื่องลูกข่าย (Client เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงานประมวล)

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงานประมวลผล แบบที่ 1 \* (จอขนาดไม่น้อยกว่า 19 นิ้ว)  
คุณลักษณะพื้นฐาน

- 5.3.1 มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า 4 แกนหลัก (4 core) จำนวน 1 หน่วย โดยมีคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือดีกว่า ดังนี้
- 5.3.1.2 ในกรณีที่มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 2 MB โดยมีความเร็วสัญญาณนาฬิกา พื้นฐานไม่น้อยกว่า 3.8 GHz และมีหน่วยประมวลผลด้าน กราฟิก (Graphics Processing Unit) ไม่น้อยกว่า 8 แกน หรือ 2
- 5.3.2.2 ในกรณีที่มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 6 MB ต้องมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.7 GHz
- 5.3.2 มีหน่วยประมวลผลเพื่อแสดงภาพ โดยมีคุณลักษณะ อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือดีกว่า ดังนี้
- 5.3.2.1 เป็นแผงวงจรเพื่อแสดงภาพแยกจากแผงวงจรหลักที่มี หน่วยความ จอ ขนาด ไม่น้อยกว่า 1 GB หรือ
- 5.3.2.2 มีหน่วยประมวลผลเพื่อ แสดงภาพติดตั้งอยู่ภายในหน่วยประมวลผล กลาง แบบ Graphics Processing Unit ที่ สามารถใช้หน่วยความจำ หลักในการแสดงภาพขนาดไม่น้อย กว่า 1 GB หรือ
- 5.3.2.3 มีหน่วยประมวลผล เพื่อแสดงภาพ ติดตั้งอยู่บนแผงวงจรหลัก แบบ Onboard Graphics ที่ มีความสามารถในการใช้หน่วยความจำหลักในการแสดงภาพ ขนาดไม่น้อยกว่า 1 GB
- 5.3.3 มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด DDR3 หรือดีกว่ามี ขนาดไม่น้อยกว่า 4 GB
- 5.3.4 มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SATA หรือ ดีกว่า ขนาดความจุไม่น้อย กว่า 1 TB หรือ ชนิด Solid State Disk ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 120 GB จำนวน 1 หน่วย
- 5.3.5 มีDVD-RW หรือดีกว่า จำนวน 1 หน่วย
- 5.3.6 มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง - มีแป้นพิมพ์และเมาส์
- 5.3.7 มีจอภาพแบบ LCD หรือดีกว่า มี Contrast Ratio ไม่น้อยกว่า 600 : 1 และมีขนาด ไม่น้อย กว่า 19 นิ้ว จำนวน 1 หน่วย
- 5.3.8 ติดตั้งระบบปฏิบัติการที่สามารถใช้งานร่วมกับระบบ Call center และจัดหา ลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามระยะเวลาเช่าระบบ

#### 5.4 ทิวทัศน์สำหรับแสดงรายงานทางสถิติ แบบ Real Time (Dashboard)

..... ประธานกรรมการ ..... กรรมการ

..... กรรมการ ..... กรรมการ

- 5.4.1 Smart TV 55” UHD
- 5.4.2 ขนาด 83.4x124.0x73.0
- 5.4.3 ขนาดจอ 55 นิ้ว
- 5.4.4 ระบบภาพ UHD/4K
- 5.4.5 ความละเอียดหน้าจอ : 3840x2160 Pixels
- 5.4.6 ContrastRatio: Hight Contrast
- 5.4.7 Brightness (CD/M):500
- 5.4.8 Response Time(MS): 1
- 5.4.9 Features:Web Browser,Digital TV

### 5.5 คุณสมบัติของอุปกรณ์ Headset

Headset สำหรับ Call Center จำนวน 6 ชุด ของผู้รับจ้างจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- 5.5.1 เป็นอุปกรณ์ที่ออกแบบมาใช้สำหรับระบบ Call Center โดยเฉพาะ
- 5.5.2 ที่คาดศีรษะของชุดหูฟังเป็น แบบสามารถปรับ ให้เข้ากับขนาดศีรษะของผู้สวมใส่ได้อย่างเหมาะสม
- 5.5.3 ชุดหูฟังผลิตจากวัสดุที่แข็งแรง, ทนทาน, น้ำหนักเบา วัสดุครอบหูฟังเป็นแบบฟองน้ำ เพื่อให้สวมใส่สบาย
- 5.5.4 ไมโครโฟนเป็นแบบ Noise cancelling สามารถตัดเสียงรบกวนรอบข้างผู้ใช้งานได้อย่างดี
- 5.5.5 ก้านไมโครโฟนสามารถปรับโค้งให้ อยู่บริเวณที่ใกล้ปากของ Agent ได้อย่างเหมาะสม
- 5.5.6 ตัวเชื่อมต่อของชุดหูฟังเข้ากับอุปกรณ์เชื่อมต่อ (Connector) ผลิตจากวัสดุที่แข็งแรง ทนทาน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถเสียบเข้า – ถอดออก จากกันได้จำนวนมากครั้ง เพื่อความสะดวกในการทำงานของผู้ใช้งานจากการที่จะต้องลุกออกจากที่นั่ง /โต๊ะทำงานโดยที่ไม่จำเป็นต้องถอดชุดหูฟังออกจากศีรษะ

### 5.6 การให้บริการ Contact Center

ผู้รับจ้างต้องสามารถให้บริการในวันและเวลาราชการ ( เวลาทำการ 08:30 น.-16:30 น.)

### 5.7 จะต้องติดตั้งอุปกรณ์ที่ใช้งาน และระบบ Network พื้นที่ขนาด 3x5 ตารางเมตร

- 5.7.1 โต๊ะ Call Center ขนาด 120x60 เซนติเมตร จำนวน 6 ชุด
- 5.7.2 เก้าอี้พนักงานแบบมีล้อ จำนวน 6 ที่นั่ง

- 5.7.3 ติดตั้งระบบ Network ในห้องทำงาน Call Center

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

5.7.3.1 สาย LAN ชนิด CAT 6 พร้อมเข้าหัว

5.7.3.2 อุปกรณ์กระจายสัญญาณ

5.8 จะต้องจัดฝึกอบรมให้พนักงาน Call Center ให้สามารถ ปฏิบัติงานได้จำนวน 11 ท่าน

5.8.1 ฝึกอบรมมาตรฐานการรับสาย ไม่น้อยกว่า 2 วัน

5.8.2 ฝึกอบรมการใช้งานระบบโทรศัพท์ และระบบ Call Center ไม่น้อยกว่า 2 วัน

5.9 อุปกรณ์ทุกชิ้นมีการรับประกันอย่างน้อย 1 ปี

5.10 กรณีเกิดปัญหาการใช้งานระบบไม่ว่าจะเกิดจากกรณี ระบบเครือข่าย ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบ ซอฟต์แวร์มีปัญหา ผู้รับจ้างจะเป็นผู้แก้ไขหรือจัดหา ระบบทดแทนให้สามารถใช้งานได้ตลอดระยะเวลาของสัญญา หากมีเหตุสุดวิสัย ทางผู้รับจ้าง จะต้องทำหนังสือชี้แจงต่อทางกรมและหักค่าเช่าส่วนเวลาที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้

## 6. การส่งมอบงาน

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กำหนดให้ผู้รับจ้างส่งมอบรายงานผลการให้บริการ Call Center และบริการระบบ CRM ของแต่ละเดือน แบ่งออกเป็น 4 งวด ดังนี้

6.1 งวดที่ 1 ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

6.1.1 แผนการดำเนินงานตามสัญญาจ้าง

6.1.2 ติดตั้งอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้งาน และระบบ Network Call Center ทั้งหมดตามข้อ 5.6

6.1.3 ติดตั้งระบบ Contact Center ตามข้อ 5.1

6.1.4 ติดตั้งระบบโปรแกรม CRM Application ตามข้อ 5.2

6.1.5 จัดทำรายงานทางสถิติ แบบ Real Time (Dashboard) ตามข้อ 5.1.5.3 (5))

6.1.6 จัดทำรายงานทางสถิติ (Report) ตามข้อ 5.1.5.3 (6))

6.1.7 จัดทำรายงานโดยแยกออกเป็น 8 หมวดหรือประเภทบริการ ตามข้อ 5.2.11

6.2 งวดที่ 2 ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

6.2.1 จัดทำรายงานทางสถิติ แบบ Real Time (Dashboard) ตามข้อ 5.1.5.3 (5))

6.2.2 จัดทำรายงานทางสถิติ (Report) ตามข้อ 5.1.5.3 (6))

6.2.3 จัดทำรายงานโดยแยกออกเป็น 8 หมวดหรือประเภทบริการ ตามข้อ 5.2.11

6.3 งวดที่ 3 ภายใน 135 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

6.3.1 จัดทำรายงานทางสถิติ แบบ Real Time (Dashboard) ตามข้อ 5.1.5.3 (5))

6.3.2 จัดทำรายงานทางสถิติ (Report) ตามข้อ 5.1.5.3 (6))

6.3.3 จัดทำรายงานโดยแยกออกเป็น 8 หมวดหรือประเภทบริการ ตามข้อ 5.2.11

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ  
 .....กรรมการ .....กรรมการ  
 .....กรรมการ

#### 6.4 งวดที่ 4 ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

6.4.1 จัดทำรายงานทางสถิติ แบบ Real Time (Dashboard) ตามข้อ 5.1.5.3 (5))

6.4.2 จัดทำรายงานทางสถิติ (Report) ตามข้อ 5.1.5.3 (6))

6.4.3 จัดทำรายงานโดยแยกออกเป็น 8 หมวดหรือประเภทบริการ ตามข้อ 5.2.11

6.4.4 ไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบข้อมูลของกองทุนฯ ทั้งหมด ในรูปแบบแผ่นซีดีหรือแผ่นดีวีดี จำนวน 2 ชุด ภายใน 30 วันหลังจากวันที่สัญญาสิ้นสุด

#### 7. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจะจ่ายเงินค่าจ้างตามสัญญาเป็นรายงวด งวดละเท่า ๆ กัน (ร้อยละ 25) เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานตามข้อ 6 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

#### 8. เงื่อนไขการว่าจ้าง

บรรดาข้อมูลต่างๆ ของผู้ติดต่อมายัง Call Center ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะไม่นำข้อมูลทั้งหมดหรือบางส่วนของข้อมูลไปเผยแพร่แก่บุคคลอื่น และ/หรือ นำข้อมูลที่ได้ไปแสวงหาผลประโยชน์ไม่ว่าทางหนึ่งทางใด ในเชิงพาณิชย์ รวมตลอดถึงจะไม่นำข้อมูลที่ได้ไปกระทำการใดๆ อันเป็นทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อีกฝ่ายหนึ่ง

#### 9. ข้อกำหนดในการจัดทำข้อเสนอด้านเทคนิค

ผู้เสนอราคาต้องจัดทำข้อเสนอแนวทางและเทคนิค โดยต้องจัดทำในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท Netware Printer Definition File (PDF File) โดยผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ที่จะใช้เสนอราคาให้แล้วเสร็จก่อนกำหนดวันยื่นเสนอราคา โดยเอกสารต้องมีเนื้อหาแยกเป็นบทต่างๆ อย่างน้อย ดังนี้

บทที่ 1 สรุปความเป็นมาของบริษัท ประสบการณ์ และผลงานในอดีตที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2 ข้อเสนอด้านการดำเนินการ โดยจัดทำเปรียบเทียบคุณสมบัติข้อเสนอทางด้านเทคนิค

บทที่ 3 ข้อเสนอ อื่นๆ

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ  
 กรรมการ .....กรรมการ

## 10. หลักเกณฑ์ในการพิจารณา

10.1 ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ กรมจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา และหลักเกณฑ์คุณภาพและคุณสมบัติที่จะเป็นประโยชน์ต่อกรม

10.2 ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ กรมจะใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

10.2.1 ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 40

10.2.2 การประเมินค่าประสิทธิภาพ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 60

โดยกำหนดน้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับ ร้อยละ 100 ซึ่งคณะกรรมการที่ผู้ว่าจ้างแต่งตั้งจะพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคาได้ตามข้อกำหนดความต้องการของกรม โดยเกณฑ์ที่ผ่านการพิจารณาต้องได้รับคะแนนในแต่ละข้อไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และมีคะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 โดยมีหลักเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ลำดับ	หัวข้อ	คะแนน
1	เสนอแผนการดำเนินงานการจัดทำ Call Center 1. รายการตามขอบเขตการดำเนินงานพร้อมรายละเอียดเงื่อนไขกิจกรรมย่อยของการดำเนินงานแต่ละข้อ เช่น แผนการติดตั้งแผนการอบรม 2. ระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของแต่ละกิจกรรม	20
2	ข้อเสนอรายละเอียดของทีมงาน ประสบการณ์และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ด้าน Call Center และการฝึกอบรม	40
3	พิจารณาประวัติจากการจ้างงานผู้พิการที่ผ่านมาและในปัจจุบัน รวมถึงแผนการจ้างงานผู้พิการสำหรับโครงการ Call center	40

## 11. งบประมาณ

ภายในวงเงิน 4,050,000.- บาท (สี่ล้านห้าหมื่นบาทถ้วน) โดยเบิกจ่ายจากงบลงทุน เงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ประจำปี 2560

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ  
 .....กรรมการ .....กรรมการ