



ประกาศการประกาศส่วนภูมิภาค

เรื่อง ประกาศรับสมัครบุคคลเข้ารับการคัดเลือกเพื่อขึ้นบัญชีรอการจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว (รายเดือน)

ในโครงการ PWA Call Center ๑๖๖๒

ด้วยการประกาศส่วนภูมิภาค (กปภ.) มีความประสงค์จะรับสมัครบุคคล เข้ารับการคัดเลือกเพื่อขึ้นบัญชีรอการจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว (รายเดือน) ในโครงการ PWA Call Center ๑๖๖๒ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ตำแหน่งที่รับสมัคร

๑.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent)

คุณสมบัติ	หน้าที่รับผิดชอบ
คุณวุฒิ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ขึ้นไป ทุกสาขา คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง - เพศชาย / หญิง สัญชาติไทย - บุคลิกภาพดี กิริยามารยาทสุภาพ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยมีความสุขุมรอบคอบ อารมณ์เย็น รักงานบริการ และสามารถทำงานเป็นทีมได้ดี - มีทักษะด้านการสื่อสารและการติดต่อประสานงาน พูดจาไพเราะ น้ำเสียงเป็นมิตรเหมาะสมกับการติดต่อสื่อสารงานทางโทรศัพท์ตามลักษณะงาน Call Center เป็นอย่างดีและสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง - มีทัศนคติช่วยเหลือเกื้อกูล รู้เข้าใจและตระหนักเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าและประชาชนผ่านระบบ Call Center รวมทั้งมีจิตวิทยาการให้บริการที่ดี - มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และทักษะในการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งมีวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า - มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมต่างๆ อาทิ MS.Word MS.Excel Internet และทักษะในการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการระบบ Call Center - มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามเวลาที่ กปภ. กำหนด - สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ ได้เป็นอย่างดี - สามารถปฏิบัติงานเป็นกะได้	- รับเรื่องร้องเรียนและตอบชี้แจงข้อร้องเรียนของลูกค้าและประชาชนผ่านโทรศัพท์สายด่วน PWA Call Center ๑๖๖๒ - ประสานงานการรับ – ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียน กับ กปภ. เขต และ กปภ.สาขา - บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน อาทิ ข้อมูลลูกค้า สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ลงในระบบ Call Center และโปรแกรมรายงานข้อมูลอื่นๆ - ให้บริการข้อมูลข่าวสารและปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้ร้องเรียนพึงพอใจการให้บริการของ PWA Call Center ๑๖๖๒ - ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ กปภ. มอบหมาย

๑.๒ เจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ (Supervisor)

คุณสมบัติ	หน้าที่รับผิดชอบ
คุณวุฒิปริญญาตรี ทุกสาขา คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง - เพศชาย / หญิง สัญชาติไทย - บุคลิกภาพดี กิริยามารยาทสุภาพ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยมีความสุขุมรอบคอบ อารมณ์เย็น รักงานบริการ และสามารถทำงานเป็นทีมได้ดี - มีทักษะด้านการสื่อสารและการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคล สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง - มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และทักษะในการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งมีวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตลอดจนสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ดี - มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม อาทิ MS.Word MS.Excel Internet และทักษะในการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการระบบ Call Center - สามารถเรียนรู้งานในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว - มีทัศนคติช่วยเหลือเกื้อกูล รู้เข้าใจและตระหนักเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าและประชาชนผ่านระบบ Call Center รวมทั้งมีจิตวิทยาการให้บริการที่ดี - มีภาวะผู้นำ สามารถบริหารจัดการทีม Agent Call Center ให้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ - มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามเวลาที่ กปภ. กำหนด - มีประสบการณ์การทำงานด้าน Agent และ/หรือ Supervisor หรือหัวหน้าทีม หรือเทียบเท่ามาก่อน - สามารถปฏิบัติงานเป็นกะได้	- ควบคุมดูแล บริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีม Agent อย่างมีประสิทธิภาพ - บริหารงานการรับสายโทรเข้าและโทรออก ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ตรวจสอบและติดตามข้อร้องเรียนให้ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วทุกข้อร้องเรียน - รายงานผลการปฏิบัติงานของ Agent - ให้บริการข้อมูลข่าวสารและปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้ร้องเรียนพึงพอใจกับการให้บริการของ PWA Call Center ๑๖๖๒ - ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ กปภ. มอบหมาย

๒. คุณสมบัติทั่วไปของผู้สมัคร

๒.๑ อายุไม่เกิน ๓๕ ปีบริบูรณ์ (ณ วันรับสมัคร)

๒.๒ พื้นการะการเกณฑ์ทหารแล้ว (กรณีเพศชาย)

๒.๓ ผู้สมัครจะต้องเป็นผู้มีคุณวุฒิการศึกษาตรงตามคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเข้ารับการคัดเลือก โดยคุณวุฒิการศึกษาดังกล่าวจะต้องเป็นวุฒิการศึกษาที่ ก.พ. ได้รับรองไว้แล้ว กรณีใช้คุณวุฒิที่เทียบเท่าซึ่งมีชื่อเรียกไม่ตรงกับประกาศเพื่อสมัคร ผู้สมัครจะต้องมีหลักฐานจากสถาบันที่จบการศึกษารับรองว่าเป็นคุณวุฒิที่เทียบเท่ากับคุณวุฒิตามประกาศในวันที่ยื่นใบสมัคร และผู้สมัครต้องเป็นผู้สำเร็จการศึกษาและได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติภายในวันที่รับสมัคร ทั้งนี้ การสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรของสถานศึกษาใด จะถือตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบเกี่ยวกับการสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรของสถานศึกษานั้นเป็นเกณฑ์

๓. การรับสมัคร

๓.๑ ยื่นใบสมัครได้ ตั้งแต่วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๖ เป็นต้นไป

- สมัครด้วยตนเอง ณ กองทรัพยากรบุคคล อาคาร ๓ ชั้น ๔ สำนักงานใหญ่ กปภ. ในวันและเวลาทำการ กรณีไม่สามารถสมัครด้วยตนเองได้ ให้กรอกใบสมัครพร้อมลงนามรับรองสำเนาเอกสารทุกฉบับที่ใช้สมัครและมอบหมายให้บุคคลอื่นยื่นใบสมัครแทนได้

- ส่งใบสมัครทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ต่อไปนี้

กองทรัพยากรบุคคล การประปาส่วนภูมิภาค

เลขที่ ๗๒ ซอยแจ้งวัฒนะ ๑

เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

(สมัครลูกจ้าง Call Center ๑๖๖๒)

๓.๒ ผู้สมัครต้องกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ให้ถูกต้องครบถ้วนตรงตามความเป็นจริง ในกรณีที่มีความผิดพลาดอันเกิดจากผู้สมัคร หรือตรวจพบว่าเอกสารการสมัครซึ่งผู้สมัครนำมายื่น ไม่ตรงหรือไม่เป็นไปตามประกาศรับสมัคร กปภ.จะถือว่าผู้สมัครเป็นผู้ขาดคุณสมบัติในการสมัครครั้งนี้มาตั้งแต่ต้น

๔.เอกสารหลักฐานในการสมัคร

๔.๑ รูปถ่ายไม่เกิน ๖ เดือน ขนาด ๑ นิ้ว ๑ รูป (ติดใบสมัคร)

๔.๒ ตำแหน่ง Supervisor - สำเนาปริญญาบัตร หรือสำเนาหนังสือรับรองฉบับสภามหาวิทยาลัย อนุมัติ จำนวน ๑ ฉบับ/ตำแหน่ง Agent - สำเนาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน ๑ ฉบับ

๔.๓ สำเนาระเบียนแสดงผลการศึกษา (Transcript of Records) ที่แสดงว่าเป็นผู้มีคุณวุฒิการศึกษา และคุณสมบัติตามประกาศรับสมัคร จำนวน ๑ ฉบับ

๔.๔ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ

๔.๕ สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ

๔.๖ สำเนาหลักฐานแสดงการพ้นการเกณฑ์ทหาร (เฉพาะเพศชาย) จำนวน ๑ ฉบับ

๔.๗ หลักฐานการเปลี่ยนชื่อ - นามสกุล ใบสำคัญการสมรส (ในกรณีชื่อ - นามสกุล ในหลักฐานข้างต้น ไม่ตรงกัน) จำนวน ๑ ฉบับ

๔.๘ เอกสารแสดงประสบการณ์การทำงานด้านระบบ Call Center (ตำแหน่ง Supervisor)

กปภ.สงวนสิทธิพิจารณาเฉพาะผู้ที่ยื่นเอกสารหลักฐานครบตามข้อ ๔.๑ - ๔.๕ ยกเว้น ข้อ ๔.๖ ให้ยื่นเฉพาะเพศชาย และ ข้อ ๔.๗ ให้ยื่นเฉพาะผู้เปลี่ยนชื่อ - นามสกุล และผู้ที่สมรสแล้ว

๕. การเข้ารับการคัดเลือก/การคัดเลือก

กปภ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาและติดต่อกลับไปยังผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนและเหมาะสมเมื่อมีอัตราว่าง หรือเมื่อครบกำหนดการรับสมัครและ/หรือตามระยะเวลาที่ กปภ. เห็นสมควร เพื่อเข้าสู่กระบวนการคัดเลือกโดยวิธีสอบข้อเขียน สัมภาษณ์และ/หรือสอบภาคปฏิบัติ ตามที่เห็นสมควร และให้ถือเป็นข้อยุติ โดยผู้สมัครจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จาก กปภ. ไม่ได้

๖. การทำสัญญาจ้าง

๖.๑ กำหนดระยะเวลาการจ้างครั้งละไม่เกิน ๑ ปี

๖.๒ การพิจารณาต่อสัญญาจ้างขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน

๗. ลักษณะการปฏิบัติงาน

๗.๑ ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ PWA Call Center ๑๖๖๒ สำนักงานใหญ่ การประปาส่วนภูมิภาค

๗.๒ เวลาปฏิบัติงานแบ่งเป็น วันละ ๒ กะ ได้แก่

- กะที่ ๑ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐ น. ถึง ๑๕.๐๐ น.

- กะที่ ๒ ตั้งแต่เวลา ๑๕.๐๐ น. ถึง ๒๓.๐๐ น.

๗.๓ วันหยุดงาน

๗.๓.๑ ในรอบการปฏิบัติงาน ๗ วัน มีวันหยุดงาน ๒ วัน (ตามตารางกำหนดวันปฏิบัติงานและวันหยุดงานของลูกจ้างชั่วคราว(รายเดือน) ในโครงการ PWA Call Center ๑๖๖๒)

๗.๓.๒ วันหยุดอื่นๆ เป็นไปตามที่ กปภ. กำหนด

๘. อัตราค่าจ้างและสวัสดิการ

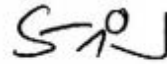
๘.๑ อัตราค่าจ้างเป็นไปตามตำแหน่งและคุณวุฒิการศึกษาที่ กปภ. กำหนด

อัตราค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราว(รายเดือน) ตามคุณวุฒิการศึกษา ที่ กปภ. กำหนด	คุณวุฒิ	อัตราเงินเดือน
	ปริญญาตรี	๑๓,๔๑๐ บาท
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	๑๐,๗๔๐ บาท

๘.๒ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจเรื่องมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจ ประกาศลงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๔๙ และตามข้อบังคับ ของ กปภ.

ผู้สนใจสอบถามรายละเอียดได้ที่ กองทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล อาคาร ๓ ชั้น ๔
สำนักงานใหญ่ กปภ. เลขที่ ๗๒ ซอยแจ้งวัฒนะ ๑ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทร ๐ ๒๕๕๑ ๘๙๐๗
PWA Call – Center ๑๖๖๒ และทาง www.pwa.co.th

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖



(นางรติดา กิจวรรณ)

ผู้ว่าการการประปาสวนภูมิภาค

เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
เพื่อโปรดทราบ



(นายจรัส บุญสอง)

หัวหน้างานสารบรรณ ปฏิบัติงานแทน

ผู้อำนวยการกองบริการกลาง

24 ส.ค. 2556



ติดรูปถ่าย
ขนาด ๑ นิ้ว

ใบสมัครเข้ารับการคัดเลือกเพื่อจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว(รายเดือน)
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ (Supervisor)

๑. ชื่อ - สกุล (น.ส./นาง/นาย).....
๒. เกิดวันที่ อายุ.....ปี.....เดือน
๓. จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัย/สถาบัน/มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....GPA.....
คุณวุฒิ.....สาขา.....
๔. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า ☐ หม้าย
๕. การเกณฑ์ทหาร(เพศชาย) ☐ เกณฑ์ทหารแล้ว ☐ ได้รับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร ☐ จบ ร.ด. ปี ๓ ☐ จบ ร.ด. ปี ๕
๖. ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....
แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์มือถือ.....
๗. ที่อยู่ตามภูมิลำเนา
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....
แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
E - mail.....
๘. ผู้ใกล้ชิดที่ติดต่อได้ทันทีกรณีเร่งด่วน ชื่อ.....เกี่ยวข้องเป็น.....
ที่อยู่.....โทรศัพท์.....
๙. ความรู้ความสามารถพิเศษ/ประสบการณ์ด้าน Call Center

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่ข้าพเจ้าให้ไว้ในใบสมัครนี้ถูกต้องและเป็นจริงทุกประการ หากได้ตรวจสอบ
ภายหลังพบว่าข้าพเจ้ามีคุณสมบัติไม่ครบถ้วน ข้าพเจ้ายินดีให้ถอนชื่อออกจากรายชื่อผู้มีสิทธิเข้ารับการคัดเลือก หรือมี
สิทธิเข้ารับการจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว (รายเดือน)

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....



ติดรูปถ่าย
ขนาด ๑ นิ้ว

ใบสมัครเข้ารับการคัดเลือกเพื่อจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว(รายเดือน)
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Agent)

๑. ชื่อ - สกุล (น.ส./นาง/นาย).....

๒. เกิดวันที่ อายุ.....ปี.....เดือน

๓. จบการศึกษาจาก.....GPA.....

คุณวุฒิ.....สาขา.....

๔. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า ☐ หม้าย

๕. การเกณฑ์ทหาร(เพศชาย) ☐ เกณฑ์ทหารแล้ว ☐ ได้รับการยกเว้นการเกณฑ์ทหาร ☐ จบ ร.ด. ปี ๓ ☐ จบ ร.ด. ปี ๕

๖. ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์มือถือ.....

๗. ที่อยู่ตามภูมิลำเนา

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

E - mail.....

๘. ผู้ใกล้ชิดที่ติดต่อได้ทันทีกรณีเร่งด่วน ชื่อ.....เกี่ยวข้องกับ.....

ที่อยู่.....โทรศัพท์.....

๙. ความรู้ความสามารถพิเศษ/ประสบการณ์ด้าน Call Center

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่ข้าพเจ้าให้ไว้ในใบสมัครนี้ถูกต้องและเป็นจริงทุกประการ หากได้ตรวจสอบ
ภายหลังพบว่าข้าพเจ้ามีคุณสมบัติไม่ครบถ้วน ข้าพเจ้ายินดีให้ถอนชื่อออกจากรายชื่อผู้มีสิทธิเข้ารับการคัดเลือก หรือมี
สิทธิเข้ารับการจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว (รายเดือน)

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....