

ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR)
โครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
ประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center ๑๖๖๒
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๑. หลักการและเหตุผล

กปภ. ได้เปิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียน PWA Call Center ๑๖๖๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๓ เป็นต้นมา เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ ผ่านโทรศัพท์สายด่วนหมายเลข ๑๖๖๒ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐ - ๒๓.๐๐ น. ในระยะต่อมามีลูกค้าให้ความสนใจใช้บริการ PWA Call Center ๑๖๖๒ เพิ่มมากขึ้น ทำให้ กปภ. มีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ ในปี ๒๕๖๐ กปภ. จึงได้จัดทำโครงการ PWA Call Center ๑๖๖๒ ระยะ ๒ ขั้น และได้ปรับเปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. หรือ PWA Contact Center ๑๖๖๒” และปรับกลยุทธ์ในการบริหารศูนย์ฯ ด้วยการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการจาก ๔ ที่นั่ง เป็น ๑๐ ที่นั่งและจ้างเหมาบริษัทเอกชนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบริหารงาน Call Center จัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ จำนวน ๑๐ ที่นั่งต่อกะ (กะที่ ๑ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐ ถึง ๑๕.๐๐ น. และกะที่ ๒ ตั้งแต่เวลา ๑๕.๐๐ น. ถึง ๒๓.๐๐ น.) โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นมา

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center ๑๖๖๒ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องกองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ จึงได้จัดทำโครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center ๑๖๖๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและนักชดเชย จำนวน ๑๐ ที่นั่งต่อกะ (กะที่ ๑ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐ ถึง ๑๕.๐๐ น. และกะที่ ๒ ตั้งแต่เวลา ๑๕.๐๐ น. ถึง ๒๓.๐๐ น.)

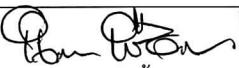
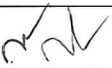
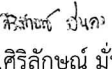
คำจำกัดความ

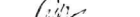
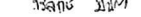
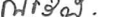
กปภ. หมายถึง การประปาส่วนภูมิภาค
ผู้เสนอราคา หมายถึง นิติบุคคลหรือกลุ่มนิติบุคคล ที่มีสิทธิเข้าเสนอราคา
ผู้ว่าจ้าง หมายถึง การประปาส่วนภูมิภาค
ผู้รับจ้าง หมายถึง ผู้เสนอราคาซึ่งได้รับการพิจารณาคัดเลือกและได้ลงนามในสัญญา

๒. วัตถุประสงค์

กปภ. มีความประสงค์จ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center ๑๖๖๒ ให้ทำหน้าที่ Agent คือผู้ประสานงานและตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ Supervisor คือผู้ควบคุมดูแลระบบ และติดตามการแก้ไขปัญหาของ กปภ. สาขา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

-๒-/๒.๑ เพื่อดำเนิน...

โครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center 1662 ปีงบประมาณ 2561				
 น.ส.นิศารัตน์ เชื้อหอม ผอ.กส. ประธานกรรมการ	 (น.ส.สุกัญญา สุขไพบูลย์) หนง.สารสนเทศลูกค้า กรรมการ	 (น.ส.อุทัยวรรณ ชีวะมงคล) นักประชาสัมพันธ์ ๗ กรรมการ	 วิรัช ปรัง (น.ส.ศิริลักษณ์ มั่นคง) นิติกร ๗ กรรมการ	 น.ส.ณัฐธินี สงวนธรรม นักประชาสัมพันธ์ ๕ กรรมการ

โครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center 1662 ปีงบประมาณ 2561				
 น.ส.นิศารัตน์ เชื้อหอม) ผอ.กคส. ประธานกรรมการ	 (น.ส.สุกัญญา สุขโพบูลย์) หนังสือสารสนเทศลูกค้า กรรมการ	 (น.ส.อุทัยวรรณ ชีวะมงคล) นักประชาสัมพันธ์ ๗ กรรมการ	 (น.ส.ศิริลักษณ์ มั่นคง) นิติกร ๗ กรรมการ	 (น.ส.ณัฐลิณี สงวนธรรม) นักประชาสัมพันธ์ ๕ กรรมการ

๓.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๓.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๓.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๓.๑๔ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นนิติบุคคลซึ่งตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งประกอบธุรกิจให้บริการ Call Center โดยต้องมีหลักฐานการจดทะเบียนไม่น้อยกว่า ๓ ปีโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ออกให้นับถึงวันที่ยื่นของประกวดราคา

๓.๑๕ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำ Call Center แบบ Outsource ให้กับหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนในประเทศไทย ที่มีมูลค่างานไม่น้อยกว่า ๖ ล้านบาทต่อสัญญาต่อปีอย่างน้อย ๒ สัญญา โดยแนบสำเนาสัญญา หรือหนังสือรับรองผลงาน หรือใบสั่งซื้อมาพร้อมด้วยและการประสานงานภูมิภาคขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เสนอ

๓.๑๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO ๙๐๐๑

๔. ขอบเขตของงาน

เพื่อให้การจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center ๑๖๖๒ ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบดำเนินงานดังขอบเขตที่กำหนดไว้ต่อไปนี้

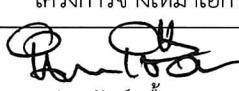
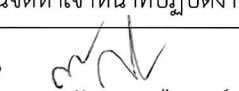
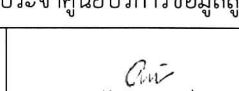
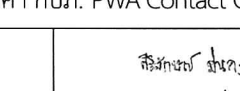
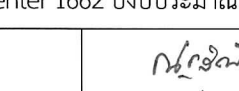
๔.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการได้ทุกวันจันทร์ถึงอาทิตย์ (๗ วันต่อสัปดาห์) ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา ๐๗.๐๐ น. ถึง ๒๓.๐๐ น. โดยต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ Agent จำนวน ๑๐ ที่นั่งต่อกะ และเจ้าหน้าที่ Supervisor จำนวน ๑ ที่นั่งต่อกะ (กะที่ ๑ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐ – ๑๕.๐๐ น. และกะที่ ๒ ตั้งแต่เวลา ๑๕.๐๐ – ๒๓.๐๐ น.)

๔.๒ จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) และเจ้าหน้าที่รับสายระดับปฏิบัติงาน (Agent) ที่มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี อย่างน้อยระดับละ ๑ อัตราต่อกะ

๔.๓ ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมบริการข้อมูลผ่านช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์หมายเลข ๑๖๖๒ Social Media (อาทิ facebook twitter Spond Chat) E-mail และเว็บไซต์ เป็นต้น

๔.๔ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมปฏิบัติงาน สามารถรับสาย (Answered Call) และให้บริการรวมทุกช่องทางได้

-๔-/๔.๕ ผู้รับจ้าง...

โครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center 1662 ปีงบประมาณ 2561				
 น.ส.นิศารัตน์ เชื้อหอม ผอ.กลส. ประธานกรรมการ	 (น.ส.สุกัญญา สุขไพบูลย์) หนง.สารสนเทศลูกค้า กรรมการ	 (น.ส.อุทัยวรรณ ชิวะมงคล) นักประชาสัมพันธ์ ๗ กรรมการ	 สิริกนก ฝั่ง (น.ส.ศิริลักษณ์ มั่นคง) นิติกร ๗ กรรมการ	 (น.ส.ณัฐลิณี สงวนธรรม) นักประชาสัมพันธ์ ๕ กรรมการ

๔.๕ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้สามารถโทรกลับหาลูกค้า กรณีที่ไม่ได้รับสายในแต่ละวัน (Abandoned Call)

๔.๖ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมผังเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องเหมาะสมกับปริมาณสายที่ติดต่อเข้ามายังศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center ๑๖๖๒ ในแต่ละช่วงเวลา โดยอ้างอิงจากสถิติการติดต่อของช่วงเวลาที่ใกล้เคียง และ/หรือช่วงเวลาเดียวกันในรอบปีก่อน

๔.๗ ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำและส่งมอบผังเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับสายให้เจ้าหน้าที่ กปภ. รับทราบก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริงในแต่ละเดือน ส่วนหน้าอย่างน้อย ๑ สัปดาห์

๔.๘ ผู้รับจ้างจะต้องปรับผังเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือภาวะฉุกเฉินตามที่ได้รับแจ้งจาก กปภ. (ภายใต้ขอบเขตที่ว่าจ้าง)

๔.๙ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมบุคคลากร ให้มีคุณสมบัติ และขอบเขตความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

๔.๙.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ระดับหัวหน้างาน (Supervisor)

๑) มีสัญชาติไทย

๒) อายุไม่ต่ำกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์

๓) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๖ หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

๔) มีความประพฤติดี กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยและไม่ใช่ผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี

๕) ไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้

๖) ไม่เป็นผู้ไร้ความสามารถจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบหรือไม่เป็นโรคดังต่อไปนี้ คือ โรคเรื้อน วัณโรคในระยะอันตราย โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการที่เป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคติดยาเสพติดให้โทษและโรคพิษสุราเรื้อรัง

๗) มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ดีสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้

๘) มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตงาน

๙) ต้องเคยมีประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบมาแล้วเป็นเวลาอย่างน้อย ๒ ปี

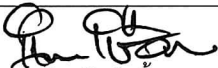
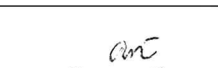
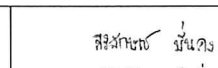
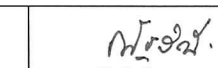
๑๐) มีน้ำเสียงสุภาพ พูดสำเนียงไทยชัดเจน มีทักษะในการสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้เป็นอย่างดี

๑๑) มีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี

๑๒) มีทักษะที่ดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

๑๓) สามารถให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่รับสายระดับปฏิบัติการ (Call Agent) ให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Call Center ๑๖๖๒ Version ปัจจุบันที่ กปภ. กำหนดไว้ได้ (ตามภาคผนวก ๑)

-๕-/๑๔) สามารถ..

โครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center 1662 ปีงบประมาณ 2561				
 น.ส.นิศารัตน์ เชื้อหอม ผอ.กส. ประธานกรรมการ	 (น.ส.สุกัญญา สุขไพบูลย์) หนง.สารสนเทศลูกค้า กรรมการ	 (น.ส.สุทัยวรรณ ชีวะมงคล) นักประชาสัมพันธ์ ๗ กรรมการ	 สว.สว. นันทอง (น.ส.ศิริลักษณ์ นันทอง) นิติกร ๗ กรรมการ	 (น.ส.ณัฐลิณี สงวนธรรม) นักประชาสัมพันธ์ ๕ กรรมการ

- ๑๔) สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่กองลูกค้าสัมพันธ์ กปภ. ได้อย่างราบรื่น และสามารถสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ของ กปภ. ได้เป็นอย่างดี
- ๑๕) ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการที่ดี (Service Mind)
- ๑๖) จัดทำรายงาน ผลการปฏิบัติงานและวิเคราะห์สถานการณ์

๔.๙.๒ เจ้าหน้าที่รับสายระดับปฏิบัติงาน (Call Agent)

- ๑) มีสัญชาติไทย
- ๒) มีอายุไม่ต่ำกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์
- ๓) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ ๖ หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
- ๔) มีความประพฤติดี กิริยาจาสุภาพเรียบร้อย และไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี
- ๕) ไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้
- ๖) ไม่เป็นผู้ไร้ความสามารถ จิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ หรือไม่เป็นโรคดังต่อไปนี้ คือ โรคเรื้อน วัณโรคในระยะอันตราย โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการที่เป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคติดยาเสพติดให้โทษ และโรคพิษสุราเรื้อรัง
- ๗) มีอัตราค่าจ้างและมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้
- ๘) มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตงาน
- ๙) มีน้ำเสียงสุภาพ พูดสำเนียงไทยชัดเจน มีทักษะในการสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้เป็นอย่างดี
- ๑๐) มีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี
- ๑๑) สามารถปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Call Center ๑๖๖๒ Version ปัจจุบันที่ กปภ. กำหนดไว้ได้ (ตามภาคผนวก ๑)
- ๑๒) ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการที่ดี (Service Mind)

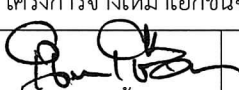
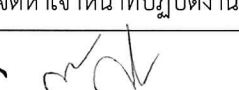
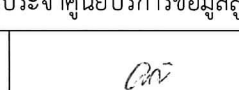
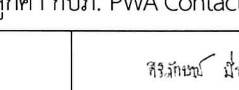
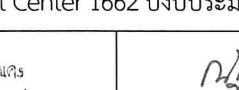
๔.๑๐ ผู้รับจ้างจะต้องส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor) และเจ้าหน้าที่รับสายระดับปฏิบัติงาน (Call Agent) เข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบศูนย์บริการลูกค้าของ กปภ. และระเบียบการให้บริการของ กปภ. จากเจ้าหน้าที่ กปภ. ก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง

๕. เงื่อนไขการว่าจ้าง

๕.๑ ผู้รับจ้างจะต้องดูแลและควบคุมให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center ๑๖๖๒ Version ปัจจุบันที่ กปภ. กำหนดไว้ได้ (ตามภาคผนวก ๑) และตามข้อ ๔ ขอบเขตงาน

๕.๒ ผู้รับจ้างจะต้องไม่ดำเนินงานตามสัญญาที่ส่งต่อให้ผู้อื่นรับจ้างช่วง

-๖-/๕.๓ ผู้รับจ้าง...

โครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center 1662 ปีงบประมาณ 2561				
 น.ส.นิศารัตน์ เชื้อหอม ผอ.กอส. ประธานกรรมการ	 (น.ส.สุกัญญา สุขไพบูลย์) หนง.สารสนเทศลูกค้า กรรมการ	 (น.ส.อุทัยวรรณ ชีวะมงคล) นักประชาสัมพันธ์ ๗ กรรมการ	 ศิริลักษณ์ มีนคง (น.ส.ศิริลักษณ์ มีนคง) นิติกร ๗ กรรมการ	 น.ส.ณัฐธินี สงวนธรรม (น.ส.ณัฐธินี สงวนธรรม) นักประชาสัมพันธ์ ๕ กรรมการ

๕.๓ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบความเสียหายอันเกิดขึ้นต่อทรัพย์สินของ กปภ. และ/หรือ ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับบุคคลภายนอก อันเกิดจากการกระทำหรืองดเว้นการกระทำ โดยเจตนาหรือประมาท เลินเล่อของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ยกเว้นเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความเสื่อมสภาพของทรัพย์สินตามอายุ การใช้งาน

๕.๔ ผู้รับจ้างจะต้องไม่คัดลอกข้อมูลต่าง ๆ ออกภายนอกศูนย์รับเรื่องร้องเรียน PWA Call Center ๑๖๖๒ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบระบบงานและข้อมูลใน กปภ.

๕.๕ ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ Supervisor และเจ้าหน้าที่ Agent เข้ารับการฝึกอบรม การใช้งานระบบศูนย์บริการลูกค้าของ กปภ. และระเบียบการให้บริการของ กปภ. จากเจ้าหน้าที่ กปภ. เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริงตามที่ กปภ. กำหนด

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

๑ ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๗. สถานที่ปฏิบัติงาน

ณ ห้องปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center ๑๖๖๒ สำนักงานใหญ่ กปภ. เลขที่ ๗๒ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กทม. ๑๐๒๑๐

๘. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

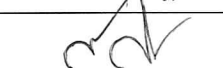
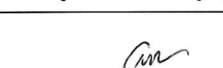
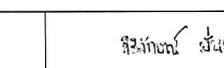
ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ กปภ. จะพิจารณา ตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ผู้เสนอราคาต่ำสุด

๙. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ Supervisor และเจ้าหน้าที่ Agent ตามขอบเขตงานข้อ ๔ พร้อมทั้ง จัดทำรายงานการจัดส่งเจ้าหน้าที่ Supervisor และเจ้าหน้าที่ Agent โดยแบ่งการส่งมอบงานเป็น ๑๒ งวด ดังนี้

- ๙.๑ งวดที่ ๑ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๒ งวดที่ ๒ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๓ งวดที่ ๓ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๔ งวดที่ ๔ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๕ งวดที่ ๕ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๖ งวดที่ ๖ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๗ งวดที่ ๗ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๘ งวดที่ ๘ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๙ งวดที่ ๙ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๑๐ งวดที่ ๑๐ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๑๑ งวดที่ ๑๑ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป
- ๙.๑๒ งวดที่ ๑๒ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

-๗-/๑๐. การชำระ...

โครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center 1662 ปีงบประมาณ 2561				
 น.ส.นิศารัตน์ เชื้อหอม) ผอ.กสส. ประธานกรรมการ	 (น.ส.สุกัญญา สุขไพบุลย์) หนังสือสนเทศลูกค้า กรรมการ	 (น.ส.อุทัยวรรณ ชีวมงคล) นักประชาสัมพันธ์ ๗ กรรมการ	 วิมลกันต์ วัฒน (น.ส.ศิริลักษณ์ มั่นคง) นิติกร ๗ กรรมการ	 น.ส.ณัฐธิดา สกวรรณธรรม) นักประชาสัมพันธ์ ๕ กรรมการ

๑๐. การชำระเงินค่าจ้าง

กปภ. จะชำระเงินค่าจ้างให้กับผู้รับจ้าง โดยแบ่งเป็นงวด ๆ จำนวน ๑๒ งวดของวงเงินค่าจ้างตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ดังนี้

- งวดที่ ๑ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๑
- งวดที่ ๒ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๒
- งวดที่ ๓ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๓
- งวดที่ ๔ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๔
- งวดที่ ๕ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๕
- งวดที่ ๖ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๖
- งวดที่ ๗ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๗
- งวดที่ ๘ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๘
- งวดที่ ๙ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๙
- งวดที่ ๑๐ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๑๐
- งวดที่ ๑๑ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๑๑
- งวดที่ ๑๒ สำหรับงานที่ส่งมอบข้อ ๙.๑๒

๑๑. การปรับ

กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการตามขอบเขตงานข้อ ๔ และเงื่อนไขตามที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ กปภ. ดังนี้

๑๑.๑ กรณีส่งมอบงานเกินกว่ากำหนด จะต้องถูกปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของราคาค่าจ้างตามสัญญารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

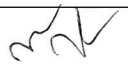
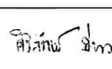
๑๑.๒ กรณีผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ในรายละเอียดตามสัญญาหรือมาแต่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในวันใด จะต้องถูกหักเงินค่าจ้างเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างต่อคนต่อวัน และถูกปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของราคาค่าจ้างตามสัญญารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

๑๑.๓ กรณีผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามข้อ ๔ หรือละทิ้งหน้าที่ไปก่อนเวลาสิ้นสุดของการปฏิบัติงาน ผู้รับจ้างจะถูกหักเงินค่าจ้างตามสัญญา ดังนี้

๑๑.๓.๑ เจ้าหน้าที่ Supervisor มาปฏิบัติงานล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามข้อ ๔ หรือละทิ้งหน้าที่ไปก่อนเวลาสิ้นสุดของการปฏิบัติงาน จะถูกหักเงินค่าจ้างตามสัญญา ๑,๐๐๐ บาทต่อคนต่อวัน แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๒ ชั่วโมง ถ้าเกินถือว่าผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานไม่ครบ ผู้รับจ้างจะต้องถูกหักเงินค่าจ้างเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างต่อคนต่อวัน และถูกปรับเป็นรายวันอัตราร้อยละ ๐.๑ ของราคาค่าจ้างตามสัญญารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

๑๑.๓.๒ เจ้าหน้าที่ Agent มาปฏิบัติงานล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามข้อ ๔ หรือละทิ้งหน้าที่ไปก่อนเวลาสิ้นสุดของการปฏิบัติงาน จะถูกหักเงินค่าจ้างตามสัญญา ๕๐๐ บาทต่อคนต่อวัน แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๒ ชั่วโมง ถ้าเกินถือว่าผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานไม่ครบ ผู้รับจ้างจะต้องถูกหักเงินค่าจ้างเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างต่อคนต่อวัน และถูกปรับเป็นรายวันอัตราร้อยละ ๐.๑ ของราคาค่าจ้างตามสัญญารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

-๘-/๑๑.๔ กรณีผู้...

โครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center 1662 ปีงบประมาณ 2561				
 น.ส.นิศารัตน์ เชื้อหอม ผอ.กส. ประธานกรรมการ	 (น.ส.สุกัญญา สุขไพบูลย์) หนง.สารสนเทศลูกค้า กรรมการ	 (น.ส.อุทัยวรรณ ชีวะมงคล) นักประชาสัมพันธ์ ๗ กรรมการ	 ศิริกัญ ธีระ (น.ส.ศิริกัญญ์ มั่นคง) นิติกร ๗ กรรมการ	 น.ส.ณัฐธินี สงวนธรรม (น.ส.ณัฐธินี สงวนธรรม) นักประชาสัมพันธ์ ๕ กรรมการ

โครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center 1662 ปีงบประมาณ 2561				
 น.ส.นิศารัตน์ เชื้อหอม) ผอ.กสส. ประธานกรรมการ	 (น.ส.สุกัญญา สุขโพบูลย์) ทนง.สารสนเทศลูกค้า กรรมการ	 (น.ส.อุทัยวรรณ ชีวะมงคล) นักประชาสัมพันธ์ ๗ กรรมการ	 (น.ส.ศิริลักษณ์ มั่นคง) นิติกร ๗ กรรมการ	 (น.ส.ณัฐลินี สงวนธรรม) นักประชาสัมพันธ์ ๕ กรรมการ