

**ข้อกำหนดและขอบเขตการดำเนินงาน (TOR)**  
**โครงการจ้างเหมาบริการระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ Pattaya Contact Center 1337**  
**ประจำปี ๒๕๖๖**

**หลักการและเหตุผล**

เมืองพัทยาได้กำหนดแผนการพัฒนาที่เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจและสังคม ในแผนพัฒนาท้องถิ่นเมืองพัทยา เพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางในการบริหารจัดการเมืองพัทยาที่ครอบคลุมด้านความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการ ด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ด้านสังคมและการมีส่วนร่วม ด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านกฎหมาย เพื่อมุ่งพัฒนาเมืองน่าอยู่และยั่งยืน เสริมสร้างขีดความสามารถของเมืองพัทยาสู่การเป็นเมืองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน และเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงในภูมิภาค ตลอดจนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพชีวิตของประชากรโดยการมีส่วนร่วมและเป็นธรรม เพื่อมุ่งเข้าสู่เป้าหมายที่วิสัยทัศน์ “นครศูนย์กลางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน ยั่งยืนและน่าอยู่สำหรับทุกคน” อันก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านมาตรฐานและความปลอดภัยของเมือง เพื่อดึงดูดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากนักท่องเที่ยว ผู้มาเยือน และนักลงทุน เข้าสู่เมืองพัทยาอย่างต่อเนื่อง พร้อมพัฒนาสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization) สามารถบริหารจัดการและดูแลมหานครขนาดใหญ่เป็นศูนย์กลางภาคตะวันออกและรองรับนักท่องเที่ยว ผู้มาเยือนในปริมาณมากและหลากหลายวัฒนธรรม พร้อมผสมผสานความร่วมมือของภาคีเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เป็นสำคัญ

ด้วยการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย เช่น ปัญหาด้านสาธารณสุข โศกนาฏกรรม โครงสร้างพื้นฐาน อาชญากรรม เป็นต้น เมืองพัทยายังได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ และบริการประชาสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศในรูปแบบของระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Contact Center) เลขหมาย ๑๓๓๗ เพื่อเป็นศูนย์กลางการประสานงานของการรับเรื่องราวเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Contact Center ให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ตลอด ๒๔ ชั่วโมง พร้อมเปิดรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น รับทราบปัญหาทุกความต้องการจากทุกภาคส่วน

การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยว จำเป็นจะต้องมีความต่อเนื่องและต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในระบบสารสนเทศและพื้นที่เมืองพัทยา ทำหน้าที่ให้ข้อมูลและประสานงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มรูปแบบ สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬามีผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงของระบบ Contact Center ๑๓๓๗ อีกทั้งมีปริมาณงานมากหากดำเนินการเองอาจทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ โดยลักษณะงานดังกล่าวหากหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญมากกว่าเข้ามารับผิดชอบจะทำให้เกิดความคุ้มค่าและผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่เมืองพัทยามุ่งหมายและเกิดประโยชน์ต่อเมืองพัทยา

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประสานงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเมืองพัทยา พร้อมสนับสนุนการทำงานของฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานรับสาย Contact Center หมายเลข ๑๓๓๗ เพียงพอตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูล คำถาม ปัญหา วิธีการแก้ไข ตลอดจนสามารถติดตาม ตรวจสอบ ประสานงานการให้บริการของเมืองพัทยา ที่มีต่อบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อรวบรวม ประมวลผล จัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศภายในเมืองพัทยา

๕. เพื่อให้ข้อความสั้น (SMS) เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยงาน ประชาชน นักท่องเที่ยว และสื่อมวลชน เชื่อมโยงสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

๖. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่เมืองพัทยาในฐานะการเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับสากล

## ขอบเขตการดำเนินงาน

### ๑. ด้านบุคลากร

#### ๑.๑ จัดให้มีผู้จัดการประจำสำนักงาน จำนวน ๑ คน

มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีประสบการณ์ ในงานบริการไม่น้อยกว่า ๗ ปี

- เพศหญิงหรือ ชาย ในกรณีเป็นชาย ต้องพ้นภาระทางการทหารแล้ว
- มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ การวางแผนงาน การรายงานและประเมินผล
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี รวมทั้งสามารถติดต่อประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทุกวันจันทร์ - วันเสาร์ ในเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยให้วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์เป็นวันหยุดปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา ตรวจสอบระบบ วางแผน จัดทำแผนปฏิบัติงาน ควบคุม กำกับดูแล ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อการตัดสินใจของบุคลากรและหากมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่

#### ๑.๒ จัดให้มีหัวหน้าพนักงานรับสาย (Supervisor) จำนวน ๓ คน

มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีประสบการณ์ในการบริการไม่น้อยกว่า ๓ ปี โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิงหรือ ชาย ในกรณีเป็นชาย ต้องพ้นภาระทางการทหารแล้ว
- ผ่านการทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐาน Common European Framework of Reference (CEFR) ในระดับ A1 ขึ้นไป จากสถาบันสอนภาษาที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ การวางแผนงาน การรายงานและประเมินผล
- มีความสามารถถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ให้กับพนักงานรับสาย (Agent)
- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสายก่อนจนได้

- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้รอบตัวและไหวพริบดีรวมทั้งสามารถติดต่อประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- มีความรู้และความสามารถในการจัดเก็บ รวบรวม วิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลลงในระบบองค์ข้อมูลความรู้ (Knowledge Based)
- มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทางการเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

มีหน้าที่ ควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent) ให้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และเสร็จทันตามกำหนดเวลาดูแลตามช่วยเหลือและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบงานรวมถึงการตรวจสอบคุณภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ระหว่างปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทั้งนี้ให้มีวันหยุดเดือนละ ๔ วัน (กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๔๑) พรบ. คุ้มครองแรงงาน ๒๕๔๑) กำหนดเวลาทำงานไม่เกิน ๗ ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน ๔๒ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (มาตรา ๒๓) โดยให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์ต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ ๑ วัน โดยมีระยะห่างกันไม่เกิน ๖ วัน (มาตรา ๒๘) วันหยุดตามประเพณีต้องไม่น้อยกว่าปีละ ๑๓ วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย (มาตรา ๒๙) ทั้งนี้ถ้าวันหยุดตามประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ให้หยุดชดเชยในวันทำงานถัดไป ซึ่งปี ๒๕๖๖ กำหนดให้มีวันหยุด ๑๘ วัน กรณีทำงานในวันหยุดมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด ไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือ ไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงาน) กรณีมีเจ้าหน้าที่หยุดงานตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดจะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานทดแทนในช่วงเวลาดังกล่าว โดยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาการปฏิบัติงานดังนี้

- ช่วงเวลา ๐๐.๐๐ – ๐๘.๐๐ น.
- ช่วงเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.
- ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๐๐.๐๐ น.

๑.๓ จัดหาพนักงานรับสาย (Agent) จำนวน ๓๖ คน

๑.๓.๑ พนักงานรับสาย (Agent) แบ่งเป็น ๕ ประเภทดังนี้

๑.๓.๑.๑ พนักงานรับสายทั่วไป จำนวน ๒๐ คน โดยมีคุณสมบัติ

- เพศหญิง หรือ ชาย ในกรณีเป็นชาย ต้องพ้นภาระทางการทหารแล้ว
- มีคุณวุฒิการศึกษาไม่น้อยกว่า ปวส. และมีประสบการณ์การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารด้านการบริการไม่น้อยกว่า ๕ ปี หรือคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารด้านการบริการไม่น้อยกว่า ๓ ปี
- ผ่านการทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐาน Common European Framework of Reference (CEFR) ในระดับ A1 ขึ้นไป จากสถาบันสอนภาษาที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ

- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสายก่อนวนได้
- มีน้ำเสียงสุภาพ น่ารัก ไม่มีปัญหาด้านการพูด
- มีความสามารถพิมพ์ดีดไทยและอังกฤษได้
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทางการเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

๑.๓.๑.๒ พนักงานรับสายผู้มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ จำนวน ๙ คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิง หรือ ชาย ในกรณีเป็นชาย ต้องพ้นภาระทางการทหารแล้ว
- มีคุณวุฒิการศึกษาไม่น้อยกว่า ปวส. และมีประสบการณ์การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารด้านการบริการไม่น้อยกว่า ๕ ปี หรือคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารด้านการบริการไม่น้อยกว่า ๓ ปี
- ผ่านการทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐาน Common European Framework of Reference (CEFR) ในระดับ A2 ขึ้นไป จากสถาบันสอนภาษาที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสายก่อนวนได้
- มีความรู้และความสามารถในการจัดเก็บรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล
- มีน้ำเสียงสุภาพ น่ารัก ไม่มีปัญหาด้านการพูด
- มีความสามารถพิมพ์ดีดไทยและอังกฤษได้
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีใจรักงานบริการ
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทางการเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

๑.๓.๑.๓ พนักงานรับสายผู้มีความสามารถทางด้านภาษาจีน จำนวน ๓ คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิง หรือ ชาย ในกรณีเป็นชาย ต้องพ้นภาระทางการทหารแล้ว
- มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารด้านการบริการไม่น้อยกว่า ๓ ปี
- มีหลักฐานรับรองการใช้ภาษาจีน โดยผ่านการทดสอบ Hanyu Shuiping Kaoshi (HSK) ไม่น้อยกว่าระดับ ๒ ขึ้นไป
- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสายก่อนวนได้
- มีความรู้และความสามารถในการจัดเก็บรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล

- มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด
- มีความสามารถพิมพ์ดีดไทยและอังกฤษได้
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีใจรักงานบริการ
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทางการเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนติดต่อประสานงานกับหน่วยงานปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการ จัดส่งข้อความสั้น (SMS) แก่ผู้ใช้บริการและสื่อมวลชน รับโทรศัพท์หมายเลขส่วนกลางเมืองพัทยา หรือตามที่เมืองพัทยากำหนดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยที่วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ให้ถือตามปฏิทินการปฏิบัติงานของ Pattaya Contact Center โดยการหมุนเวียนเปลี่ยนรอบการทำงาน ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับปริมาณการเรียกเข้าหรือทราฟฟิก (Traffic) ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้ ซึ่งภายใน ๑ เดือน กำหนดวันหยุดเดือนละ ๔ วัน (กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๔๑) พรบ.คุ้มครองแรงงาน ๒๕๔๑) กำหนดเวลาทำงานไม่เกิน ๗ ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน ๔๒ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (มาตรา ๒๓) โดยให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์ต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ ๑ วัน โดยมีระยะห่างกันไม่เกิน ๖ วัน (มาตรา ๒๘) วันหยุดตามประเพณีต้องไม่น้อยกว่า ปีละ ๑๓ วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย (มาตรา ๒๙) ทั้งนี้ ถ้าวันหยุดตามประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ให้หยุดชดเชยในวันทำงานถัดไป ซึ่งปี ๒๕๖๖ กำหนดให้มีวันหยุด ๑๘ วัน กรณีทำงานในวันหยุดมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงาน) โดยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาการปฏิบัติงานดังนี้

- ช่วงเวลา ๐๐.๐๐ – ๐๘.๐๐ น.
- ช่วงเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.
- ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๐๐.๐๐ น.

๑.๓.๑.๔ พนักงาน Pattaya Connect จำนวน ๓ คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิง หรือ ชาย ในกรณีเป็นชาย ต้องพ้นภาวะทางการแพทย์แล้ว
- มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ผ่านการทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐาน Common European Framework of Reference (CEFR) ในระดับ A1 ขึ้นไป จากสถาบันสอนภาษาที่ได้รับ การรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการพิมพ์ก่อนได้
- มีความรู้และความสามารถในการใช้สื่อสังคมออนไลน์
- มีความสามารถพิมพ์ดีดไทยและอังกฤษได้
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี

- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทางการเดินทาง สถานที่ เป็นต้น  
 มีหน้าที่ให้บริการผ่านทาง Line OA Pattaya Connect ให้ข้อมูลข่าวสาร ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในเมืองพัทยา และรับเรื่องร้องเรียนปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการหรือตามที่เมืองพัทยากำหนด ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยที่วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ให้ถือตามปฏิทินการปฏิบัติงานของ Pattaya Contact Center โดยการหมุนเวียนเปลี่ยนรอบการทำงาน ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับปริมาณการเรียกเข้าหรือทราฟฟิก (Traffic) ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้ ซึ่งภายใน ๑ เดือน กำหนดวันหยุดเดือนละ ๔ วัน (กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๑) พรบ.คุ้มครองแรงงาน ๒๕๕๑) กำหนดเวลาทำงานไม่เกิน ๗ ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน ๔๒ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (มาตรา ๒๓) โดยให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์ต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ ๑ วัน โดยมีระยะห่างกันไม่เกิน ๖ วัน (มาตรา ๒๘) วันหยุดตามประเพณีต้องไม่น้อยกว่าปีละ ๑๓ วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย (มาตรา ๒๙) ทั้งนี้ถ้าวันหยุดตามประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ให้หยุดชดเชยในวันทำงานถัดไป ซึ่งปี ๒๕๖๖ กำหนดให้มีวันหยุด ๑๘ วัน กรณีทำงานในวันหยุดมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงาน) โดยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาการปฏิบัติงานดังนี้

- ช่วงเวลา ๐๐.๐๐ - ๐๘.๐๐ น.
- ช่วงเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.
- ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ - ๐๐.๐๐ น.

๑.๓.๑.๕ พนักงานรับสายหมายเลขโทรศัพท์ส่วนกลาง จำนวน ๑ คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิง หรือ ชาย ในกรณีเป็นชาย ต้องพ้นภาวะทางการทหารแล้ว
- มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ผ่านการทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐาน Common European Framework of Reference (CEFR) ในระดับ A1 ขึ้นไป จากสถาบันสอนภาษาที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสายก่อนได้
- มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด
- มีความสามารถพิมพ์ดีดไทยและอังกฤษได้
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทางการเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

มีหน้าที่ให้บริการรับโทรศัพท์หมายเลขส่วนกลางเมืองพัทยา หมายเลข ๐ ๓๘๒๕ ๓๑๐๐ ให้ข้อมูลข่าวสาร ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในเมืองพัทยา และรับเรื่องร้องเรียนปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการหรือตามที่เมืองพัทยากำหนด ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทุกวันจันทร์ - วันเสาร์ ในเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยให้วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์เป็นวันหยุดปฏิบัติงาน

๑.๔ จัดเตรียมวงจรถอรัญท์โดยใช้เลขหมายโทรศัพย์ย่อ ๔ หลัก สำหรับเรียกเข้าด้วยหมายเลขย่อ ๑๓๓๗ (๓๒ คู่สาย)

## ๒. บริหารจัดการ Content

สามารถบริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังนี้ ข้อมูลการติดต่อราชการของเมืองพัทยา ที่พัก การเดินทาง ข้อมูลบริการและข้อมูลอื่นที่เมืองพัทยากำหนด โดยต้องเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการให้บริการของเมืองพัทยาดังนี้

๒.๑ เพิ่มข้อมูลใหม่ไม่น้อยกว่า ๒๕๐ รายการ ซึ่งผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดทำและจัดเก็บข้อมูล พร้อมภาพประกอบ

๒.๒ ปรับปรุงข้อมูลไม่น้อยกว่า ๒๕๐ รายการ ซึ่งผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดทำและจัดเก็บข้อมูล พร้อมภาพประกอบ

๓. จัดทำและนำเสนอรายงานประจำเดือนตามที่เมืองพัทยากำหนด

๔. ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายโทรคมนาคมพิเศษ ๔ หลัก ๑๓๓๗ ที่เรียกเก็บจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

๕. ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าเช่าบริการโดเมนเนม (domain name) และ Web Hosting ของเว็บไซต์ [www.pattayacityevents.com](http://www.pattayacityevents.com) (รายปี) และ ไลน์แอด (Line@) ซึ่งเป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์

๖. จัดให้มีวงจรมินимум ๓๒ คู่สาย เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ในการรับสายและโอนสายไปยังหน่วยงานต่างๆ ภายในเมืองพัทยา

๗. จัดส่งข้อความสั้น (SMS) หรือ โทรศัพท์แจ้งเตือนกลับประชาชน นักท่องเที่ยว และสื่อมวลชน

๘. จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ

๙. จัดให้มีเครื่องแบบที่เป็นลักษณะเดียวกันมีความเป็นเอกลักษณ์และมีบัตรพนักงานเพื่อยืนยันตัวบุคลากรและความเป็นระเบียบมาตรฐานของหน่วยงาน

## ระยะเวลาดำเนินงาน

ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖

## หน้าที่ของเมืองพัทยา

๑. เมืองพัทยาจะให้ความร่วมมือกับผู้รับจ้าง และให้ความช่วยเหลือตามสมควร เพื่อให้การปฏิบัติงานของบริษัทผู้รับจ้างดำเนินไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

๒. เมืองพัทยาจะให้ข้อมูลและเอกสารต่างๆ เท่าที่มีอยู่ในความครอบครองของเมืองพัทยาซึ่งเกี่ยวข้องและจำเป็นสำหรับศูนย์ Pattaya Contact Center ตามสัญญาฯ นี้ เพื่อการใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง

(นายเจกสิทธิ์ แก้วสุวรรณ)  
ผู้อำนวยการ

### ข้อกำหนดการพิจารณาผล

๑. การพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ เมืองพัทยาจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา และจะพิจารณาจากคะแนนรวม

๒. ในการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ เมืองพัทยาจะใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักร้อยละที่กำหนด ดังนี้

(๑) ราคาที่เสนอ (Price Performance) กำหนดน้ำหนักร้อยละ ๔๐

(๒) คุณภาพและคุณสมบัติกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๖๐ โดยคณะกรรมการจะพิจารณาข้อกำหนดเทคนิคตามที่ประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขประกอบประกาศประกวดราคา ขอบเขตของงาน (TOR : TERMS OF REFERENCE) โดยพิจารณาจากเอกสารรายละเอียดข้อเสนอด้านเทคนิค ที่เสนอว่าถูกต้องตรงตามข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ (Specification) และครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ การบรรยายรายละเอียด (Presentation) โดยจะพิจารณาผลด้วยวิธีให้คะแนนทางเทคนิคจากรายละเอียดต่างๆ ที่ผู้ยื่นข้อเสนอ โดยมีคะแนนรวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คะแนน ประกอบด้วย

ลำดับ	รายละเอียด	คะแนน
๑	ความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่และเอกสารคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง - ประวัติและคุณสมบัติบุคลากร (๓๐ คะแนน) - ประวัติและผลงานบริษัท ( ๑๐ คะแนน)	๔๐
๒	แผนและขั้นตอนการประสานงานการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - การวางแผนที่แสดงถึงความพร้อมในการประสานงานและส่งต่อเรื่องร้องเรียน (๒๐ คะแนน) - ขั้นตอนการประสานงานและส่งต่อเรื่องร้องเรียน (๒๐ คะแนน)	๔๐
๓	การรวบรวม จัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสารเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา - การจัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสารเรื่องร้องเรียน (๑๐ คะแนน) - แนวทางการแก้ไขปัญหา (๑๐ คะแนน)	๒๐

๓. พิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอว่ามีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อกำหนด โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา ตามเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ของโครงการนี้ ซึ่งจะพิจารณาข้อเสนอเทคนิคจากเอกสารข้อเสนอเทคนิค เฉพาะผู้ที่ผ่านการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ข้างต้นเท่านั้น

### หน้าที่ของผู้รับจ้าง

๑. ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติงาน แผนบุคลากร พร้อมจัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการให้ข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส การแก้ไขปัญหาของประชาชนและนักท่องเที่ยวจนเสร็จสิ้นกระบวนการเสนอคณะกรรมการตรวจรับพัสดุก่อนการดำเนินงานในงวดที่ ๑



๒. ผู้รับจ้างจะต้องประสานงานกับฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำรายงานประจำสัปดาห์เสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ

๓. ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามให้เป็นไปตามข้อผูกพัน และต้องใช้ความรู้ความชำนาญทางด้านการบริหารระบบงาน Contact Center เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่เมืองพัทยาอย่างดีที่สุด โดยให้ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญและเอาใจใส่ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่เมืองพัทยาทลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงบุคลากรหลักในการดำเนินการตามสัญญา ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้เมืองพัทยาทราบล่วงหน้าและต้องได้รับความเห็นชอบจากเมืองพัทยาก่อน

๔. ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานบทสรุปผู้บริหาร โดยรวบรวม ประมวลผล จัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสารข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้บริหารเมืองพัทยา หลังเสร็จสิ้นการดำเนินการในงวดที่ ๑๒ (งวดสุดท้าย)

#### การคิดค่าปรับ

๑. ค่าปรับของผู้ปฏิบัติงาน ในกรณีที่ผู้รับจ้าง ไม่สามารถจัดส่งลูกจ้างของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานได้ ผู้ว่าจ้างจะไม่จ่ายสินจ้างและคิดค่าปรับในวันที่ไม่มาปฏิบัติงาน โดยคิดจากอัตราดังนี้

๑.๑ ผู้จัดการประจำสำนักงาน วันละ ๑,๒๓๔ บาทต่อคนต่อวัน

๑.๒ หัวหน้าพนักงานรับสาย วันละ ๗๖๗ บาทต่อคนต่อวัน

๑.๓ พนักงานรับสายทั่วไป วันละ ๕๑๗ บาทต่อคนต่อวัน

๑.๔ พนักงานรับสายผู้มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ วันละ ๖๖๗ บาทต่อคนต่อวัน

๑.๕ พนักงานรับสายผู้มีความสามารถทางด้านภาษาจีน วันละ ๙๓๔ บาทต่อคนต่อวัน

๑.๖ พนักงาน Pattaya Connect วันละ ๕๐๐ บาทต่อคนต่อวัน

๑.๗ พนักงานรับสายหมายเลขโทรศัพท์ส่วนกลาง วันละ ๕๐๐ บาทต่อคนต่อวัน

#### ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

เมืองพัทยากำหนดชำระค่าจ้างเหมาเป็นรายเดือน โดยชำระเป็นเวลา ๑๒ เดือน นับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจะจ่ายเมื่อการปฏิบัติงานแต่ละเดือนแล้วเสร็จ และจัดทำรายงานส่งภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป โดยแบ่งออกเป็น ๑๒ งวด ดังนี้


งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) และรายละเอียดในสัญญาแล้วเสร็จ พร้อมจัดทำและนำเสนอรายงานประจำเดือน ภายใน ๑๕ วันของเดือนถัดไป และคณะกรรมการตรวจการจ้างได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว


งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) และรายละเอียดในสัญญาแล้วเสร็จ พร้อมจัดทำและนำเสนอรายงานประจำเดือน ภายใน ๑๕ วันของเดือนถัดไป และคณะกรรมการตรวจการจ้างได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว


งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) และรายละเอียดในสัญญาแล้วเสร็จ พร้อมจัดทำและนำเสนอรายงานประจำเดือน ภายใน ๑๕ วันของเดือนถัดไป และคณะกรรมการตรวจการจ้างได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว




คณะกรรมการพิจารณาข้อกำหนดและขอบเขตการดำเนินงาน (TOR) และราคากลาง

ลงชื่อ   
 ประธานกรรมการ  
 (นายสุรัตน์ เทพฉายโต)  
 ผู้อำนวยการสำนักการท่องเที่ยวและกีฬา


ลงชื่อ   
 กรรมการ  
 (นางสาววิภาวดี วงษ์บริสุทธ์)  
 ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ

ลงชื่อ   
 กรรมการ  
 (นายยงยุทธ์ ฤกษ์นิรันดร์)  
 หัวหน้าฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ลงชื่อ   
 กรรมการ  
 (พ.จ.อ.ชุมพล เทียงธรรมดี)  
 หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลงชื่อ   
 กรรมการและเลขานุการ  
 (นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)  
 หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

ลงชื่อ   
 กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ  
 (นายเอกสิทธิ์ แก้วสุวรรณ)  
 นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

ลงชื่อ   
 กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ  
 (นายอัจฉริยวุฒิ ชัยมาตย์)  
 นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ