

ข้อกำหนดและขอบเขตการดำเนินงาน (TOR)
โครงการค่าจ้างเหมาบริการระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ Pattaya Contact Center ๑๓๓๗
ประจำปี ๒๕๖๙

หลักการและเหตุผล

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

ด้วยการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย เช่น ปัญหาด้านสาธารณสุขโรค โครonavirus พื้นฐาน อาชญากรรม เป็นต้น เมืองพัทยาจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ และบริการประชาสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศในรูปแบบของระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Contact Center) เลขหมาย ๑๓๓๗ เพื่อเป็นศูนย์กลางการบริการประชาชน การประสานงานของการรับเรื่องราวเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน Contact Center ให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ตลอด ๒๔ ชั่วโมง พร้อมเปิดรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น รับทราบปัญหาทุกความต้องการจากทุกภาคส่วน

การบริการและการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยว จำเป็นจะต้องมีความต่อเนื่อง และต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในระบบสารสนเทศและพื้นที่เมืองพัทยา ทำหน้าที่ให้ข้อมูลและประสานงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา มีผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงของระบบ Contact Center ๑๓๓๗ อีกทั้งมีปริมาณงานมากหากดำเนินการเองอาจทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ โดยลักษณะงานดังกล่าวหากหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญมากกว่าเข้ามารับผิดชอบจะทำให้เกิดความคุ้มค่าและผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่เมืองพัทยามุ่งหมายและเกิดประโยชน์ต่อเมืองพัทยา จากการสรุปสถิติการให้บริการของ Pattaya Contact Center ๑๓๓๗ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ มีประชาชนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๒๕๗,๘๖๙ สาย ดังนั้น จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการโครงการค่าจ้างเหมาบริการระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ Pattaya Contact Center ๑๓๓๗ เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและราชการต่อไป



/วัตถุประสงค์...

(นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)
 หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

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. เพื่อรวบรวมข้อมูลการให้บริการและการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และประมวลผลสถิติการให้บริการ จัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสารเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ
๕. เพื่อให้ข้อความสั้น (SMS) เป็นสื่อกลางในการแจ้งผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน ประชาชน และนักท่องเที่ยว ในการประสานงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
๖. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่เมืองพัทยาในฐานะการเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับสากล

กลุ่มเป้าหมาย

๑. ประชาชนในพื้นที่เมืองพัทยาและใกล้เคียง
๒. นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายการประชาสัมพันธ์ ส่วนอำนวยการ สำนักการท่องเที่ยวและกีฬา

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องในการประสานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแส
๒. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับสาย Contact Center หมายเลข ๑๓๓๗ เพียงพอตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๓. สามารถจัดเก็บข้อมูล คำถาม ปัญหา วิธีการแก้ไข ตลอดจนสามารถติดตาม ตรวจสอบ ประสานงานการให้บริการของเมืองพัทยา ที่มีต่อบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๔. สามารถรวบรวมผลการให้ข้อมูลด้านบริการและการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมทั้งประมวลผลข้อมูล และจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบ
๕. สามารถใช้ข้อความสั้น (SMS) เป็นสื่อกลางในการแจ้งผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน ประชาชน และนักท่องเที่ยว ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
๖. เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่เมืองพัทยาในฐานะการเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับสากล

คุณสมบัติของผู้ยื่นเสนอราคา

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย
๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

/๕. ไม่เป็นบุคคล...



(นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)
หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๗. เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ เมืองพัทยา ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๑๐. ต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

๑๑. ต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จ้างโดยมีมูลค่าในวงเงินไม่น้อยกว่า ๒,๓๗๐,๐๐๐ บาท (สองล้านสามแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน) ภายใต้สัญญาฉบับเดียวที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และหนังสือรับรองผลงานโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือ โดยยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานจากหน่วยงานหรือองค์กรตามสัญญานั้น และสำเนาสัญญา หรือใบสั่งจ้าง หรือขอบเขตของงานที่สามารถยืนยันว่าเป็นผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จ้างครั้งนี้

ขอบเขตการดำเนินงาน

๑. ด้านบุคลากร

๑.๑ จัดให้มีผู้จัดการประจำสำนักงาน จำนวน ๑ คน

มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีประสบการณ์ในงานบริการมาไม่น้อยกว่า ๗ ปี

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

ปฏิบัติงานประจำ ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทุกวันจันทร์ - วันเสาร์ ในเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยให้วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์เป็นวันหยุด มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ตรวจสอบระบบ วางแผน จัดทำแผนปฏิบัติงาน ควบคุม กำกับดูแล ติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อการตัดสินใจของบุคลากรและหากมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่



(นางสาวสุพินดา ทอลเจริญ)
หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

/๑.๒ จัดให้มี...

๑.๒ จัดให้มีหัวหน้าพนักงานรับสาย (Supervisor) จำนวน ๓ คน

มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีประสบการณ์ในการบริการไม่น้อยกว่า ๓ ปี โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิงหรือ ชาย ในกรณีเป็นชาย ต้องพ้นภาระทางการทหารแล้ว
- ผ่านการทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐาน Common European Framework of Reference (CEFR) ในระดับ A๑ ขึ้นไป จากสถาบันสอนภาษาที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ การวางแผนงาน การรายงานและประเมินผล
- มีความสามารถถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ให้กับพนักงานรับสาย (Agent)
- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสายก่อกวนได้
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้รอบตัวและไหวพริบดีรวมทั้งสามารถติดต่อประสานงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- มีความรู้และความสามารถในการจัดเก็บ รวบรวม วิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลลงในระบบองค์ข้อมูลความรู้ (Knowledge Based)
- มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทางการเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

มีหน้าที่ ควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานรับสาย (Agent) ให้ปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และเสร็จทันตามกำหนดเวลา ติดตามช่วยเหลือและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบงานรวมถึงการตรวจสอบคุณภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ระหว่างปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทั้งนี้ให้มีวันหยุดเดือนละ ๔ วัน (กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๔๑) พรบ.คุ้มครองแรงงาน ๒๕๔๑) กำหนดเวลาทำงานไม่เกิน ๘ ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (มาตรา ๒๓) โดยให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์ต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ ๑ วัน โดยมีระยะห่างกันไม่เกิน ๖ วัน (มาตรา ๒๘) วันหยุดตามประเพณีต้องไม่น้อยกว่าปีละ ๑๓ วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย (มาตรา ๒๙) ทั้งนี้ถ้าวันหยุดตามประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ให้หยุดชดเชยในวันทำงานถัดไป ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) กำหนดให้มีวันหยุด ๑๙ วัน (วันหยุดอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามมติคณะรัฐมนตรี) กรณีทำงานในวันหยุดมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือ ไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงาน) กรณีมีเจ้าหน้าที่หยุดงานตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดจะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานทดแทนในช่วงเวลาดังกล่าว โดยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาการปฏิบัติงานดังนี้

/- ช่วงเวลา...



(นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)
หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

- 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 A๑ ขึ้นไป จากสถาบันสอนภาษาที่ได้รับ การรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสายก่อนวนได้
- มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด
- มีความสามารถพิมพ์ดีดไทยและอังกฤษได้
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทาง การเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

มีหน้าที่รับสายโทรศัพท์ให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน หรือตามที่เมืองพัทยากำหนดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทั้งนี้ให้มีวันหยุดเดือนละ ๔ วัน (กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๔๑) พรบ.คุ้มครองแรงงาน ๒๕๔๑) กำหนดเวลาทำงานไม่เกิน ๘ ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (มาตรา ๒๓) โดยให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์ต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ ๑ วัน โดยมีระยะห่างกันไม่เกิน ๖ วัน (มาตรา ๒๘) วันหยุดตามประเพณีต้องไม่น้อยกว่าปีละ ๑๓ วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย (มาตรา ๒๙) ทั้งนี้ถ้าวันหยุดตามประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ให้หยุดชดเชยในวันทำงานถัดไป ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) กำหนดให้มีวันหยุด ๑๙ วัน (วันหยุดอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามมติคณะรัฐมนตรี) กรณีทำงานในวันหยุดมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด ไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือ ไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงาน) กรณีมีเจ้าหน้าที่หยุดงานตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดจะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานทดแทนในช่วงเวลาดังกล่าว โดยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาการปฏิบัติงานดังนี้

(นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)

หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

/- ช่วงเวลา...

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

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 A๒ ขึ้นไป จากสถาบันสอนภาษาที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสายก่อนได้
- มีความรู้และความสามารถในการจัดเก็บรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล
- มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด
- มีความสามารถพิมพ์ดีดไทยและอังกฤษได้
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีใจรักงานบริการ
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทางการเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

มีหน้าที่รับสายโทรศัพท์ให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน หรือตามที่เมืองพัทยากำหนดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทั้งนี้ให้มีวันหยุดเดือนละ ๔ วัน (กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๔๑) พรบ.คุ้มครองแรงงาน ๒๕๔๑) กำหนดเวลาทำงานไม่เกิน ๘ ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (มาตรา ๒๓) โดยให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์ต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ ๑ วัน โดยมีระยะห่างกันไม่เกิน ๖ วัน (มาตรา ๒๘) วันหยุดตามประเพณีต้องไม่น้อยกว่าปีละ ๑๓ วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย (มาตรา ๒๙) ทั้งนี้ถ้าวันหยุดตามประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ให้หยุดชดเชยในวันทำงานถัดไป ซึ่งพึงประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) กำหนดให้มีวันหยุด ๑๙ วัน (วันหยุดอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามมติคณะรัฐมนตรี) กรณีทำงานในวันหยุดมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด ไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือ ไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงาน) กรณีมีเจ้าหน้าที่หยุดงานตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดจะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานทดแทนในช่วงเวลาดังกล่าว โดยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาการปฏิบัติงานดังนี้



/- ช่วงเวลา...

(นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)

หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

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

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 มีมนุษยสัมพันธ์ และมีใจรักงานบริการ
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทาง การเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

มีหน้าที่รับสายโทรศัพท์ให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน หรือตามที่เมืองพัทยากำหนดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทั้งนี้ให้มีวันหยุดเดือนละ ๔ วัน (กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๔๑) พรบ.คุ้มครองแรงงาน ๒๕๔๑) กำหนดเวลาทำงานไม่เกิน ๘ ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (มาตรา ๒๓) โดยให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์ต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ ๑ วัน โดยมีระยะห่างกันไม่เกิน ๖ วัน (มาตรา ๒๘) วันหยุดตามประเพณีต้องไม่น้อยกว่าปีละ ๑๓ วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย (มาตรา ๒๙) ทั้งนี้ถ้าวันหยุดตามประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ให้หยุดชดเชยในวันทำงานถัดไป ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) กำหนดให้มีวันหยุด ๑๙ วัน (วันหยุดอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามมติคณะรัฐมนตรี) กรณีทำงานในวันหยุดมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด ไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือ ไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงาน) กรณีมีเจ้าหน้าที่หยุดงานตามที่กฎหมายแรงงานกำหนดจะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานทดแทนในช่วงเวลาดังกล่าว โดยปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาการปฏิบัติงานดังนี้

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

(นางสาวสุพินดา, ทองเจริญ)

หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

/ ๑.๓.๑.๔ พนักงาน...

๑.๓.๑.๔ พนักงาน Pattaya Connect จำนวน ๓ คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- เพศหญิง หรือ ชาย ในกรณีเป็นชาย ต้องพ้นภาระทางการทหารแล้ว
- มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ผ่านการทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐาน Common European Framework of Reference (CEFR) ในระดับ A๑ ขึ้นไป จากสถาบันสอนภาษาที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการพิมพ์ก่อกวนได้
- มีความรู้และความสามารถในการใช้สื่อสังคมออนไลน์
- มีความสามารถพิมพ์ดีดไทยและอังกฤษได้
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทางเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

มีหน้าที่ให้บริการผ่านทาง Line OA Pattaya Connect ให้ข้อมูลข่าวสาร จัดทำข้อมูลข่าวสารลงในแอปพลิเคชัน Line OA Pattaya Connect ตามหัวข้อข่าว ดังนี้ ข่าวด่วน , ข่าวประจำวัน , ข่าวทั่วไป , ข่าวกิจกรรมเมืองพัทยา และรับเรื่องร้องเรียนปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ใช้บริการหรือตามที่เมืองพัทยากำหนดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยที่วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ให้ถือตามปฏิทินการปฏิบัติงานของ Pattaya Contact Center โดยการหมุนเวียนเปลี่ยนรอบการทำงาน ซึ่งภายใน ๑ เดือน กำหนดวันหยุดเดือนละ ๔ วัน (กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๔๑) พรบ.คุ้มครองแรงงาน ๒๕๔๑) กำหนดเวลาทำงานไม่เกิน ๘ ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ (มาตรา ๒๓) โดยให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์ต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ ๑ วัน โดยมีระยะห่างกันไม่เกิน ๖ วัน (มาตรา ๒๘) วันหยุดตามประเพณีต้องไม่น้อยกว่าปีละ ๑๓ วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย (มาตรา ๒๙) ทั้งนี้ถ้าวันหยุดตามประเพณีตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ให้หยุดชดเชยในวันทำงานถัดไป ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) กำหนดให้มีวันหยุด ๑๙ วัน (วันหยุดอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามมติคณะรัฐมนตรี) 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 ต้องพ้นภาระทางการทหารแล้ว
- มีคุณวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี



/ - ผ่านการทดสอบ...

(นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)

หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

- ผ่านการทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐาน Common European Framework of Reference (CEFR) ในระดับ A๑ ขึ้นไป จากสถาบันสอนภาษาที่ได้รับ การรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ
- มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์และอดทนต่อคำพูดของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสายก่อนได้
- มีน้ำเสียงสุภาพ น่าฟัง ไม่มีปัญหาด้านการพูด
- มีความสามารถพิมพ์ดีดไทยและอังกฤษได้
- มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้รอบตัวและไหวพริบดี
- มีความรู้เรื่องของเมืองพัทยาเช่น เส้นทางการเดินทาง สถานที่ เป็นต้น

มีหน้าที่ให้บริการรับโทรศัพท์หมายเลขส่วนกลางเมืองพัทยา หมายเลข ๐ ๓๘๒๕ ๓๑๐๐ ให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำเบื้องต้น ถัดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในเมืองพัทยา และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการหรือตามที่เมืองพัทยากำหนด ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทุกวันจันทร์ - วันเสาร์ ในเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยให้วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์เป็นวันหยุด ปฏิบัติงาน

ทั้งนี้พนักงานรับสายสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับปริมาณการเรียกเข้าที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้

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. ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการใช้เลขหมายโทรคมนาคมพิเศษ ๔ หลัก ๑๓๓๗ ที่เรียกเก็บจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

๔. จัดให้มีวงจรโทรศัพท์ (ISDN PRI) โดยใช้เลขหมายโทรศัพท์ย่อ ๔ หลัก ไม่น้อยกว่า ๓๒ คู่สาย เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ในการรับสายและโอนสายไปยังหน่วยงานต่างๆ ภายในเมืองพัทยา

๕. ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าเช่าบริการ ไลน์แอด (Line@PR Pattaya) ซึ่งเป็นช่องทางในการให้บริการข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์

/ ๖. จัดส่งข้อ...



(นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)
หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

- ๖. จัดส่งข้อความสั้น (SMS) หรือ โทรศัพท์แจ้งเตือนกลับประชาชน และนักท่องเที่ยว
- ๗. จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ (จัดทำเล่ม/ถ่ายเอกสาร/ค่าหมึก/รักษาอุปกรณ์)
- ๘. จัดทำและนำเสนอรายงานประจำเดือน ตามที่เมืองพัทยากำหนด

เงื่อนไขอื่นๆ

จัดให้มีเครื่องแบบที่เป็นลักษณะเดียวกันมีความเป็นเอกลักษณ์และมีบัตรพนักงานเพื่อยืนยันตัวบุคลากรและความเป็นระเบียบมาตรฐานของหน่วยงาน

ระยะเวลาดำเนินงาน

พฤศจิกายน ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙

หน้าที่ของเมืองพัทยา

๑. เมืองพัทยาจะให้ความร่วมมือกับผู้รับจ้าง และให้ความช่วยเหลือตามสมควร เพื่อให้การปฏิบัติงานของบริษัทผู้รับจ้างดำเนินไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

๒. เมืองพัทยาจะให้ข้อมูลและเอกสารต่างๆ เท่าที่มีอยู่ในความครอบครองของเมืองพัทยา (ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และแก้ไขเพิ่มเติม , พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒) ซึ่งเกี่ยวข้องและจำเป็นสำหรับศูนย์ Pattaya Contact Center ตามสัญญาฉบับนี้ เพื่อการใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง

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



(นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)
หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

/ ลำดับ...

ลำดับ	รายละเอียด	เกณฑ์การประเมิน	น้ำหนัก ร้อยละ
๑	<p>ความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเอกสาร</p> <p>๑.๑ เอกสารคุณสมบัติ คุณวุฒิการศึกษา (ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน (TOR))</p> <p>๑.๒ มีประสบการณ์ทำงานทางด้านบริการ (ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน (TOR))</p> <p>๑.๓ เอกสารการทดสอบทางด้านภาษา ตามเกณฑ์มาตรฐาน จากสถาบันสอนภาษา ที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ (ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน (TOR))</p>	<p>- มีเอกสาร ทั้ง ๓ ข้อ ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน (TOR) (๑๐๐ คะแนน)</p> <p>- มีเอกสารทั้ง ๓ ข้อ แต่มีข้อใดข้อหนึ่งไม่ครบ ไม่ชัดเจน ไม่ตรงหรือต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน (TOR) (๕๐ คะแนน)</p> <p>- ไม่นำเสนอเอกสาร (๐ คะแนน)</p>	๓๐
๒	<p>แผนและขั้นตอนการประสานงานการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การรวบรวมจัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสารเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหา</p> <p>๒.๑ ขั้นตอนการประสานงานและส่งต่อเรื่องร้องเรียน เทคนิคแนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า</p> <p>๒.๒ การจัดหมวดหมู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒.๓ การวางแผนในการประสานงานและส่งต่อเรื่องร้องเรียน</p>	<p>- มีการจัดทำและนำเสนอ ครบทั้ง ๓ ข้อ ได้อย่างชัดเจน ครอบคลุม ครบถ้วน เข้าใจง่ายและสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง (คะแนน ๑๐๐)</p> <p>- มีการจัดทำและนำเสนอ ครบทั้ง ๓ ข้อ แต่ยังไม่ชัดเจนและไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร (คะแนน ๕๐)</p> <p>- มีการจัดทำและนำเสนอไม่ครบ ๓ ข้อ และมีบางข้อยังไม่ชัดเจนและไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร (๐ คะแนน)</p>	๑๐
๓	<p>ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานของเมืองพัทยาที่จ้าง โดยเอกสารที่ยื่นข้อเสนอขึ้นมา จะต้องมียี่ห้อรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาที่มีวงเงิน ๒,๓๗๐,๐๐๐ บาท และดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยพิจารณาเฉพาะจำนวนสัญญาที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่หน้าเชื่อถือ</p>	<p>- จำนวนสัญญาหรือหนังสือรับรองที่มีวงเงินไม่น้อยกว่า ๒,๓๗๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓ สัญญา (๑๐๐ คะแนน)</p> <p>- จำนวนสัญญาหรือหนังสือรับรองที่มีวงเงินไม่น้อยกว่า ๒,๓๗๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒ สัญญา (๕๐ คะแนน)</p> <p>- ไม่นำเสนอสัญญาหรือหนังสือรับรองที่มีวงเงินไม่น้อยกว่า ๒,๓๗๐,๐๐๐ บาท (๐ คะแนน)</p>	๒๐


 (นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)
 หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

/ ผู้ยื่นเสนอ...

ผู้ยื่นเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอราคา รวมทั้งเอกสารด้านเทคนิคตามรายละเอียดขอบเขตการดำเนินงาน (TOR) และเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

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

หน้าที่ของผู้รับจ้าง

๑. ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติงาน แผนบุคลากร พร้อมจัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการให้ข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส การแก้ไขปัญหาของประชาชนและนักท่องเที่ยวจนเสร็จสิ้นกระบวนการเสนอคณะกรรมการตรวจรับพัสดุก่อนการดำเนินงานในงวดที่ ๑

๒. ผู้รับจ้างจะต้องประสานงานกับฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำรายงานประจำสัปดาห์เสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ

๓. ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อสัญญา และต้องใช้ความรู้ความชำนาญทางด้านการบริหารระบบงาน Contact Center เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่เมืองพัทยาที่ดีที่สุด

๔. การเปลี่ยนแปลงบุคลากรหลักในการดำเนินการตามสัญญา ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้เมืองพัทยาทราบล่วงหน้าและต้องได้รับความเห็นชอบจากเมืองพัทยาก่อน

๕. ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานบทสรุปผู้บริหาร โดยรวบรวมการให้ข้อมูลด้านบริการและการรับเรื่องราวร้องทุกข์พร้อมทั้งประมวลผล จัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบ ข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้บริหารเมืองพัทยาหลังเสร็จสิ้นการดำเนินการในงวดที่ ๑๑ (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 ๑๑ เดือน นับตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยจะจ่ายเมื่อการปฏิบัติงานแต่ละเดือนแล้วเสร็จ และจัดทำรายงานส่งภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป โดยแบ่งออกเป็น ๑๑ งวด ดังนี้


/ งวดที่ ๑





(นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)
หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์


คณะกรรมการพิจารณาข้อกำหนดและขอบเขตการดำเนินงาน (TOR) และราคากลาง


ลงชื่อ  ประธานกรรมการ
(นายสุรัตน์ เทพฉายโต)
ผู้อำนวยการสำนักการท่องเที่ยวและกีฬา


ลงชื่อ  กรรมการ
(นางสาววิภาวดี วงษ์บริสุทธิ์)
ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ


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

ลงชื่อ  กรรมการ
(นายยงยุทธ์ ฤกษ์นิรันดร์)
หัวหน้าฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ลงชื่อ  กรรมการ
(นายปวิวัติ อารีย์รัตนพิทักษ์)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

ลงชื่อ  กรรมการ
(นางสาวอินทอร บวรณัชชากุล)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

ลงชื่อ  กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวสุพินดา ทองเจริญ)
หัวหน้าฝ่ายการประชาสัมพันธ์

ลงชื่อ  กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
(นางสาวอมรดา พิมพ์งาม)
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ