

ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR)
โครงการจ้างเหมา Outsource หน้าที่ประสานงานและตอบชี้แจง
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือ Agent
และหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ หรือ Supervisor
เพื่อปฏิบัติหน้าที่ Call Center 1662 การประชาสัมพันธ์

1. บทนำ

การประชาสัมพันธ์ (กปภ.) จัดให้มีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่วนกลาง ตั้งแต่วันที่ 9 พฤษภาคม 2546 ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล มีการบริหารจัดการในรูปแบบของคณะทำงานบริการประชาชน ด้วยระบบเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีผู้ช่วยผู้ว่าราชการผู้ว่าการและสื่อสารองค์การเป็นหัวหน้าคณะทำงาน และผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์เป็นเลขานุการคณะทำงาน

การดำเนินงานตั้งแต่ปี 2546 มีลักษณะเป็นงานฝาก โดยกำหนดให้พนักงานระดับ 2-9 ในส่วนกลางทุกคนยกเว้นผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองขึ้นไป มีหน้าที่ต้องเข้าเวร กะที่เวลา 07.00 ถึง 15.00 น. กะที่ 2 เวลา 15.00 ถึง 23.00 น. และไม่ได้ลงทุนใด ๆ ในด้านการติดตั้งระบบ Call Center สายด่วน 4 หลัก การสรรหาพนักงานเฉพาะที่เรียกว่า เจ้าหน้าที่ประสานงานและตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือ Agent และเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลระบบที่เรียกว่า Supervisor

ปัจจุบัน กปภ. ได้ว่าจ้างบริษัท คอมพิวเตอร์ เทเลโฟน เอเชีย จำกัด (CT ASIA) เป็นผู้ติดตั้งระบบศูนย์บริการลูกค้าสำหรับ Agent จำนวน 4 ที่นั่ง และ Supervisor จำนวน 1 ที่นั่ง ตามสัญญาเลขที่ กจพ.159/2552 ในวงเงิน 2,000,000 บาท (สองล้านบาทถ้วน) ระยะเวลาดำเนินการ 100 วัน ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2553 ถึงวันที่ 13 เมษายน 2553 และขยายเวลาดำเนินการออกไปอีกประมาณ 70 วัน นับจากวันสิ้นสุดสัญญาจ้าง เพื่อติดตั้งอุปกรณ์สื่อสาร คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบงานประยุกต์สำหรับการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จประมาณเดือนมิถุนายน 2553 โดยปัจจุบัน การดำเนินการระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ กปภ. ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำเวร หรือ Agent และเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ หรือ Supervisor

2. วัตถุประสงค์

กปภ. มีความประสงค์จะจ้างเหมา Outsource หน้าที่ประสานงาน และตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือ Agent และหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ หรือ Supervisor ประจำ Call Center 1662 กปภ. โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า กปภ. 230 สาขาทั่วประเทศ และประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของ กปภ.
2. เพื่อตอบข้อสงสัยและข้อซักถามจากลูกค้าประชาชนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตลอดจนให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ลูกค้า ประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลระบบประปา รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของ กปภ.
3. เพื่อประสานงานส่งต่อข้อร้องเรียนแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ปัญหา
4. เพื่อติดตามความก้าวหน้าของทุกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และรายงานผลการแก้ไขต่อผู้ร้องเรียนทุกราย
5. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ประชาชน และสาธารณชน
6. เพื่อส่งเสริมกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ กปภ.

3. ขอบเขตของงาน

3.1 จ้างเหมา Outsource เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือ Agent และหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ หรือ Supervisor โดยจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Call Center 1662 กปภ. ทุกวัน วันละ 2 กะ คือ กะที่ 1 ตั้งแต่เวลา 07.00 ถึง 15.00 น. และ กะที่ 2 ตั้งแต่เวลา 15.00 ถึง 23.00 น. โดยมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่น้อยกว่าที่ กปภ. กำหนด ดังตาราง

วันจันทร์ - วันศุกร์			วันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	
หน้าที่จ้างเหมา	กะที่ 1 (คน)	กะที่ 2 (คน)	กะที่ 1 (คน)	กะที่ 2 (คน)
Agent	4	2	2	2

Supervisor	1	1	1	1
------------	---	---	---	---

3.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประสานงานและตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือ Agent และเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ หรือ Supervisor ได้แก่ การให้บริการข้อมูลและตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากลูกค้า กปภ. และประชาชนทั่วไป ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก กปภ. เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการของ กปภ. เพื่อตอบผู้ร้องเรียนร้องทุกข์และผู้มาติดต่องาน รวมทั้งเป็นศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) ด้านการต้อนรับและสอบถามข้อมูลจากบุคคลทั่วไป

3.3 กรณีเจ้าหน้าที่ลาป่วย ลากิจ ขาดงาน หรือลาออกระหว่างระยะเวลาสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทดแทนทันที

4. คุณสมบัติและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประสานงานและตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือ Agent และเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ หรือ Supervisor

1. เจ้าหน้าที่ประสานงานและตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือ Agent

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1) รับเรื่องและตอบชี้แจงข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ จากลูกค้าและประชาชนผ่านโทรศัพท์สายด่วน Call Center 1662

2) ประสานงานการรับ-ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียน กับ กปภ. เขต/สาขา

3) บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน อาทิ ข้อมูลลูกค้า สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ลงในระบบ Call Center เป็นต้น

4) ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้ร้องเรียนพึงพอใจการให้บริการของ Call Center 1662 และ Contact Center

คุณสมบัติ

(1) เพศชาย/หญิง สัญชาติไทย

(2) วุฒิมัธยมศึกษา ระดับ ปวส. ขึ้นไป

(3) บุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามรูปแบบที่ กปรก. กำหนด มีความสุขุมรอบคอบ อารมณ์เย็น รั้งงานบริการ และสามารถทำงานเป็นทีม

(4) มีทักษะด้านการสื่อสารและการติดต่อประสานงาน พุดจาไพเราะน่าเสียงเป็นมิตรเหมาะสมกับการติดต่อสื่อสารงานทางโทรศัพท์ตามลักษณะงาน Call Center เป็นอย่างดี และสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

(5) มีความรู้เกี่ยวกับ Call Center และเทคนิคการให้บริการ

(6) มีทักษะในการจัดการเรื่องร้องเรียน และวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

(7) มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมต่าง ๆ อาทิ MS.Word, MS.Excel Internet และทักษะในการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการระบบ Call Center

(8) สามารถปฏิบัติงานตามตารางกะทำงานได้

2. เจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ หรือ Supervisor

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1) ควบคุมดูแล บริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีม Agent อย่างมีประสิทธิภาพ

2) บริหารงานการรับสายโทร.เข้าและโทรออก ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข และวัดผลการปฏิบัติงานของ Agent

4) ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้ร้องเรียนพึงพอใจการให้บริการของ Call Center 1662 และ Contact Center

คุณสมบัติ

(1) เพศชาย/หญิง สัญชาติไทย

(2) ปริญญาตรี

(3) บุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามรูปแบบที่ กปรก. กำหนด มีความสุขุมรอบคอบ อารมณ์เย็น รั้งงานบริการ และสามารถทำงานเป็นทีม

(4) มีทักษะด้านการสื่อสารและการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคล สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

(5) มีความกระตือรือร้น สามารถจัดการเรื่องร้องเรียน และวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ดี

(6) มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม อาทิ MS.Word, MS.Excel Internet และมีทักษะในการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการระบบ Call Center

(7) มีความรู้ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

(8) มีวุฒิภาวะดี สามารถบริหารจัดการที่ Agent Call Center

(9) สามารถปฏิบัติงานตามตารางกะทำงานได้

(10) มีประสบการณ์การทำงานด้าน Supervisor

5. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รับจ้างตามสัญญาว่าจ้าง

5.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำศูนย์ Call Center 1662

ของ กปภ. ก่อนเวลาปฏิบัติงาน และห้ามออกจากศูนย์ก่อนเวลาเลิกปฏิบัติงานกะที่ 1 เวลา 07.00-15.00 น. และกะที่ 2 เวลา 15.00-23.00 น.) โดยปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ (วันจันทร์-วันอาทิตย์)

5.2 เวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามที่ กปภ.กำหนดซึ่งเห็นชอบให้แบ่งกะการทำงาน ดังนี้

➢ วันจันทร์ – วันศุกร์

• กะที่ 1 ตั้งแต่เวลา 07.00-15.00 น. มี Agent ประจำกะไม่น้อยกว่า 4 คน และ Supervisor ไม่น้อยกว่า 1 คน

• กะที่ 2 ตั้งแต่เวลา 15.00-23.00 น. มี Agent ประจำกะไม่น้อยกว่า 2 คน และ Supervisor ไม่น้อยกว่า 1 คน

➢ วันเสาร์ – วันอาทิตย์

• กะที่ 1 ตั้งแต่เวลา 07.00-15.00 น. มี Agent ประจำกะไม่น้อยกว่า 2 คน และ Supervisor ไม่น้อยกว่า 1 คน

• กะที่ 2 ตั้งแต่เวลา 15.00-23.00 น. มี Agent ประจำกะไม่น้อยกว่า 2 คน และ Supervisor ไม่น้อยกว่า 1 คน

5.3 ผู้รับจ้างจะต้องบริหารจัดการจำนวน Agent ให้สามารถรองรับปริมาณสายโทร.เข้าในแต่ละช่วงเวลาโดยผู้รับจ้างต้องส่งแผนการจัดเจ้าหน้าที่ตามกะ กะละ 8 ชั่วโมง ส่งให้ กปภ. ล่วงหน้า อย่างน้อย 2 สัปดาห์

- 5.4 ผู้รับจ้างจะต้องบริหารจัดการจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมตามกรอบแนวทางที่ กปภ. กำหนด โดยจะต้องไม่กระทบต่อการเก็บข้อมูลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของ กปภ.
- 5.5 ผู้รับจ้างจะต้องจัดฝึกอบรมความรู้พื้นฐานในการใช้โปรแกรม Call Center ให้แก่เจ้าหน้าที่ก่อนปฏิบัติงานจนสามารถใช้งานได้จริง พร้อมทั้งปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างก่อนที่จะส่งไปปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่พึงปฏิบัติในการทำงาน
- 5.6 กปภ. ขอสงวนสิทธิ์ในการเพิ่ม ลด และหรือเปลี่ยนแปลงจำนวนเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างได้ แต่หาก กปภ. มีเหตุผลและความจำเป็นในการเพิ่ม ลด และหรือเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมและเห็นชอบจากทั้งสองฝ่ายคือ กปภ. และผู้รับจ้าง
- 5.7 ผู้รับจ้างจะต้องทำการประเมินผลการทำงานของ Agent และ Supervisor โดยมีระบบวัดผลการทำงานตามมาตรฐานที่ กปภ. กำหนด
- 5.8 ผู้รับจ้างจะเอางานทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใดไปให้ผู้อื่นรับจ้างช่วงโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างไม่ได้ ในกรณีผู้รับจ้างได้รับอนุญาตดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบงานที่ได้จ้างช่วงไปนั้นทุกประการ
- 5.9 ในกรณีที่เกิดปัญหาแรงงานของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะยกเหตุที่มีปัญหาแรงงานมาเป็นข้ออ้างอิงที่จะเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใดมิได้

6. กำหนดระยะเวลาของสัญญาจ้าง

สัญญาว่าจ้างบริการงานนี้มีกำหนดระยะเวลา 1 ปี ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2553 ถึง 30 กันยายน 2554 ซึ่งผู้รับจ้างต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างเข้ามาเรียนรู้การปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนวันเริ่มสัญญาจ้าง อย่างน้อยขั้นทำการ

7. สถานที่ปฏิบัติงาน

ณ ห้องปฏิบัติงาน Call Center 1662 สำนักงานใหญ่ กปภ. เลขที่ 72
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กทม. 10210

8. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

8.1 ต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายที่จดทะเบียนในประเทศไทย

8.2 ต้องมีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาท
ชำระเต็มมูลค่า โดยมีสำนักงานอยู่ในประเทศไทยและจะต้องเป็น
นิติบุคคลที่เปิดให้บริการด้าน Outsource Call Center ไม่น้อยกว่า 3 (สาม) ปี

8.3 ต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานของทาง
ราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้
นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของราชการหรือของ
รัฐวิสาหกิจ

8.4 ต้องไม่เป็นผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น
หรือต้องไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่าง
เป็นธรรม

8.5 นิติบุคคลหรือกลุ่มนิติบุคคลต้องไม่อยู่ในระหว่างถูกดำเนิน
คดีล้มละลาย เว้นแต่ในคดีล้มละลายนั้น ศาลมีความเห็นชอบตามคำขอ
ประนอมหนี้ หรือเห็นชอบแผนฟื้นฟูกิจการแล้ว

8.6 ต้องไม่เป็นผู้ที่ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธ
ไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละ
สิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

8.7 ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการให้บริการจัดหาบุคลากรเพื่อ
ปฏิบัติงานใน Call Center ให้กับหน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจหรือเอกชนใน
ประเทศไทยที่มีมูลค่างานไม่ต่ำกว่า 3 (สาม) ล้านบาทต่อสัญญา โดยแนบ
สำเนาหนังสือรับรองผลงานพร้อมสัญญาที่แสดงว่าเป็นคู่สัญญาดัง
กล่าวข้างต้น

8.8 คำตอบของผู้เสนอราคาในแบบสอบถามจะถือเป็นส่วนหนึ่ง
ของสัญญาที่ผู้รับจ้าง จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และหากพบว่ามี
การเสนอข้อมูลที่เป็นเท็จ กปภ. สงวนสิทธิ์ที่จะบอกเลิกสัญญา

9. หลักฐานการเสนอราคา

9.1 สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตาม
กฎหมายไทยซึ่งแสดงชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลของกรม

พัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ที่มีอายุไม่เกิน 6 เดือน ก่อนวันยื่น
เสนอราคาพร้อมทั้งมีการรับรองความถูกต้อง

9.2 สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มพร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

9.3 สำเนาบัตรประชาชน (ที่ออกให้โดยทางราชการ) ของ
กรรมการผู้มีอำนาจของผู้เสนอราคา หรือผู้มอบอำนาจของผู้เสนอราคา
พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

9.4 หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการ ผู้จัดการ ผู้มี
อำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

9.5 เอกสารรับรองผลงานของผู้เสนอราคาให้บริการกับองค์กร
ขนาดใหญ่หรือหน่วยงานสำนักงานเชื่อถือได้

10. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาราคา

10.1 หากผู้เสนอราคารายใดมีคุณสมบัติเบื้องต้นไม่ถูกต้องตาม
ข้อ 8 หรือยื่นหลักฐานการเสนอราคาไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามข้อ 8
คณะกรรมการประกวดราคาจะไม่รับพิจารณาข้อเสนอราคาของผู้เสนอ
ราคารายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาดเล็กน้อย หรือผิดพลาดไปจาก
เงื่อนไขของเอกสารประกวดราคา ในส่วนที่ไม่ใช่สาระสำคัญ ทั้งนี้เฉพาะ
ในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าน่าจะเป็นประโยชน์ต่อ กปภ. เท่านั้น

10.2 คณะกรรมการประกวดราคาขอสงวนสิทธิในการพิจารณา
ตัดสินการเสนอราคา กปภ. จะพิจารณาโดยอาศัยราคาต่อหน่วย
ประสิทธิภาพมาประกอบการตัดสิน ผู้เสนอราคาที่มีราคาต่อหน่วย
ประสิทธิภาพดีที่สุด จะได้รับการพิจารณาจากผู้ว่าจ้างให้เป็นผู้ประกวด
ราคาได้

10.3 หาก กปภ. พบหรือทราบเมื่อใดก็ตามว่าผู้เสนอราคามี
เจตนาที่จะปกปิดอำพรางข้อความจริงที่ควรบอก หรือพยายามให้ กปภ.
สำคัญผิดในข้อความจริงอย่างใด ๆ เกี่ยวกับสินค้าที่ซื้อ กปภ. จะ
พิจารณาตัดสินสิทธิในการเสนอราคาหรือยกเลิกสัญญาที่ได้ทำไว้กับผู้
ประกวดราคาได้ และเรียกค่าเสียหายที่พึงเกิดขึ้นจากการกระทำดังกล่าว

10.4 รายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้เสนอราคาเสนอมานั้นหากมีปัญหา
ในการตีความของข้อความใดให้ถือคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างเป็นที่ยุติ

11. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

11.1 กปภ. จะตกลงจ่ายค่าบริการตามอัตราที่ผู้รับจ้างและ กปภ. ด้มีการตกลงกันเรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะต้องใช้อัตราค่าบริการดังกล่าวตลอดอายุของสัญญา

11.2 กปภ. จะจ่ายเงินค่าบริการให้แก่ผู้รับจ้างตามระเบียบวิธีปฏิบัติของ กปภ. โดยผู้ว่าจ้างจะชำระค่าจ้างให้ผู้รับจ้างหลังจากผู้รับจ้างได้ทำงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยต้องได้รับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจการจ้างของ กปภ. แล้ว กปภ. จะชำระค่าบริการเป็นรายงวด งวดละ 1 เดือน รวมทั้งหมด 12 งวด และเมื่อผู้รับจ้างได้จัดส่งเอกสารการวางบิลที่ถูกต้องต่อ กปภ. ณ สถานที่ที่กำหนด

11.3 การคำนวณค่าจ้างสำหรับการจ้างใช้การคำนวณค่าจ้างต่อวัน จากอัตราค่าจ้างต่อเดือน หารด้วย 30 (สามสิบ)

11.4 ในกรณีที่ครบกำหนดสัญญาจ้างนี้แล้ว หากผู้ว่าจ้างมีความจำเป็นต้องจ้างผู้รับจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาจ้างต่อไป ผู้รับจ้างยินดีปฏิบัติตามสัญญาจ้างต่อไปอีกมีกำหนดไม่เกิน 1 เดือน ในอัตราค่าจ้างและเงื่อนไขเดิม โดยผู้ว่าจ้างจะต้องแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวันก่อนครบกำหนดสัญญา

12. ค่าปรับ

12.1 ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบความเสียหายอันเกิดขึ้นต่อทรัพย์สินและภาพลักษณ์ของ กปภ. และ/หรือ ความเสียหายใด ๆ ที่ทำให้เกิดความชำรุดบกพร่องเสียหายหรือการสูญหายแก่ทรัพย์สินของ กปภ. หรือบุคลากรของ กปภ. หรือบุคคลภายนอก อันเกิดจากการกระทำหรืองดเว้นการกระทำ โดยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้างหรือบุคลากรของผู้ว่าจ้างตามจำนวนที่เสียหายจริงภายในระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

12.2 ผู้รับจ้างจะต้องบริหารจัดการจำนวน Agent และ Supervisor ให้สอดคล้องกับปริมาณสายโทร.เข้าในแต่ละช่วงเวลา โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่าที่ กปภ. กำหนด หากผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนดไว้ในข้อ(หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รับจ้างตามสัญญาว่าจ้าง) ผู้รับจ้างต้องจัดหาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในระดับเดียวกันมาปฏิบัติงานแทนทันทีที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ หากไม่สามารถจัดหาได้ ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายค่าชดเชยให้กับ กปภ. ต่อวันต่อคน ดังนี้

12.2.1 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานและตอบชี้แจงเรื่อง
เรียนร้องทุกข์หรือ Agent เป็นเงิน 300 บาท (สามร้อยบาทถ้วน)/ คน/
วัน (กะ)

12.2.2 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลระบบหรือ Supervisor เป็นเงิน 500
บาท (ห้าร้อยบาทถ้วน คน/ วัน (กะ)

12.3 ในกรณีที่ตัวผู้รับจ้างเองหรือพนักงานของผู้รับจ้างกระทำผิด
สัญญาข้อหนึ่งข้อใดก็ดี ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญา และเรียกค่าเสียหาย
จากผู้รับจ้างทั้งหมดโดยสิ้นเชิง หากผู้ว่าจ้างยังไม่ใช้สิทธิบอกเลิก
ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างดำเนินการ ดังนี้

12.3.1 ระวังการจ่ายค่าจ้างทั้งหมดหรือบางส่วนตามที่ผู้ว่าจ้าง
เห็นสมควร

12.3.2 ให้บุคคลอื่นทำงานแทนผู้รับจ้าง โดยผู้รับจ้างต้องรับ
ผิดในค่าใช้จ่ายที่ผู้ว่าจ้างต้องเสียไปทั้งหมดโดยสิ้นเชิง

12.3.3 เรียกค่าเสียหายใด ๆ อันพึงมี

ผู้ว่าจ้างมีสิทธิหักเงินค่าจ้างที่ยังไม่ได้จ่ายให้แก่ผู้รับจ้างไว้
เพื่อชำระค่าปรับหรือค่าเสียหายที่ผู้รับจ้างต้องรับผิดตามสัญญานี้ แต่ถ้า
จำนวนเงินค่าจ้างไม่เพียงพอให้หักชำระหนี้ ผู้รับจ้างยินยอมให้หักจาก
หลักประกันสัญญาได้ทันทีอีกด้วย

13. อัตราค่าจ้างเหมา

ค่าจ้างเหมา Outsource เจ้าหน้าที่ประสานงานและตอบชี้แจงเรื่อง
เรียนร้องทุกข์ หรือ Agent และเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ หรือ Supervisor วันละ 2
กะ ทุกวัน ราคาจ้างเหมาปีละ 3,132,000 บาท (สามล้านหนึ่งแสนสาม
หมื่นสองพันบาทถ้วน) ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT 7%)