



ขอบเขตของงาน (Term of Refence : TOR)

การจ้างเหมาบริการผู้มาติดต่อ รับโทรศัพท์ และรับ-ส่งเอกสารภายในสำนักงาน ประจำปี ๒๕๖๒

.....

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล เป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล พัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการนำไปใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ ซึ่งการดำเนินการของสำนักงานฯ จะมีบุคคลภายนอกทั้งในและต่างประเทศ เข้ามาติดต่อประสานงานทั้งทางโทรศัพท์และการเดินทางเข้ามาที่สำนักงานฯ โดยตรง งานบริการต้องรับบริเวณด้านหน้าของสำนักงาน สำหรับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ การให้คำแนะนำหรือสอบถามข้อมูล การดูแลความเรียบร้อย ต้อนรับผู้มาติดต่อ การให้ข้อมูลเบื้องต้นที่ถูกต้องทางโทรศัพท์แก่ผู้มาติดต่อ อีกทั้งทำรับ-ส่งเอกสารภายในสำนักงานนั้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดังนั้น สำนักงาน จึงเห็นควรให้มีการจ้างเหมาบริการผู้มาติดต่อ รับโทรศัพท์ และรับ-ส่งเอกสารภายในสำนักงาน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อประสานงานกับสำนักงาน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒.๒ เพื่อสนับสนุนการให้ข้อมูลกับผู้มาติดต่อโดยตรงและรับโทรศัพท์ เป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และฉับไว

๒.๓ เพื่อดำเนินการรับ-ส่งเอกสารต่างๆ ภายในสำนักงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่รับมอบหมาย

๓. สถานที่ปฏิบัติงาน

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล อาคารลาดพร้าวฮิลส์ ถนนลาดพร้าว ซอย ๔ แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐ หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

๔. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องจัดหาพนักงานต้อนรับสำหรับการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความเหมาะสม และเรียบร้อย เกิดความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อและผู้มาใช้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๑ คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับ ดังนี้

- ๔.๑.๑ เพศหญิง มีสัญชาติไทย อายุระหว่าง ๒๔ - ๓๐ ปี
- ๔.๑.๒ วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- ๔.๑.๓ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับดี ถึง ดีมาก
- ๔.๑.๔ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี
- ๔.๑.๕ เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี
- ๔.๑.๖ เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
- ๔.๑.๗ เป็นผู้ที่มีสุขภาพดี แข็งแรง ไม่เป็นโรคติดต่อทางร่างกาย
- ๔.๑.๘ เป็นผู้ไม่ติดยาเสพติด และไม่เล่นการพนัน
- ๔.๑.๙ เป็นผู้ไม่เคยถูกลงโทษให้ออกจากงาน ไล่ออกหรือปลดออก เนื่องจากละทิ้งหน้าที่หรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือผิดวินัย
- ๔.๑.๑๐ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์งานให้บริการผู้มาติดต่อและรับโทรศัพท์ หรืองานที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย ๑ ปี

๔.๒ รายชื่อและเอกสารของพนักงานพนักงานต้อนรับ

ผู้รับจ้างต้องส่งรายชื่อพร้อมเอกสารของพนักงานให้บริการผู้มาติดต่อและรับโทรศัพท์ให้แก่ผู้ว่าจ้างในวันที่เริ่มปฏิบัติงาน โดยผู้ว่าจ้างจะต้องประทับตราบริษัท (ถ้ามี) และรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารทุกฉบับดังนี้

- ๔.๒.๑ สำเนาบัตรประชาชน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน ๑ ฉบับ
 - ๔.๒.๒ สำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน ๑ ฉบับ
 - ๔.๒.๓ สำเนาหลักฐานการศึกษา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง จำนวน ๑ ฉบับ
 - ๔.๒.๔ ประวัติการทำงานโดยย่อ จำนวน ๑ ฉบับ
 - ๔.๒.๕ รูปถ่ายปัจจุบัน ขนาด ๒ นิ้ว (ถ่ายไว้ไม่เกิน ๖ เดือน) จำนวน ๑ ใบ
 - ๔.๒.๖ ใบรับรองแพทย์ จำนวน ๑ ฉบับ
- ๔.๓ รายละเอียดการทำงาน of พนักงานให้บริการผู้มาติดต่อและรับโทรศัพท์
- ๔.๓.๑ พนักงานให้บริการผู้มาติดต่อและรับโทรศัพท์ จำนวน ๗ คน

๔.๓.๒ วันทำงาน วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๗.๓๐น. โดยจะพักกลางวันในเวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐น.

๔.๓.๓ ดำเนินการร่วมกับผู้ว่าจ้างในการพัฒนาและวางระบบงานต้อนรับที่เหมาะสมกับสำนักงานฯ

๔.๓.๔ ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อกับสำนักงานฯ

๔.๓.๕ รับโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานฯ รวมถึงโอนสายให้พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานฯ

๔.๓.๖ ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงานฯ ทั้งทางโทรศัพท์หรือผู้ที่เดินเข้ามาติดต่อ

๔.๓.๗ ดูแล ประสานงาน อำนวยความสะดวก แก่ผู้มาติดต่อกับสำนักงานฯ เพื่อส่งงานต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔.๓.๘ จัดทำป้ายแสดงกิจกรรมในแต่ละวันของสำนักงาน

๔.๓.๙ สรุปข้อมูลผู้มาติดต่อกับสำนักงาน พร้อมรายละเอียด ตามแบบฟอร์มที่สำนักงานฯ

เห็นชอบแล้ว

๔.๓.๑๐ ดำเนินการรับ-ส่งเอกสารต่างๆ ภายในสำนักงาน

๔.๓.๑๑ ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

๔.๔ รายละเอียดข้อกำหนดของการว่าจ้าง

๔.๔.๑ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบและยินยอมชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับทางผู้ว่าจ้าง หากทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างเกิดชำรุดบกพร่องหรือสูญหาย อันเนื่องมาจากการกระทำ หรือเนื่องมาจากการละเลย การกระทำ หรือเนื่องมาจากความบกพร่องต่อหน้าที่ของผู้รับจ้างหรือของพนักงานของผู้รับจ้าง ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ตามจำนวนที่เสียหายจริง ภายในระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

๔.๔.๒ ผู้รับจ้างจะต้องควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการทำงานของพนักงาน ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตามขอบเขตความรับผิดชอบของหน้าที่ รวมถึงการปฏิบัติตนให้อยู่ในข้อกำหนด ระเบียบวินัยของผู้ว่าจ้าง เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน และชื่อเสียงของผู้ว่าจ้าง

๔.๔.๓ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิในการขอเปลี่ยนตัวพนักงานของผู้รับจ้าง หากพนักงานของผู้รับจ้าง มีความประพฤติไม่เรียบร้อย ประพฤติตนไม่เหมาะสม ทุจริตต่อหน้าที่ ผิดจริยธรรม และศีลธรรมอันดีงาม หรือขาดคุณสมบัติ โดยผู้รับจ้างจะต้องจัดหาพนักงานที่มีคุณสมบัติถูกต้องมาเปลี่ยนภายใน ๓ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

๔.๔.๔ กรณีพนักงานของผู้รับจ้างไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ รวมถึงเหตุฉุกเฉิน เช่น ป่วย, อุบัติเหตุ ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งพนักงานคนอื่นที่มีคุณสมบัติตามกำหนดมาทดแทนภายใน ๓ ชั่วโมง หากผู้รับจ้างไม่สามารถจัดส่งพนักงานคนอื่นมาทดแทนได้ตามเวลาที่กำหนด ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับผู้รับจ้าง ตามข้อ ๔.๕ และหากผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาพนักงานทดแทนได้เกิน ๓ วันทำการต่อเนื่องกัน ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์บอกเลิกสัญญา โดยถือว่าผู้รับจ้างเป็นผู้ที่จ้างงานได้

๔.๔.๖ ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ประกอบด้วย

- ๑) เอกสารการลงเวลาปฏิบัติงาน เข้า-ออก ของพนักงานให้บริการผู้มาติดต่อ
- ๒) เอกสารสรุปข้อมูลผู้มาติดต่อกับสำนักงานฯ พร้อมรายละเอียด ตามแบบฟอร์ม

ที่สำนักงานฯ เห็นชอบแล้ว

๓) เอกสารแสดงการจัดทำป้ายแสดงกิจกรรมในแต่ละวันของสำนักงาน

๔.๔.๗ ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติต่อพนักงาน ตามกฎหมายแรงงาน และต้องดูแลให้พนักงานได้ประโยชน์ ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการต่างๆ ตามสิทธิของพนักงานอันพึงมีพึงได้ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายแรงงาน โดยไม่เรียกร้องเอาจากผู้ว่าจ้างอีก

๔.๕ การปรับ

๔.๕.๑ กรณีไม่มีพนักงานต้อนรับของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานตามวันและเวลาที่สำนักงานกำหนด สำนักงานฯ จะคิดค่าปรับผู้รับจ้างเป็นเงิน ๕๐๐ บาทต่อคนต่อวัน

๔.๕.๒ กรณีไม่มีพนักงานต้อนรับของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานติดต่อกันเกิน ๓ ชั่วโมง สำนักงานฯ จะคิดค่าปรับเป็นเงิน ๒๕๐ บาทต่อครั้ง

๔.๕.๓ กรณีพนักงานต้อนรับของผู้รับจ้างมาปฏิบัติงานสายหรือออกก่อนเวลาปฏิบัติงานที่สำนักงานฯ กำหนด สำนักงานฯ จะคิดค่าปรับเป็นเงิน ๕๐ บาทต่อชั่วโมง (เศษของชั่วโมงให้ปัดเป็น ๑ ชั่วโมง)

๔.๕.๔ กรณีพนักงานบกพร่องต่อหน้าที่อันทำให้สำนักงานฯ เกิดความเสียหาย โดยปรากฏเอกสารหรือหลักฐานชัดเจน สำนักงานฯ จะคิดค่าปรับเป็นเงิน ๒๐๐ บาทต่อเหตุการณ์ เช่น มีข้อร้องเรียนในการให้บริการของพนักงาน

๕. ระยะเวลาการจ้าง

จำนวน ๑๒ เดือน (หนึ่งปี)

๖. การส่งมอบงานและการจ่ายเงิน

๖.๑ การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานในแต่ละงวดที่ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล อาคารลาดพร้าวฮิลล์ ถนนลาดพร้าว ซอย ๔ แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐ ตั้งแต่วันที่ ๐๘.๓๐-๑๗.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดสำนักงานฯ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยจะต้องมีเอกสารการส่งมอบงานเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ หากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามนี้ สำนักงานฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับงานของผู้รับจ้าง

๖.๒ การจ่ายเงิน

สำนักงานฯ จะจ่ายค่าจ้างให้กับผู้รับจ้างเป็นรายเดือน เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับแล้วเห็นว่าถูกต้องครบถ้วน

๗. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล เลขที่ ๑๒๐ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๙ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๑ ๗๑๐๐ และ ๐๒๑๔๑ ๗๒๖๔ โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๐๕๙ เว็บไซต์ www.depa.or.th
