TCEB
THAILAND CONVENTION & EXHIBITION BUREAU

ต้นฉบับ

สัญญาจ้างดำเนินกิจกรรมบริหารจัดการระบบและบริการข้อมูลการใช้งานระบบ (Customer Service)

สัญญาเลขที่ 64-043

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. เลขที่ 989 อาคารสยามพิวรรธน์ทาวเวอร์ ชั้น 25 และ ชั้น 26 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2564 ระหว่าง สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) โดยนายจิรุตถ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง กับ

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีสำนักงานเลขที่ 2991/14-15 อาคารวิสุทธานี ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดย นางสาวสุดาภรณ์ กลิ่นแก้ว ผู้รับมอบอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือมอบอำนาจ ฉบับลงวันที่ 31 มีนาคม 2564 และหนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ฉบับลงวันที่ 1 เมษายน 2564 แนบท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้รับจ้าง" อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่สัญญาได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อตกลงว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างดำเนินกิจกรรมบริหารจัดการระบบและบริการข้อมูลการใช้งานระบบ (Customer Service) รายละเอียดตามเงื่อนไขในสัญญานี้และข้อกำหนดงาน (Term of Reference) ข้อเสนอทางด้านเทคนิค ใบเสนอราคา ตามเอกสารแนบท้ายผนวก 1 ผนวก 2 และผนวก 3

ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาแรงงานและวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ชนิดดีเพื่อใช้ในงานจ้างตามสัญญานี้

ข้อ 2 เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

2.1 ผนวก 1 ข้อกำหนดงาน (Term of Reference) กิจกรรมบริหารจัดการระบบและบริการข้อมูลการใช้งานระบบ (Customer Service) จำนวน 8 หน้า

2.2 ผนวก 2 ข้อเสนอทางด้านเทคนิค และข้อเสนออื่น ๆ จำนวน 59 หน้า

2.3 ผนวก 3 ใบเสนอราคา CS-2021-024 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2564 จำนวน 1 หน้า

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

TCEB
THAILAND CONVENTION & EXHIBITION BUREAU

2.4 ผนวก 4 หนังสือมอบอำนาจ หนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัทของผู้รับจ้างออกให้โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และหลักฐานการจดทะเบียนอื่นๆ สำเนาบัตรประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัท จำนวน 15 หน้า

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง หรือค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ข้อ 3 หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะทำสัญญานี้ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็นเงิน จำนวน 76,500.00 บาท (เจ็ดหมื่นหกพันห้าร้อยบาทถ้วน) ซึ่งเท่ากับร้อยละ 5 ของราคาค่าจ้างตามสัญญามามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

กรณีผู้รับจ้างใช้หนังสือค้ำประกันมาเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาหนังสือค้ำประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารที่ประกอบกิจการในประเทศไทย หรือโดยบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนด หรืออาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้ และจะต้องมีอายุการค้ำประกันตลอดไปจนกว่าผู้รับจ้างพ้นข้อผูกพันตามสัญญานี้

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ตามวรรคหนึ่ง จะต้องมีอายุครอบคลุมความรับผิดทั้งปวงของผู้รับจ้างตลอดอายุสัญญา ถ้าหลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบให้ดังกล่าวลดลงหรือเสื่อมค่าลง หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดของผู้รับจ้างตลอดอายุสัญญา ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม รวมถึงกรณีผู้รับจ้างส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จหรือวันครบกำหนดความรับผิดในความชำรุดบกพร่องตามสัญญาเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเกิดขึ้นคราวใด ผู้รับจ้างต้องหาหลักประกันใหม่หรือหลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วนตามวรรคหนึ่งมามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายในสิบห้า (15) วันนับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างโดยไม่มีดอกเบี้ยเมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันและความรับผิดทั้งปวงตามสัญญานี้แล้ว

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

TCEB
THAILAND CONVENTION & EXHIBITION BUREAU

ข้อ 4 ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายและผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างจำนวน 1,530,000.00 บาท (หนึ่งล้านห้าแสนสามหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว โดยผู้ว่าจ้างจะแบ่งจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างเป็นงวดๆ ดังนี้

4.1 งวดที่ 1 ผู้ว่าจ้างกำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ 15 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด คิดเป็นเงินจำนวน 229,500.00 บาท (สองแสนสองหมื่นเก้าพันห้าร้อยบาทถ้วน) เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานครั้งที่ 1 เสร็จสิ้น รายละเอียดตามผนวก 1

4.2 งวดที่ 2 ผู้ว่าจ้างกำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ 25 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด คิดเป็นเงินจำนวน 382,500.00 บาท (สามแสนแปดหมื่นสองพันห้าร้อยบาทถ้วน) เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานครั้งที่ 2 เสร็จสิ้น รายละเอียดตามผนวก 1

4.3 งวดที่ 3 ผู้ว่าจ้างกำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ 25 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด คิดเป็นเงินจำนวน 382,500.00 บาท (สามแสนแปดหมื่นสองพันห้าร้อยบาทถ้วน) เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานครั้งที่ 3 เสร็จสิ้น รายละเอียดตามผนวก 1

4.4 งวดที่ 4 ผู้ว่าจ้างกำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ 35 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด คิดเป็นเงินจำนวน 535,500.00 บาท (ห้าแสนสามหมื่นห้าพันห้าร้อยบาทถ้วน) เมื่อผู้รับจ้าง ส่งมอบงานครั้งที่ 4 เสร็จสิ้น รายละเอียดตามผนวก 1

ทั้งนี้กำหนดการจ่ายค่าจ้างจะพิจารณาจ่ายหลังจากคณะกรรมการตรวจรับเห็นชอบและได้รับการลงนามจากผู้มีอำนาจอนุมัติแล้วเท่านั้นและเมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญาและผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างตามข้อ 10 ไว้โดยครบถ้วนแล้ว

ข้อ 5 กำหนดเวลาแล้วเสร็จและสิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ผู้รับจ้างต้องเริ่มทำงานที่รับจ้างภายในวันที่ 17 เมษายน 2564 และจะต้องทำงานให้แล้วเสร็จบริบูรณ์ภายใน 300 วันนับถัดจากวันที่ทำสัญญา ถ้าผู้รับจ้างมิได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้เชื่อได้ว่าผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือจะแล้วเสร็จล่าช้าเกินกว่ากำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง หรือตกเป็นผู้ถูกพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือตกเป็นผู้ล้มละลาย หรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญานี้ได้ และมีสิทธิจ้างผู้รับจ้างรายใหม่เข้าทำงานของผู้รับจ้างให้ลุล่วงไปได้ด้วย การใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานั้นไม่กระทบสิทธิของ ผู้ว่าจ้างที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้รับจ้าง

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

การที่ผู้ว่าจ้างไม่ใช้สิทธิเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดตามสัญญา

ข้อ 6 ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของงานจ้าง

เมื่องานแล้วเสร็จบริบูรณ์ และผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานจากผู้รับจ้างหรือจากผู้รับจ้างรายใหม่ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญาตามข้อ 5 หากมีเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายเกิดขึ้นจากการจ้างนี้ภายในกำหนด 1 ปี นับถัดจากวันที่ได้รับมอบงานดังกล่าว ซึ่งความชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเกิดจากความบกพร่องของผู้รับจ้างอันเกิดจากการใช้วัสดุที่ไม่ถูกต้องหรือทำไว้ไม่เรียบร้อย หรือทำไม่ถูกต้องตามมาตรฐานแห่งหลักวิชา ผู้รับจ้างจะต้องรีบทำการแก้ไขให้เป็นที่เรียบร้อยโดยไม่ชักช้า โดยผู้ว่าจ้างไม่ต้องออกเงินใดๆ ในการนี้ทั้งสิ้น หากผู้รับจ้างไม่กระทำการดังกล่าวภายในกำหนด 15 วันนับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างหรือไม่ทำการแก้ไขให้ถูกต้องเรียบร้อยภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะทำการนั้นเองหรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้น โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น

ในกรณีเร่งด่วนจำเป็นต้องรีบแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายโดยเร็ว และไม่อาจรอให้ผู้รับจ้างแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามวรรคหนึ่งได้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเข้าจัดการแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือเสียหายนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ซ่อมแซมความชำรุดบกพร่องหรือเสียหาย โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมด

การที่ผู้ว่าจ้างทำการนั้นเอง หรือจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นแทนผู้รับจ้าง ไม่ทำให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดตามสัญญา หากผู้รับจ้างไม่ชดใช้ค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายตามที่ผู้ว่าจ้างเรียกร้อง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้

ข้อ 7 การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดหรือพ้นธะหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างจะยังคงต้องรับผิดในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วงหรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 10 ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ข้อ 8 ความรับผิดของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดต่ออุบัติเหตุ ความเสียหาย หรือภยันตรายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง และจะต้องรับผิดต่อความเสียหายจากการกระทำของลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง และจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างช่วงด้วย (ถ้ามี)

ความเสียหายใดๆ อันเกิดแก่งานที่ผู้รับจ้างได้ทำขึ้น แม้จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบโดยซ่อมแซมให้คืนดีหรือเปลี่ยนให้ใหม่โดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง เว้นแต่ความเสียหายนั้นเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ความรับผิดของผู้รับจ้างดังกล่าวในข้อนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อผู้ว่าจ้างได้รับมอบงานครั้งสุดท้าย ซึ่งหลังจากนั้นผู้รับจ้างคงต้องรับผิดเพียงในกรณีชำรุดบกพร่องหรือความเสียหายดังกล่าวในข้อ 6 เท่านั้น

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดต่อบุคคลภายนอกในความเสียหายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง รวมถึงผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ตามสัญญานี้ หากผู้ว่าจ้างถูกเรียกร้องหรือฟ้องร้องหรือต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่บุคคลภายนอกไปแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการใดๆ เพื่อให้มีการว่าต่างแก้ต่างให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง รวมทั้งผู้รับจ้างจะต้องชดใช้ค่าเสียหายนั้นๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายใดๆ อันเกิดจากการถูกเรียกร้องหรือถูกฟ้องร้องให้แก่ผู้ว่าจ้างทันที

ข้อ 9 การจ่ายเงินแก่ลูกจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายเงินแก่ลูกจ้างที่ผู้รับจ้างได้จ้างมาในอัตราและตามกำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างได้ตกลงหรือทำสัญญาไว้ต่อลูกจ้างดังกล่าว

ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินค่าจ้างหรือค่าทดแทนอื่นใดแก่ลูกจ้างดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอาเงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายแก่ผู้รับจ้างมาจ่ายให้แก่ลูกจ้างของผู้รับจ้างดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีประกันภัยสำหรับลูกจ้างทุกคนที่จ้างมาทำงาน โดยให้ครอบคลุมถึงความรับผิดทั้งปวงของผู้รับจ้าง รวมทั้งผู้รับจ้างช่วง (ถ้ามี) ในกรณีความเสียหายที่คิดค่าสินไหมทดแทนได้ตามกฎหมาย ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุหรือภยันตรายใดๆ ต่อลูกจ้างหรือบุคคลอื่นที่ผู้รับจ้างหรือผู้รับจ้างช่วงจ้างมา

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ทำงาน ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวพร้อมทั้งหลักฐานการชำระเบี้ยประกันให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง

ข้อ 10 การตรวจรับงานจ้าง

เมื่อผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานจ้างที่ส่งมอบและเห็นว่าถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว ผู้ว่าจ้างจะออกหลักฐานการรับมอบเป็นหนังสือไว้ให้ เพื่อผู้รับจ้างนำมาเป็นหลักฐานประกอบการขอรับเงินค่างานจ้างนั้น

ถ้าผลของการตรวจรับงานจ้างปรากฏว่างานจ้างที่ผู้รับจ้างส่งมอบไม่ตรงตามสัญญา ผู้ว่าจ้างทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับงานจ้างนั้น ในกรณีเช่นว่านี้ ผู้รับจ้างต้องทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามสัญญาด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง และระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าวผู้รับจ้างจะนำมาอ้างเป็นเหตุขอขยายเวลาส่งมอบงานจ้างตามสัญญาหรือของดหรือลดค่าปรับไม่ได้

ข้อ 11 รายละเอียดของงานจ้างคลาดเคลื่อน

ผู้รับจ้างรับรองว่าได้ตรวจสอบและทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานจ้างโดยถี่ถ้วนแล้ว หากปรากฏว่ารายละเอียดของงานจ้างนั้นผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไปจากหลักการทางวิศวกรรมหรือทางเทคนิค ผู้รับจ้างตกลงที่จะปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด โดยผู้รับจ้างจะคิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มขึ้นจากผู้ว่าจ้าง หรือขอขยายอายุสัญญาไม่ได้

ข้อ 12 ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของราคาพัสดุที่ยังไม่ได้ส่งมอบ แต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท นับถัดจากวันที่ครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานตามสัญญาหรือวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายเวลาทำงานให้ จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จจริง นอกจากนี้ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างเรียกค่าเสียหายอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับดังกล่าวได้อีกด้วย

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาและใช้สิทธิตามข้อ 13 ก็ได้ และถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานขอให้ชำระค่าปรับแล้ว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันบอกเลิกสัญญาได้อีกด้วย

ข้อ 13 สิทธิของผู้ว่าจ้างภายหลังบอกเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา ผู้ว่าจ้างอาจทำงานนั้นเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นต่อจนแล้วเสร็จก็ได้ และในกรณีดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบหรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วนตามแต่จะเห็นสมควร นอกจากนั้น ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายซึ่งเป็นจำนวนเกินกว่าหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการทำงานนั้นต่อให้แล้วเสร็จตามสัญญา ซึ่งผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากจำนวนเงินใดๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้

ข้อ 14 การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องชดใช้ค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หากผู้รับจ้างไม่ชดใช้ให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้ทันที

หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าจ้างที่ต้องชำระหรือหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาแล้วยังไม่เพียงพอ ผู้รับจ้างยินยอมชำระส่วนที่เหลือที่ยังขาดอยู่จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างทั้งหมด

ข้อ 15 ข้อตกลงเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ผู้รับจ้างสัญญาว่าจะปฏิบัติงานตามสัญญาโดยถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทุกประการ อีกทั้งผู้รับจ้างตกลงว่าการปฏิบัติงานของ ผู้รับจ้างตามสัญญาจะไม่มีส่วนหนึ่งส่วนใดไปละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้อื่น รวมทั้งบรรดาข้อความ

Legal

รูปภาพ เสียง หรือบทสัมภาษณ์ต่างๆ ตลอดจนเนื้อหาสาระต่างๆ ที่นำเสนอ หรือที่ผู้รับจ้างจัดทำขึ้นอันเกี่ยวกับงานตามสัญญา จะไม่เป็นการละเมิด ดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาท หรือก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใดแก่บุคคลอื่นใดทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้ว่าจ้างอนุญาตให้ผู้รับจ้างใช้งานฟอนต์รุ่น DB Ontima X (Unicode Fonts) เฉพาะการดำเนินงานตามสัญญานี้เท่านั้น ผู้รับจ้างจะนำไฟล์ฟอนต์ไปจำหน่าย เผยแพร่ ดัดแปลง คัดลอก หรือนำไปใช้ในงานอื่นนอกเหนือจากการดำเนินงานตามสัญญานี้มิได้

ผลงานสร้างสรรค์ทุกประเภทอันเกิดจากการที่ผู้รับจ้าง ลูกจ้างของผู้รับจ้าง ทีมงานของผู้รับจ้าง คณะทำงานของผู้รับจ้าง ตัวแทนของผู้รับจ้าง หรือบริวารของผู้รับจ้างปฏิบัติงานตามสัญญาผู้รับจ้างตกลงให้เป็นลิขสิทธิ์ของผู้ว่าจ้างแต่เพียงผู้เดียว ทั้งนี้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ที่จะนำบางส่วนหรือทั้งหมดของชิ้นงานไปเผยแพร่หรือทำซ้ำใหม่ด้วยตนเองหรือมอบให้ผู้อื่นไปเผยแพร่หรือทำซ้ำใหม่ได้

ผลงานทั้งหมดที่ผู้รับจ้างได้ปฏิบัติตามสัญญา ทั้งในส่วนของรูปแบบ ขั้นตอน ข้อมูล บทวิเคราะห์ และ/หรือการดำเนินการทั้งหมดของผู้รับจ้างอันเกี่ยวข้องกับการว่าจ้างตามสัญญา ให้ตกเป็นทรัพย์สินของ ผู้ว่าจ้างแต่เพียงผู้เดียว

ข้อ 16 การงดหรือลดค่าปรับ หรือการขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้สละสิทธิเรียกร้องในการที่จะของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีหลักฐานชัดแจ้ง หรือผู้ว่าจ้างทราบดีอยู่แล้วตั้งแต่ต้น

การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

สัญญานี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความ โดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

ลงชื่อ .....ผู้ว่าจ้าง	ลงชื่อ .....ผู้รับจ้าง
(นายจิรุตถ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา)	(นางสาวสุดาภรณ์ กลิ่นแก้ว)
ผู้อำนวยการ	ผู้รับมอบอำนาจ
สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ	บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด
(องค์การมหาชน)	(มหาชน)
ลงชื่อ .....พยาน	ลงชื่อ .....พยาน
(นางอุไรลักษณ์ ยะรังษี) ผู้จัดการอาวุโส ส่วนงานกฎหมายและธรรมาภิบาล	(น.ส. นริศาน ชิตอง เกียรติวุฒิรัชตกุล)
สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ	บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด
(องค์การมหาชน)	(มหาชน)

Legal

อ.ส.5 ใบสลักหลังตราสาร

เลขที่ 05013
วันที่ 21 เมษายน 2564

เลขประจำตัว 0107561000137 เลขที่สาขา
ชื่อผู้เสียภาษีอากร บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ในฐานะ ผู้มีหน้าที่เสียอากร

ที่อยู่ : เลขรหัสประจำบ้าน ชื่ออาคาร วิสุทธานี
ห้องเลขที่ - ชั้นที่ -
หมู่บ้าน -
เลขที่ 2991/14-15 หมู่ที่ -
ตรอก/ซอย - แยก -
ถนน ลาดพร้าว แขวง/ตำบล คลองจั่น
เขต/อำเภอ บางกะปิ จังหวัด กรุงเทพมหานคร
รหัสไปรษณีย์ 10240

ตั้งสัญญา
เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0994000112165 เลขที่สาขา
ชื่อ สำนักงาน ส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน)

ได้เสียอากรแสตมป์เป็นตัวเงินสำหรับตราสารตามบัญชีอัตราอากรแสตมป์ ข้อ 4
ลักษณะตราสาร สัญญาจ้าง ดังนี้ :

	บาท	สต.
มูลค่าตราสาร	1,429,906	54
ค่าอากรแสตมป์	1,430	00
เงินเพิ่ม	0	00
รวมเงิน	1,430	00

จำนวนเงินเป็นตัวอักษร(หนึ่งพันสี่ร้อยสามสิบบาทถ้วน)
สมุดใบเสร็จ เลขที่ 017397 ลงวันที่ 21 เมษายน 2564
เลขระบบเอกสาร อ.ส.4 เลขที่ 02018060-25640421-1-01-000001

ลงชื่อ .....
นายวรัตน์ แก้วเปียม
ผู้อำนวยการสรรพากรชำนาญการ

ใบสลักหลังตราสารนี้จะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่อากรแสตมป์ของหน่วยเก็บภาษีอากร
ได้ลงชื่อและออกใบเสร็จรับเงินเรียบร้อยแล้ว

ข้อกำหนดงาน (TERM OF REFERENCE)
สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างโดย วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป (e-Bidding)
หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา
(วงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไป)

---

๑. ชื่อโครงการ

ประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า

๒. ชื่อกิจกรรม

บริหารจัดการระบบและบริการข้อมูลการใช้งานระบบ (Customer Service)

๓. งบประมาณ

วงเงิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท (สองล้านบาทถ้วน) ซึ่งเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทุกประเภทไว้ด้วยแล้ว

๔. หลักการและเหตุผล

ปี ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา สสปน. ได้ให้การสนับสนุนผู้ประกอบการและลูกจ้างที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจจัดประชุมสัมมนา (Meetings) และการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (Incentives) ที่โดนผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ผ่าน "โครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า" โดยมีการเปิดให้ส่งคำขอรับการสนับสนุนผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี และยังคงมีผู้ที่ส่งคำขอรับการสนับสนุนเข้ามารอการพิจารณาอีกเป็นจำนวนมาก จึงเห็นได้ว่าโครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ รวมไปถึงช่วยผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ระลอกใหม่ ช่วงปลายปี ๒๕๖๓ ในประเทศไทยได้จริง เนื่องจากผู้ประกอบการที่โดนผลกระทบประสบปัญหาขาดสภาพคล่อง สูญเสียรายได้ เกิดการเลิกจ้างบุคคลากร และบางส่วนต้องปิดกิจการ เนื่องจากกิจกรรมต่างถูกยกเลิก และไม่สามารถเดินทางภายในประเทศได้ ในขณะเดียวกันบริษัทองค์กรภาคเอกชนจำนวนมากในประเทศไทย ต่างก็ปรับลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปทำกิจกรรมนอกสถานที่ และบางส่วนงดการจัดกิจกรรมประชุม สัมมนานอกพื้นที่

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการให้การสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า เป็นไปอย่างต่อเนื่องในปี ๒๕๖๔ นี้ สสปน. จึงเห็นควรที่จะมีการบริหารจัดการระบบการให้การสนับสนุนและการบริการข้อมูลการใช้งานระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ขอรับการสนับสนุนและดำเนินการให้การสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อบริหารจัดการระบบการให้การสนับสนุนและตรวจสอบคำขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า

๕.๒ เพื่อให้บริการข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจขอรับการสนับสนุน โครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า และตอบคำถามให้ความช่วยเหลือการใช้งานระบบขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า ผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ผ่านทางโทรศัพท์และช่องทางสื่อสารออนไลน์แก่ลูกค้า

๕.๓ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในการให้บริการของระบบขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า ผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com

๖. ขอบเขตการดำเนินงาน

๖.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๖.๑.๑ แผนการดำเนินการตามขอบเขตงาน

๖.๑.๒ แผนการส่งมอบงานและสิ่งที่ต้องส่งมอบงาน

๖.๑.๓ บุคลากรและหน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๒ ผู้รับจ้างต้องทำความเข้าใจข้อมูลและองค์ประกอบของระบบการขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า ผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com อย่างละเอียด ซึ่งมาจากคู่มือการใช้งานของระบบ และคำถามที่พบบ่อย (Frequently Asked Questions) รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ เพื่อสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ตอบคำถามและปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน และรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

๖.๓ ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมสถานที่ ซอฟต์แวร์ หมายเลขโทรศัพท์ตามที่ สสปน. กำหนด พร้อมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ call center สำหรับใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยต้องออกแบบรูปแบบการติดต่อหรือระบบการตอบรับที่คำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นสำคัญ

๖.๔ ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาระบบ IVR สำหรับโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

๖.๔.๑. จัดทำ ๑ เมนู สำหรับให้ผู้ที่โทรเข้ามาทำการเลือกเพื่อติดตามผลการขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า

๖.๔.๒ จัดทำเมนูย่อยเพื่อเลือกการติดต่อในระดับภูมิภาค ๔ ภาค ประกอบด้วย ๑) ภาคเหนือ ๒) ภาคกลางและภาคตะวันออก ๓) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๔) ภาคใต้

๖.๕ ผู้รับจ้างต้องบริหารและจัดหาทีมงาน Customer Service ทำหน้าที่ทั้ง Inbound และ Outbound Call จำนวนไม่น้อยกว่า ๕ คนที่มีประสบการณ์และมีความพร้อมในการให้บริการ โดยดำเนินงานตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น. วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ โดยดำเนินการให้บริการตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการ ดังนี้

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

๖.๕.๑. Call Center Service ให้บริการข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจ ตอบคำถามเกี่ยวกับโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า และให้ความช่วยเหลือการใช้งานระบบการขอรับการสนับสนุนฯ ผ่านช่องทางโทรศัพท์, Fanpage Facebook, Line, YouTube รวมถึงช่องทางสื่อสารออนไลน์ตามที่ สสปน. กำหนด

๖.๕.๒ จัดทำรายงานความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) โดยสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแพลตฟอร์มและแคมเปญในภาพรวม จำนวน ๕๐๐ ผู้ประกอบการ/ราย

๖.๕.๓ ตรวจข้อมูล เอกสาร หลักฐาน การขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย ที่ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าส่งผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ตามหลักเกณฑ์การให้การสนับสนุน โดยการตรวจสอบคำขอต่อวันไม่น้อยกว่า ๕๐ คำขอ

๖.๖ ผู้รับจ้างต้องสรุปรายละเอียดของผู้ที่โทรเข้ามาสอบถามและผ่านการแชท (Chat) เป็นรายวันทางอีเมลให้ สสปน. รับทราบ

๖.๗ ผู้รับจ้างต้องสรุปรายละเอียดของผู้ที่โทรเข้ามาสอบถามและผ่านการแชท (Chat) เป็นรายสัปดาห์ ซึ่งอยู่ในรูปแบบ Excel File หรือ PPT File ทางอีเมลให้ สสปน. ทราบ ดังนี้

๑) Issue Log ทั้งหมดของผู้ที่โทรเข้ามาและผ่านการแชท (Chat)

๒) ข้อความสรุปที่ถอดจากไฟล์เสียงที่ผู้ใช้งานโทรเข้ามา

๓) จำแนกกลุ่มของคำถามและปัญหา โดยสรุปในรายงานให้ชัดเจน

๔) รายชื่อลูกค้าที่สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)

๖.๘ ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานการตรวจสอบข้อมูลการขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย รายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน ทางอีเมล์ให้ สสปน. รับทราบ

๖.๙ ผู้รับจ้างต้องจัดทำสรุปข้อเสนอแนะ แผนการพัฒนาการให้บริการ หรือแผนรองรับข้อซักถาม เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของระบบ ทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com เมื่อเสร็จสิ้นสัญญาของโครงการ

๖.๑๐ ผู้รับจ้างต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการโครงการ ๑ ท่าน ในการประสานงานตรงกับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

๖.๑๑ ผู้รับจ้างต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ ๑ ท่าน ในการประสานงานตรงเป็นประจำกับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

๗. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

มาตรา ๖๔ ภายใต้บังคับมาตรา ๕๑ และมาตรา ๕๒ ผู้ที่จะเข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงานของรัฐ อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(๑) มีความสามารถตามกฎหมาย

(๒) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

(๓) ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

(๔) ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐ ตามมาตรา ๑๐๖ วรรคสาม

Legal

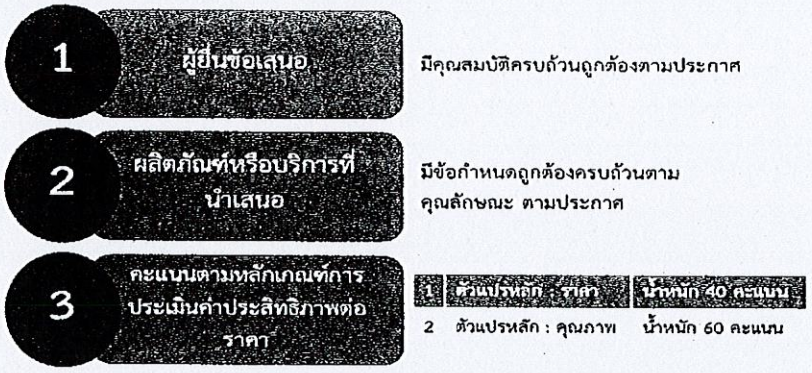
GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

(๕) ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกแจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐตามมาตรา ๑๐๙

(๖) คุณสมบัติหรือลักษณะต้องห้ามอื่นตามที่คณะกรรมการนโยบายประกาศกำหนด ในราชกิจจานุเบกษา ให้เป็นไปตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๘. หลักเกณฑ์การพิจารณาของคณะกรรมการ

สสปน. ใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอการประเมินประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยมีขั้นตอนและหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้



หลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพต่อราคา พิจารณาจากตัวแปรหลัก ๒ ตัว ได้แก่ ตัวแปรหลักด้านราคา น้ำหนักร้อยละ ๔๐ และตัวแปรหลักด้านคุณภาพ น้ำหนักร้อยละ ๖๐ โดยมีรายละเอียดดังนี้

หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ เลือกตัวแปร ๒ แปร		น้ำหนักคะแนน
ตัวแปรที่ ๑	การพิจารณาด้านราคา	๔๐
ตัวแปรที่ ๒	การพิจารณาด้านคุณภาพ : ข้อเสนอด้านเทคนิค	๖๐
	รวม	๑๐๐

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ตัวแปรที่ ๒ การพิจารณาด้านคุณภาพ : ข้อเสนอด้านเทคนิค คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน โดยพิจารณาผ่านเอกสารที่นำเสนอผ่านระบบ eGP ประกอบด้วย

ตัวแปรรอง	การพิจารณา	น้ำหนักคะแนน
ตัวแปรรองที่ ๑	**การบริหารจัดการและวางแผนโครงการ** พิจารณาตามความเพียงพอของบุคลากร แผนการดำเนินงานที่เป็นระบบ ความรู้ความสามารถของบุคลากร งบประมาณที่นำเสนอ รวมถึงความสามารถในการนำเสนอผลงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	๓๕
ตัวแปรรองที่ ๒	**วิธีการที่ใช้ในการให้บริการ การวิเคราะห์และการนำเสนอ** พิจารณาตามความเหมาะสมของแผนงาน แนวทางและวิธีการที่ใช้ในการให้บริการ	๔๐
ตัวแปรรองที่ ๓	**ความพร้อมและประสบการณ์** พิจารณาจากความพร้อมของบริษัท อันได้แก่ ข้อมูลบริษัทการดำเนินธุรกิจ (Company Profile) ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของบริษัท ข้อมูลอ้างอิงลูกค้าและประสบการณ์ในการดำเนินงาน	๑๕
ตัวแปรรองที่ ๔	**ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (Understanding)** พิจารณาจากความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์	๑๐
รวม		๑๐๐

ขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการฯ มีดังต่อไปนี้

๘.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องนำเสนอข้อเสนอทางเทคนิค ตามที่กำหนดไว้ใน TOR โดยต้องนำเสนอข้อมูลการดำเนินโครงการอย่างละเอียด พร้อมแสดงตัวอย่างประกอบ (ถ้ามี) เพื่อให้คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง มีความเข้าใจและเห็นภาพรวมตามแผนการดำเนินงานมากที่สุด

๘.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องได้คะแนนรวม ตัวแปรที่ ๒ การพิจารณาด้านคุณภาพ : ข้อเสนอด้านเทคนิค ตั้งแต่ ๗๐ คะแนนขึ้นไป จึงถือว่าผ่านหลักเกณฑ์การพิจารณาทางเทคนิค

๘.๓ สสปน. พิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณภาพและคุณสมบัติถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งได้คะแนนรวมสูงสุดเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก (ระเบียบกระทรวงการคลัง ข้อ ๘๓ (๒)

๘.๔ กรณีมีผู้ยื่นข้อเสนอได้คะแนนรวมสูงสุดเท่ากันหลายราย ให้พิจารณาผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้คะแนนสูงสุดจากเกณฑ์ที่มีน้ำหนักมากที่สุดเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับคัดเลือก หากดำเนินการแล้วไม่อาจชี้ขาดตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ ให้พิจารณาคัดเลือกผู้ที่เสนอราคาต่ำสุดในลำดับแรกเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับคัดเลือก

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

๙. ระยะเวลาดำเนินงานโครงการตามสัญญา

ภายใน ๓๐๐ วัน นับถัดจากวันที่ทำสัญญา

๑๐. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานให้ สสปน. ผ่านคณะกรรมการตรวจรับภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังต่อไปนี้

ครั้งที่	รายละเอียดของการส่งมอบงาน	กำหนดวันส่งมอบ
๑	ผู้รับจ้างต้องทำการส่งมอบรายงานแผนการดำเนิน (Inception report) และรายงานสรุปการดำเนินงานตามขอบเขตงานข้อ ๖.๑ - ๖.๔ โดยจัดทำในรูปแบบเอกสารพิมพ์สีภาษาไทย จำนวน ๓ ชุด พร้อมทั้งส่งมอบแฟลชไดร์ฟ (USB) ที่บรรจุไฟล์รายงาน จำนวน ๓ ชุด	ภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่ทำสัญญา
๒	ผู้รับจ้างต้องทำการส่งมอบงานตามขอบเขตงานข้อที่ ๖.๕ - ๖.๘ โดยต้องสรุปรายงานผลในรูปแบบรายเดือน โดยจัดทำรายงานสรุปผลในรูปแบบเอกสารพิมพ์สีภาษาไทย จำนวน ๓ ชุด พร้อมทั้ง พร้อมทั้งส่งมอบแฟลชไดร์ฟ (USB) ที่บรรจุไฟล์รายงาน จำนวน ๓ ชุด	ภายใน ๑๕๐ วัน นับถัดจากวันที่ทำสัญญา
๓	ผู้รับจ้างต้องทำการส่งมอบงานตามขอบเขตงานข้อที่ ๖.๕ - ๖.๘ โดยต้องสรุปรายงานผลในรูปแบบรายเดือน โดยจัดทำรายงานสรุปผลในรูปแบบเอกสารพิมพ์สีภาษาไทย จำนวน ๓ ชุด พร้อมทั้งส่งมอบแฟลชไดร์ฟ (USB) ที่บรรจุไฟล์รายงาน จำนวน ๓ ชุด	ภายใน ๒๔๐ วัน นับถัดจากวันที่ทำสัญญา
๔	ผู้รับจ้างต้องทำการส่งมอบงานตามขอบเขตงานข้อที่ ๖.๕ - ๖.๘ โดยต้องสรุปรายงานผลในรูปแบบรายเดือน และรายงานสรุปข้อเสนอแนะแผนการพัฒนาการให้บริการ หรือแผนรองรับข้อซักถาม ตามขอบเขตงานข้อ ๖.๙ โดยจัดทำรายงานสรุปผลในรูปแบบเอกสารพิมพ์สีภาษาไทย จำนวน ๓ ชุด พร้อมทั้งส่งมอบแฟลชไดร์ฟ (USB) ที่บรรจุไฟล์รายงาน จำนวน ๓ ชุด	ภายใน ๓๐๐ วัน นับถัดจากวันที่ทำสัญญา

๑๑. เงื่อนไขการชำระเงิน

การจ่ายเงินค่าจ้างจัดทำโครงการฯ แบ่งออกเป็น ๔ งวดดังนี้

งวดที่ ๑ ผู้ว่าจ้างกำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ ๑๕ ของเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานครั้งที่ ๑ เสร็จสิ้น ทั้งนี้กำหนดการจ่ายค่าจ้างจะพิจารณาจ่ายหลังจากคณะกรรมการตรวจรับเห็นชอบและได้รับการลงนามจากผู้มีอำนาจอนุมัติแล้วเท่านั้น

งวดที่ ๒ ผู้ว่าจ้างกำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ ๒๕ ของเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานครั้งที่ ๒ เสร็จสิ้น ทั้งนี้กำหนดการจ่ายค่าจ้างจะพิจารณาจ่ายหลังจากคณะกรรมการตรวจรับเห็นชอบและได้รับการลงนามจากผู้มีอำนาจอนุมัติแล้วเท่านั้น

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

งวดที่ ๓ ผู้ว่าจ้างกำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ ๒๕ ของเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานครั้งที่ ๓ เสร็จสิ้น ทั้งนี้กำหนดการจ่ายค่าจ้างจะพิจารณาจ่ายหลังจากคณะกรรมการตรวจรับเห็นชอบและได้รับการลงนามจากผู้มีอำนาจอนุมัติแล้วเท่านั้น

งวดที่ ๔ ผู้ว่าจ้างกำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ ๓๕ ของเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานครั้งที่ ๔ เสร็จสิ้น ทั้งนี้กำหนดการจ่ายค่าจ้างจะพิจารณาจ่ายหลังจากคณะกรรมการตรวจรับเห็นชอบและได้รับการลงนามจากผู้มีอำนาจอนุมัติแล้วเท่านั้น

๑๒. หลักประกันสัญญา

ผู้รับจ้างต้องวางเงินหลักประกันสัญญาไว้กับทางผู้ว่าจ้าง จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ ของราคาซื้อหรือจ้าง

๑๓. อากรแสตมป์

ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการติดอากรแสตมป์ตามบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร สำหรับการจ้างทุกจำนวนเงิน ๑,๐๐๐ บาท หรือเศษของ ๑,๐๐๐ บาท ต่อ ค่าอากรแสตมป์ ๑ บาท

๑๔. อัตราค่าปรับ

สสปน. กำหนดเงื่อนไขในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานตามเวลาที่กำหนดไว้ในขอบเขตงาน โดยจะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของมูลค่าพัสดุฯที่ยังไม่ส่งมอบ แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ ๑๐๐ บาท จนกว่าผู้รับจ้างจะส่งมอบงานแก่ผู้ว่าจ้างเสร็จสิ้น

๑๕. การยกเลิก

สสปน. สงวนสิทธิยกเลิกการจัดซื้อจัดหา การจ้าง หรือสัญญาได้ในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าผู้รับจ้างทำงานตามขอบเขตงานส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมดล่าช้าจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย หรือการรับงานดังกล่าวไร้ประโยชน์ ไม่มีความสามารถที่จะดำเนินการตามขอบเขตงานหรือสัญญาให้มีคุณภาพและแล้วเสร็จตามกำหนด สสปน.จะไม่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับจ้าง และหากกรณีดังกล่าวทำให้ สสปน. เกิดความเสียหาย ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบ และชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับ สสปน. ด้วย โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น

๑๖. กรรมสิทธิ์ของข้อมูลและเอกสาร

เอกสาร/ข้อมูล/ชิ้นงาน/ฐานข้อมูลและ/หรือซอฟแวร์และสิ่งอื่นใด ที่เป็นผลของการดำเนินงานจากโครงการนี้ งานที่ดำเนินการแล้วทุกชิ้นงานรวมทั้งที่ส่งมอบและที่ยังไม่ส่งมอบให้ถือเป็นกรรมสิทธิ์ของ สสปน. ที่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบให้ สสปน.และ สสปน. มีสิทธิ์ที่จะนำบางส่วนหรือทั้งหมดของชิ้นงานไปเผยแพร่หรือทำซ้ำใหม่ได้ด้วยตนเองหรือมอบให้ผู้อื่นไปเผยแพร่หรือทำซ้ำใหม่ได้

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

๑๗. ข้อสงวนสิทธิ์

สสปน. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่จ้างผู้รับจ้างครั้งนี้ หากปรากฏว่าการยื่นข้อเสนอไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนด หรือเมื่อ สสปน. พิจารณาแล้วเห็นว่า การจ้างผู้ที่ได้รับคัดเลือกดังกล่าวจะไม่เป็นประโยชน์ต่อทางสำนักงานเท่าที่ควร ซึ่งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้เสนอเข้ารับการคัดเลือกสอบราคาที่เกิดขึ้นจากการนี้เป็นค่าจ่ายของผู้เสนอเข้ารับการคัดเลือกโดยผู้เสนอไม่มีสิทธิ์เรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ จาก สสปน. ทั้งสิ้น

๑๘. การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดหรือพันธะหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างจะยังคงต้องรับผิดในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วงหรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

กรณีที่ผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

หมายเหตุ :

๑. ผลการตัดสินของ สสปน. ถือเป็นอันสิ้นสุด ผู้ที่ไม่ได้รับคัดเลือกจะต้องยอมรับและจะไม่โต้แย้งคัดค้านการตัดสินของ สสปน. ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

๒. สสปน. ขอสงวนสิทธิ์ที่อาจจะไม่เลือกผู้เสนอราคาที่ต่ำสุด แต่จะพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกโดยรวมเป็นสำคัญ

๓. หน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องทำงานร่วมกับ สสปน. โดยก่อนตัดสินใจดำเนินการใด ๆ จะต้องได้รับความยินยอมจาก สสปน. ก่อน

๔. สสปน. ขอสงวนสิทธิ์ในการต่อรองราคากับผู้ที่เสนอราคาทั้งก่อนหน้าและ/หรือภายหลังการตัดสินของ สสปน.

๕. สสปน. ขอสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมเนื้อหาตามความเหมาะสม โดยได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่ได้รับคัดเลือกให้ดำเนินการ

<u>ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ :</u>

ชื่อผู้ติดต่อ : นางสาวณัฏฐณิชชา สิงห์บุระอุดม
ผู้จัดการอาวุโส สำนักส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ภาคใต้
Email: natthanitcha_s@tceb.or.th โทรศัพท์ 02 694 6000 ต่อ 2037

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Proposal

To Present

TCEB
THAILAND CONVENTION
& EXHIBITION BUREAU

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

โครงการ ประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า

กิจกรรม บริหารจัดการระบบและบริการข้อมูลการใช้งานระบบ (Customer Service)

Present By

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

บทนำ

การบริหารจัดการระบบและบริการข้อมูลการใช้งานระบบ (Customer Service)มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการช่วยให้การปฏิบัติงานในกระบวนการการให้บริการลูกค้านั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้ทาง GSC จึงจัดทำ Proposal เพื่อแสดงให้เห็นขอบเขตของการให้บริการขบวนการการทำงาน โครงสร้างบุคคลากร อุปกรณ์ Software Hardware ต่างๆ เพื่อกำหนดขั้นตอนการทำงานและส่งมอบเป้าหมายต่างๆตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด เพื่อเป็นการควบคุม บริหารจัดการให้บรรลุตามเป้าหมาย เพื่อส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และสร้างคุณค่าต่างๆ เพิ่มให้กับผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นการสอดรับนโยบายต่างๆ ตามวัตถุประสงค์

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

สารบัญ

		หน้าที่
1.	ประวัติบริษัทฯโดยสังเขป	1
2.	ประวัติและที่มาของผู้ว่าจ้าง	2
3.	ขอบเขตงาน	3
4.	การคัดเลือกบุคคลากรและโครงสร้างบุคคลากร	4-7
5.	การ Training & Knowledge Base	8-11
6.	Call Flow & Work Flow	12-18
7.	มาตรฐานการให้บริการ ,แผนการปฏิบัติงาน (Operation Plan) และการควบคุมคุณภาพ	19-36
8.	การรายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อมูล ปริมาณการติดต่อ จำแนกรายวัน รายเดือน	36-42
9.	ระบบ Contact Center, Infrastructure, Location Site	42-48
10.	การรักษาความปลอดภัยและความต่อเนื่องการปฏิบัติงาน	48-55
11.	การ Implementation Plan และการส่งมอบงาน	55-56

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

1.ประวัติบริษัทฯโดยสังเขป

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ("บริษัทฯ") ก่อตั้งเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2547 ภายใต้ชื่อ "บริษัท เอแคป เซอร์วิสเซส จำกัด" ด้วยทุนจดทะเบียน 1.00 ล้านบาท โดยมีสถานะเป็นบริษัทย่อยของบริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2561 โดยมีทุนจดทะเบียนจำนวน 125.00 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วจำนวน 125.00 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจในการให้บริการด้านการสื่อสาร การบริหารข้อมูลทุกรูปแบบ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ให้บริการด้านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)และด้าน Social Monitoring เพื่อติดตามความเห็น การพูดถึง ของสังคมที่มีต่อองค์กรและสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการทำธุรกิจ หรือวางกลยุทธ์ รวมถึงการแก้ไข ปรับ ภาพลักษณ์ ในสายตาของสังคม เพื่อให้เกิดการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และครบวงจรรวมถึงการสังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา (Data Synthesis & Analytic) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการตลาด แผนการขาย การแก้ปัญหาในการผลิตและการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย รวมถึงพนักงานขององค์กร (Stakeholder Engagement Tools) โดยแบ่งออกเป็น 5 ธุรกิจ ดังนี้

1.บริการ Contact center

2.บริการ Tele-sales/Tele-marketing

3.การตลาดบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

4.การบริหารจัดการข้อมูล

5.บริการติดตามหนี้

โดยมีสำนักงานที่ตั้งบริษัท 2 ที่ ดังนี้

1.สำนักงานใหญ่ลาดพร้าว ซอย 101/3

2.สำนักงานสาขาจังหวัดชลบุรี (Backup Site) หลังห้างเซ็นทรัลฯ

สำนักงานทั้ง 2 ที่ มีจำนวนพนักงานประมาณ 400 คน และจำนวนที่นั่ง 350 ที่นั่ง

มาตรฐานการบริการ

- ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2015
- จัดสรรบุคลากรเข้าร่วมอบรมกับสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center Inc.) ที่ให้การรับรองมาตรฐานสากลโลกด้านการให้บริการลูกค้าประเทศสหรัฐอเมริกา

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

2.ประวัติและที่มาของผู้ว่าจ้าง

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ สสปน. (อังกฤษ : Thailand Convention & Exhibition Bureau ย่อว่า TCEB) เป็นหน่วยงานของภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริม อุตสาหกรรม MICE (ไมซ์) ย่อมาจาก Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและพัฒนามาตรฐานการจัดงานให้สอดคล้องกับบทบาทของไทยที่มีความสำคัญมากขึ้นในฐานะเป็นประเทศที่สามารถเป็นที่จัดการประชุมและนิทรรศการระดับนานาชาติได้อย่างมีศักยภาพ และมุ่งหวังที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์การจัดการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดนิทรรศการ ระดับโลกในภูมิภาคเอเชียอีกด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มรายได้ของประเทศไทย และสร้างศักยภาพทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมไมซ์ ให้แข่งขันได้ในตลาดโลก

โดยมีภารกิจในการสนับสนุนส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ ได้แก่

- การบริการด้านอุตสาหกรรมประชุม
- การบริการด้านอุตสาหกรรมการแสดงสินค้านานาชาติ
- การบริการด้านอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศ
- การบริการด้านการพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์
- คอลเซ็นเตอร์
- ช่องผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองพิเศษ

ที่มา อ้างอิง https://th.wikipedia.org/wiki สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

<u>หลักการและเหตุผล</u>

ตามที่ สสปน. ได้ให้การสนับสนุนผู้ประกอบการและลูกจ้างที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจจัดประชุมสัมมนา (Meetings และการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (Incentives) ที่โดนผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) ผ่าน "โครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า" ปี 2563 โดยมีการเปิดให้ส่งคำขอรับการสนับสนุนผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีและยังคงมีผู้ที่ส่งคำขอรับการสนับสนุนเข้ามารอการพิจารณาอีกเป็นจำนวนมาก จึงเห็นได้ว่าโครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ รวมไปถึงช่วยผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVD-19) ระลอกใหม่ ช่วงปลายปี2563ในประเทศไทยได้จริง เนื่องจากผู้ประกอบการที่โดนผลกระทบประสบปัญหาขาดสภาพคล่อง สูญเสียรายได้ เกิดการเลิกจ้างบุคลากร และบางส่วนต้องปิดกิจการเนื่องจากกิจกรรมต่างถูกยกเลิก และไม่สามารถเดินทางภายในประเทศได้ ในขณะเดียวกันบริษัทองค์กรภาคเอกชนจำนวนมากในประเทศไทย ต่างก็ปรับลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปทำกิจกรรมนอกสถานที่ และบางส่วนงดการจัดกิจกรรมประชุมสัมมนานอกพื้นที่ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการให้การสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า เป็นไปอย่างต่อเนื่องในปี 2564 นี้ สสปน. จึงเห็นควรที่จะมีการบริหารจัดการระบบการให้การสนับสนุนและการบริการข้อมูลการใช้งานระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ขอรับการสนับสนุนและดำเนินการให้การสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

3.ขอบเขตงาน

อ้างอิงตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

1. บริหารจัดการระบบการให้การสนับสนุนและตรวจสอบคำขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า
2. เป็นศูนย์บริการข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า ผ่านทางโทรศัพท์,ผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.comและช่องทางสื่อสารออนไลน์แก่ลูกค้า
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในการให้บริการของระบบขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า ผ่านระบบทางเว็บไซต์www.thaimiceconnect.com

มีรายละเอียดของการบริการ (SCOPE OF SERVICE)

ประเภทบริการ	:	Customer Service
Agent Skill	:	1.Contact Center Service -Inbound -Admin Page ให้บริการข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจ ตอบคำถามเกี่ยวกับโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า และให้ความช่วยเหลือการใช้งานระบบการขอรับการสนับสนุนฯ ผ่านช่องทางโทรศัพท์, Fanpage Facebook, Line, YouTube รวมถึงช่องทางสื่อสารออนไลน์ตามที่ สสปน. กำหนด 2.Outbound Survey โทรสำรวจความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) โดยสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแพลตฟอร์มและแคมเปญในภาพรวม จำนวน 500 ผู้ประกอบการ/ราย 3.Adminตรวจข้อมูล เอกสาร หลักฐาน การขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย ที่ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าส่งผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ตามหลักเกณฑ์การให้การสนับสนุน โดยการตรวจสอบคำขอต่อวันไม่น้อยกว่า 50 คำขอ 4.Project Manager 1 คน 5.Project Admin Coordinator 1 คน
เบอร์โทร Call Center ช่องทาง Online	:	GSC จัดเตรียมเบอร์โทร 02-793-3456 สสปน.จัดเตรียม
ระยะสัญญา	:	300 วัน วันเริ่มโครงการ 16 เมษายน 2564
เวลาทำงาน	:	เวลา 08:30 น.– 17:30 น.วันจันทร์– วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
สถานที่ปฏิบัติงาน	:	GSC สำนักงานสาขาลาดพร้าว 101/3

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Legal

4.การคัดเลือกบุคลากรและโครงสร้างบุคลากร

1.การคัดเลือกบุคลากร

GSCมีแผนการดำเนินการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับการให้บริการของ สสปน.มีแผนการคัดเลือกพนักงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1ช่องทางการจัดหาพนักงาน

-ลงสื่อโฆษณา,website

-Walk-in Interview

1.2กำหนดให้มีคุณสมบัติ

-อายุระหว่าง 20 – 30 ปี

-การศึกษา และประสบการณ์ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือประสบการณ์ Contact Center (Inbound, Outbound) และAdmin page ด้านสื่อสังคมออนไลน์ อย่างน้อย 1 ปี

-มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน มีทักษะการใช้งาน Computer, พิมพ์ดีดคล่องทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ

-มีความรู้ด้าน เทคโนโลยี Internet และเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นอย่างดี

มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษา มีสามารถในด้านการใช้ภาษาการสื่อสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นอย่างดี

1.3ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงาน

-ทดสอบบุคลิกภาพ

-ทดสอบความฉลาดทางอารมณ์

-ทักษะการพิมพ์ ภาษาไทย และ อังกฤษ

-พื้นฐานการเขียน

-ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์

1.4การคัดกรองเบื้องต้น

-ทักษะการสื่อสาร

-ความเข้าใจด้านภาษา

-การออกเสียงสำเนียงความชัดเจนของคำพูด

-ทักษะการใช้ภาษา

-มีความรู้ด้าน เทคโนโลยี Internet และเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นอย่างดี

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Legal

1.5การสัมภาษณ์โดยพิจารณาทักษะการปฏิบัติงาน

-ความสามารถในการทำงาน

-ทักษะการจัดการ (สำหรับหัวหน้างาน)

กลยุทธ์ในการคัดเลือกพนักงานปฏิบัติงานโครงการ เพื่อให้ได้ตาม Performanceโดยคัดเลือกพนักงานเก่า 50% และ รับสมัครพนักงานใหม่ 50%

คุณสมบัติพนักงานเก่า (Existing)

มี Performance ทั้งคุณภาพ และปริมาณ อยู่ในระดับ A หรือ B+

-มีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และมีทักษะทางด้านการรับเรื่องร้องเรียน แนะนำ-ติชม

-มีประสบการณ์ในการประสานงาน เจรจาต่อรอง โน้มน้าวได้ดี

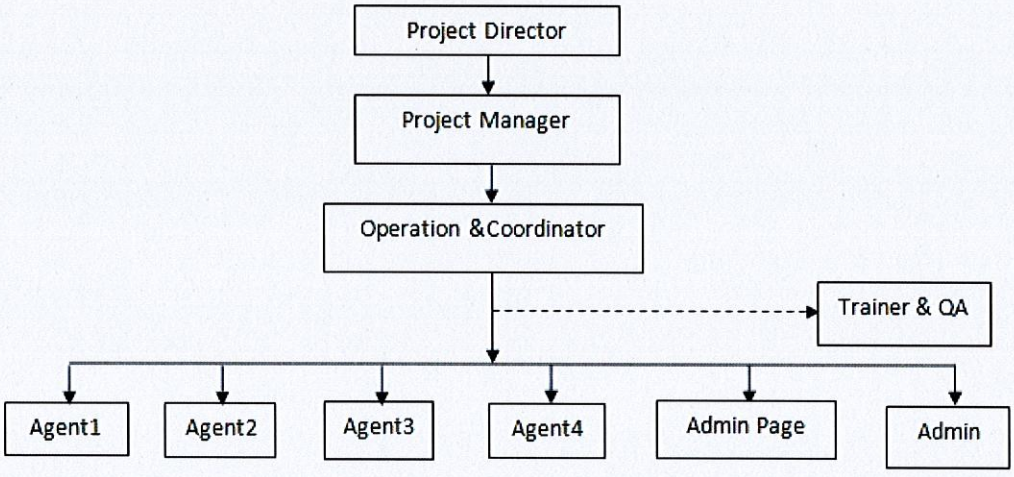
-พนักงานไม่เคยมีกรณีร้องเรียน เรื่องมารยาท หรือ มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และหัวหน้างาน

-HR คัดเลือกพนักงาน ร่วมกับ Operation คือ Project Manager

2.โครงสร้างบุคลากรและหน้าที่ความรับผิดชอบ

โครงสร้างบุคลากรที่ทางที่ GSC จัดเตรียมมีดังนี้

Organization Chart ofประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าProject



GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED
Legal

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ตามกำหนดโครงสร้างบุคคลากรที่มีประสบการณ์ และความสามารถ ในการส่งมอบผลการดำเนินงาน ด้วยมืออาชีพ ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบรายละเอียดดังนี้

Project Director – หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

•ให้นโยบาย กุลยุทธ์ ในการบริหารจัดการโปรเจคให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

Project Manager – หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

• รับผิดชอบในภาพรวมทั้งการจัดสรรบุคคลากร และการประสานงานร่วมกับทาง สสปน. ในการส่งมอบ SLA (Service Level Agreement) ตามที่กำหนด

• วางแผนเรื่องการจัดวางกำลังคน และประสานงานกับ สสปน. เพื่อรับทราบหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้กับพนักงานของ GSC รวมถึงการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Assurance) ให้ได้มาตรฐาน

• วางแผนเตรียมความพร้อมและทดสอบก่อนเริ่ม Project

• บริหารจัดการเรื่องการวางกำลังคนให้เหมาะสมตามปริมาณสายที่เข้ามาในแต่ละวัน เพื่อควบคุม Service Level และควบคุม ABN ที่เกิดขึ้นตาม KPI

• วิเคราะห์การร้องเรียนและคำร้องเรียนเกี่ยวกับลูกค้าตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นที่ยอมรับรวมถึงข้อกำหนดด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดและการควบคุม

• วิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการลูกค้า รวมถึงปัญหา เพื่อวางแนวทางแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

• จัดเตรียมรายงานผลการปฏิบัติงาน และ รายงานปัญหาสรุปเป็นรายวัน,รายสัปดาห์,รายเดือน

• Monitor การทำงาน Real-time & Evaluate คะแนน QA score ของทีม ตาม KPI ที่กำหนด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่องาน

Trainer & QA – จะร่วมเข้ารับการเทรน Product ของทาง สสปน. เพื่อจัดทำ Knowledge Base เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการถ่ายทอดให้กับพนักงาน, จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงควบคุมและตรวจสอบคุณภาพ (Quality Assurance) ให้ได้มาตรฐานหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

• ฝึกอบรมให้ความรู้ คำแนะนำในการทำงานของ Agent ทั้งในเรื่องของ Product & Knowledge, ทักษะในการรับเรื่องร้องเรียน ติชม, การใช้ภาษาคำพูด น้ำเสียง

• จัดทำแผนการเรียนการสอนการอบรม และการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของ Agent

• Update ข้อมูลความรู้ใหม่ๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้กับทีม

• จัดทำการสอบและวัดผล เพื่อประเมินคุณภาพการทำงานของ Agent ทุกๆ3 เดือน (Competency test)

• จัดทำ Knowledge Base เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการถ่ายทอดให้กับพนักงานที่เข้ามาใหม่

• ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงาน พร้อมทั้งทำการ Feedback และ Coaching พนักงานทั้งแบบรายบุคคลและทั้งแผนก เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

• ทำหน้าที่ Evaluate คะแนน QA score ให้เป็นไปตาม KPI ที่กำหนด

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Agent / Admin Page–หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

• ทำหน้าที่ Inbound, Outboundให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน ให้ได้คุณภาพ หรือมาตรฐานที่กำหนด

• ทำหน้าที่ Admin Pageโต้ตอบ ตอบคำถาม รวมถึงประสานงานเพื่อจัดหาข้อมูลสนับสนุน เพื่อให้ข้อมูลกับผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของ www.thaimiceconnect.comให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับในแต่ละวัน ให้ได้คุณภาพ หรือมาตรฐานที่กำหนด

• ตรวจสอบข้อมูลเอกสารหลักฐานการขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าที่ส่งผ่าน www.thaimiceconnect.com

• ดำเนินการบริหารภาพลักษณ์ของ สสปน. โดยการตรวจสอบเนื้อหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ของ สสปน. ให้มีความเหมาะสม เพื่อไม่ให้ขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีและไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ด้านลบขององค์กรฯ

• การลงบันทึกข้อมูลการติดต่อของผู้ใช้บริการลงในระบบได้อย่างถูกต้อง

• สามารถให้ข้อมูล ช่วยเหลือ และ แก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการจนจบขั้นตอน

Admin –หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

• ติดต่อประสานงาน เรื่องเอกสารระหว่างผู้ว่าจ้างกับ สสปน.

• ดูแลเอกสาร หรือส่งจดหมายระหว่างผู้ว่าจ้างกับ สสปน.

•จัดทำรายงาน รายวัน รายสัปดาห์ และ รายเดือน

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

5.การ Training & Knowledge Base

แผนการฝึกอบรมพนักงาน (Training)

GSC ตระหนักว่าพนักงาน คือ ทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการฝึกอบรมโดยเฉพาะ ปัญหาที่ตามมาก็คือแล้วจะทำกันอย่างไร ทำแค่ไหน ทำตอนไหนจึงให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงาน และมีการจัดจ้างให้มีตำแหน่งผู้จัดการฝึกอบรม (Training Manager) ขึ้นมารับผิดชอบการฝึกอบรมโดยเฉพาะ ซึ่งแผนกฝึกอบรมจะแยกย่อยออกมาจากแผนกทรัพยากรบุคคล พนักงานที่ผ่านการคัดเลือกตามคุณสมบัติในเบื้องต้น จะต้องมีการฝึกอบรมในหลักสูตร ในด้านที่เกี่ยวกับการบริการดังนี้

-Soft Skill หลักสูตรการอบรมดังนี้

a. หลักการเป็น Call Center และ ความความสำคัญของการบริการ
b. Service Mind
c. Service Excellence
d. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
e. การรับมือกับลูกค้าในสภาวะอารมณ์ต่างๆ
f. การขจัดข้อโต้แย้ง
g. ดูแลลูกค้าอย่างไรให้มีบริการที่ดีและได้ข้อมูลที่ถูกต้อง
h. หลักสูตรอื่นๆตามสถานกรณีที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
i. ปรัชญาการให้บริการอย่างมืออาชีพ ****TIPS****

Technology & Innovation	=นำเทคโนโลยี และ ความคิดสร้างสรรค์ มาปรับใช้และพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อลูกค้าและองค์กร
Insight Full	=เสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการ แบบตรงใจด้วยความเข้าใจ เพื่อนำมาพัฒนาและสร้างสรรค์บริการที่ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงความตรงใจ
Professional	=ส่งมอบบริการตามที่ได้สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือ เข้าใจง่าย โดยคำนึงถึง
Service Excellence	=พร้อมดูแล และใส่ใจให้บริการด้วยความเต็มใจประโยชน์ของลูกค้าที่จะได้รับ

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

-Product Knowledgeหลักสูตรการอบรมดังนี้

a. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์

b. มีความรู้ความเข้าใจโครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า เช่น การ Log in เข้าสู่เว็บไซต์, วิธีการสมัคร, คุณสมบัติผู้สมัคร, ขั้นตอนการสมัคร, เอกสาร, วิธีการรับเงิน เป็นต้น

พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตร จะต้องผ่านการทดสอบความรู้ ตามหลักสูตร และผ่านเกณฑ์การวัดผลมากกว่า 70% โดยแบ่งเป็น

ภาคทฤษฎี –จัดทำเป็นข้อสอบโดยมีเนื้อหาตามหลักสูตรที่กำหนด

ภาคปฏิบัติ – จัดให้พนักงานได้ทดสอบโดยการจำลองสถานการณ์ การปฏิบัติ

-การทดสอบความสามารถ (Competency Test)

หลังจากพนักงานเริ่มปฏิบัติงาน ผู้เสนอราคากำหนดให้ทดสอบความสามารถทุก ๆ 3 เดือน เกณฑ์การวัดผลมากกว่า 70% เพื่อวัดความรู้ความสามารถของพนักงาน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา หากผลการทดสอบไม่ผ่านในครั้งแรก จะให้โอกาส 2 ครั้ง

แผนงานการจัดทำองค์ความรู้ (Knowledge Base)

เพื่อให้พนักงานรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมีวิธีบริหารที่ดี จึงได้จัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยทางองค์กรได้จัดวางระบบการจัดการความรู้โดยมีรายละเอียดดังนี้

a. คู่มือพนักงาน

b. จรรยาบรรณการปฏิบัติงาน

c. คู่มือ PDPA

d. คู่มือ Soft Skill

e. คู่มือการใช้งาน CRM

f. คู่มือการใช้งานระบบโทรศัพท์

g. Product knowledge

h. Share Case ตัวอย่าง

i. Template guidelines

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ตัวอย่างรูปแบบ Template guidelines ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ตัวอย่าง Templateภาษาไทย

คำถาม	คำตอบ
กรณีลูกค้าทักทาย	สวัสดีครับต้องการให้ดูแลข้อมูลด้านใดครับ
กรณีลูกค้าสอบถามเรื่อง	แอดมินขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบ ดังนี้ครับ ดังนี้ครับ 1.ชื่อ-นามสกุล 2.เบอร์โทร
กรณีสอบถามขอข้อมูลลูกค้าหน้าเพจ	แอดมินขออนุญาติขอข้อมูลเพิ่มเติมทาง Inbox ดังนี้ครับ 1.ชื่อ-นามสกุล 2.เบอร์โทร 3.หมายเลขบัตรสมาชิก 4.วัน เดือน ปีเกิด
กรณีสอบถามขอข้อมูลลูกค้าหน้าเพจ	รบกวนขอข้อมูลเพิ่มเติมตามข้างตน ส่งเข้ามาทาง Inbox ให้ด้วยครับ
จบการสนทนา	ขอบคุณที่สนใจในบริการครับ

ตัวอย่าง Templateอังกฤษ

Question	Answer
Greeting	Good Morning, May I help you today?
In case of customer inquiries	May I ask for more information please? 1.Your Name-Surname 2.Your mobile number
In case of requesting customer information on the page	May I ask for more information please? 1.Your Name-Surname 2.Your mobile number 3.Your member card number 4.Your date of birth
In case of requesting customer information on the page	May I ask for additional information, sent to the Inbox as well
Ending	Thank you for your interest our service

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

j. แนวทางถามตอบ Q & A

ปัญหาทั่วไป

Q: เมื่อเข้าสู่เว็บไซต์ พบว่าหน้าเว็บไซต์โหลดนาน ค้าง หรือไม่แสดงหน้าเว็บไซต์ จะต้องทำอย่างไร

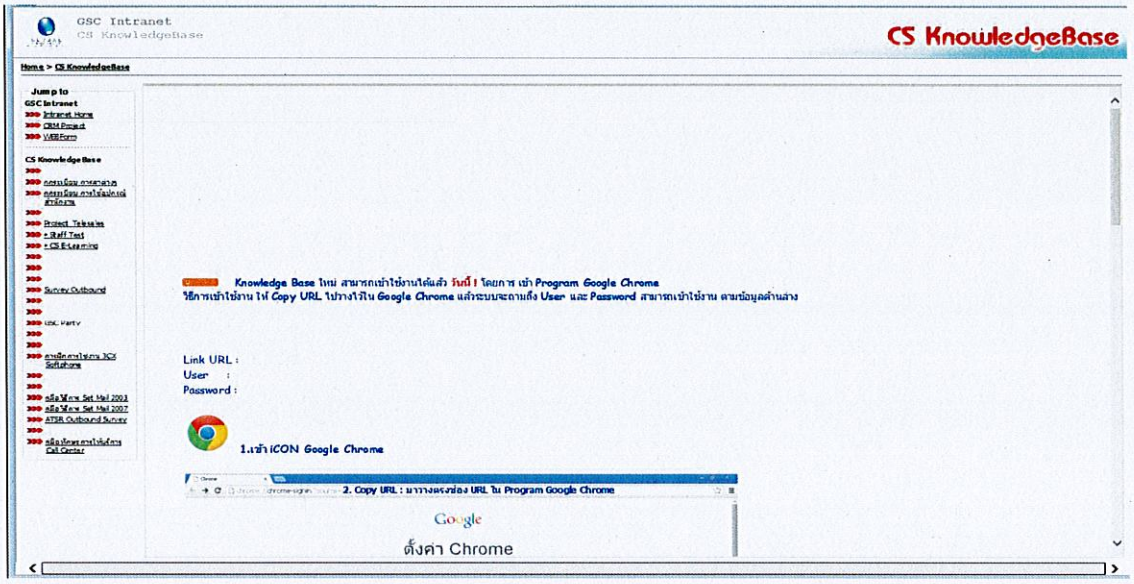
A: 1. สอบถามผู้ใช้งานว่ามีข้อความแจ้งเตือนแสดงหรือไม่ หากแสดงผู้ใช้งานพบเป็นข้อความว่าอะไร
1.1 กรณีแสดงรหัสขึ้นต้นด้วย 5xx หมายถึง เกิดปัญหาจากฝั่งเซิร์ฟเวอร์ ให้ผู้ใช้งานรอผู้ดูแลระบบแก้ไขปัญหา เมื่อเว็บไซต์ใช้งานได้แล้ว ผู้ใช้งานจะสามารถเข้าเว็บไซต์ได้ตามปกติ
1.2 กรณีแสดงรหัสขึ้นต้นด้วย 4xx หมายถึง เกิดปัญหาจากฝั่งผู้ใช้งาน ให้ผู้ใช้งานตรวจสอบเว็บเบราว์เซอร์ และอินเทอร์เน็ตว่าสามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่ และลองเข้าเว็บไซต์อีกครั้ง
2. หากยังไม่สามารถใช้งานเว็บไซต์ได้ แนะนำให้ผู้ใช้งานลองรีเฟรชหน้าเว็บไซต์ หรือลบแคชในเบราว์เซอร์ จากนั้นเข้าเว็บไซต์อีกครั้ง
3. หากเว็บไซต์ยังใช้งานไม่ได้ ให้ผู้ใช้งานเข้าไปที่เว็บไซต์ TCEB เพื่อแชทพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ TCEB ผ่านเว็บไซต์ หรือเบอร์โทรติดต่อ

ปัญหาเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลธุรกิจของผู้ให้บริการ

Q: การเป็นผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบการในระบบ Thai MICE Connect มีข้อกำหนดอย่างไร และมีค่าใช้จ่ายหรือไม่

A: 1. สำหรับผู้ประกอบการที่สนใจเข้าร่วมเป็นผู้ให้บริการในระบบ Thai MICE Connect สามารถสมัครผ่านระบบได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย
2. เงื่อนไขในการคัดเลือกผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบ Thai MICE Connect มีดังต่อไปนี้
3. ประกอบกิจการ หรือยื่นวัตถุประสงค์ในการจดทะเบียน หรือยื่นวัตถุประสงค์ในการส่งงบการเงินปีล่าสุดตรงกับหมวดธุรกิจในซีใน MICE Ecosystem
4. ทุนจดทะเบียนขั้นต่ำ 1 ล้านบาท
5. เป็นผู้ประกอบการที่มีสถานะดำเนินกิจการอยู่
6. มีการยื่นงบการเงินในปีงบการเงินล่าสุด
7. กรณีเป็นธุรกิจโรงแรม ที่พัก หรือรีสอร์ทต้องได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
8. กรณีเป็นธุรกิจนำเที่ยวต้องได้รับใบอนุญาตอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
9. กรณีเป็นบุคคลธรรมดา ปัจจุบันระบบรองรับเฉพาะวิทยากรที่มีสังกัดหน่วยงาน

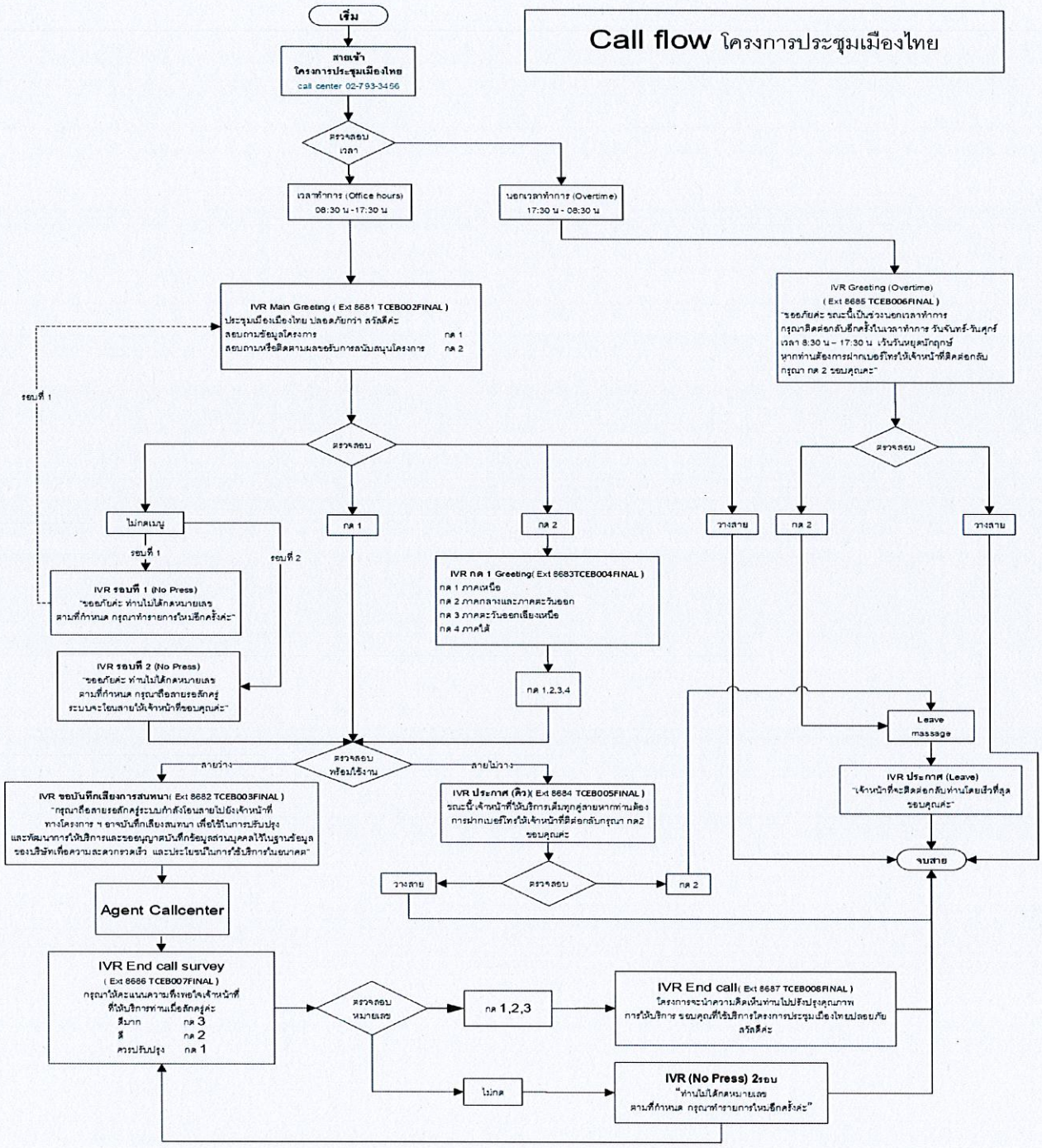
ภาพประกอบ Knowledge Base



Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

6.Call Flow & Work Flow



Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.ผู้ใช้บริการโทรสอบถามข้อมูลผ่านเบอร์โทร 02-793-3456

2.เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบเวลา คือ นอกเวลาทำการและเวลาทำการ ซึ่งเมื่อมีสายถูกส่งเข้ามา ระบบจะดำเนินการตรวจสอบช่วงเวลา ดังนี้

2.1กรณีนอกเวลาทำการ ระบบจะประกาศ IVR Greeting (IVR Greeting ให้ผู้ใช้บริการสามารถฝากเบอร์ให้ติดต่อกลับในช่วงเวลาทำการได้ (Leave massage) โดยให้กด 2

2.1.1.ถ้าผู้ใช้บริการกด 2 ต้องการฝากเบอร์ให้ติดต่อกลับในช่วงเวลาทำการ (Leave massage)

2.1.1.1ระบบจะส่งเข้ากระบวนการ Leave massage หลังจากจบกระบวนการระบบจะมีประกาศ IVR ขอบคุณผู้ใช้บริการ

2.2 กรณีในช่วงเวลาทำการระบบจะทำการประกาศเมนู IVR หลักเพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกรายการติดต่อ ซึ่งผู้เสนอราคาได้กำหนดเมนูดังนี้

2.2.2 กด 1 สอบถามข้อมูลโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า

2.2.2.1 ระบบจะดำเนินการตรวจสอบคู่สายเจ้าหน้าที่

- ถ้าสายว่างระบบจะประกาศ IVR ขอบันทึกการสนทนา และดำเนินการโอนสายให้สนทนากับเจ้าหน้าที่ หลังจากจบการสนทนาระบบจะโอนสายเข้าสู่กระบวนการประเมินความพึงพอใจ (End Call Survey)
- ถ้าสายไม่ว่างระบบจะประกาศ IVR เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย และมีตัวเลือกให้ผู้ใช้บริการสามารถฝากเบอร์ให้ติดต่อกลับในช่วงเวลาทำการได้ (Leave massage) โดยให้กด 2 (ระบบดำเนินการตามกระบวนการข้อ 1.1.1)

2.2.1.กด 2 เพื่อติดตามผลขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า

2.2.1.1ระบบจะประกาศ IVR ให้เลือกการติดต่อในระดับภาค โดยมีเมนูให้เลือกดังนี้

กด 1 ภาคเหนือ

กด 2 ภาคกลางและภาคตะวันออก

กด 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กด 4 ภาคใต้

2.2.1.2 ระบบจะตรวจสอบการ กด เลือกภาค และระบบจะดำเนินการตรวจสอบคู่สาย เจ้าหน้าที่

- ถ้าสายว่างระบบจะประกาศ IVR ขอบันทึกการสนทนา และดำเนินการโอนสายให้สนทนากับเจ้าหน้าที่ หลังจากจบการสนทนาระบบจะโอนสายเข้าสู่กระบวนการประเมินความพึงพอใจ (End Call Survey)
- ถ้าสายไม่ว่างระบบจะประกาศ IVR เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย และมีตัวเลือกให้ผู้ใช้บริการสามารถฝากเบอร์ให้ติดต่อกลับในช่วงเวลาทำการได้ (Leave massage) โดยให้กด 2 (ระบบดำเนินการตามกระบวนการข้อ 2.1.1)

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

2.2.3ผู้ใช้บริการไม่ได้เลือกตามที่เมนูกำหนด

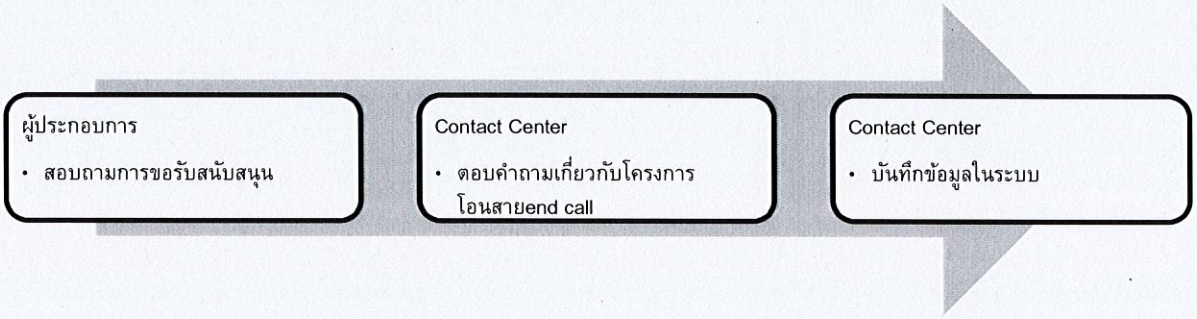
2.2.3.1ระบบจะมีการประกาศ IVR รอบที่ 1 ให้ผู้ใช้บริการดำเนินการตาม IVR หลักและเลือกเมนูอีกครั้ง

2.2.3.2หากผู้ใช้บริการยังไม่ดำเนินการเลือกรายการตามเมนูเป็นรอบที่ 2 ระบบจะดำเนินการประกาศ IVR รอบที่ 2 เพื่อจะโอนสายไปให้เจ้าหน้าที่ จากนั้นระบบจะดำเนินการตรวจสอบคู่สายของเจ้าหน้าที่

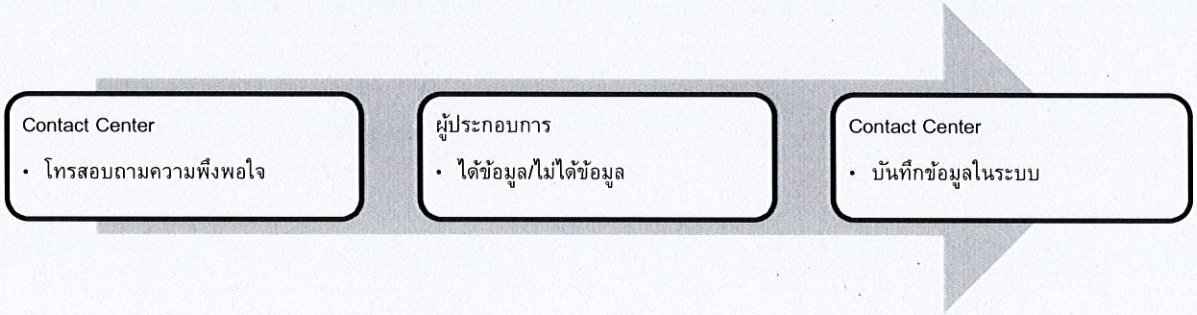
- ถ้าสายว่างระบบจะประกาศ IVR ขอบันทึกการสนทนา และดำเนินการโอนสายให้สนทนากับเจ้าหน้าที่ หลังจากจบการสนทนาระบบจะโอนสายเข้าสู่กระบวนการประเมินความพึงพอใจ (End Call Survey)
- ถ้าสายไม่ว่างระบบจะประกาศ IVR เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย และมีตัวเลือกให้ผู้ใช้บริการสามารถฝากเบอร์ให้ติดต่อกลับในช่วงเวลาทำการได้ (Leave massage) โดยให้กด 2 (ระบบดำเนินการตามกระบวนการข้อ 2.1.1)

Work Flow (High Level)

1. Contact Center Service กรณีลูกค้าติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางสื่อสารออนไลน์



2.โทรสำรวจความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)



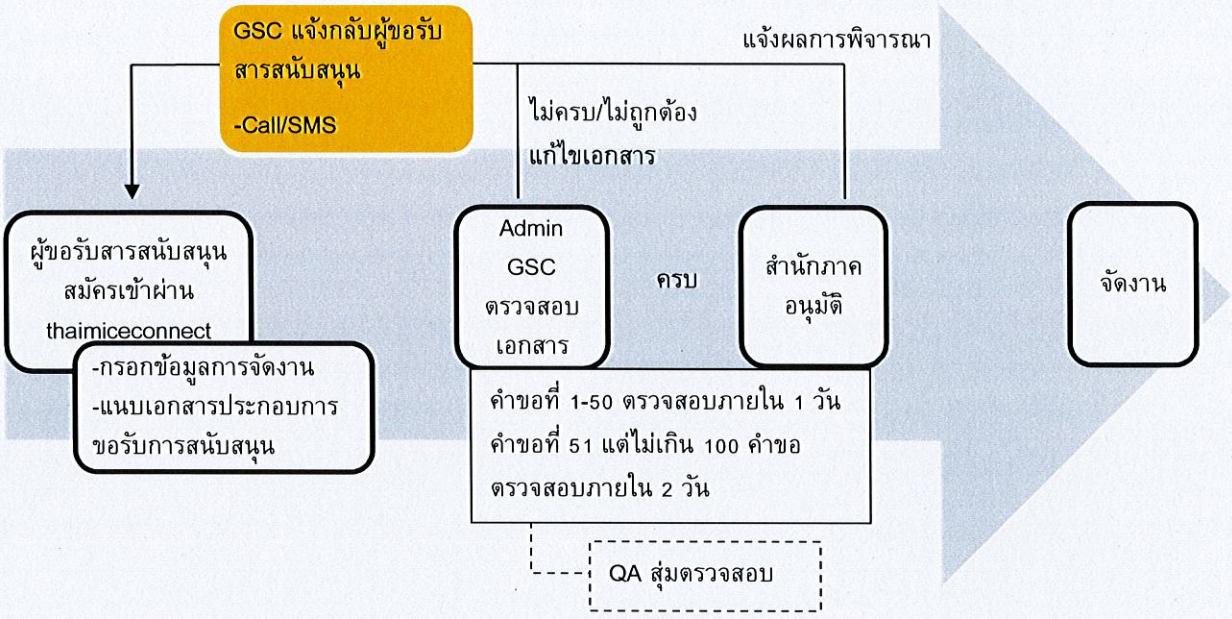
Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

3.Admin ตรวจข้อมูล เอกสาร หลักฐาน การขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย

3.1การขอรับการสนับสนุน(ก่อนจัดงาน)

ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ 9 วัน



โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.องค์กรสมัครผ่าน thaimiceconnect -โดยสามารถลงทะเบียนผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ภายในวันที่ 16 เมษายน 2564 ถึง วันที่ 15 กันยายน 2564 หรือจนกว่าจะครบงบประมาณที่ให้การสนับสนุน (แล้วแต่เหตุใดจะถึงก่อน) เอกสาร ประกอบด้วย

1.แผนการจัดกิจกรรม และ/หรือ กำหนดการเดินทาง

2.หนังสือขอรับรองนิติบุคคล และ/หรือใบอนุญาตประกอบกิจการที่ถูกต้องตามกฎหมายและยังไม่หมดอายุ และ/หรือ ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภพ.20 (ถ้ามี)

3.ใบเสนอราคา หรือใบสั่งซื้อสั่งจ้าง และรับข้อความ "ขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่าจาก สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)" พร้อมลงนามเจ้าของงาน และ/หรือผู้รับจ้าง (ถ้ามี)

กรอกข้อมูลรายละเอียดการจัดงานและแนบเอกสารประกอบการขอรับการสนับสนุนผ่านเว็บไซต์

2. Admin GSC ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร โดยแบ่งเป็น 2 กรณี

2.1.กรณีเอกสารถูกต้องและครบถ้วน - Admin GSC อนุมัติการตรวจสอบเอกสารผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ให้สำนักภาคพิจารณาอนุมัติตามลำดับ

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ขั้นตอนนี้หัวหน้างานจะทำการตรวจสอบความถูกต้อง และ ทีม QA จะทำการสุ่มตรวจ 10 - 15% ต่อวัน ก่อนนำส่งสำนักภาคพิจารณาอนุมัติ

2.2.กรณีเอกสารไม่ถูกต้องและ/หรือไม่ครบถ้วน - Admin GSC แจ้งผลการตรวจสอบเอกสารไม่ถูกต้องและ/หรือไม่ครบถ้วน ดังนี้

-ผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com โดยส่งเข้า E-Mail องค์กร

-ผ่านทางโทรศัพท์หรือจัดส่งเป็น SMS เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่องค์กร

3.สำนักภาคพิจารณาอนุมัติแล้ว Admin GSC แจ้งผลการอนุมัติผ่านทางโทรศัพท์หรือจัดส่งเป็น SMS เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่องค์กร

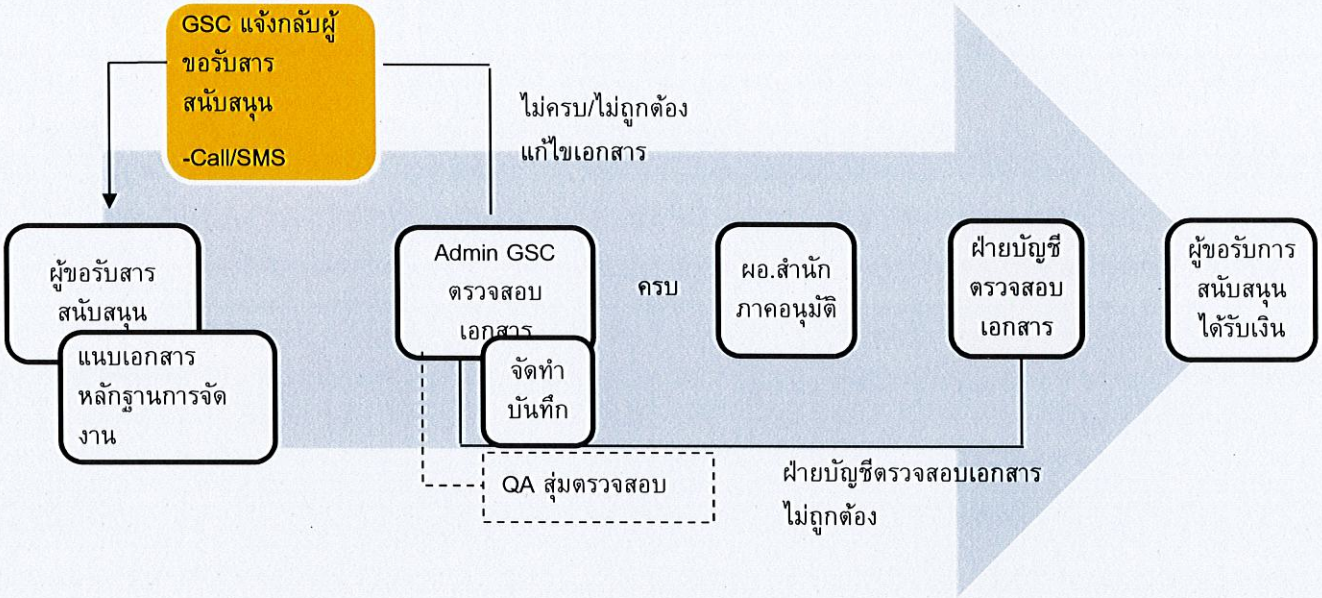
การพิจารณาขั้นตอนนี้ใช้ระยะเวลา 9 วัน

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

3.2การเบิกจ่าย (หลังจัดงาน)

ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ 20 วัน



โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.องค์กรขอเบิกจ่าย(หลังจัดงาน) ผ่าน thaimiceconnect -โดยส่งเอกสารผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com หลังการจัดกิจกรรม โดยขอเบิกได้หลังจากจัดกิจกรรมเสร็จสิ้นภายใน 30 วัน และต้องไม่เกิน วันที่ 19 พฤศจิกายน 2564 หากพ้นกำหนด ถือว่าสละสิทธิ์ (ส่งเอกสารประกอบการเบิกผ่าน www.thaimiceconnect.com) ประกอบด้วย

-ใบแจ้งหนี้ (Invoice) หรือหนังสือขอเบิกเงินสนับสนุน

-หลักฐานการจ่ายเงินสำหรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในกิจกรรม เช่น ใบเสร็จรับเงิน

-หนังสือตอบรับการสนับสนุนจากเว็บไซต์ พร้อมลงนาม

-สำเนารายชื่อผู้ร่วมกิจกรรมหรือสำเนากรมธรรม์ประกันภัยสามารถใช้ใบรายชื่อผู้เข้าร่วมที่ไม่ต้องลงลายมือชื่อได้ กรณีมีการเข้าพักให้ส่งหลักฐานตามแบบฟอร์มการเข้าพักของโรมแรม/ที่พัก ที่แสดงการเข้าพักอย่างน้อย 5 ห้อง พร้อมลงนาม

-ภาพถ่ายกิจกรรม อย่างน้อย 4 ภาพและให้มีโลโก้ของ สสปน. ในภาพ อย่างน้อย 1 ภาพ

แนบเอกสารประกอบการขอรับการสนับสนุนผ่านเว็บไซต์

2. Admin GSC ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร โดยแบ่งเป็น 2 กรณี

2.1.กรณีเอกสารถูกต้องและครบถ้วน - Admin GSC อนุมัติการตรวจสอบเอกสารผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ให้หน่วยงานพิจารณาตามลำดับ

ขั้นตอนนี้หัวหน้างานจะทำการตรวจสอบความถูกต้อง และ ทีม QA จะทำการสุ่มตรวจ 10 - 15% ต่อวัน ก่อนนำส่งหน่วยงานพิจารณาอนุมัติการเบิกจ่าย

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

2.2.กรณีเอกสารไม่ถูกต้องและ/หรือไม่ครบถ้วน - Admin GSC แจ้งผลการตรวจสอบเอกสารไม่ถูกต้องและ/หรือไม่ครบถ้วน ดังนี้

-ผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com โดยส่งเข้า E-Mail องค์กร

-ผ่านทางโทรศัพท์หรือจัดส่งเป็น SMS เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่องค์กร

3.หน่วยงานพิจารณาอนุมัติสั่งจ่ายเช็คให้องค์กร

การพิจารณาขั้นตอนนี้ใช้ระยะเวลา 20 วันทำการ

หมายเหตุ

การตรวจข้อมูล เอกสาร หลักฐาน การขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย ที่ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าส่งผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ตามหลักเกณฑ์การให้การสนับสนุน โดยการตรวจสอบคำขอต่อวันไม่น้อยกว่า 50 คำขอ โดย

-คำขอที่ 1-50 ตรวจสอบภายใน 1 วัน

-คำขอที่ 51 แต่ไม่เกิน 100 คำขอตรวจสอบภายใน 2 วัน

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

7. มาตรฐานการให้บริการ, แผนการปฏิบัติงาน (Operation Plan) และ การควบคุมคุณภาพ

<u>มาตรฐานการให้บริการ</u>

เพื่อให้องค์กรมีการบริการที่เป็นมาตรฐาน จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อใช้ออกแบบระบบงานให้พนักงานปฏิบัติในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจบทบาทของหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า ที่เป็นแนวทางของ สสปน.โดยแบ่งตามขอบเขตงานดังนี้

1. Contact Center Service ให้บริการข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจ ตอบคำถามเกี่ยวกับโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่า และให้ความช่วยเหลือการใช้งานระบบการขอรับการสนับสนุนฯ ผ่านช่องทางโทรศัพท์, Fanpage Facebook, Line, YouTube รวมถึงช่องทางสื่อสารออนไลน์ตามที่ สสปน. กำหนด
2. โทรสำรวจความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) โดยสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแพลตฟอร์มและแคมเปญในภาพรวม จำนวน 500 ผู้ประกอบการ/ราย
3. ตรวจข้อมูล เอกสาร หลักฐาน การขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย ที่ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าส่งผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ตามหลักเกณฑ์การให้การสนับสนุน โดยการตรวจสอบคำขอต่อวันไม่น้อยกว่า 50 คำขอ

➢ **SLA ในการดำเนินการ**

SLA	Target	Assumption	Calculation
1.Contact Center Service			
1.1การให้บริการทางโทรศัพท์			
1.1.1 %Abandon Calls	≤5% daily basis	%สายที่พนักงานไม่สามารถรับได้เทียบกับจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด	(จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้÷จำนวนสายที่โทรเข้าทั้งหมด)x 100
1.1.2 End Call Survey Score	≥85%	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ Call Center	(จำนวนลูกค้าที่กดพอใจมาก+(จำนวนลูกค้าที่กดพอใจ))÷จำนวนสายที่กดประเมินทั้งหมด
1.1.3 Average Q.A. Score	≥85%	คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้า	ผลรวมคะแนน QAของพนักงานทั้งหมด÷จำนวนพนักงานทั้งหมด
1.1.4 Complain Rate	0.01%	%การถูกลูกค้าร้องเรียนเนื่องจากการให้บริการ	จำนวนเคสที่ถูกลูกค้าร้องเรียน÷จำนวนจำนวนเคสที่รับสายได้ทั้งหมดx100
1.2การให้บริการช่องทางสื่อสังคมออนไลน์			

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

1.2.1 %Respond Rate	100%	%อัตราการตอบกลับ	ปริมาณข้อความที่พนักงานสามารถตอบกลับ/ปริมาณข้อความที่ติดต่อเข้าทั้งหมด x100
1.2.2 Responding contacted after Working hours	100%	การตอบกลับลูกค้าที่ติดต่อนอกเวลาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	จำนวนการตอบกลับข้อความที่ติดต่อเข้ามานอกเวลาภายในเวลา 3 ชั่วโมง÷จำนวนข้อความที่ติดต่อเข้ามานอกเวลาทั้งสิ้น (กรณีเป็นข้อความหลังปิดทำการ17:30 น. ต้องตอบกลับภายใน 11:30 น. ของวันถัดไป)
1.2.3 Service response time	1 Hour	ระยะเวลาการตอบกลับในการให้บริการ	การตอบกลับข้อความที่ติดต่อเข้ามาภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง /ข้อความ
1.2.4 Average Q.A. Score	≥85%	คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้า	ผลรวมคะแนน QAของพนักงานทั้งหมด÷จำนวนพนักงานทั้งหมด
1.2.5 Complaint Rate	0.01%	%การถูกลูกค้าร้องเรียนเนื่องจากการให้บริการของพนักงาน	จำนวนเคสที่ถูกลูกค้าร้องเรียน÷จำนวนจำนวนเคสที่รับสายได้ทั้งหมดx100
2.โทรสำรวจความพึงพอใจ(Customer Satisfaction) โดยสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแพลตฟอร์มและแคมเปญในภาพรวม			
2.1 %Success Rate	100%	%ความสำเร็จในการโทรสำรวจความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อแพลตฟอร์มและแคมเปญในภาพรวม จำนวน 500 ผู้ประกอบการ/ราย	จำนวนสายที่โทรสำรวจความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อแพลตฟอร์มและแคมเปญในภาพรวม÷500x100
3.การตรวจข้อมูล เอกสาร หลักฐาน การขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย ที่ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าส่งผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ตามหลักเกณฑ์การให้การสนับสนุน โดยการตรวจสอบคำขอต่อวันไม่น้อยกว่า 50 คำขอ			
3.1 การตรวจข้อมูล เอกสาร หลักฐาน การขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย	50 คำขอต่อวัน	จำนวนการตรวจสอบคำขอไม่น้อยกว่า 50 คำขอต่อวัน	คำขอที่ 1-50 ตรวจสอบภายใน 1 วัน คำขอที่ 51 แต่ไม่เกิน 100 คำขอตรวจสอบภายใน 2 วัน

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

คำจำกัดความ ความหมาย เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละ SLA

1. % Abandon - อัตราปริมาณสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้เทียบกับสายที่โทรเข้า (ABN percentage)
2. End Call Survey Score - คะแนนการวัดความพึงพอใจการให้บริการ ของลูกค้าผ่านระบบ IVR (Customer satisfaction index percentage) ระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าด้านบริการของ Call Center (C-Sat) แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ กด 3 พอใจมาก, กด 2 พอใจ และ กด 1 ไม่พอใจมาก
   - ✓ กรณีที่ลูกค้ากดประเมินพนักงานในระดับคะแนน กด3 ปานกลาง, กด 2 ไม่พอใจ และ กด 1 ไม่พอใจมาก ทางหัวหน้างานจะติดต่อกลับลูกค้าเพื่อสอบถามสาเหตุ (Investigate) และจัดทำเป็นรายงานสรุปจัดส่งให้ทาง สสปน. รับทราบเป็นแบบ รายวัน และ รายเดือน
3. Average Q.A. Score - คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการลูกค้า
4. %Respond Rate - อัตราปริมาณข้อความที่พนักงานสามารถตอบกลับเทียบกับปริมาณข้อความที่ติดต่อเข้าทั้งหมดโดยคิดเป็นเปอร์เซนต์
5. Responding contacted after Working hours -การตอบกลับลูกค้าที่ติดต่อนอกเวลาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดจากจำนวนการตอบกลับข้อความที่ติดต่อเข้ามานอกเวลาภายในเวลา 3 ชั่วโมง÷จำนวนข้อความที่ติดต่อเข้ามานอกเวลาทั้งสิ้น(กรณีเป็นข้อความหลังปิดทำการ 17:30 น. ต้องตอบกลับภายใน 11:30 น. ของวันถัดไป)
6. Complain Rate-อัตราปริมาณเคสที่ถูกลูกค้าร้องเรียนเนื่องจากการให้บริการของพนักงานเทียบกับปริมาณเคสทั้งหมดที่รับได้โดยคิดเป็นเปอร์เซนต์
7. Service response time-ระยะเวลาการตอบกลับในการให้บริการ โดยมีวิธีคำนวณ จากการตอบกลับข้อความที่ติดต่อเข้ามาภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง /ข้อความ
8. การตรวจข้อมูล เอกสาร หลักฐาน การขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย ที่ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าส่งผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com ตามหลักเกณฑ์การให้การสนับสนุน โดยการตรวจสอบคำขอต่อวันไม่น้อยกว่า 50 คำขอ

   คำขอที่ 1-50 ตรวจสอบภายใน 1 วัน

   คำขอที่ 51 แต่ไม่เกิน 100 คำขอตรวจสอบภายใน 2 วัน

<u>การสำรวจความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Survey) และ ความคิดเห็นในการใช้งาน</u>

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สสปน. คือ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้บริการแพลตฟอร์มและแคมเปญโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อ สสปน. ดังความสัมพันธ์

ความพึงพอใจลูกค้า = ความคาดหวัง – บริการที่ได้รับ

<u>ตัวชี้วัดที่ใช้ในการสำรวจ</u>

1. คะแนนวัดความพึงพอใจของลูกค้า CSATโดยการให้ผู้ใช้บริการให้คะแนนประสบการณ์จากระดับ 1-5 เมื่อผู้ใช้บริการให้คะแนนแล้วก็นำไปรวบรวมเพื่อวิเคราะห์ต่อไป

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจ
โครงการ ประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า

คำชี้แจง แบบสอบถาม

เพื่อให้ สสปน. ได้มีโอกาสรับทราบผลการดำเนินงานของตนเอง และ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

อายุ ( ) 20-25 ปี ( ) 26-30 ปี

( ) 31-35 ปี ( ) มากกว่า 35 ปี

ส่วนที่ 2 สำรวจความพึงพอใจ

คำชี้แจง ระดับ 5 = มากที่สุดหรือดีมาก 4 = มากหรือดี 3 = ปานกลางหรือพอใช้

2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน 1 = น้อยหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

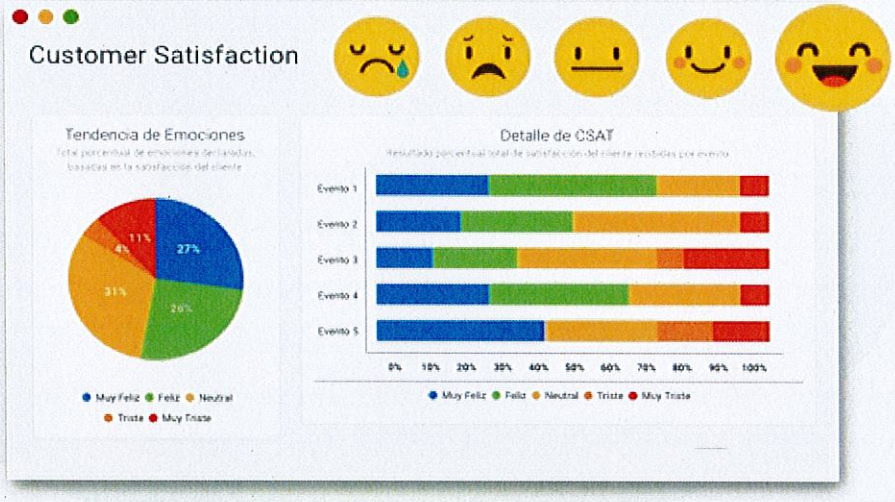
รายละเอียด	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความพึงพอใจต่อระบบ					
1.ท่านมีความพึงพอใจระบบเท่าใดในภาพรวม					
ความพึงพอใจในการใช้ระบบ					
1.ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลในระบบ					
2.ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ					
3.ความน่าเชื่อถือของข้อมูลในระบบ					
4.ความสะดวกในการใช้งานระบบ					
ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของฐานข้อมูล					
1.ระบบใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน					
2.สามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ในเวลาอันสั้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ตัวอย่างรายงานผลการสำรวจ CSAT



ขั้นตอนในการสำรวจ

1. กำหนดปัญหา และวัตถุประสงค์
2. จัดทำแผนการสำรวจ (ผู้ประกอบการ และการสุ่มตัวอย่าง ระยะเวลา งบประมาณ เป็นต้น)
3. กำหนดวิธีการสำรวจ เครื่องมือการสำรวจ และการเก็บข้อมูล
4. เก็บรวบรวมข้อมูลและการควบคุมคุณภาพ
5. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย
6. จัดการทำรายงานผลการสำรวจ
7. วางกลยุทธ์ และจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. Basic Data Analysis: คือการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เช่น การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแสดงผลในรูปแบบตาราง แผนภูมิ หรือกราฟ เป็นต้น
2. Customer Satisfaction Index:การจัดทำดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของ สสปน. ทำได้โดยการรวบรวมคะแนนจากการประเมินในทุกๆ ด้านให้รวมอยู่ในค่าเฉลี่ยที่สะท้อนความพึงพอใจโดยรวมและกำหนดให้ค่าความพึงพอใจในปีฐานเท่ากับ 100
3. Gap Analysis: คือการประเมินความพึงพอใจเทียบกับความสำคัญในสายตาของผู้ใช้บริการซึ่งจากการวิเคราะห์หาช่องว่างนี้จะทำให้ทราบว่า อะไรคือจุดแข็งของธุรกิจในมุมมองของลูกค้า ช่วยให้ สสปน. สามารถลำดับความสำคัญของงานที่ควรปรับปรุงก่อน-หลังได้อย่างถูกต้อง และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม

Legal

GLOBAL
SERVICE CENTER
PUBLIC COMPANY LIMITED

4. Correlation/Regression Analysis: เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวม หรือความภักดีของใช้บริการ เทียบกับหัวข้อความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้ สสปน. จัดลำดับความสำคัญสิ่งที่ต้องปรับปรุงก่อนหลังได้อย่างถูกต้อง และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม

แผนการปฏิบัติงาน (Operation Plan)

เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายในการทำงานตามที่กำหนดไว้ GSC จึงมีการจัดทำแผนงานรองรับการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งถ้าแผนปฏิบัติการดำเนินการได้สำเร็จก็จะส่งผลต่อความสำเร็จของเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกัน ดังนี้

- **Planningการวางแผนการทำงาน**

A.การวางแผนกำลังคน (Workforce Planning) โดยกำหนดกำลังคนตามที่ สสปน.กำหนดให้มีพนักงานปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 5 คนเพื่อปฏิบัติงาน โดยแบ่งขอบเขตหน้าที่การทำงานดังนี้

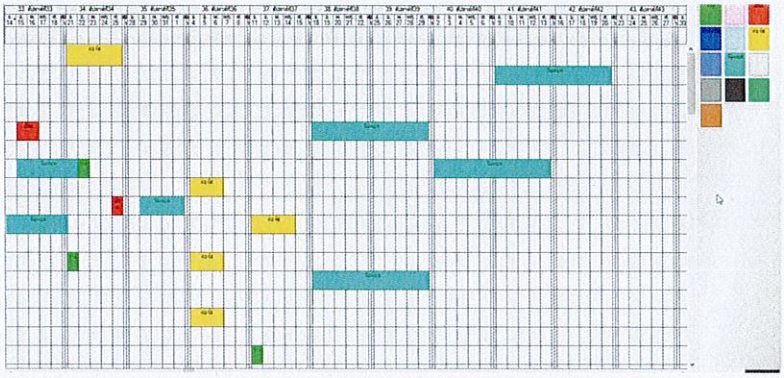
-Contact Center Service พนักงานให้บริการข้อมูล ตอบคำถามเกี่ยวกับโครงการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางสื่อสารออนไลน์ตามที่ สสปน. กำหนด

-พนักงานโทรสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแพลตฟอร์มและแคมเปญ

-พนักงานตรวจ เอกสาร หลักฐาน การขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย ที่ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าส่งผ่านระบบทางเว็บไซต์

-จัดตารางงานให้มีพนักงานปฏิบัติงานตามเวลาทำงานที่กำหนด

ตัวอย่างการจัดตารางการเข้างาน



B.จัดเตรียมกำลังคนสำรองให้มีความพร้อมหากพบว่าปริมาณผู้ใช้บริการเข้ามามากกว่าปกติ หรือเพื่อทดแทนกรณีพนักงานหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานตามตารางงานได้ตามที่กำหนด โดยมีการสำรองพนักงาน อย่างน้อย 2 คน และโดยจัดเตรียมความพร้อม ให้สามารถปฏิบัติงานแทนกำลังคนหลักได้ทันทีโดย

1. จัดอบรมข้อมูล Knowledge based
2. ฝึกอบรมการใช้ Program ต่างๆ

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

3. จัดให้พนักงาน Observe การทำงานของพนักงานหลัก 2 ครั้ง ต่อ เดือน
4. ฝึกปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชำนาญพร้อมปฏิบัติงานจริง 16 ชั่วโมงต่อเดือน

C.ตรวจสอบความพร้อมด้านระบบ และทดสอบระบบเสมือนจริงก่อนเริ่มงาน

D.ประเมินสถานการณ์เป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายปี โดยดูเทรนงานเพื่อประกอบการ forecast และ Planning ต่อไป

- **Operation Daily การบริหารจัดการการปฏิบัติงานประจำวัน**

A.ตรวจเช็คกำลังคน ก่อนเริ่มงาน โดยตรวจสอบพนักงานการมาปฏิบัติงานตามตารางงานที่กำหนดหรือไม่

B.จัดเตรียมกำลังคนสำรองให้มีความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานกรณีพนักงานหลักไม่มาปฏิบัติงานตามตารางงาน

C.การ Manage Skill เพื่อจัดสรรกำลังคนให้ได้ตาม Skill ที่ได้รับมอบหมาย หากพบว่าปริมาณผู้ใช้บริการเข้ามามากกว่าปกติ จะจัดพนักงานสำรอง ช่วยปฏิบัติงานทันที

D.หัวหน้างานทำการ Test ระบบการทำงานและให้พนักงาน login เข้าระบบ ก่อนเวลาปฏิบัติงาน15 นาทีเตรียมความพร้อมในการทำงานทุกวัน

E.Morning brief ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน 15 นาที

ตัวอย่าง Morning briefForm

Morning Brief ประจำวันที่ 9.03.2021		
Topic / Issue	**Description**	**Remark**
ราคาน้ำมันปรับขึ้น	ราคาน้ำมันปรับขึ้นตั้งแต่ 05.00-23.59 น. ลูกค้าเติมน้ำมันจะได้รับคะแนนพิเศษ Same Price กรณีลูกค้าไม่ได้รับคะแนน ให้ตรวจสอบว่ามีตัดรับสิทธิ์หรือยัง หากยังให้ทำการคีย์ พร้อมส่งเรื่องขอคืนคะแนนสะสมย้อนหลังให้ลูกค้า	
เน้นย้ำเรื่องโครงการ	ขยายโครงการถึง 31 มีนาคม 2565	
เน้นย้ำเรื่องการคีย์ลาในระบบ	เน้นย้ำคีย์ลาในระบบ พักร้อนล่วงหน้า 7 วัน ลากิจล่วงหน้า 3 วัน ลาป่วยให้คีย์ย้อนหลังได้ไม่เกิน 3 วัน	
Sup BKK และ Agent ที่เข้าร่วม Morning Brief รายชื่อ ลายเซนต์ agent 1 agent 2 agent 3 agent 4 agent 5 agent 6 agent 7 agent 8		

F.หัวหน้างาน และ QA คอยดูแลแก้ไขปัญหา ให้คำปรึกษาคอย Monitor การปฏิบัติงานเพื่อควบคุมคุณภาพ และบรีฟข้อมูลเร่งด่วน ตัวอย่าง กรณีพบว่าพนักงานสนทนานานกว่าปกติ หัวหน้างาน หรือ QA เข้าไปฟังสาย เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์แล้วให้ความช่วยเหลือพนักงานตามความเหมาะสม

G.Readiness Test QA สุ่มติดต่อเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ โดยQA จะทำการประเมินผล เพื่อควบคุมคุณภาพการทำงาน

H.สุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Post Audit)

I.Update Performance โดยสรุปPerformance ณ สิ้นวันให้พนักงานรับทราบ เพื่อวางแผนการทำงานในวันถัดไป

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Performance by Agent															
NO	รหัสพนักงาน	ชื่อ	ลำดับงาน	Call Received	AHT	C-sat Score	AHT	Score C-Sat	Error	Complaint	Log in	Log out	สาย (นาที)	จำนวนที่ลา/ขาดงาน	หมายเหตุ
1	610001	Agent 1	> 3 M	65	0:03:51	92.56%	6.32	94.31%	-		7:47	17:11			
2	610002	Agent 2	> 3 M	72	0:03:50	92.63%	6.32	96.39%	-		7:50	17:00			
3	610003	Agent 3	> 3 M	70	0:03:51	92.69%	6.32	92.86%	-		8:05	17:00	5		
4	610004	Agent 4	> 3 M	71	0:03:52	91.94%	6.32	95.08%	-		7:47	17:00			
5	610005	Agent 5	> 3 M	65	0:03:54	92.00%	6.32	92.94%	-		7:47	17:00			
6	610006	Agent 6	< 3 M	80	0:03:48	90.44%	6.32	93.51%	-	1	7:47	17:05			
Grand total/Avg.				423	0:04:02	90.44%	6.32	94.36%		1			2		

J.จัดทำ Daily Report สรุปรายวันเพื่อประเมินการทำงานรายวัน

ตัวอย่าง Daily Report สรุปรายวัน

สรุป Performance Contact Center ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564																				
Call Performance							Chat Performance			FB Performance			Line Performance			CRM Report				
Date	Call Offe	Received	Abandon	% Aban	AHT	C-sat Score	Case Offer	Case Reply	Reply Time	Case Offer	Case Reply	Reply Time	Case Offer	Case Reply	Reply Time	Phone	Chat	FB	Line	Grand Total
1/2/2021	332	328	4	1.20	0:03:51	92.56%	4	328	0:03:51	7	328	0:03:51	4	328	0:03:51	334	4	7	4	349
2/2/2021	303	298	5	1.65	0:03:50	92.63%	1	298	0:03:50	7	298	0:03:50	6	298	0:03:50	305	1	7	6	319
3/2/2021	342	339	3	0.88	0:03:51	92.69%		339	0:03:51	9	339	0:03:51	11	339	0:03:51	345		9	11	365
4/2/2021	381	376	5	1.31	0:03:52	91.94%	3	376	0:03:52	10	376	0:03:52	3	376	0:03:52	385	3	10	3	401
5/2/2021	374	367	7	1.87	0:03:54	92.00%	1	367	0:03:54	11	367	0:03:54	60	367	0:03:54	375	1	11	60	447
6/2/2021	391	381	10	2.56	0:03:48	90.44%	0	381	0:03:48	0	381	0:03:48	116	381	0:03:48	392	0	0	116	508
7/2/2021	274	268	6	2.19	0:03:41	92.56%	0	268	0:03:41	0	268	0:03:41	48	268	0:03:41	279	0	0	48	327
8/2/2021	356	347	9	2.53	0:03:50	92.78%	5	347	0:03:50	8	347	0:03:50	11	347	0:03:50	359	5	8	11	383
9/2/2021	349	341	8	2.29	0:03:57	92.25%	0	341	0:03:57	9	341	0:03:57	7	341	0:03:57	347	0	9	7	363
10/2/2021	444	432	12	2.70	0:03:53	91.63%	2	432	0:03:53	7	432	0:03:53	4	432	0:03:53	440	2	7	4	453
11/2/2021	401	389	12	2.99	0:03:51	87.88%	0	389	0:03:51	9	389	0:03:51	12	389	0:03:51	403	0	9	12	424
12/2/2021	342	335	7	2.05	0:04:15	92.06%	0	335	0:04:15	12	335	0:04:15	4	335	0:04:15	341	0	12	4	357
13/2/2021	331	327	4	1.21	0:03:33	92.56%	0	327	0:03:33	0	327	0:03:33	3	327	0:03:33	332	0	0	3	335
14/2/2021	358	348	10	2.79	0:03:24	92.63%	0	348	0:03:24	0	348	0:03:24	5	348	0:03:24	358	0	0	5	363
15/2/2021	421	414	7	1.66	0:03:37	92.69%	1	414	0:03:37	6	414	0:03:37	14	414	0:03:37	421	1	6	14	442
16/2/2021	368	363	5	1.36	0:03:48	91.94%	1	363	0:03:48	6	363	0:03:48	28	363	0:03:48	369	1	6	28	404
17/2/2021	463	450	13	2.81	0:03:56	92.00%	2	450	0:03:56	9	450	0:03:56	31	450	0:03:56	461	2	9	31	503
18/2/2021	374	365	9	2.41	0:04:02	90.44%	7	365	0:04:02	13	365	0:04:02	16	365	0:04:02	368	7	13	16	404
19/2/2021	412	400	12	2.91	0:03:50	92.56%	9	400	0:03:50	10	400	0:03:50	17	400	0:03:50	413	9	10	17	449
20/2/2021	463	452	11	2.38	0:04:04	92.78%	0	452	0:04:04	0	452	0:04:04	4	452	0:04:04	467	0	0	4	471
21/2/2021	294	288	6	2.04	0:03:37	92.56%	0	288	0:03:37	0	288	0:03:37	7	288	0:03:37	295	0	0	7	302
22/2/2021	410	398	12	2.93	0:03:44	92.63%	13	398	0:03:44	8	398	0:03:44	12	398	0:03:44	403	13	8	12	436
23/2/2021	411	400	11	2.68	0:03:17	92.69%	4	400	0:03:17	12	400	0:03:17	5	400	0:03:17	403	4	12	5	424
24/2/2021	369	366	3	0.81	0:04:02	91.94%	5	366	0:04:02	11	366	0:04:02	7	366	0:04:02	369	5	11	7	392
25/2/2021	341	339	2	0.59	0:03:59	92.00%	3	339	0:03:59	13	339	0:03:59	20	339	0:03:59	348	3	13	20	384
26/2/2021	309	303	6	1.94	0:03:53	90.44%	0	303	0:03:53	10	303	0:03:53	9	303	0:03:53	315	0	10	9	334
27/2/2021	301	296	5	1.66	0:03:59	92.56%	0	296	0:03:59	0	296	0:03:59	9	296	0:03:59	300	0	0	9	309
28/2/2021	254	252	2	0.79	0:03:52	92.78%	0	252	0:03:52	0	252	0:03:52	8	252	0:03:52	258	0	0	8	266
Total	10168	9962	206	2.03%	0:03:50	92.02%	61	9962	0:03:50	187	9962	0:03:50	481	9962	0:03:50	10185	61	187	481	10914

- **Operation Weekly การบริหารจัดการการปฏิบัติงานรายสัปดาห์** จัดทำสรุปรายงานผลการปฏิบัติงานรายวันตลอดสัปดาห์มาวิเคราะห์เพื่อวางแผนการทำงานสำหรับสัปดาห์ถัดไปหากพบว่าPerformance หมวดใดไม่ผ่านตามตามเกณฑ์ หัวหน้างาน จะทำการวางแผนการทำงานต่อไป

- **Operation Monthly การบริหารจัดการการปฏิบัติงานรายเดือน** จัดทำสรุปรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือนมาวิเคราะห์ภาพรวมเพื่อวางแผนการทำงานในเดือนถัดไปรวมถึงรายงานเป็นไตรมาส และรายปี เพื่อดูเทรนงาน

การควบคุมคุณภาพ (QC/QA)

คุณภาพการบริการของ Call Center นับเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจที่เป็น Service Oriented การที่จะรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างเสมอต้นเสมอปลายนั้น จำเป็นจะต้องมีหน่วยงานหลักที่คอยตรวจสอบคุณภาพมาตรฐาน (Quality Control) ในการให้บริการของพนักงานภายในโดยตรง ซึ่งหน่วยงานดังกล่าว ได้แก่ ฝ่ายควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance) เพื่อให้มั่นใจหรือแน่ใจได้ว่าลูกค้าที่มาใช้บริการจะได้รับงานบริการที่มีคุณภาพและลูกค้าพึงพอใจหลังการใช้บริการโดยดำเนินการ ดังนี้

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

- **ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ โดยทำ Call Monitoring**

Call Monitoring Type	สัดส่วน	จำนวนครั้ง (เดือน)
1.Silent Monitoring1.1Real Time ฟังจากระบบโทรศัพท์ 1.2Call Recording System	80%	16 Calls / Agent / Month
2.Side by Side Monitoring	20%	4 Calls / Agent / Month

- **Evaluation ซึ่งกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพ ดังหัวข้อตัวอย่าง**
    - QA Pattern Service & Competency
    - การใช้ภาษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์
    - วิเคราะห์ถึงปัญหาที่แท้จริงของลูกค้าได้ และ ตอบได้ตรงประเด็น รวดเร็ว ตรงประเด็น
    - กรณีรับเรื่องดำเนินการ หรือตรวจสอบปัญหาต่างๆให้ใช้ข้อความ เพื่อแสดงความรับผิดชอบและการติดตามปัญหา ได้ชัดเจนสอดคล้องกับสถานการณ์
    - แจ้งชื่อลูกค้าถูกต้อง ชัดเจน สม่ำเสมอสอดคล้องกับสถานการณ์ด้วยความสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า
    - ใช้คำถามกระชับเป็นลำดับขั้นตอนตรงประเด็นและแสดงออกถึงความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า
    - สามารถแก้ไขปัญหาหรือชี้แจงสาเหตุของปัญหา แจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาและระยะเวลาของปัญหาได้อย่างถูกต้อง
- **Data Checking** หัวหน้างานตรวจสอบ record ต่างๆ ให้ถูกต้อง
- **Competency Test** กำหนดให้พนักงานทดสอบความรู้ ทุก ๆ 3 เดือน เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการบริการ
- **Refresh Training &Morning Brief**
    - บทลงโทษ หรือ การไม่จ่ายค่าทักษะ หรือ การให้ย้ายโปรเจค
    - ทดสอบ Competency ไม่ผ่าน พนักงานจะไม่ได้รับค่าทักษะเป็นเวลา 3 เดือน
    - พนักงาน มีเคสร้องเรียนเรื่องมารยาท มีบทลงโทษสูงสุด ยกเลิกสัญญา
    - พนักงานมี Performance ไม่ผ่านตาม KPI ที่กำหนด ต่อเนื่อง 3 เดือน

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ

1. Inbound_Phone & Chat

Customer Service Quality - Inbound_Phone&Chat	
Agent Name :	**QA Name :**
Agent User :	**Creation Date :**
Start Time :	**Phone Number :**
Score : 100.00%	**เรื่องที่ติดต่อ :**

	หัวข้อ			Total Score %	Score	Total Score
	Service Quality					
	มาตรฐานการให้บริการ					
Part 1 : มารยาทการให้บริการ						
1	**การกล่าวทักทายลูกค้า (Greeting)**	5%	5%	5%	2	100
2	**ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ** ใช้ภาษา,คำพูดที่สอดคล้อง สุภาพ และ เหมาะสม สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าทั้งการกล่าวต้อนรับ และ กล่าวปิดบทสนทนา	10%	10%	10%	2	100
3	**การกล่าวจบสาย (Ending)**	5%	5%	5%	2	100
Part 2 : ความรู้ ความสามารถ						
4	**ตั้งใจฟัง จับประเด็น วิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้า** ตอบได้ตรงประเด็น ตรงความต้องการของลูกค้า ไม่ด่วนสรุป เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็น	20%	20%	20%	2	100
5	**การใช้คำถามเพื่อ Verify ข้อมูล / Tools** ใช้คำถามได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามความต้องการของลูกค้า สามารถนำกระบวนการทำงานมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม	20%	20%	20%	2	100
6	**ความรู้ในการนำเสนอข้อมูล และความสามารถในการแก้ไขปัญหา** สามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น สามารถแยกเกี่ยวกับข้อมูลการสนับสนุนโครงการ ได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน	20%	20%	20%	2	100
Part 3 : การบันทึกข้อมูล / Follow แจ้งผล / การประเมินการให้บริการ						
7	**การบันทึกข้อมูล** การบันทึกเคส หรือ บันทึกข้อมูลลงบนระบบถูกต้องครบถ้วน	10%	10%	10%	2	100
8	**End Sure** การทวนสรุปข้อมูล	10%	10%	10%	Yes	100
9	**End Call Survey** ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม				No	

Grand Total	**100.00%**		**100%**		
ระบุ weight %				**100%**	
Professional			**100.00%**	**100.00%**	

หลักเกณฑ์การให้คะแนน : เกินกว่ามาตรฐาน = 2, ระดับมาตรฐาน = 1, ต่ำกว่ามาตรฐาน = 0

หลักเกณฑ์การให้คะแนน : Excellent > 90%, Good = 86% - 90%, Standard = 85% - 86%,Poor Service = < 85%

หลักการสำคัญของการให้บริการ : Yes = ดำเนินการได้ครบสมบูรณ์ตามรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ, No = ดำเนินการไม่ครบถ้วน สมบูรณ์

คำแนะนำเพิ่มเติม

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

2. Admin_ยื่นเรื่อง

Customer Service Quality - Admin_ยื่นเรื่อง	
Agent Name :	**QA Name :**
Agent User :	**Creation Date :**
Start Time :	**Phone Number :**
Score : 50.00%	**เรื่องที่ติดต่อ :**

	หัวข้อ			Total Score %	Score	Total Score
	Service Quality					
	มาตรฐานการให้บริการ					
	Part 1 : ลงทะเบียน (https://www.thaimiceconnect.com)					
1	**1.1 รายละเอียดโครงการ** ชื่อบริษัทที่ขอรับการสนับสนุน (ผู้ประกอบการ/นิติบุคคลตามกฎหมายเอกชน)	10%	10%	10%	Yes	100
2	**1.2 รายละเอียดโครงการ** ชื่อเจ้าของงาน	10%	10%	10%	Yes	100
3	**1.3 รายละเอียดโครงการ** รูปแบบการจัดกิจกรรมตาม 7 Theme	10%	10%	10%	Yes	100
4	**1.4 รายละเอียดโครงการ** กำหนดการเดินทาง	10%	10%	10%	Yes	100
	Part 2 : ตรวจสอบเอกสารขอรับสนับสนุนโครงการ					
5	**เอกสารครบถ้วน และถูกต้อง ตามเงื่อนไข** 1.แผนการจัดกิจกรรม และกำหนดการเดินทาง (Itinerary) 2.หนังสือรับรองจดทะเบียนนิติบุคคล 3.ใบเสนอราคา, ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรม รร.2 (ถ้ามี)	50%	50%	0%	No	0
6	**End Sure** **การหวนสรุปข้อมูล**	10%	10%	10%	Yes	100

Grand Total	**100.00%**		**50%**		
ระบุ weight %				**100%**	
Professional			**50.00%**	**50.00%**	

หลักเกณฑ์การให้คะแนน : เกินกว่ามาตรฐาน = 2, ระดับมาตรฐาน = 1, ต่ำกว่ามาตรฐาน = 0

หลักเกณฑ์การให้คะแนน : Excellent > 90%, Good = 86% - 90%, Standard = 85% - 86%,Poor Service = < 85%

หลักการสำคัญของการให้บริการ : Yes = ดำเนินการได้ครบสมบูรณ์ตามรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ, No = ดำเนินการไม่ครบถ้วน สมบูรณ์

คำแนะนำเพิ่มเติม

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

3. Admin_ขอรับเงิน

Customer Service Quality - Admin_ขอรับเงิน	
Agent Name :	**QA Name :**
Agent User :	**Creation Date :**
Start Time :	**Phone Number :**
Score : 100.00%	**เรื่องที่ติดต่อ :**

	หัวข้อ			Total Score %	Score	Total Score
	Service Quality					
	มาตรฐานการให้บริการ					
	Part 1 : ลงทะเบียน (https://www.thaimiceconnect.com)					
1	**1.1 รายละเอียดโครงการ** ชื่อบริษัทที่ขอรับการสนับสนุน (ผู้ประกอบการ/นิติบุคคลตามกฎหมายเอกชน)	10%	10%	10%	Yes	100
2	**1.2 รายละเอียดโครงการ** ชื่อเจ้าของงาน	10%	10%	10%	Yes	100
3	**1.3 รายละเอียดโครงการ** รูปแบบการจัดกิจกรรมตาม 7 Theme	10%	10%	10%	Yes	100
4	**1.4 รายละเอียดโครงการ** กำหนดการเดินทาง	10%	10%	10%	Yes	100
	Part 2 : ตรวจสอบเอกสารขอรับสนับสนุนโครงการ					
5	**เอกสารครบถ้วน และถูกต้อง ตามเงื่อนไข** 1) ใบแจ้งหนี้ (Invoice) หรือ หนังสือขอเบิกเงินสนับสนุน 2) หลักฐานการจ่ายเงินสำหรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดกิจกรรม เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น 3) สำเนาหนังสือตอบรับการสนับสนุนจากเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com พร้อมลงนาม 4) สำเนารายชื่อผู้ร่วมกิจกรรมหรือสำเนากรมธรรม์ประกันภัย	50%	50%	50%	Yes	100
6	**End Sure** **การทวนสรุปข้อมูล**	10%	10%	10%	Yes	100

Grand Total	**100.00%**		**100%**		
ระบุ weight %				**100%**	
Professional			**100.00%**	**100.00%**	

หลักเกณฑ์การให้คะแนน : เกินกว่ามาตรฐาน = 2, ระดับมาตรฐาน = 1, ต่ำกว่ามาตรฐาน = 0

หลักเกณฑ์การให้คะแนน : Excellent > 90%, Good = 86% - 90%, Standard = 85% - 86%,Poor Service = < 85%

หลักการสำคัญของการให้บริการ : Yes = ดำเนินการได้ครบสมบูรณ์ตามรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ, No = ดำเนินการไม่ครบถ้วน สมบูรณ์

คำแนะนำเพิ่มเติม

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

4. Outbound

Agent Name :	
Agent Name :	QA Name :
Agent User :	Creation Date :
Start Time :	Phone Number :
Score :	เรื่องที่ติดต่อ :

หัวข้อ		Total Score %	Score	Total Score
Part 1 : Manner Of Service & Compretency				
มาตรฐานการให้บริการ	40%	40%		50
1.การกล่าวคำขึ้นต้น ทักทายลูกค้า และคำลงท้าย (Greeting/Ending)	10%	10%	2	100
2.สอบถามความสะดวกของลูกค้า	10%	10%	2	100
3.การเช็คข้อมูลลูกค้า/เตรียมความพร้อมก่อนการโทรออก	10%	10%	2	100
4.การใช้คำพูด/ภาษา และน้ำเสียงที่แสดงถึงความสุภาพเหมาะสมและสร้าง Brand Image ที่ดีให้กับองค์กร	10%	10%	2	100
Part 2 : Professional				
ทักษะและความสามารถในการให้บริการ /ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	40%	40%		50
5.การใช้สคริปท์ในการประเมิน และสรุปข้อแนะนำจากลูกค้าได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับคำถาม - พนักงานใช้คำถามประเมินได้ถูกต้องครบถ้วน	20%	20%	2	100
6.การแนะนำหรือเสนอแนะข้อมูลรายละเอียดโครงการได้ชัดเจน	20%	20%	2	100
Part 3 : Service Foundation				
Data Entry Accuracy ความถูกต้องในการป้อนข้อมูล	20%	20%		
7. ความถูกต้องในการเลือกสถานะการโทร	10%	10%	2	100
8. ความถูกต้องในการลงบันทึกคะแนน	10%	10%	2	100
Grand Total		100%	2	
ระบุ weight %			100.00%	
Professional		100%	100.00%	

หลักเกณฑ์การให้คะแนน : เกินกว่ามาตรฐาน = 2, ระดับมาตรฐาน = 1, ต่ำกว่ามาตรฐาน = 0

หลักเกณฑ์การให้คะแนน : Excellent > 90%, Good = 86% - 90%, Standard = 85% - 86%,Poor Service = < 85%

หลักการสำคัญของการให้บริการ : Yes = ดำเนินการได้ครบสมบูรณ์ตามรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ, No = ดำเนินการไม่ครบถ้วน สมบูรณ์

Comment : Job ID#

สิ่งที่ทำได้ดี

คำแนะนำเพิ่มเติม

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ในการ Coaching และ ติดตาม Performance

Coaching และ ติดตาม Performance

ใช้เฉพาะฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ชื่อพนักงาน ……..……รหัส……สังกัด…… อายุงาน……

ผู้ออกเอกสาร……ตำแหน่ง…… ……..วันที่ออกเอกสาร……

Topic to coach: ……..……เลขที่เอกสาร……

Expected Performance : ผลงานที่คาดหวัง	
สถานการณ์	ผลกระทบ
แนวทางป้องกัน	บทลงโทษ

Follow up Approach : การติดตามผล	
ครั้งที่ : 1 วันที่ : เรื่อง : ผล : ☐ มีการพัฒนาขึ้น ☐ไม่มีการพัฒนา	พนักงานรับทราบ ครั้งที่ 1
ครั้งที่ : 2 วันที่ : เรื่อง : ผล : ☐ มีการพัฒนาขึ้น ☐ไม่มีการพัฒนา	พนักงานรับทราบ ครั้งที่ 2
ครั้งที่ : 3 วันที่ : เรื่อง : ผล : ☐ มีการพัฒนาขึ้น ☐ไม่มีการพัฒนา	พนักงานรับทราบ ครั้งที่ 3

ลงชื่อพนักงาน _____ หัวหน้างาน _____

(……) (……)

วันที่ ……/ ……/…… วันที่ ……/ ……/……

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ในการ Side by Side

Side By Side Form

Agent Name :.....(System Default)..... **Evaluator Name (System Default)**

Mobile .....Customer Name : .....Subject : .....

Date Monitor ...(System Default) .....

Object	Score
1. Manner Of Service (Vocal & Verbal)การใช้คำพูดและน้ำเสียง (ใช้คำพูดง่ายๆ แสดงออกถึงความจริงใจ และไม่เสแสร้ง ตรง Life style ทำให้ลูกค้ารู้สึกเกิดความเชื่อมั่น ในข้อมูลหรือการช่วยเหลือ สอดคล้องกับสถานการณ์)	
2. Visual การแสดงออกถึงความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า (การแสดงออกถึงความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการรับสาย หน้าตายิ้มแย้ม สดใสมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ได้ดี)	
3. Customer Satisfaction (ประเมินภาพรวมของการให้บริการลูกค้าทั้งหมด)	
Total	0%

หลักเกณฑ์การให้คะแนน :

2 = ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนสม่ำเสมอ

1 = ปฏิบัติถูกต้องแต่ไม่ครบถ้วน

0 = ไม่ปฏิบัติ

Comment

- **การทำ Call Calibration** คือ การร่วมกันปรับความคิดเห็นระหว่างหัวหน้างานและผู้ทำ Call Monitoringเพื่อให้มีมุมมองในการทำงานที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น โดย
  - จัดประชุมโดยมีหัวหน้างาน และผู้ทำCall Monitoring มาร่วมในการกำหนดมาตรฐาน
  - ฟังสายการให้บริการที่ได้มาตรฐานและสายที่ต้องปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การตรวจสอบคุณภาพการบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนั้นทำให้ พนักงานมั่นใจในคะแนนที่ถูกประเมิน เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ไม่ว่าสายการให้บริการนั้นจะถูกประเมินโดยหัวหน้างานหรือ ผู้ทำ Call Monitoring
  - จัดทำ Call Calibration อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง

เทคนิคการทำ Call Calibration เพื่อกำหนดมาตรฐานในการทำงาน

- สุ่มเลือกสายการให้บริการของ พนักงานจำนวน 3-5 สาย
- ฟังสายการสนทนาร่วมกันและประเมินการให้บริการ
- หารือการให้คะแนนร่วมกัน โดยพิจารณาทีละหัวข้อ
- สำหรับการให้คะแนนสูงสุดและต่ำสุดของหัวข้อประเมินนั้น ผู้ประเมินควรระบุเหตุผลให้ชัดเจน
- กรณีผลคะแนนต่างกันมาก อาจพิจารณาฟังสายการสนทนานั้นซ้ำอีกครั้ง

GLOBAL SERVICE CENTER COMPANY LIMITED

Legal

- วิเคราะห์และหาข้อสรุปเกี่ยวกับคะแนนประเมินในแต่ละหัวข้อ หลังจากสิ้นสุดการประเมิน
- กำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

- การรับมือกับลูกค้าร้องเรียน ในการบริหาร Call Center ไม่สามารถเตรียมการล่วงหน้าหรือรู้ล่วงหน้าว่าลูกค้าจะร้องเรียนเมื่อไหร่ จึงจำเป็นต้องมีแนวทางการรับมือเรื่องร้องเรียนโดย

- ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายออกถึงความไม่พึงพอใจ เจรจาด้วยน้ำเสียงสุภาพ ใจเย็น และจริงใจ พยายามเข้าใจและเข้าถึงอารมณ์และความรู้สึกของลูกค้า
- แสดงความเห็นอกเห็นใจทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่าคุณเข้าใจในสิ่งที่เขาคับข้องใจ และต้องการที่จะช่วยเขาอย่างเต็มที่
- ทบทวนความต้องการของลูกค้าเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
- กล่าวคำว่าขอโทษและแจ้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบของคุณ
- แจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้ารับทราบ ติดตามผลเพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาของลูกค้าได้รับการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

แนวทาง Take Action เมื่อพนักงานถูกร้องเรียน

แนวทางในการพัฒนาพนักงาน

a. จัดอบรมพนักงาน เพื่อให้เข้าใจลักษณะของลูกค้า
b. จัดอบรม น้ำเสียงการให้บริการ และวิธีรับมือลูกค้า
c. ฝึกความชำนาญของพนักงานด้วยการ Roll play
d. ทดสอบความเข้าใจของพนักงาน โดยฟังไฟล์เสียง พร้อมวิเคราะห์ วิธีปฏิบัติ

แนวทางการติดตามผล

a. ติดตามพนักงานหลังฝึกอบรม มีการนำไปปรับใช้และพัฒนาได้อย่างถูกต้องหรือไม่?
b. พนักงาน นำไปใช้ไม่ถูกต้องหรือเหมาะสม เปิดหลักสูตรเพื่อ Retrain อีกครั้ง
c. พนักงานไม่ได้มีการพัฒนาตนเองเพิ่มเติม เรียกสอบถาม และ แจ้งกล่าวเพื่อให้พนักงานทราบและตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น
d. ถ้าพนักงานยังไม่มีการพัฒนาตนเอง จะมีการเรียกเตือน พร้อมเซ็นต์เอกสารแจ้งเตือน

บทลงโทษ

1. กรณีเรื่องทั่วไป

อายุงาน น้อยกว่า 6 เดือน		อายุงาน มากกว่า 6 เดือน		
ครั้งที่	**บทลงโทษ**	**ครั้งที่**	**บทลงโทษ**	**เอกสารใบเตือน**
1	สอนงาน (ครั้งที่ 1)	1	หัก Incentive 20%	-
2	สอนงาน (ครั้งที่ 2)	2	หัก Incentive 20%	-
3	เตือนด้วยวาจา (ครั้งที่ 1)	3	หัก Incentive 30%	-
4	เตือนด้วยวาจา (ครั้งที่ 2)	4	หัก Incentive 40%	-
5	ใบเตือนภายใน	5	หัก Incentive 50%	ใบเตือนภายใน

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

6	ใบเตือน HR	6	หัก Incentive 100%	ใบเตือน HR
7	เอกสารไม่ต่อสัญญา	7 Up	หัก Incentive 100%	เอกสารไม่ต่อสัญญา

2. กรณีเรื่องมารยาท / การตัดสาย / น้ำเสียง

2.1 พูดแทรก ไม่ตอบรับขณะสนทนา ถามคำตอบคำ ไม่ Hold/Mute สาย น้ำเสียงห้วน แข็ง เน้นเสียง

Competency	เอกสาร
100%	พักงาน / ตัดเงินค่าจ้าง 3 วัน

2.2 รุ่นแรงมีเจตนาชัดเจน: คำพูด/น้ำเสียง/ตัดสาย

Competency	เอกสาร
100%	ยกเลิกสัญญา

ตัวอย่างรายงานเคสร้องเรียน

Complaint May - June 2020

ประเภทเรื่องที่ผิด	May	June	Diff	+-Trend
ข้อมูล - ไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง / ให้ข้อมูลช้า	0	1	1	100.00%
รับเรื่องที่จะทำ - แต่ไม่ดำเนินการ	2	1	-1	-50.00%
Grand Total	**2**	**2**	**0**	**0.00%**

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

No	เรื่องที่พนักงานผิดพลาด	สาเหตุ	อายุงาน	แนวทาง Action
1	รับเรื่องที่จะทำ – แต่ไม่ดำเนินการทั้งหมด 1 เคส	- เนื่องจากพนักงานรับเรื่องตรวจสอบพื้นที่แต่ไม่ติดต่อกลับตามที่รับเรื่องไว้	*น้อยกว่า 3 M	- พนักงานตรวจสอบงานตนเอง (Self Audit) - บันทึก Digital form/ Sup - Audit - Share Case ให้พนักงานในทีมทราบ
2	การให้ข้อมูล - ไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง ทั้งหมด 1 เคส	- พนง.ขาดการแจ้งเงื่อนไขการใช้ Existing Mobile เพื่อเข้าโครงการ FMC ได้ค่าบริการของแพ็กเกจหลัก AIS Mobile ต้องเท่ากับ หรือมากกว่า 599 บาทเป็นยอดหลังหักส่วนลดแล้ว	*มากกว่า 3 M	-เน้นย้ำการทวนสรุป และ Ensure สิ่งที่ดำเนินการให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับการดูแลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน -เพิ่มการ Audit ตนเองเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับลูกค้า

8. การรายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อมูล ปริมาณการติดต่อ จำแนกรายวัน รายเดือน

<u>รายงาน (Report)</u>

ผู้เสนอราคาจะสรุปผลการดำเนินงานตามขอบเขตงาน โดยจัดทำรายงานเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน จัดส่งให้ สสปน. ทางอีเมล ช่องทางอื่นๆตามที่ สสปน. กำหนดไว้ หรือ จัดทำเป็นเป็นรูปแบบเอกสารพิมพ์สีภาษาไทย พร้อมทั้งส่งมอบแฟลชไดร์ฟ (USB) ที่บรรจุรายงาน โดยจัดส่งภายในกำหนดวันส่งมอบ

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ตัวอย่างรูปแบบรายงาน

1. รายงานของผู้ที่โทรเข้ามาสอบถามและผ่านการแชท (Chat) เป็นรายวัน

สรุป Performance Contact Center ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564																			
Call Performance						Chat Performance			FB Performance			Line Performance			CRM Report				
Date	Call Offe	Received	Abando	% Aban	AHT	Case in	Case Re	Reply Time	Case in	Case R	Reply Time	Case in	Case Re	Reply Time	Phone	Chat	FB	Line	Total
1/2/2021	332	328	4	1.20	0:03:51	4	4	0:03:51	7	7	0:03:51	4	4	0:03:51	334	4	7	4	349
2/2/2021	303	298	5	1.65	0:03:50	1	1	0:03:50	7	7	0:03:50	6	6	0:03:50	305	1	7	6	319
3/2/2021	342	339	3	0.88	0:03:51			0:03:51	9	9	0:03:51	11	11	0:03:51	345		9	11	365
4/2/2021	381	376	5	1.31	0:03:52	3	3	0:03:52	10	10	0:03:52	3	3	0:03:52	385	3	10	3	401
5/2/2021	374	367	7	1.87	0:03:54	1	1	0:03:54	11	11	0:03:54	60	60	0:03:54	375	1	11	60	447
6/2/2021	391	381	10	2.56	0:03:48	0	0	0:03:48	0	0	0:03:48	116	116	0:03:48	392	0	0	116	508
7/2/2021	274	268	6	2.19	0:03:41	0	0	0:03:41	0	0	0:03:41	48	48	0:03:41	279	0	0	48	327
8/2/2021	356	347	9	2.53	0:03:50	5	5	0:03:50	8	8	0:03:50	11	11	0:03:50	359	5	8	11	383
9/2/2021	349	341	8	2.29	0:03:57	0	0	0:03:57	9	9	0:03:57	7	7	0:03:57	347	0	9	7	363
10/2/2021	444	432	12	2.70	0:03:53	2	2	0:03:53	7	7	0:03:53	4	4	0:03:53	440	2	7	4	453
11/2/2021	401	389	12	2.99	0:03:51	0	0	0:03:51	9	9	0:03:51	12	12	0:03:51	403	0	9	12	424
12/2/2021	342	335	7	2.05	0:04:15	0	0	0:04:15	12	12	0:04:15	4	4	0:04:15	341	0	12	4	357
13/2/2021	331	327	4	1.21	0:03:33	0	0	0:03:33	0	0	0:03:33	3	3	0:03:33	332	0	0	3	335
14/2/2021	358	348	10	2.79	0:03:24	0	0	0:03:24	0	0	0:03:24	5	5	0:03:24	358	0	0	5	363
15/2/2021	421	414	7	1.66	0:03:37	1	1	0:03:37	6	6	0:03:37	14	14	0:03:37	421	1	6	14	442
16/2/2021	368	363	5	1.36	0:03:48	1	1	0:03:48	6	6	0:03:48	28	28	0:03:48	369	1	6	28	404
17/2/2021	463	450	13	2.81	0:03:56	2	2	0:03:56	9	9	0:03:56	31	31	0:03:56	461	2	9	31	503
18/2/2021	374	365	9	2.41	0:04:02	7	7	0:04:02	13	13	0:04:02	16	16	0:04:02	368	7	13	16	404
19/2/2021	412	400	12	2.91	0:03:50	9	9	0:03:50	10	10	0:03:50	17	17	0:03:50	413	9	10	17	449
20/2/2021	463	452	11	2.38	0:04:04	0	0	0:04:04	0	0	0:04:04	4	4	0:04:04	467	0	0	4	471
21/2/2021	294	288	6	2.04	0:03:37	0	0	0:03:37	0	0	0:03:37	7	7	0:03:37	295	0	0	7	302
22/2/2021	410	398	12	2.93	0:03:44	13	13	0:03:44	8	8	0:03:44	12	12	0:03:44	403	13	8	12	436
23/2/2021	411	400	11	2.68	0:03:17	4	4	0:03:17	12	12	0:03:17	5	5	0:03:17	403	4	12	5	424
24/2/2021	369	366	3	0.81	0:04:02	5	5	0:04:02	11	11	0:04:02	7	7	0:04:02	369	5	11	7	392
25/2/2021	341	339	2	0.59	0:03:59	3	3	0:03:59	13	13	0:03:59	20	20	0:03:59	348	3	13	20	384
26/2/2021	309	303	6	1.94	0:03:53	0	0	0:03:53	10	10	0:03:53	9	9	0:03:53	315	0	10	9	334
27/2/2021	301	296	5	1.66	0:03:59	0	0	0:03:59	0	0	0:03:59	9	9	0:03:59	300	0	0	9	309
28/2/2021	254	252	2	0.79	0:03:52	0	0	0:03:52	0	0	0:03:52	8	8	0:03:52	258	0	0	8	266
Total	**10168**	**9962**	**206**	**2.03%**	**0:03:50**	**61**	**61**	**0:03:50**	**187**	**187**	**0:03:50**	**481**	**481**	**0:03:50**	10185	61	187	481	10914

สามารถจัดทำเป็นรายสัปดาห์,รายเดือนและรายปี เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้

2. รายงานรายละเอียดของผู้ที่โทรเข้ามาสอบถามและผ่านการแชท (Chat) เป็นรายสัปดาห์

2.1 Issue Log ทั้งหมดของผู้ที่โทรเข้ามาและผ่านการแชท (Chat)

2.2 ข้อความสรุปที่ถอดจากไฟล์เสียงที่ผู้ใช้งานโทรเข้ามา

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

สรุปรายงานการติดต่อ Contact Center ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564

No.	Case_no	se_OpenDa	e_Channel	Customer_	phone No.	Customer_Address	CAT1	CAT2	CAT3	Case_detail	se_Status_Res	Case_Open_by	e_Close_D
1	R2102241	27/02/2021	Phone	สันชัย โร	0811111111	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
2	R2102242	27/02/2021	Phone	จิ้งเสรรค์	0811111112	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
3	R2102243	27/02/2021	Phone	วธิระ วงศ	0811111113	11/2 หมู่ที่ 6 ตำบล(แ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
4	R2102244	27/02/2021	Phone	รัษ 0979	0811111114	5 หมู่ 11 บ้านบาก ตำ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	อื่นๆ	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
5	R2102245	27/02/2021	Phone	ปรรักษ์ ก	0811111115	1 หมู่ที่ 2 บ้านตอนขว	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
6	R2102246	27/02/2021	Phone	รัยะลา เช	0811111116	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	การใช้ Mobile App	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
7	R2102247	27/02/2021	Phone	อารมณ์ พล	0811111117	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
8	R2102248	28/02/2021	Phone	อลิศร สุข	0811111148	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Close by GSC	Customer Service	28/02/2021
9	R2102249	28/02/2021	Phone	ภูธิชย์ ฤ	0811111189	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Start a new status.	Customer Service	
10	R2102250	28/02/2021	Phone	จิรนันท์	0811111190	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	อื่นๆ	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Close by GSC	Customer Service	28/02/2021
11	R2102251	28/02/2021	Phone	วจิศร ทาน	0811111191	11/2 หมู่ที่ 6 ตำบล(แ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	อื่นๆ	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Start a new status.	Customer Service	
12	R2102252	13/02/2021	Line	ลลภากรณ์	0811111192	5 หมู่ 11 บ้านบาก ตำ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	อื่นๆ	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Start a new status.	Customer Service	
13	R2102253	01/02/2021	Facebook	Kotcha To	0811111193	1 หมู่ที่ 2 บ้านตอนขว	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Close by GSC	Customer Service	01/02/2021
14	R2102254	25/02/2021	Facebook	Weerachai	0811111277	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
15	R2102255	25/02/2021	Facebook	กนกกาญจน์	0811111278	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
16	R2102256	25/02/2021	Facebook	Suchada P	0811111279	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
17	R2102257	25/02/2021	Facebook	Moo Noizz	0811111280	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	อื่นๆ	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
18	R2102258	25/02/2021	Facebook	กอ ส์ม	0811111281	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
19	R2102259	25/02/2021	Facebook	ศิพปกา นุ	0811111282	11/2 หมู่ที่ 6 ตำบล(แ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	การใช้ Mobile App	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
20	R2102260	26/02/2021	Facebook	NsTec Opn	0811111283	5 หมู่ 11 บ้านบาก ตำ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Close by GSC	Customer Service	26/02/2021
21	R2102261	26/02/2021	Facebook	ภัทรพล ว	0811111284	1 หมู่ที่ 2 บ้านตอนขว	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	แก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูล	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Start a new status.	Customer Service	
22	R2102262	01/02/2021	Chat	อุมาพร แส	0811111285	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Close by GSC	Customer Service	01/02/2021
23	R2102263	01/02/2021	Chat	อรณี เจ	0811111286	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	อื่นๆ	ติดต่อแจ้งว่าเข้าใช้งาน Mobile App ไม่ได้ ยืนยันตั	Close by GSC	Customer Service	01/02/2021
24	R2102264	01/02/2021	Chat	Nalinrat	0811111287	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแ	สมาชิก	สอบถามทั่วไป	อื่นๆ	ลูกค้าติดต่อพิสดหน่ายงาน แจ้งเรียบร้อยค่ะ	Close by GSC	Customer Service	01/02/2021

สามารถจัดทำเป็นรายสัปดาห์,รายเดือนและรายปี เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้

2.3 จำแนกกลุ่มของคำถามและปัญหา

ลำดับ	ประเภทเรื่องหลัก	จำนวน	%
1	สอบถามข้อมูลทั่วไป	58	**36.71%**
2	วันและเวลาการจัดประชุม	35	**22.15%**
3	สอบถามข้อมูลโครงการ	30	**18.99%**
4	สถานที่จัดประชุม	20	**12.66%**
5	ปัญหาเข้าใช้งานเว็บไซต์ไม่ได้	15	**9.49%**
รวม		**158**	**100.00%**

ลำดับ	สอบถามข้อมูลทั่วไป	จำนวน	%
1	ข้อมูลเว็บไซต์	26	**44.83%**
2	คุณสมบัติ	17	**29.31%**
3	ประเภทธุรกิจ	10	**17.24%**
4	ออแกนไนเซอร์จัดงาน	5	**8.62%**
รวม		**58**	**100.00%**

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Legal

การจัดอันดับใบงาน (Top 10)
วันที่: 01/02/2021 ถึง: 28/02/2021

No	ช่องทางการติดต่อ	จำนวน	%
1	Phone	10185	93.32%
2	Line	481	4.41%
3	Facebook	187	1.71%
4	Chat	61	0.56%
รวม		10914	100%

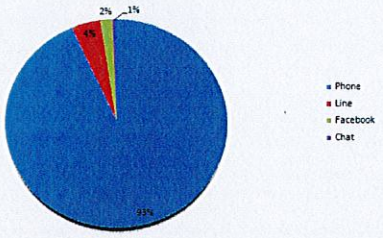
	ประเภทเรื่องหลัก	จำนวน	%
1	70000 สมัครสมาชิก	10074	92.30%
2	10000 ทั่วไป	559	5.12%
3	80000 ผู้ประกอบการ	188	1.72%
4	20000 โครงการ	62	0.57%
5	60000 ร้องเรียน	27	0.25%
รวม		10914	100%

	ประเภทเรื่องรอง	จำนวน	%
1	72300 สอบถามทั่วไป	6547	61.55%
2	10100 ร้องเรียนพนักงาน	3252	30.57%
3	82100 สอบถาม	187	1.76%
5	12900 สอบถามเรื่องอื่นๆ	124	1.17%
6	70200 ขอเบิกจ่าย	86	0.81%
7	12900 สอบถามเรื่องอื่นๆ	84	0.79%
รวม		10637	100%

Case By Channel

As of Feb 21

Channal	จำนวน(case)
Phone	10,185
Line	481
Facebook	187
Chat	61
Total	10,914



2.4 รายชื่อลูกค้าที่สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)

รายชื่อลูกค้าที่สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead) ประจำวันสัปดาห์เดือน

No.	Case_no	se_OpenDa	e_Channel	Customer_	phone No.	Customer_Address	CAT1	CAT2	CAT3	Case_detail	se_Status_Res	Case_Open_by	Case_Close_Date
1	R2102241	27/02/2021	Phone	สินชัย โร	0811111111	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
2	R2102242	27/02/2021	Phone	จันเฮรรด์	0811111112	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
3	R2102243	27/02/2021	Phone	วธิระ พศ	0811111113	11/2 หมู่ที่ 6 ตำบล(แข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
4	R2102244	27/02/2021	Phone	ริษ 0979	0811111114	5 หมู่ 11 บ้านบาก ตำ	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
5	R2102245	27/02/2021	Phone	ปรริทย์ ก	0811111115	1 หมู่ที่ 2 บ้านลอนขว	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
6	R2102246	27/02/2021	Phone	ริมะลา เช	0811111116	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
7	R2102247	27/02/2021	Phone	อารมณ์ พล	0811111117	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	27/02/2021
8	R2102248	28/02/2021	Phone	อลิศร สุข	0811111148	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	28/02/2021
9	R2102249	28/02/2021	Phone	ภูธิรย์ ฤ	0811111189	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Start a new status.	Customer Service	
10	R2102250	28/02/2021	Phone	จิรนันท์	0811111190	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	28/02/2021
11	R2102251	28/02/2021	Phone	วริศร ตวน	0811111191	11/2 หมู่ที่ 6 ตำบล(แข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Start a new status.	Customer Service	
12	R2102252	13/02/2021	Line	ลลภาภรณ์	0811111192	5 หมู่ 11 บ้านบาก ตำ	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Start a new status.	Customer Service	
13	R2102253	01/02/2021	Facebook	Kotcha To	0811111193	1 หมู่ที่ 2 บ้านลอนขว	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	01/02/2021
14	R2102254	25/02/2021	Facebook	Weerachai	0811111277	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
15	R2102255	25/02/2021	Facebook	กนกกาญจน์	0811111278	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
16	R2102256	25/02/2021	Facebook	Suchada P	0811111279	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
17	R2102257	25/02/2021	Facebook	Moo Noizz	0811111280	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
18	R2102258	25/02/2021	Facebook	กอ อั๊ม	0811111281	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
19	R2102259	25/02/2021	Facebook	ทีฟปกา มุ	0811111282	11/2 หมู่ที่ 6 ตำบล(แข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	25/02/2021
20	R2102260	26/02/2021	Facebook	NsTec Opn	0811111283	5 หมู่ 11 บ้านบาก ตำ	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	26/02/2021
21	R2102261	26/02/2021	Facebook	กัทรพล ร	0811111284	1 หมู่ที่ 2 บ้านลอนขว	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Start a new status.	Customer Service	
22	R2102262	01/02/2021	Chat	อมาพร แล	0811111285	7 หมู่ 3ตำบล บางพลี อ	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	01/02/2021
23	R2102263	01/02/2021	Chat	อรุณี เจ	0811111286	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	01/02/2021
24	R2102264	01/02/2021	Chat	Nalinrat	0811111287	26 หมู่ 4 ตำบล บ้านแข	สมายิก	สอบถามทั่วไป	การลงทะเบียน	สนใจเข้ามาใช้บริการระบบ (Lead)	Close by GSC	Customer Service	01/02/2021

1.5. รายงานการตรวจสอบข้อมูลการขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย รายวันรายสัปดาห์ และรายเดือน ทางอีเมล์ให้ สสปน. รับทราบ ดังตัวอย่างด้านล่าง

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

รายงานโครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า_ประจำเดือน เมษายน 2564

สัดส่วนการให้สนับสนุน โครงการประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า		วันที่	16			จำนวนรวม รายที่ขอ ประมาณ สนับสนุน	จำนวนรวม รายที่อนุมัติ	จำนวนเงิน สนับสนุนที่ อนุมัติรวม (บาท)	%จำนวนเงิน สนับสนุนที่ อนุมัติรวม	จำนวนเงิน สนับสนุน คงเหลือ (บาท)	%จำนวนเงิน สนับสนุน คงเหลือ (บาท)
ภูมิภาค	งบประมาณสนับสนุน จำนวนเงิน (บาท)	งบประมาณสนับสนุน ต่อภูมิภาค (บาท)	จำนวน รายที่ขอ งบประมาณ สนับสนุน	จำนวน รายที่ อนุมัติ	จำนวนเงิน สนับสนุนที่ อนุมัติ (บาท)						
ภาคเหนือ	15,000.00	2,190,000.00	3	1	15,000.00	3	1	15,000.00	0.68%	2,175,000.00	99.32%
	30,000.00	1,980,000.00	2	1	30,000.00	2	1	30,000.00	1.52%	1,950,000.00	98.48%
รวม		4,170,000.00	5	2	45,000.00	5	2	45,000.00	1.08%	4,125,000.00	98.92%
ภาคกลาง/ภาคตะวันออก	15,000.00	1,950,000.00	3	1	15,000.00	3	1	15,000.00	0.77%	1,935,000.00	99.23%
	30,000.00	6,210,000.00	2	1	30,000.00	2	1	30,000.00	0.48%	6,180,000.00	99.52%
รวม		8,160,000.00	5	2	45,000.00	5		45,000.00	0.55%	8,115,000.00	99.45%
ภาคใต้	15,000.00	2,985,000.00	3	1	15,000.00	3	1	15,000.00	0.50%	2,970,000.00	99.50%
	30,000.00	1,500,000.00	2	1	30,000.00	2	1	30,000.00	2.00%	1,470,000.00	98.00%
รวม		4,485,000.00	5	2	45,000.00	5	2	45,000.00	1.00%	4,440,000.00	99.00%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	15,000.00	960,000.00	3	1	15,000.00	3	1	15,000.00	1.56%	945,000.00	98.44%
	30,000.00	3,150,000.00	2	1	30,000.00	2	1	30,000.00	0.95%	3,120,000.00	99.05%
รวม		4,110,000.00	5	2	45,000.00	5	2	45,000.00	1.09%	4,065,000.00	98.91%
จำนวนรวมทั้งหมด		20,925,000.00	20	8	180,000.00	20.00	6.00	180,000.00	0.86%	20,745,000.00	99.14%

4.ตัวอย่างรูปแบบรายงานอื่นๆ

รายงานประจำวันและรายสัปดาห์

Daily -Report Of January 2021

Date / Detail	Summary		%	1-ม.ค. Fri	2-ม.ค. Sat	3-ม.ค. Sun	4-ม.ค. Mon	5-ม.ค. Tue	6-ม.ค. Wed	7-ม.ค. Thu
Total Incoming all Chanel	**9557**	**299**	**100%**	**157**	**284**	**259**	**274**	**345**	**386**	**321**
1.Inbound Call - Calls Answer	9423	294	99%	151	280	249	270	343	376	316
2.Outbound - Leave Message	134	4	1%	6	4	10	4	2	10	5
Total Incoming with ABN	10235	320		**160**	**292**	**261**	**301**	**403**	**454**	**362**
Call Performance										
Total Call Offer	10101	316		154	288	251	297	401	444	357
Inbound Call - Calls Answer	9423	294		**151**	**280**	**249**	**270**	**343**	**376**	**316**
Abandon Call	678	21		**3**	**8**	**2**	**27**	**58**	**68**	**41**
Outbound Success				2	5	0	5	24	27	21
Outbound Unuccess				1	3	2	22	34	7	16
%SLA		93.85%		98.1%	97.2%	99.2%	90.9%	85.5%	84.7%	88.5%
%ABN		6.15%		1.9%	2.8%	0.8%	9.1%	14.5%	15.3%	11.5%
AVG-talking+Hold(m)	04:33	03:54		03:36	03:52	04:00	04:00	03:43	03:59	04:04
ASA(s)	14:05	00:26		00:10	00:16	00:04	00:36	00:55	00:57	00:45
Leave Message Daily										
Leave Message Time Out	145			6	4	10	4	2	10	5
Outbound Success	97			6	2	9	3	1	5	3
Outbound Unuccess	48			0	2	1	1	1	5	2
C-Sat										
Transfer Calls	8271			128	255	217	244	316	322	270
Terminated	1930			34	57	48	69	93	69	58
Evaluate /ลูกค้าประเมิน	6341			94	198	169	175	223	253	212
** กด 3 ดีมาก	5752			85	183	155	162	203	233	195
** กด 2 ดี	489			9	13	10	8	20	17	15
** กด 1 ปรับปรุง	100			0	2	4	5	0	3	2
C-Sat Score		94.57%		95%	96%	95%	95%	96%	95%	96%
Result		PASS		PASS	PASS	PASS	PASS	PASS	PASS	PASS
%Transfer Calls		57.51%		85%	91%	87%	90%	92%	86%	85%
Manpower										
Total Manp- Provide		7		7	7	8	8	8	8	8
Leave/Sick		0	4%	0	0	0	0	1	0	0
Outbound Total/Coaching		0		0	0	0	0	0	0	0
Outstanding		7	96%	7	7	8	8	7	8	8
Remark man.Inbound (ตามตารางงาน)				6	7	8	7	7	7	7
man.Admin (ตามตารางงาน)				1	0	0	1	1	1	1
man.support				0	0	0	0	0	0	0
Agent Training				0	0	0	0	0	0	0

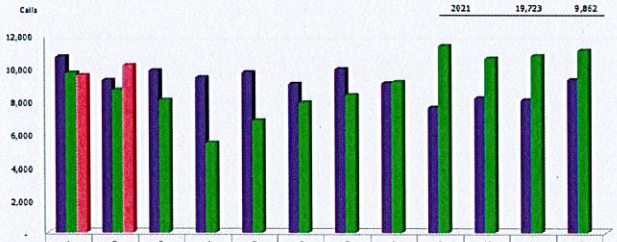
GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Legal

Call Offer Compare By Yearly

As of Feb 21

Year	Total	AVG./M
2019	110,250	9,188
2020	107,935	8,995
2021	19,723	9,862

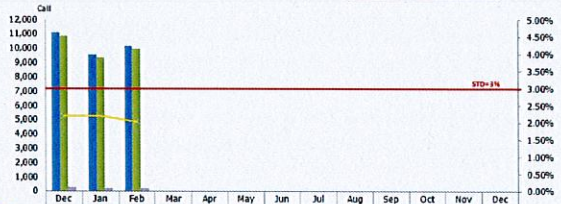


	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2019	10,679	9,263	9,851	9,431	9,745	9,047	9,951	9,088	7,613	8,195	8,077	9,309
2020	9,691	8,670	8,067	5,448	6,824	7,907	8,365	9,163	11,355	10,598	10,757	11,090
20210	9,555	10,168										

Call Performance Compare By Monthly

As of Feb 21

Performance	Total	AVG./M
Call Offer	19,723	9,862
ACD Call	19,308	9,654
% Handling	98%	98%
ABD Call	415	208
% ABD	2%	2%



	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Call Offer	11,090	9,555	10,168										
ACD Call	10,848	9,346	9,962										
ABD Call	242	209	206										
% ABD	2.18%	2.19%	2.03%										

Performance as Service Level Agreement

As of Feb 21

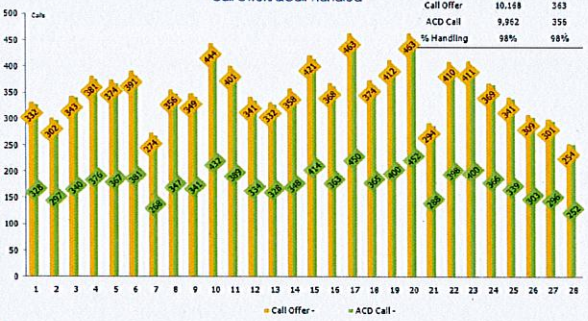
Performance	Target	2020		2021		Dec	Jan	Feb	Result
		Total	AVG.	Total	AVG.				
Call Offer(calls)	-	107,935	8,995	19,723	9,862	11,090	9,555	10,168	Pass
ACD Call (calls)	-	105,326	8,777	19,308	9,654	10,848	9,346	9,962	Pass
ABD Call	-	2,610	218	415	208	242	209	206	Pass
% ABD	≤3%	-	2.34%	-	2.11%	2.18%	2.18%	2.03%	Pass
Avg.Total Time (AHT)	-	-	03:47	-	03:49	03:54	03:47	03:50	Pass
Avg.hold Time	20 secs.		00:07		00:06	00:06	00:06	00:06	Pass
%C-Sat Score	90%	-	94.00%	-	94.19%	94.07%	94.54%	93.84%	Pass
%QA Score	90%	-	91.77%	-	92.33%	92.37%	92.34%	92.32%	Pass
%Transfer End Calls Survey	-	-	79.27%	-	85.31%	85.32%	85.60%	85.02%	Pass
การส่ง report	1 Day	ภายในกำหนด		ภายในกำหนด					Pass
แก้ไขปัญหาด้านระบบไม่ช้าง	5 HRS.	ภายในกำหนด		ภายในกำหนด					Pass
ปัญหาที่ตัดจากชุมสาย	5 Off Days	ภายในกำหนด		ภายในกำหนด					Pass
การแก้ปัญหาที่ต้องให้หัวหน้าตรวจสอบ	1 W.	ภายในกำหนด		ภายในกำหนด					Pass

Call Performance By Daily

As of Feb21

Call Offers &Call Handled

Performance	Total	AVG./Day
Call Offer	10,168	363
ACD Call	9,962	356
% Handling	98%	98%

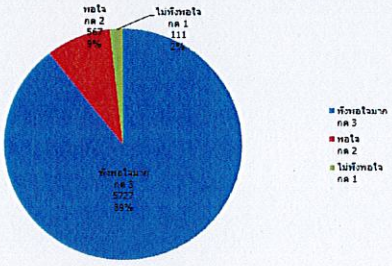


End Call Survey (CSI)

As of Feb 21

End Call Survey BCP กง3,กง4 By Team at 1-28 February 2021

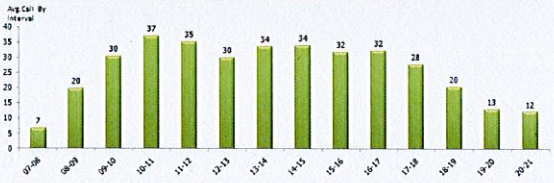
Date	จำนวนสายทั้งหมด (Service call)	จำนวนสายที่ไม่ส่งเข้าประเมิน	จำนวนสายที่ส่งเข้าประเมิน	วางสายไม่ทันประเมิน	จำนวนสายที่ประเมินผลได้สำเร็จ	% สำเร็จโดยประเมิน	ผลการประเมินรวม CSI (≥90.00%)						
							ไม่ทั้งพอใจ กค 1	%	พอใจ กค 2	%	ทั้งพอใจมาก กค 3	%	% ความพึงพอใจรวม
Total	9962	1492	8470	2065	6405.	85.02%	111	1.73%	567	8.9%	5727	89.41%	97.84%



Call Interval

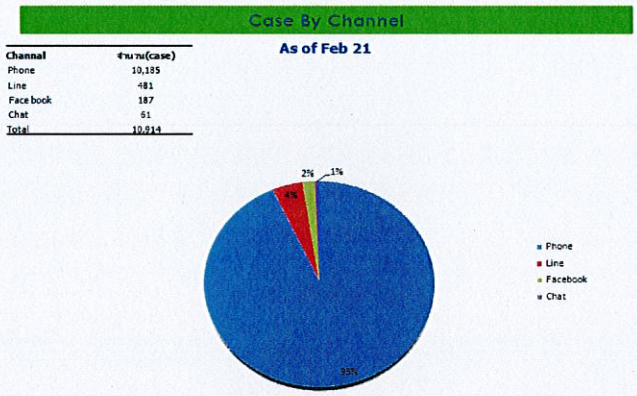
As of Feb 21

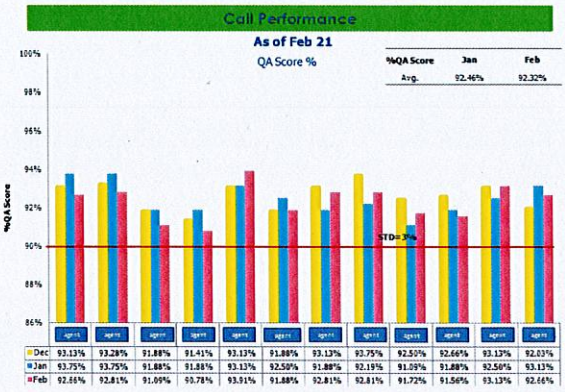
Time	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Avg.
07-08	5	9	10	10	7	5	4	8	6	9	7	7	8	7	10	3	10	11	5	4	6	6	8	7	7	3	6	3	7
08-09	16	19	20	16	18	17	12	15	21	27	23	19	28	27	28	28	18	18	24	20	15	20	18	24	21	14	21	11	20
09-10	26	37	34	33	37	28	19	30	28	42	21	35	39	19	21	34	31	34	27	36	37	38	42	44	29	29	27	18	30
10-11	35	31	39	47	44	43	32	40	43	48	59	39	39	35	42	39	40	42	42	39	28	38	39	40	36	36	33	33	37
11-12	23	26	26	40	45	42	20	43	37	44	54	39	33	22	42	27	45	35	42	45	49	28	48	40	39	28	35	39	35
12-13	26	32	26	27	33	42	19	28	28	39	37	37	37	18	32	31	47	39	48	36	32	44	40	31	19	21	22	39	30
13-14	33	30	33	39	43	34	34	29	23	28	40	32	39	32	32	34	46	41	30	36	35	36	34	31	35	34	34	32	34
14-15	27	27	29	31	33	36	33	23	21	42	37	34	24	31	27	29	51	31	39	71	37	37	45	31	38	36	34	23	34
15-16	36	38	33	31	26	35	19	30	14	39	36	38	29	19	35	38	45	31	27	53	37	32	33	31	34	25	36	33	32
16-17	25	25	20	36	27	47	33	40	31	27	29	35	28	48	35	35	25	25	36	43	36	29	33	34	41	33	35	35	32
17-18	13	13	14	28	31	27	16	27	13	39	21	31	28	32	43	35	36	35	34	15	13	34	39	12	17	27	17	18	28
18-19	16	19	26	15	19	4	13	15	20	13	14	18	21	26	18	32	28	20	13	13	19	19	13	11	26	34	14	14	20
19-20	19	13	24	12	11	8	7	15	19	20	19	5	11	15	11	13	17	14	15	19	24	16	9	14	14	8	5	8	13
20-21	15	13	8	6	14	6	13	19	19	13	7	12	11	15	15	14	13	7	20	21	14	14	17	8	5	11	8	5	12
Sum	237	267	283	301	325	351	274	356	349	444	401	341	312	358	366	374	417	401	254	298	298	408	411	368	341	307	301	254	9962



GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Legal





9.ระบบ Contact Center, Infrastructure, Location Site, Call Flow, Work Flow

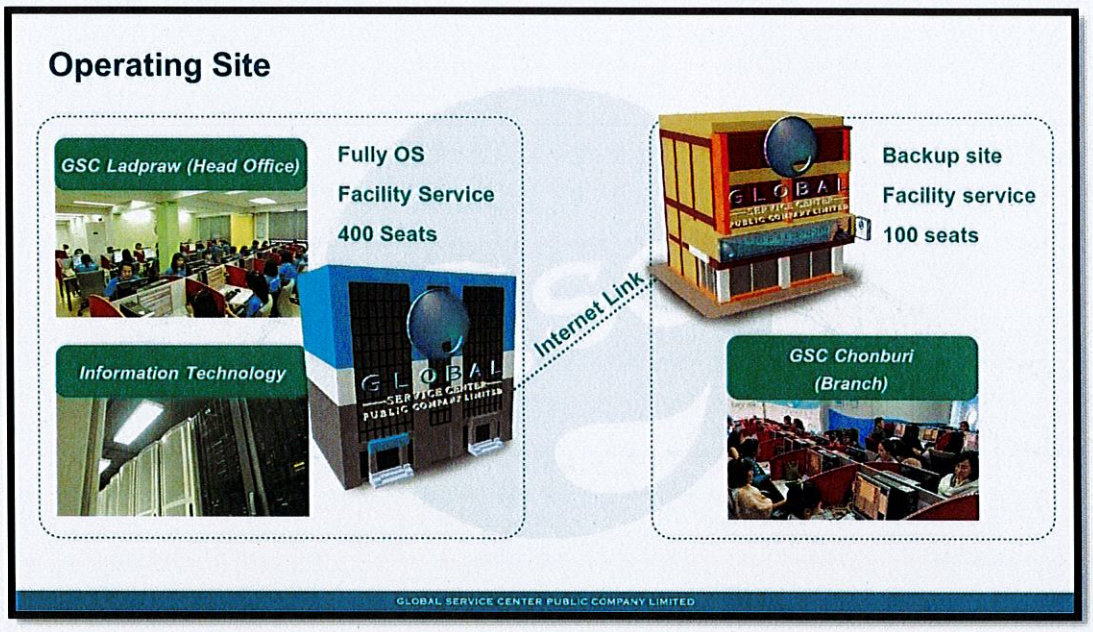
จัดเตรียมสถานที่อุปกรณ์และซอฟต์แวร์และระบบ Contact center

GSCดำเนินจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์การปฏิบัติงาน โดยให้มีความสะดวกสำหรับการทำงานของทีมงานที่ดูแลการรับสายบริการลูกค้า

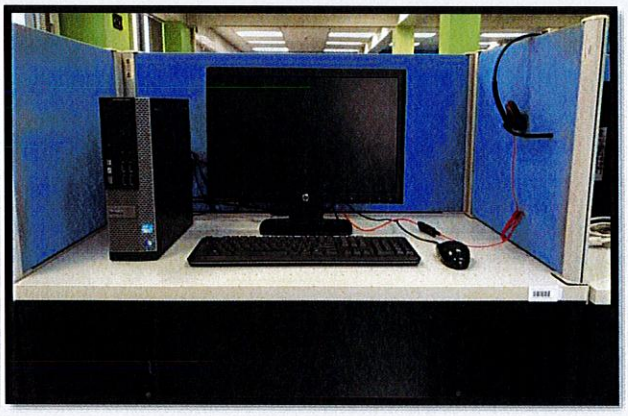
1. จัดเตรียมสถานที่ โดยสถานที่ใช้ปฏิบัติงาน คือ บริษัทโกลบอล เซอร์วิสเซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ชั้น 4 เลขที่ 2991/14-15 โครงการวิสุทธานี ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
2. จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ที่ถูกสุขลักษณะ อยู่ในสภาพแวดล้อมและชีวะอนามัยที่ดี เพื่อให้พนักงานรับสายปฏิบัติงานได้ตามความต้องการของลูกค้า
3. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ชุดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ชุดอุปกรณ์หูฟังและไมโครโฟน (Headset)
4. จัดเตรียมซอฟท์แวร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น Operation system, Microsoft Office, IP Soft Phone

การจัดเตรียมสถานที่

จัดเตรียมสถานที่ โดยสถานที่ใช้ปฏิบัติงานหลัก คือ บริษัทโกลบอล เซอร์วิสเซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ชั้น 4 เลขที่ 2991/14-15 โครงการวิสุทธานี ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยมีสถานที่สำรองคือ 55/54 หมู่ที่ 1 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี(หลังเซ็นทรัล-ชลบุรี)



โต๊ะ เก้าอี้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์



Specification

Hardware

DELL Optiplex 7010 SF

Intel Core i5-3470 (3.2GHz. 6MB)

Ram 4 GB DDR3 BUS 1600MHz.

HDD 250 GB.

Monitor Dell 19"

Headset PlantronicC3200

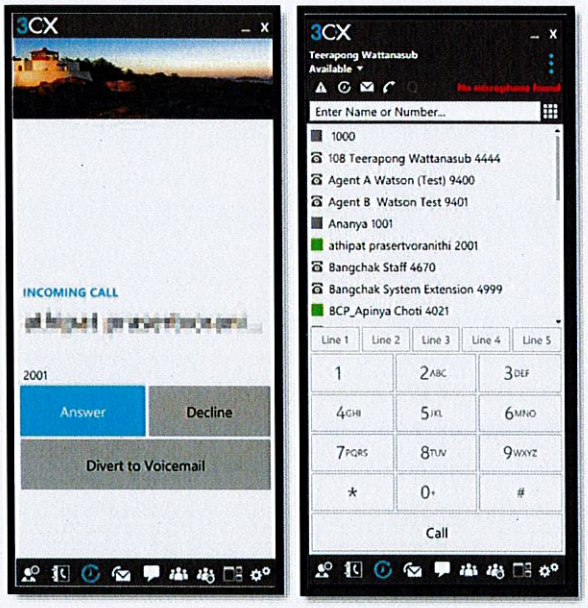
Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

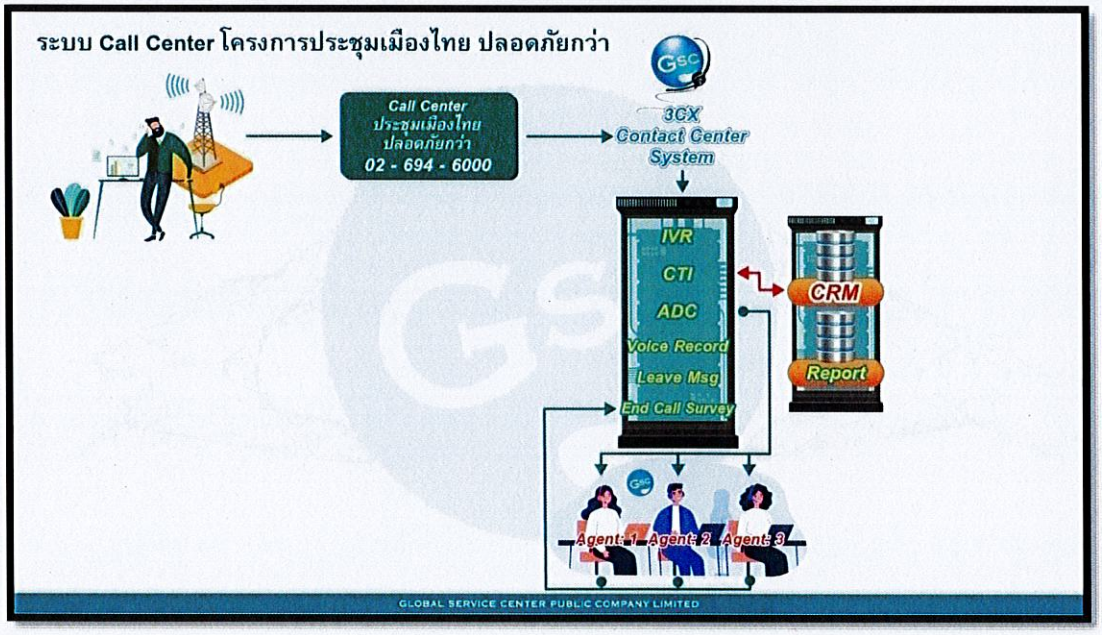
Software

OS: Windows 7 64 Bit, CRM System, 3CX Phone System

3CX Soft Phone



ระบบ Call Center



Legal

GLOBAL
SERVICE CENTER
PUBLIC COMPANY LIMITED

Interactive Voice Respond (IVR)

เป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ โดยใช้การนำเข้าเสียงไว้ล่วงหน้าและใช้การกดปุ่มโทรศัพท์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานตามความเหมาะสม ซึ่งสามารถออกแบบเสียงตอบรับและเมนูได้ตามต้องการ

Computer Telephone Integration (CTI)

เป็นระบบที่รองรับการทำงานระหว่างระบบ Call Center และระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ หรือ CRM เพื่อเป็นประโยชน์ในการ Popup ข้อมูลลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาหากมีข้อมูลในระบบ โดยที่พนักงานรับสายไม่ต้องค้นหาในฐานข้อมูล เป็นการประหยัดเวลาและสร้างความประทับใจต่อลูกค้าเมื่อพนักงานขานชื่อลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา

Automatic Call Distributor หรือ Automated Call Distribution System (ACD)

เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการกระจายสายจากลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาไปยังเจ้าหน้าที่ เพื่อรับสายสนทนากับลูกค้า ซึ่ง ACD สามารถตรวจสอบความพร้อมของการรับสายพนักงานและประกาศให้ลูกค้าทราบหากพนักงานยังไม่ว่างที่จะรับสาย

End Call Survey

เป็นระบบที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจหลังจากการให้บริการของพนักงาน สามารถออกแบบการให้คะแนนให้กับพนักงาน โดยคะแนนที่เลือกให้พนักงานรับสายจะถูกส่งไปเก็บยังฐานข้อมูลเพื่อนำออกมาเป็นรายงาน

Leave Message

เป็นระบบที่ใช้ฝากหมายเลขติดต่อกลับ เมื่อลูกค้าติดต่อในเวลานอกทำการหรือกรณีที่คู่สายของพนักงานรับสายไม่ว่าง หรือไม่พร้อมรับสาย สามารถออกแบบ Call Flow ให้ฝากหมายเลขติดต่อกลับได้

Voice Record

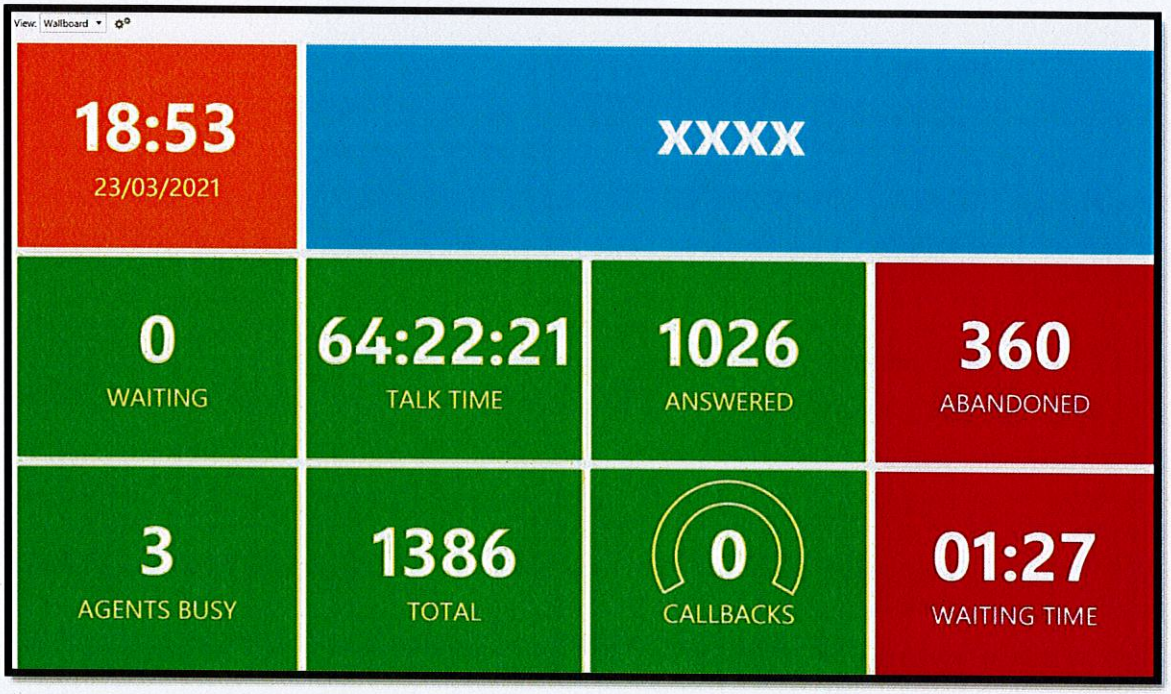
เป็นระบบบันทึกเสียงสนทนาตั้งแต่ลูกค้าติดต่อมายังระบบ Call Center โดยสามารถบันทึกเสียงได้ 100% นานสูงสุด 6 เดือน

Monitor

แสดงข้อมูลต่างๆที่เข้ามาในระบบ Call Center เช่น จำนวนสายลูกค้า จำนวนเวลา จำนวน Abandoned ของสายที่ไม่ได้รับ เป็นต้น

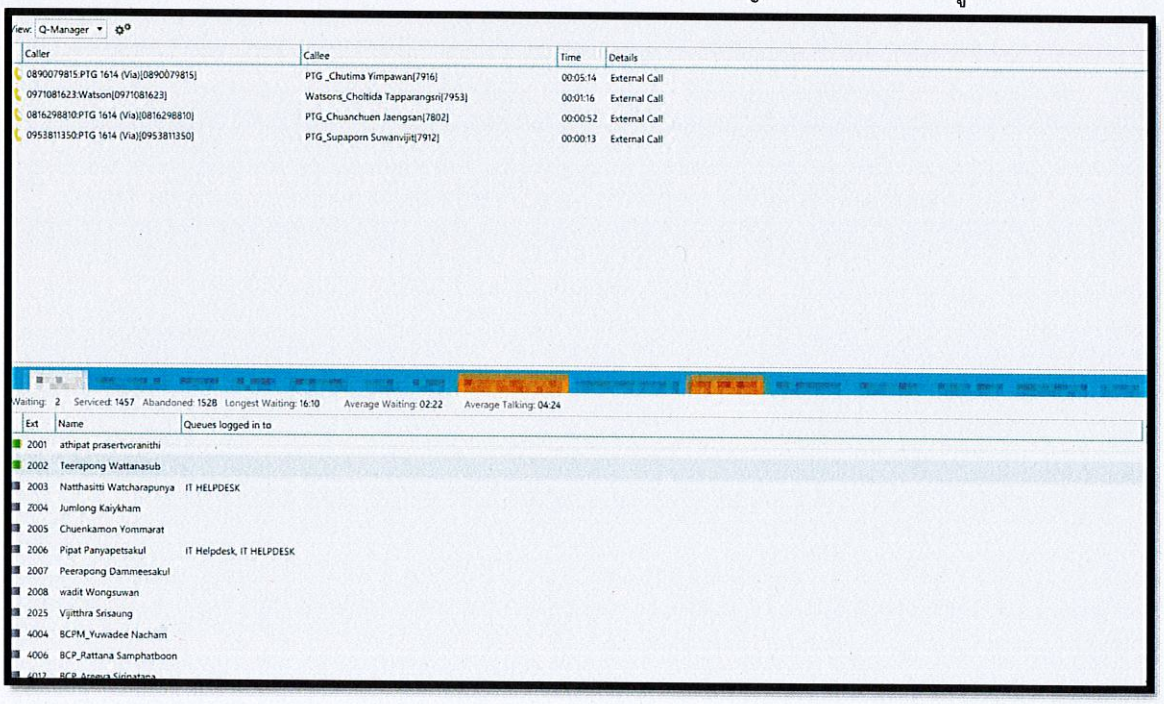
Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED



Supervisor and Manager Monitor

ใช้เพื่อที่จะให้ Supervisor หรือ Manager ดูข้อมูลต่างๆในการรับสายของลูกค้ากับพนักงานรับสาย เพื่อที่จะวิเคราะห์ระยะเวลาการสนทนาและยังสามารถเข้าช่วยเหลือหากพนักงานรับสายมีปัญหาในการสนทนากับลูกค้า

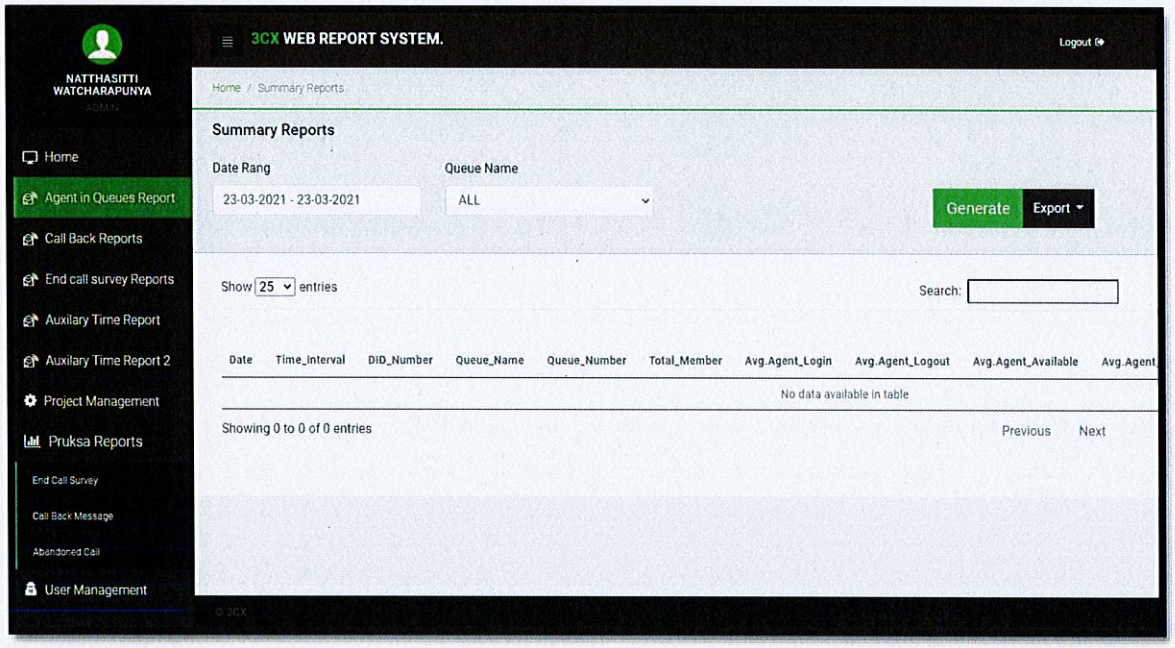


Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ระบบการทำรายงาน(Report)

ใช้บันทึกข้อมูลของระบบ Call Center เช่น Agent Queues, Call Back, End call survey, Auxiliary Time เพื่อจัดทำรายงานไปยังผู้ว่าจ้าง

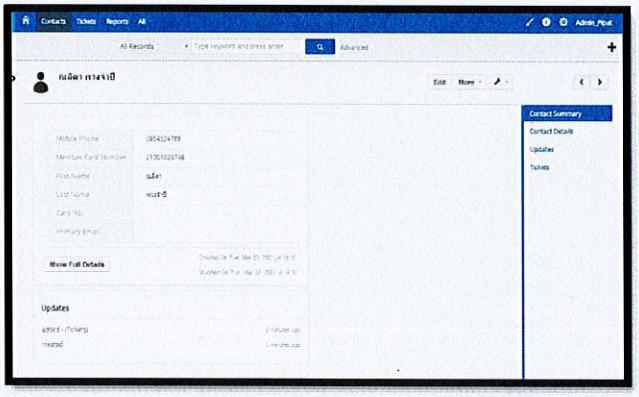


Knowledge Base (KB)

ระบบที่เป็นผู้ช่วยให้ความรู้ของพนักงานรับสายเพื่อเป็นแนวทางในการตอบหรือสนทนากับลูกค้า และให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด

ระบบ Customer Relationship Management (CRM)

เป็นระบบที่ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า จะช่วยจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดไว้ในระบบ โดยสามารถสร้างรายชื่อกลุ่มลูกค้า การติดตามความคืบหน้า การทำ Ticket เพื่อบันทึกเรื่องที่ลูกค้าต้องการติดต่อ สามารถออกแบบข้อร้องเรียน กำหนดลำดับความสำคัญ เป็นต้น และยังสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Call Center ได้ ช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน

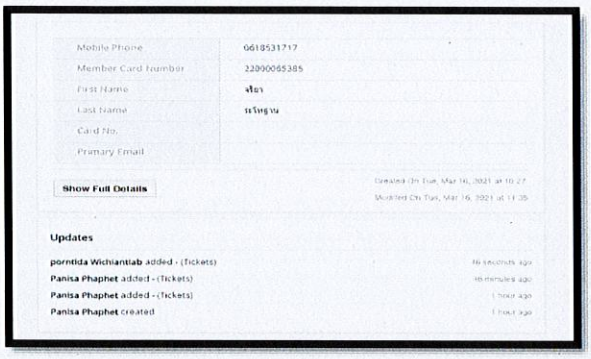


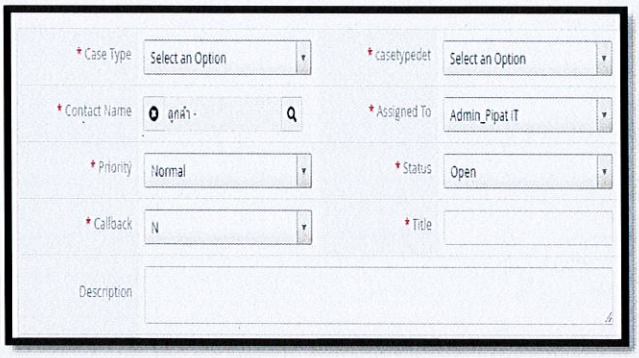
Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

การบันทึกข้อมูลลูกค้า เช่น ชื่อ/นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ เลขที่บัตรประชาชน เป็นต้น โดยสามารถออกแบบ ได้ตามต้องการ

การทำ Ticket เพื่อบันทึกเรื่องที่ลูกค้าต้องการติดต่อ สามารถออกแบบข้อร้องเรียน สามารถกำหนดลำดับ ความสำคัญของเรื่องที่ติดต่อ และเชื่อมโยงผู้รับผิดชอบ





10.แผนการรักษาความปลอดภัยและความต่อเนื่องการปฏิบัติงาน

มาตรการและวิธีปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

GSC กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

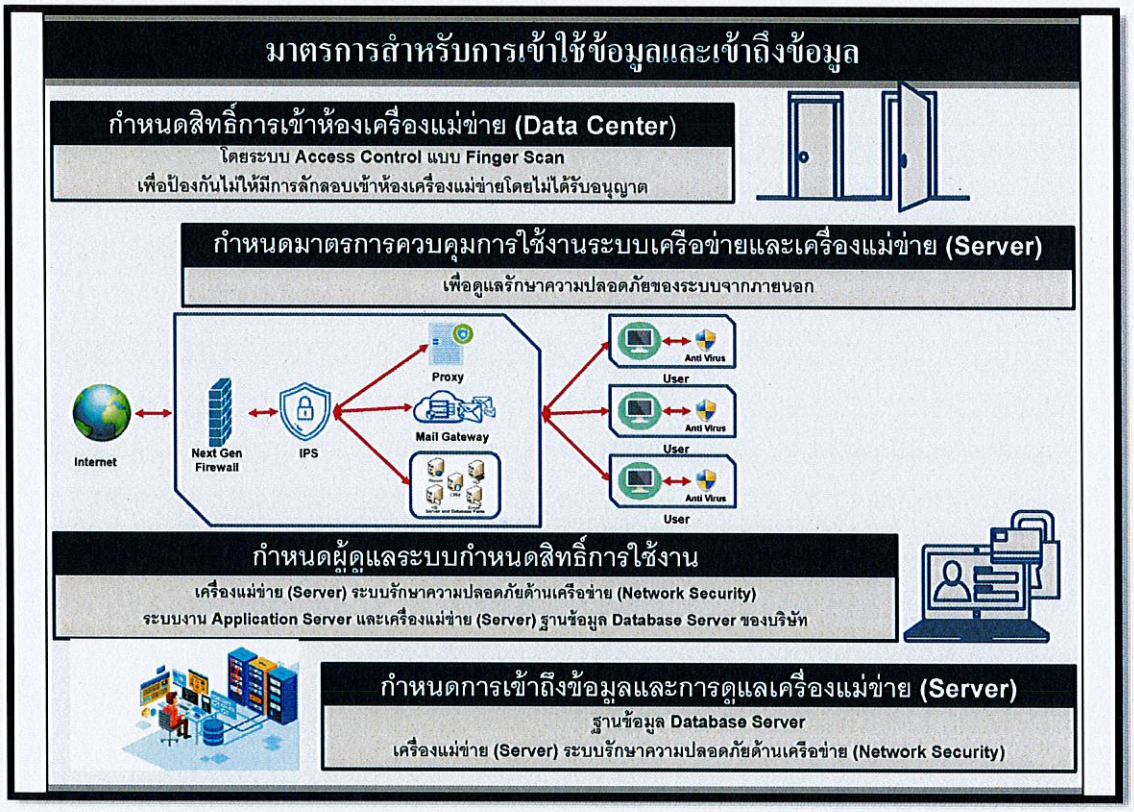
1. เพื่อให้ สสปน. เกิดความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่ามีความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2. เพื่อกำหนดมาตรฐาน แนวทางการปฏิบัติและวิธีการปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ดูแลระบบ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสังคมออนไลน์ และทำการควบคุมไม่ให้เกิดช่องโหว่ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อการรักษาความปลอดภัยของบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับมอบหมายจาก สสปน.

3. เพื่อกำหนดการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ ของผู้เสนอราคาและ สสปน. เพื่อให้เป็นไปตามหรือสอดคล้องกับข้อกำหนดทางธุรกิจ กฎหมาย และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED



1. มาตรการสำหรับการเข้าใช้ข้อมูลและเข้าถึงข้อมูล

1.1 การป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ให้ผู้ดูแลระบบกำหนดสิทธิ์การใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) ระบบรักษาความปลอดภัยด้านเครือข่าย (Network Security) ระบบงาน Application Server และเครื่องแม่ข่าย (Server) ฐานข้อมูล Database Server ของบริษัท

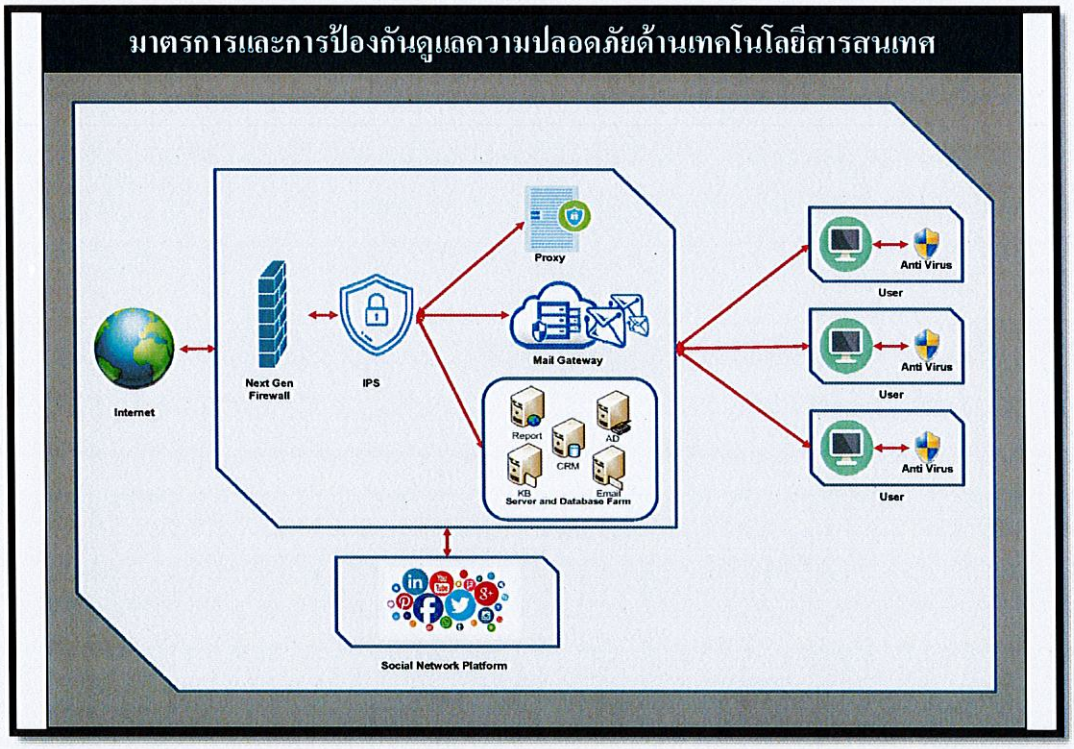
1.2 ผู้เสนอราคากำหนดการเข้าถึงข้อมูลและการดูแลเครื่องแม่ข่าย (Server)

1.3 ผู้เสนอราคาจะกำหนดมาตรการควบคุมการใช้งานระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบจากภายนอก

1.4 ผู้เสนอราคาจัดให้มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าห้องเครื่องแม่ข่าย (Data Center) โดยระบบ Access Control แบบ Finger Scan เพื่อป้องกันไม่ให้มีการลักลอบเข้าห้องเครื่องแม่ข่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED



2. มาตรการและการป้องกันดูแลความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 ผู้เสนอราคาจะจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยทางเครือข่าย โดยมีการติดตั้ง Next Gen Firewall เพื่อใช้กำหนด Policy การไหลผ่านของข้อมูลรวมทั้งกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานในระบบเครือข่ายของสสปน. (โดยได้รับความเห็นชอบจาก สสปน.)

2.2 ผู้เสนอราคากำหนดให้มีการติดตั้ง IPS (Intrusion Prevention System) เพื่อใช้ตรวจจับการบุกรุก โจมตี ก่อกวนหรือสอดส่อง จากผู้ประสงค์ไม่ดี เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ของ สสปน.

2.3 ผู้เสนอราคาจะให้มีการกำหนดการใช้งานแอปพลิเคชั่น เช่น Line, Facebook, IG เป็นต้น โดยเปิดใช้งานระบบ Application Control ที่อุปกรณ์ Next Gen Firewall เพื่อจะสามารถควบคุมการใช้งานแอปพลิเคชั่นที่ได้รับอนุญาตให้ใช้งานได้จาก สสปน. เท่านั้น

2.4 ผู้เสนอราคาจัดให้มีการติดตั้งซอฟท์แวร์รักษาความปลอดภัยในเครื่องแม่ข่าย (Server) และเครื่องลูกข่าย เช่น ซอฟท์แวร์ป้องกันไวรัส Malware Ransomware เป็นต้น เพื่อป้องกันการโจมตี โจรกรรมข้อมูล และได้ทำการ Block การใช้งาน USB กับเครื่องลูกข่ายทุกเครื่อง

2.5 ผู้เสนอราคาจัดให้มีการสำรองข้อมูล ทั้งระบบเทปและระบบดิจิตอล เพื่อให้มีความมั่นใจได้ว่าข้อมูลจะไม่มีการสูญหาย และได้กำหนดให้มีแผนการทดสอบการ Backup และ Restore รวมทั้งการสำรองข้อมูลไปยัง DR-Site

2.6 ผู้เสนอราคากำหนดให้มีการเข้าออกของข้อมูลผ่านอินเตอร์เน็ตเพียงทางเดียว โดยได้ติดตั้งระบบ Internet Proxy เพื่อกำหนดสิทธิ์การใช้งานอินเตอร์เน็ต ควบคุมไม่ให้พนักงานใช้งานอินเตอร์เน็ตที่มีความเสี่ยงต่อการโดนโจมตี บุกรุกและก่อกวนจากภายนอกเครือข่าย

2.7 ผู้เสนอราคาได้กำหนดสิทธิ์การรับส่ง Email จากภายนอก โดยได้ติดตั้ง Email Gateway เพื่อควบคุมและป้องกันการรับส่ง Email ที่อาจจะมี Spam mail เข้ามาโจมตี ก่อกวน และทำความเสียหายต่อระบบ

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

2.8 ผู้เสนอราคาได้กำหนดให้พนักงานทุกระดับ ห้ามติดตั้งซอฟท์แวร์ที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่ได้รับอนุญาต เพื่อป้องกันการแอบแฝงเข้ามาจากซอฟท์แวร์อื่น เช่น Malware เป็นต้น

2.9 ผู้เสนอราคาได้กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องทำการยืนยันตัวตน โดย Username และ Password ที่ได้ลงทะเบียนในระบบ Active Directory ของบริษัทเท่านั้น และไม่อนุญาตให้นำเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นมาใช้งานภายในองค์กร หากไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้บริหาร

2.10 ผู้เสนอราคาจัดให้มีการเก็บข้อมูลการใช้งานอินเตอร์เน็ต ตาม พรบ.คอมพิวเตอร์ และ พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์และเป็นหลักฐาน ในกรณีที่เกิดความผิดปกติต่อการใช้งานเครือข่ายของบริษัท

2.11 ผู้เสนอราคาได้จัดทำนโยบายความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศและนโยบายความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทและเพื่อการป้องกันความเสียหายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วิธีดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ

3.1 ตรวจสอบระบบป้องกันความปลอดภัยทุกวัน อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง โดยเฉพาะหากตรวจพบการบุกรุกโจมตีให้ทำการแก้ไขในทันที และมีการทำรายงานสรุปการใช้งานระบบในทุกวัน

3.2 ตรวจสอบ ป้องกัน และแก้ไขจุดอ่อนของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น หรือนำมาใช้งาน (Application Software Security) หากตรวจพบให้ดำเนินการแก้ไขทันที

3.3 ป้องกันอุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ จากโปรแกรมไม่ประสงค์ดี (Malware Defenses)

3.4 การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์ ควบคุมผู้ใช้งานที่ได้สิทธิ์สูง เช่น สิทธิ์เป็นผู้ดูแลระบบ (Controlled Use of Administrative Privileges)

3.5 ทำการสำรองข้อมูลที่สำคัญ ๆ และมีการซ้อมการกู้คืนระบบอย่างสม่ำเสมอ (Data Recovery Capability) โดยต้องสามารถกู้คืนได้ทันทีที่ระบบถูกโจมตี

3.6 ตรวจสอบ วิเคราะห์และแก้ไขช่องโหว่ต่างๆ ของระบบอย่างต่อเนื่อง (Continuous Vulnerability Assessment and Remediation)

3.7 ปรับแต่งอุปกรณ์เครือข่ายให้มีการใช้งานตามที่ได้กำหนดไว้

3.8 ควบคุม และตรวจสอบข้อมูลที่ผ่านเข้าออกระบบ (Data Loss Prevention)

3.9 จำกัด และควบคุมการใช้งาน การเข้าถึงเครื่องแม่ข่าย (Server) และบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3.10 ควบคุม และตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลที่มีความลับในลำดับชั้นต่างๆ ตามที่ได้รับ อนุญาต

3.11 ให้ทำการเปลี่ยนรหัสผ่านของผู้ดูแลระบบทุก ๆ 2 เดือนหรือเร็วกว่านั้น โดยการตั้ง รหัสผ่านให้มีความยาว อักขระพิเศษ ตัวอักษร และตัวเลข ผสมกัน

3.12 ให้เจ้าหน้าที่ติดตามและแจ้งเหตุภัยคุกคามการแจ้งเตือนภัยจากช่องโหว่ต่าง ๆ

4. ข้อกำหนดการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

4.1 อนุญาตให้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในรูปแบบและลักษณะตามที่ สสปน. ได้กำหนดไว้เท่านั้น

4.2 หากพบว่ามีข้อความบน Social Network ที่อาจทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงของ สสปน. ผู้เสนอราคาจะรีบแจ้งให้หัวหน้างานหรือผู้ดูแลระบบทราบโดยเร็ว

4.3 ผู้เสนอราคาจะอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 และ 2560 และพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 และข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร และข้อบังคับของบริษัท มีผลผูกพันต่อการเผยแพร่ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นบน Social Network ทั้งนี้การละเมิดจรรยาบรรณเป็นความผิดอย่างร้ายแรงดังที่กำหนดไว้ในข้อบังคับดังกล่าว

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

4.4 ผู้เสนอราคาจะอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักว่า ข้อความหรือความเห็นที่เผยแพร่บน Social Network เป็นข้อความที่สามารถเข้าถึงได้โดยสาธารณะ ผู้เผยแพร่ต้องรับผิดชอบ ทั้งทางด้านสังคม และด้านกฎหมาย

4.5 การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ต้องเป็นไปตามจริยธรรมวิชาชีพและแนวปฏิบัติจริยธรรมและภายใต้กฎเกณฑ์และความเห็นชอบของ สสปน.

4.6 ผู้ปฏิบัติงานของผู้เสนอราคาจะไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น หากต้องการกล่าวอ้างถึงแหล่งข้อมูลที่สนับสนุนข้อความจะให้การอ้างอิงถึงแหล่งข้อมูลนั้นอย่างชัดเจน

4.7ผู้เสนอราคาจะกำกับให้ผู้ปฏิบัติงานระมัดระวังกระบวนการหาข่าวหรือภาพจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีการตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนรอบด้าน และควรอ้างอิงแหล่งที่มาเมื่อนำเสนอ เว้นแต่สามารถตรวจสอบและอ้างอิงจากแหล่งข่าวได้โดยตรง

4.8 ผู้เสนอราคาจะเผยแพร่ข้อมูลหรือแสดงความเห็น ที่เป็นข้อมูลหรือความเห็นที่ได้รับความเห็นชอบจาก สสปน. แล้ว อย่างเคร่งครัด โดยทั้งหมดผู้เสนอราคาได้มีการลงทุนเกี่ยวกับระบบข้อมูล ระบบ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอรให้เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีระบบป้องกันเครือข่ายที่ดี มีระบบสำรองข้อมูลและไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ตลอดจนจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลจากตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ สสปน. เกิดความมั่นใจต่อมาตรการและวิธีปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

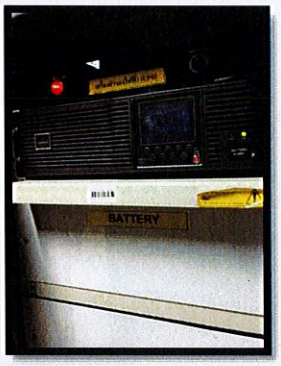
5. การบริหารความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน Business Continuity Plan (BCP)

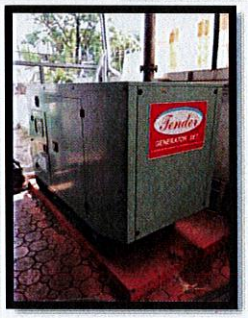
5.1 ระบบไฟฟ้า

5.1.1มีแหล่งจ่ายไฟ 2 Sources.

5.1.2 UPS สำรองไฟ (90 KVA and 20 KVA) support เครื่องคอมพิวเตอร์พนักงาน

5.1.3 Generator 60KVA support ห้อง Data Center



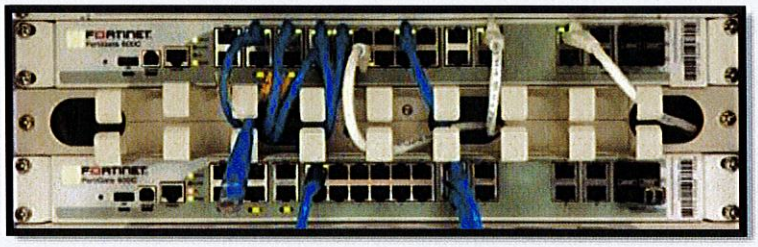


Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

5.2 ระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัย

5.2.1 มีการติดตั้งระบบ Next Gen Firewall แบบ High Availability (HA)เพื่อจะสามารถใช้กำหนด Policy และรักษาความปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์



5.3ระบบโทรศัพท์และระบบ Contact Center

5.3.1 ระบบ 3CX Contact center ติดตั้งอยู่บนVirtualization Machine (VMware) โดยมีฮาร์ดแวร์เป็นเครื่องแม่ข่ายติดตั้ง 3 เครื่องในลักษณะ Cluster Server แบบ Active คือทำงานร่วมกัน 3 เครื่อง ทำให้มีเสถียรภาพการทำงานของระบบ Call Center

5.3.2 ได้มีการติดตั้งอปุกรณ์SBC(Session Border Control) ในการทำงาน SBC จะทำหน้าที่ควบคุมคุณภาพVoIP ทั้งหมดจากเครื่องข่ายภายนอก ที่จะติดต่อกับระบบ Call Center โดยจะควบคุมได้ทั้งจำนวน session, รายละเอียดการติดต่อกันทั้งด้าน signaling และ mediaโดยมีอุปกรณ์ 2 ชุด ติดตั้งแบบ High Availability (HA) Cluster พร้อมใช้งานตลอดเวลาและมีเสถียรภาพการทำงาน

5.4 ระบบ CRM

5.4.1 CRM ระบบ ติดตั้งอยู่บนVirtualization Machine (VMware) โดยมีฮาร์ดแวร์เป็นเครื่องแม่ข่ายติดตั้ง 3 เครื่องในลักษณะ Cluster Server แบบ Active คือทำงานร่วมกัน 3 เครื่อง ทำให้มีเสถียรภาพการทำงานของระบบ CRM

5.5 มีการจัดเตรียมสถานที่สำรองในการให้บริการหากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ได้ โดยสามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ จำนวน 100 ที่นั่ง มีระบบรองรับสารสนเทศที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที

บริษัทโกลบอล เซอร์วิสเซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)สาขา ชลบุรี 55/54 ม.1 ต.เสม็ด อ.เมือง จ. ชลบุรี

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

11.Implementation Plan และการส่งมอบงาน

Implementation Plan สสปน					
ลำดับ	**หัวข้อ**	**ผู้รับผิดชอบ**	**วันเริ่มต้น**	**วันสิ้นสุด**	**รวม ระยะเวลา /วัน**
1 ระบบโทรศัพท์ (3CX) & Website TMC	1.ออกแบบ Call Flow IVR	Operation & IT GSC	1-Apr-21	2-Apr-21	1
	2.อัดเสียง IVR Thai &Eng	Operation & IT GSC	7-Apr-21	9-Apr-21	3
	3.การ Transfer call จาก transcosmosมายัง GSC	IT GSC	7-Apr-21	9-Apr-21	2
	4.IT GSC เปิดสิทธิ์เพื่อใช้งานสำหรับ Call Center	IT GSC	7-Apr-21	9-Apr-21	2
2 Operation/HR	1.จัดสรรบุคลากรใช้บุคลากรที่มีอยู่	Operation	2-Apr-21	7-Apr-21	3
3 Training Supervisor & Agent	1.อบรม Product & Knowledge (สสปน)	GSC trainer	2-Apr-21	8-Apr-21	4
	2.UAT บน Link CRM และ Website TMC	Supervisor	9-Apr-21	9-Apr-21	1
	3.การจัดเตรียม Report (Supervisor)	Supervisor	7-Apr-21	9-Apr-21	3
4 ทดสอบระบบ	1.ทดสอบระบบ CRM ของ GSC เพื่อใช้งานกับ Website TMC	Operation & IT GSC	15-Apr-21	16-Apr-21	2
	2.ทดสอบการโทรออกว่าแสดงเบอร์โทรออกเป็นหมายเลขโทรศัพท์ 02-793-3456 ของ สสปน ตามที่กำหนดหรือไม่	Operation & IT GSC	15-Apr-21	16-Apr-21	2
	3.ทดสอบการโทรกลับเข้ามายังเบอร์โทรศัพท์ 02-793-3456ที่กำหนดว่า สามารถโทรกลับเข้ามาได้หรือไม่	Operation & IT GSC	15-Apr-21	16-Apr-21	2
	4.Test Link Website TMC ของ สสปน	Operation & IT GSC	15-Apr-21	16-Apr-21	2
	5.ระบบทำการบันทึกเสียงสนทนา (3CX Voice Record) ได้หรือไม่	Operation & IT GSC	15-Apr-21	16-Apr-21	2
	6.Run CUT และ Configกับระบบโทรศัพท์ของ Call Center หลังเวลาปิดทำการของศูนย์เดิม (17.30 น. เป็นต้นไป)	Operation & IT GSC	15-Apr-21	16-Apr-21	2
5 Launching (เริ่ม 16 เมษายน 2021 เป็นต้นไป)	1.เปิดทำการและปฏิบัติงานจริงตามวัน/เวลาที่กำหนด	GSC	16-Apr-21	-	1
	2.จัดทำสรุปรายงาน Performance รูปแบบตามที่ สสปนกำหนด โดยจัดส่งทุกวัน/ทุกสัปดาห์/ทุกเดือน	Operation	16-Apr-21	-	1

legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

การส่งมอบงาน

GSC จะส่งมอบงานภายให้ สสปน. ผ่านคณะกรรมการตรวจนับภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงาน และ ขอบเขตงานที่จัดเตรียมไว้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ครั้งที่	รายละเอียดงานที่ส่งมอบ	กำหนดวันส่งมอบ
ครั้งที่ 1	ผู้เสนอราคาจะส่งมอบรายงานแผนการดำเนิน (Inception report) และรายงานสรุปการดำเนินงานตามขอบเขตงานข้อ ๖.๑ - ๖.๔โดยจัดทำในรูปแบบเอกสารพิมพ์สีภาษาไทย จำนวน ๓ ชุด พร้อมทั้งส่งมอบแฟลชไดร์ฟ (USB) ที่บรรจุไฟล์รายงาน จำนวน ๓ ชุด	ภายใน 30 วัน นับถัดจาก วันที่ทำสัญญา
ครั้งที่ 2	ผู้เสนอราคาจะส่งมอบงานตามขอบเขตงานข้อที่ ๖.๕ - ๖.๘ โดยต้องสรุปรายงานผลในรูปแบบรายเดือน โดยจัดทำรายงานสรุปผลในรูปแบบเอกสารพิมพ์สีภาษาไทย จำนวน ๓ ชุด พร้อมทั้ง พร้อมทั้งส่งมอบแฟลชไดร์ฟ (USB) ที่บรรจุไฟล์รายงาน จำนวน ๓ ชุด	ภายใน 150 วัน นับถัดจาก วันที่ทำสัญญา
ครั้งที่ 3	ผู้เสนอราคาจะส่งมอบงานตามขอบเขตงานข้อที่ ๖.๕ - ๖.๘ โดยต้องสรุปรายงานผลในรูปแบบรายเดือน โดยจัดทำรายงานสรุปผลในรูปแบบเอกสารพิมพ์สีภาษาไทย จำนวน ๓ ชุด พร้อมทั้งส่งมอบแฟลชไดร์ฟ (USB) ที่บรรจุไฟล์รายงาน จำนวน ๓ ชุด	ภายใน 240 วัน นับถัดจาก วันที่ทำสัญญา
ครั้งที่ 4	ผู้เสนอราคาจะส่งมอบงานตามขอบเขตงานข้อที่ ๖.๕ - ๖.๘ โดยต้องสรุปรายงานผลในรูปแบบรายเดือน และรายงานสรุปข้อเสนอแนะแผนการพัฒนาการให้บริการ หรือแผนรองรับข้อซักถาม ตามขอบเขตงานข้อ ๖.๙ โดยจัดทำรายงานสรุปผลในรูปแบบเอกสารพิมพ์สีภาษาไทยจำนวน ๓ ชุด พร้อมทั้งส่งมอบแฟลชไดร์ฟ (USB) ที่บรรจุไฟล์รายงาน ๓ ชุด	ภายใน 300 วัน นับถัดจาก วันที่ทำสัญญา

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ใบเสนอราคา(Quotation)

Global Service Center PCL.
2991/14-15 Wisutthani Building, Latphrao Road, Klongchan,
Bangkapi Bangkok 10240 Tel: 02-793-3810

Dear Customer,

Your request for quotation is deeply appreciated. GSC is more than pleased to propose our best-in-class services with competitive price. Below is a list of services arranged as per your requirements. Should you have any queries or suggestions, please feel free to call or email me for further discussion. Look forward to your response.

Best Regards, Tassaya s.

Client Information		**Service Type**	**Service Call Center**
Company	สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)	**Date**	30/03/2021
Project Name	**Inbound,Outbound & Online Service (โครงการ ประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า)**	**Reference**	CS-2021-024
Registration No.		**Contract Period :**	300 Days
Type of business	หน่วยงานของรัฐ	**Contract Start :**	16/04/2021
		Contract End :	09/02/2022
Client Adress	อาคารสยามพิวรรธทาวเวอร์ชั้น 25 และ 26 ชุมิต A2 A2 B1 และ B2 989 ถนนพระรามที่ 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน 10330		
Contact Person	คุณ ณัฏฐณิชชา สิงห์บุระอุดม	**Quoted By**	Sudaporn Klinkaew
Position Depart.	Senior Manager,Southern Region office Area-based Special Unit.	**Position Depart.**	Managing Director
Contact Detail	natthanitcha.s@tceb.or.th	**Contact Detail**	Sudaporn.k@gsc-service.com 086-503-2113

Campaign Management @ Wisutthani Building

Set up & Service Fee

อัตราค่าบริการ

Service	Unit	Price (Bath)	Total Price
Inbound,Outbound & Online Service เงื่อนไขตามรายละเอียด TOR ของ สสปน. ปี 2564		1,530,000	1,530,000
Grand Total Fee	(หนึ่งล้านห้าแสนสามหมื่นบาทถ้วน)		**1,530,000**

Scope Of Work

1.Contact Center Service ให้บริการข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจ และ ตอบคำถามเกี่ยวกับโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าโดยให้ความช่วยเหลือในการใช้งานระบบการขอรับการสนับสนุนฯ
ให้บริการข้อมูล,ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาแก่ผู้ที่สนใจขอรับการสนับสนุน โครงการประชุมเมืองไทยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้
1) ผ่านทางโทรศัพท์
2) ช่องทางสื่อสารออนไลน์
-Messenger บนเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com
-Fanpage Facebook
-Line
-YouTube
-ช่องทางสื่อสารออนไลน์อื่นๆ ตามที่ สสปน. กำหนด
2.จัดทำรายงานความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)
โดยสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแพลตฟอร์มและแคมเปญในภาพรวม จำนวน 500ผู้ประกอบการ/ราย
3.ตรวจข้อมูล เอกสาร หลักฐาน การขอรับการสนับสนุน และการขอเบิกจ่าย
ที่ผู้ขอรับการสนับสนุนโครงการประชุมเมืองไทยปลอดภัยกว่าส่งผ่านระบบทางเว็บไซต์ www.thaimiceconnect.com
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 08.30 น. - 17.30 น. วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ
5. ปฏิบัติงานที่ บริษัท โกลบอลเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) และ Admin Coordinator จำนวน 1 ท่าน ปฏิบัติงานที่ อาคารสยามพิวรรธทาวเวอร์
6. จัดทำ Call Flow IVR 1 เมนู เพื่อติดตามผลการขอรับการสนับสนุน (4 กาล) โดย GSC จัดสรร หมายเลขโทรศัพท์ให้กับ สสปน. จำนวน 1 หมายเลข

Additional Information

1.ค่าบริการข้างต้นยังรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) แล้ว

หากท่านสนใจหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สอบถามได้ที่คุณณัฐพงษ์ ชำเจริญ โทร. 06-2837-4517 หรือ Email : Nattaphong.k@gsc-service.com

ทางบริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (GSC) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับการติดต่อจากท่าน เพื่อให้บริการกับท่านในโอกาสต่อไป

Global Service Center PCL.	**สำนักงานส่งเสริมการจัดการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)**
ผู้เสนอ : _____	ผู้อนุมัติ : _____
(คุณณัฐพงษ์ ชำเจริญ) Marketing	(คุณสุดาภรณ์ กลิ่นแก้ว) กรรมการผู้จัดการ
	_____ (.....) Position..... Date ...../...../.....

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Effective Date : 11 พฤศจิกายน 2564

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
2991/14-15 อาคารวิสุทธานี ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
โทร. (662) 793-3999 โทรสาร (662)793-3944 www.gsc-servicecenter.com
GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED
2991/14-15 Visuthanee, Ladprao Road, Klongchan, Bangkapi, Bangkok 10240
Tel (662) 793-3999 Fax (662) 793-3944 www.gsc-servicecenter.com

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

หนังสือมอบอำนาจ

ทำที่ บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
วันที่ 31 มีนาคม 2564

หนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ข้าพเจ้าบริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยนายประยูร อัสสกาญจน์ และนายพลาคม ชัยกิตติศิลป์ กรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทน ทะเบียนเลขที่ 0107561000137 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 2991/14-15 อาคารวิสุทธานี ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้มอบอำนาจ"

ขอมอบอำนาจให้นางสาวสุดาภรณ์ กลิ่นแก้ว ผู้ถือบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่ 3 3401 00276 94 8 อยู่บ้านเลขที่ 191 ซ.นาคนิวาส 24 ถ.นาคนิวาส แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้รับมอบอำนาจ"

เป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัท โดยมีอำนาจในการดำเนินการเกี่ยวกับการลงนามและยื่นข้อเสนอ ใบเสนอราคาจ้าง เอกสารด้านคุณสมบัติ เอกสารข้อเสนอด้านเทคนิค การเสนอราคา การลงนามเอกสาร การเจรจาต่อรอง การลงนามในสัญญา การลงนามเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง การเพิ่มเติมและแก้ไขข้อความในเอกสารที่จำเป็น และการดำเนินการอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามขอบเขตของงานจ้าง ข้อกำหนดงาน (TOR) และเอกสารการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เรื่อง ประกวดราคาจ้างกิจกรรมบริหารจัดการระบบและบริการข้อมูลการใช้งานระบบ (Customer Service) ตามที่กรมบัญชีกลางหรือสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) กำหนด แทนข้าพเจ้าจนเสร็จการ

การใดๆ ที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปภายในขอบเขตแห่งหนังสือมอบอำนาจนี้ ข้าพเจ้าผู้มอบอำนาจขอยืนยันและรับรองให้มีผลผูกพันบริษัท เสมือนหนึ่งบริษัทได้กระทำการนี้ด้วยตนเองทุกประการ เพื่อเป็นหลักฐานจึงได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราไว้ต่อหน้าพยาน

หนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม 2564 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

อากรแสตมป์ ๒๐ บาท

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
(นายประยูร อัสสกาญจน์, นายพลาคม ชัยกิตติศิลป์)

อากรแสตมป์ ๕ บาท อากรแสตมป์ ๕ บาท

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ
(นางสาวสุดาภรณ์ กลิ่นแก้ว)

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวธรรศญา ศรีธรากุล, นางสาวนันทน์ชาอร เกียรติวุฒิตระกูล)

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ใช้สำหรับยื่นเอกสารประกอบเพื่อจัดทำเอกสารแนบ " กิจการร่วมค้า บริการจัดการระบบและบริการข้อมูลการใช้งานระบบ (Customer Service) " กับสำนักงานรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ (องค์การมหาชน) เท่านั้น

นายประยูร อัสสกาญจน์

GLOBAL
SERVICE CENTER
PUBLIC COMPANY LIMITED

รายการเกี่ยวกับบ้าน เล่มที่ 1

เลขรหัสประจำบ้าน 1006-200644-4 สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเขตบางกะปิ

รายการที่อยู่ 1195 ถนนรามคำแหง
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

ชื่อหมู่บ้าน (ขป.16/2545, โฉนด 94320) ชื่อบ้าน (คำร้องที่ 111/ 17 เม.ย.2545)

ประเภทบ้าน ตึก ลักษณะบ้าน ตึกเดี่ยว 1 ชั้น

วันเดือนปีที่กำหนดบ้านเลขที่ 17 เมษายน 2545

ลงชื่อ นายทะเบียน
(น.ส.สิริวัลย์ สุขศรี)

วันเดือนปีที่พิมพ์ทะเบียนบ้าน 11 พฤศจิกายน 2559

ใช้สำหรับยื่นเอกสารประกอบเพื่อจัดทำสัญญา "กิจการร่วมค้าบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงและบริการ ข้อมูลการใช้งานระบบ (Customer Service)" กับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) เท่านั้น

นายประยูร อัสสกาญจน์

เล่มที่1 รายการบุคคลในบ้านของเลขรหัสประจำบ้าน 1006-200644-4 ลำดับที่ 5

ชื่อ นายประยูร อัสสกาญจน์ สัญชาติ ไทย เพศ ชาย

เลขประจำตัวประชาชน 3-1009-01907-83-2 สถานภาพ เจ้าบ้าน เกิดเมื่อ 1 พ.ค. 2501

มารดาผู้ให้กำเนิด ชื่อ เคงจิง สัญชาติ จีน

บิดาผู้ให้กำเนิด ชื่อ จาโบ้ สัญชาติ จีน

ย้ายมา 60/406 ซ.ประชาร่วมใจ 31 แขวงกรายกองดินใต้
เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร เมื่อ 11 พ.ย. 2559

นายทะเบียน
(น.ส.สิริวัลย์ สุขศรี)

นายทะเบียน

•• ไปที่

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

บัตรประจำตัวประชาชน Thai National ID Card

เลขประจำตัวประชาชน Identification Number 3 1009 01137 61 1

ชื่อตัวและชื่อสกุล นาย พลาดม ชัยกิตติศิลป์

Name Mr. Palakom

Last name Chaikittisilpa

เกิดวันที่ 14 พ.ย. 2511

Date of Birth 14 Nov. 1968

ศาสนา พุทธ

ที่อยู่ 37/2 ซ.ลาดพร้าว35 แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

3 ธ.ค. 2557 วันออกบัตร 3 Dec. 2014 Date of Issue

(นายสุพิชา บุญราช) เจ้าพนักงานออกบัตร

13 พ.ย. 2566 วันบัตรหมดอายุ 13 Nov. 2023 Date of Expiry

1041-03-12031532

พล ชัยกิตติศิลป์

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

เลขที่ ๗๕๐/๒๕๕๗ แบบ ช.๓

หนังสือสำคัญแสดงการเปลี่ยนชื่อตัว

นายชวิศ ชัยกิตติศิลป์

เลขประจำตัวประชาชน ๓-๑๐๐๙-๐๑๑๓๗-๖๑-๑

อยู่บ้านเลขที่ ๓๗/๑๙ ซอยลาดพร้าว๓๕

แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

บิดาชื่อ อุดม มารดาชื่อ สมรัก

ได้ขอเปลี่ยนชื่อตัว เป็น " พลาคม "

นายทะเบียนได้อนุญาตตามคำขอที่ ๑๙๙๗/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๗

จึงออกหนังสือสำคัญนี้ให้ไว้เป็นหลักฐาน

สำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ชอก ณ วันที่ ๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายสรพงษ์ ลิ้มเจริญ)

เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายทะเบียน

ปฏิบัติราชการแทน ผู้อำนวยการเขตจตุจักร

นายทะเบียนท้องที่

ประทับตราประจำตำแหน่งเป็นสำคัญ

ใช้สำหรับการประกอบเพื่อจัดทำสัญญาดำเนิน "กิจกรรมบริการจัดการระบบและบริการ" กับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
(Customer Service) สำหรับงานระบบ
GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

รายการเกี่ยวกับบ้าน

เล่มที่ 1

เลขรหัสประจำบ้าน 1005-099397-6 สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเขตจตุจักร

รายการที่อยู่ 37/2 ซอยลาดพร้าว41 ซอยลาดพร้าว 35
แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ชื่อหมู่บ้าน ชื่อบ้าน

ประเภทบ้าน บ้าน ลักษณะบ้าน

วันเดือนปีที่กำหนดบ้านเลขที่

ออกเลขที่ใหม่เดิมที่ 37/2
ตามคำร้องที่ 10/2553
ลว. 19 ก.ค. 2553

ลงชื่อ นายทะเบียน
(นางปาริฉัตร พรมชัย)
วันเดือนปีที่พิมพ์ทะเบียนบ้าน 29 กรกฎาคม 2553

เล่มที่ 1 รายการบุคคลในบ้านของเลขรหัสประจำบ้าน 1005-099397-6 ลำดับที่ 4

ชื่อ นายชวิศ ชัยกิตติศิลป์ สัญชาติ ไทย เพศ ชาย

เลขประจำตัวประชาชน 3-1009-01137-61-1 สถานภาพ ผู้อาศัย เกิดเมื่อ 14 พ.ย. 2511

บิดาผู้ให้กำเนิด ชื่อ สมชัย สัญชาติ ไทย

มารดาผู้ให้กำเนิด ชื่อ สมพร สัญชาติ ไทย 3-1009-01137-59-0

• มาจาก ยืนยันข้อมูลการทะเบียนราษฎร นายทะเบียน

เข้ามาอยู่ในบ้านนี้เมื่อ 17 ก.ย. 2552 (นางปาริฉัตร พรมชัย)

• ไปที่ นายทะเบียน

ให้สำหรับเจ้าหน้าที่ประกอบการสำรวจข้อมูลการทำงานระบบ(Customer Service)" กับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน)
กิจการร่วมค้าเอ็นเอ็ม จำกัด ทำสัญญาดำเนิน

GLOBAL
SERVICE CENTER
PUBLIC COMPANY LIMITED

บัตรประจำตัวประชาชน Thai National ID Card

เลขประจำตัวประชาชน Identification Number 3 3401 00276 94 8

ชื่อตัวและชื่อสกุล น.ส. สุดาภรณ์ กลิ่นแก้ว

Name Miss Sudaporn

Last name Klinkaew

เกิดวันที่ 26 ต.ค. 2516

Date of Birth 26 Oct. 1973

ศาสนา พุทธ

ที่อยู่ 191 ซ.นาคนิวาส 24 ถ.นาคนิวาส แขวงลาดพร้าว

เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

9 ม.ค. 2558 วันออกบัตร 9 Jan. 2015 Date of Issue

(นายกฤษฎา บุญราช) เจ้าพนักงานออกบัตร

25 ต.ค. 2566 วันบัตรหมดอายุ 25 Oct. 2023 Date of Expiry

1038-02001091313

ใช้สำหรับยืนยันเอกสารประกอบเพื่อจัดทำสัญญาเช่า "กิจการร่วมค้าวิศวการจัดการระบบและบริการข้อมูลการใช้งานระบบ(Customer Service)" กับสำนักงานเร่งรัดการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน)

BORO 1.9-01

ประเทศไทย THAILAND

JC2—0777458—39

GLOBAL SERVICE CENTER COMPANY LIMITED

รายการเกี่ยวกับบ้าน เล่มที่ 1

เลขรหัสประจำบ้าน 1038-043148-3 สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเขตลาดพร้าว

รายการที่อยู่ ~~10/55 หมู่ที่ 6~~ 191 ซ.นาคนิวาส 24 ถ.นาคนิวาส

แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ชื่อหมู่บ้าน ชื่อบ้าน

ประเภทบ้าน บ้าน ลักษณะบ้าน ตึกเดี่ยว 2 ชั้น

วันเดือนปีที่กำหนดบ้านเลขที่ 12 ธันวาคม 2546

ลงชื่อ (นายสุชี พวงกาไร) นายทะเบียน

วันเดือนปีที่พิมพ์ทะเบียนบ้าน 13 ธันวาคม 2546

1

2

เล่มที่ 1 รายการบุคคลในบ้านของเลขรหัสประจำบ้าน 1038-043148-3 ลำดับที่ 1

ชื่อ น.ส.สุดากรณ์ เสลินแก้ว สัญชาติ ไทย เพศ หญิง

เลขประจำตัวประชาชน 3-3401-00276-94-8 สถานภาพ เจ้าบ้าน เกิดเมื่อ 26 ต.ค. 2516

มารดาผู้ให้กำเนิด ชื่อ ขังอร 3-3401-00276-93-0 สัญชาติ ไทย

บิดาผู้ให้กำเนิด ชื่อ กวัชชัย 3-3401-00276-92-1 สัญชาติ ไทย

* มาจาก 615/4 ถ.สาธุประดิษฐ์ แขวงช่องนนทรี

เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เมื่อ 9 มี.ค. 2547 (น.ส.ปราณี นิเวศสุนทร) นายทะเบียน

** ไปที่ นายทะเบียน

ใช้สำหรับยื่นเอกสารประกอบเจตนาทำสัญญาเช่า
สำหรับการจัดการระบบและบริการข้อมูลการใช้งานและบริการลูกค้า (Customer Service) ที่สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
Legal
GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ที่ สจก. 000638

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หนังสือรับรอง

ขอรับรองว่าบริษัทนี้ ได้จดทะเบียน เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2561 ทะเบียนเลขที่ 0107561000137

ปรากฏข้อความในรายการตามเอกสารทะเบียนนิติบุคคล ณ วันออกหนังสือนี้ ดังนี้

1. ชื่อบริษัท บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
2. กรรมการของบริษัทมี 5 คน ตามรายชื่อดังต่อไปนี้
   1. นายประยูร อัสสกาญจน์
   2. นายพลาคม ชัยกิตติศิลป์
   3. นายเดชอุดม ไกรฤทธิ์
   4. นายดิพัฒน์ นนทนาธรณ์
   5. นายสมชาย แสงชมภูเพ็ญ/
3. ชื่อและจำนวนกรรมการ ซึ่งมีอำนาจลงลายมือชื่อแทนบริษัท คือ นายประยูร อัสสกาญจน์ นายพลาคม ชัยกิตติศิลป์ กรรมการสองคนนี้ลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท

ข้อจำกัดอำนาจของกรรมการ ไม่มี/

4. ทุน ทุนจดทะเบียน 125,000,000.00 บาท /
   (หนึ่งร้อยยี่สิบห้าล้านบาทถ้วน)
   ทุนชำระแล้วเป็นเงิน 125,000,000.00 บาท /
   (หนึ่งร้อยยี่สิบห้าล้านบาทถ้วน)
5. สำนักงานแห่งใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 2991/14-15 อาคารวิสุทธานี ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร/

   สำนักงานสาขา ตั้งอยู่ (1) เลขที่ 55/54 หมู่ที่ 1 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี/
6. วัตถุประสงค์ของบริษัทมหาชนจำกัดนี้มี 47 ข้อ ดังปรากฏในสำเนาเอกสารแนบท้ายหนังสือรับรองนี้ จำนวน 4 แผ่น โดยมีลายมือชื่อนายทะเบียนซึ่งรับรองเอกสารและประทับตรากรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นสำคัญ

"กรมพัฒนาธุรกิจการค้า" สำเนาเอกสารถูกต้อง
ใช้สำหรับส่งเอกสารประกอบเพื่อจัดทำงานด้านการประชุมและนิติการข้อมูลการรับรองงานด้านบริการลูกค้า (Customer Service) กรมส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน)

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ที่ สจก. 000638

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หนังสือรับรอง

ออกให้ ณ วันที่ 1 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

(นางสาวกัลดี ปุณโยวาทุกุล)
นายทะเบียน

ข้อควรทราบ ประกอบหนังสือรับรอง ฉบับที่ สจก.000638

1. กรณีที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรรมการและผู้บริหารจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ.2535 โปรดตรวจสอบรายละเอียดที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

2. บริษัทนี้เดิมชื่อ บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด ทะเบียนเลขที่ 0105547086851 ได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2561

3. นิติบุคคลนี้ได้ส่งงบการเงินปี 2562

4. หนังสือนี้รับรองเฉพาะข้อความที่ห้าง/บริษัทได้นำมาจดทะเบียนไว้เพื่อผลทางกฎหมายเท่านั้น ข้อเท็จจริงเป็นสิ่งที่ควรหาไว้พิจารณาฐานะ

5. นายทะเบียนอาจเพิกถอนการจดทะเบียน ถ้าปรากฏว่าข้อความอันเป็นสาระสำคัญที่จดทะเบียนไม่ถูกต้อง หรือเป็นเท็จ

ใช้สำหรับที่แอกสารประกอบเท่านั้น

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ที่ สจก. 000638 ออกให้ ณ วันที่ 1 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 47 ( ) ( ).

นายทะเบียน

(1) ซื้อ จัดหา รับ เช่า เช่าซื้อ ถือกรรมสิทธิ์ ครอบครอง ปรับปรุง ใช้ และจัดการโดยประการอื่น ซึ่งทรัพย์สินใดๆ ตลอดจนดอกผลของทรัพย์สินนั้น

(2) ขาย โอน จำนอง รับจำนอง จำนำ แลกเปลี่ยน และจำหน่ายทรัพย์สินโดยประการอื่นๆ

(3) เป็นนายหน้า ตัวแทน ตัวแทนการค้าต่างในกิจการและธุรกิจทุกประเภท เว้นแต่ในธุรกิจประกันภัย การหาสมาชิกให้สมาคม และการค้าหลักทรัพย์

(4) กู้ยืมเงิน เบิกเงินเกินบัญชีจากธนาคาร นิติบุคคล หรือสถาบันการเงินอื่น ๆ และให้กู้ยืมเงินหรือให้เครดิตด้วยวิธีการอื่น โดยจะมีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งการรับ ออก โอน และสลักหลังตั๋วเงินหรือตราสารที่เปลี่ยนมือได้อย่างอื่น

(5) ทำการจัดตั้งสำนักงานสาขาหรือแต่งตั้งตัวแทน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

(6) เข้าเป็นหุ้นส่วนจำกัดความรับผิดในห้างหุ้นส่วน และเป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทจำกัดอื่น หรือบริษัทมหาชนจำกัด

(7) ประกอบกิจการค้า ข้าว ผลิตภัณฑ์ข้าว มันสำปะหลัง ข้าวโพด งา ถั่ว พริกไทย ปอ นุ่น ฝ้าย ครั่ง ละหุ่ง ไม้ ยาง ผักผลไม้ ของป่า สมุนไพร หนังสัตว์ เขาสัตว์ สัตว์มีชีวิต เนื้อสัตว์ชำแหละ น้ำตาล อาหารสัตว์ และพืชผลทางเกษตรทุกชนิด

(8) ประกอบกิจการค้า เครื่องจักร เครื่องยนต์ เครื่องมือกล เครื่องทุ่นแรง ยานพาหนะ เครื่องกำเนิด และเครื่องใช้ไฟฟ้า ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ พัดลม หม้อหุงข้าวไฟฟ้า เตารีดไฟฟ้า เครื่องสูบน้ำ เครื่องทำความร้อน เครื่องทำความเย็น เครื่องกรัว เครื่องเหล็ก เครื่องทองแดง เครื่องทองเหลือง เครื่องสุขภัณฑ์ เครื่องเคหะภัณฑ์ เครื่องเฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์ประปา รวมทั้งอะไหล่และอุปกรณ์ของสินค้าดังกล่าวข้างต้น

(9) ประกอบกิจการค้าอาหารสดอาหารแห้ง อาหารสำเร็จรูป เครื่องกระป๋องเครื่องปรุงรส อาหาร เครื่องดื่ม และเครื่องบริโภคอื่น ๆ

(10) ประกอบกิจการค้าผ้า ด้าย เครื่องนุ่งห่มเสื้อผ้าสำเร็จรูปเครื่องแต่งกายเครื่องประดับกาย เครื่องสำอางเครื่องใช้และเครื่องมือเสริมความงาม และเครื่องอุปโภคอื่น ๆ

(11) ประกอบกิจการค้ายารักษาและป้องกันโรคสำหรับคนและสัตว์ เครื่องเวชภัณฑ์ เคมีภัณฑ์ เครื่องมือแพทย์และเภสัชกรรม ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช ยาบำรุงพืชและสัตว์ทุกชนิด เครื่องมือเครื่องใช้ในทางวิทยาศาสตร์,

ใช้สำหรับยื่นเอกสารประกอบเพื่อขอรับใบรับรองการจดทะเบียนบริษัทเท่านั้น
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
Department of Business Development
Ministry of Commerce
GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED
Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง
(ข้อ ดังต่อไปนี้)
นายทะเบียน

ที่ ส่จก. 000638 ออกให้ ณ วันที่ 1 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 47

(12) ประกอบกิจการค้า ทอง นาก เงิน เพชร พลอย และอัญมณีอื่นๆ รวมทั้งวัตถุทำเทียมสิ่งดังกล่าว

(13) ประกอบกิจการค้ากระดาษเครื่องเขียน แบบเรียน แบบพิมพ์ หนังสือ อุปกรณ์การเรียน เครื่องคำนวณเครื่องพิมพ์ อุปกรณ์การพิมพ์ สิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์ ตู้เก็บเอกสาร และเครื่องใช้สำนักงานทุกชนิด

(14) ประกอบกิจการค้าวัสดุก่อสร้างอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการก่อสร้าง เครื่องมือช่างทุกประเภท สีเครื่องมือทาสี เครื่องตกแต่งอาคารทุกชนิด

(15) ประกอบกิจการค้าพลาสติก หรือสิ่งอื่นซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ทั้งที่อยู่ในสภาพวัตถุดิบหรือสำเร็จรูป

(16) ประกอบกิจการการค้ายางดิบ ยางแผ่น หรือยางชนิดอื่นอันผลิตขึ้นได้มาจากส่วนใดส่วนหนึ่งของต้นยางพารา รวมถึงตลอดยางเทียม สิ่งทำเทียม วัตถุหรือสิ่งดังกล่าวโดยกรรมวิธีทางวิทยาศาสตร์

(17) ประกอบกิจการทำนา ทำสวน ทำไร่ ทำนาเหลือ ทำป่าไม้ ทำสวนยาง เลี้ยงสัตว์และกิจการคอกปศุสัตว์

(18) ประกอบกิจการ โรงสี โรงเลื่อย โรงงานไสไม้และอบไม้ โรงงานต่อตัวถังรถยนต์ โรงงานผลิตเซรามิค และเครื่องเคลือบ โรงงานผลิตเครื่องปั้นดินเผา โรงงานอัดปอ โรงงานสกัดน้ำมันพืช โรงงานกระดาษ โรงงานกระสอบ โรงงานทอผ้า โรงงานปั่นด้าย โรงงานย้อม และพิมพ์ลายดอกลายค้า โรงงานผลิต และหล่อดอกยางรถยนต์ โรงงานผลิตเหล็ก โรงหล่อและกลึงโลหะ โรงงานสังกะสี โรงงานผลิตอาหารสำเร็จรูป โรงงานแก๊ส โรงงานน้ำตาล โรงงานผลิตเครื่องใช้พลาสติก โรงงานรีดและหล่อหลอมโลหะ โรงงานผลิตบานประตูและหน้าต่าง โรงงานแก้ว โรงงานผลิตเครื่องดื่ม โรงงานหล่อยูสุ โรงงานประกอบรถยนต์

(19) ประกอบกิจการโรงพิมพ์ รับพิมพ์หนังสือ พิมพ์หนังสือจำหน่าย และออกหนังสือพิมพ์

(20) ประกอบกิจการโรงน้ำแข็ง

(21) ประกอบกิจการประมง เพปลา สะพานปลา

(22) ประกอบกิจการระเบิดหินและย่อยหิน

(23) ประกอบกิจการรับเหมาก่อสร้างอาคาร อาคารพาณิชย์ อาคารที่พักอาศัย สถานที่ทำงาน ถนน สะพาน เขื่อน อุโมงค์ และงานก่อสร้างอย่างอื่นทุกชนิด รวมทั้งรับทำงานโยธาทุกประเภท

(24) ประกอบกิจการเหมืองแร่ โรงงานถลุงแร่ แยกแร่ แปรสภาพแร่ หลอมแร่ แต่งแร่ สำรวจแร่ วิเคราะห์และตรวจสอบแร่ บดแร่ ขนแร่.

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED
Legal

ใช้สำหรับยื่นเอกสารประกอบเพื่อจัดตั้งนิติบุคคลและจดทะเบียนกิจการ
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
Customer Service Department

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง

( )

ที่ สจก. 000638 ออกให้ ณ วันที่ 1 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 47 ข้อ ดังต่อไปนี้

(25) ประกอบกิจการโรงแรม ภัตตาคาร โรงภาพยนตร์และโรงมหรสพอื่น สถานพักตากอากาศ สนามกีฬา สระว่ายน้ำ

(26) ประกอบกิจการขนส่งและขนถ่ายสินค้า และคนโดยสารทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมทั้งรับบริการนำของออกจากท่าเรือตามพิธีศุลกากรและการจัดระวางการขนส่งทุกชนิด

(27) ประกอบกิจการซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (เมื่อได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังแล้ว)

(28) ประกอบกิจการสั่งเข้ามาจำหน่ายในประเทศและส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศซึ่งสินค้าตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์

(29) ประกอบกิจการตัดผม แต่งผม เสริมสวย ตัดเย็บและซักรีดเสื้อผ้า

(30) ประกอบกิจการรับจ้างถ่ายรูป ล้าง อัด ขยายรูป รวมทั้งเอกสาร

(31) ประกอบกิจการจัดสร้างและจัดจำหน่ายภาพยนตร์

(32) ประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และให้บริการซ่อมแซม บำรุงรักษา อัดฉีด ฟ่นน้ำยากันสนิม สำหรับยานพาหนะทุกประเภท รวมทั้งบริการติดตั้ง ตรวจสอบ และแก้ไขอุปกรณ์ป้องกันวินาศภัยทุกประเภท

(33) ประกอบกิจการบริการทางด้านกฎหมาย ทางบัญชี ทางวิศวกรรม ทางสถาปัตยกรรม รวมทั้งกิจการโฆษณา

(34) ประกอบธุรกิจบริการรับค้ำประกันหนี้สิน สวัสดิการรับผิด และการปฏิบัติตามสัญญาของบุคคลอื่น รวมทั้งรับบริการค้ำประกันบุคคลซึ่งเดินทางเข้ามาในประเทศหรือเดินทางออกไปต่างประเทศตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยภาษีอากร และกฎหมายอื่น

(35) ประกอบธุรกิจบริการรับเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับด้านบริหารงาน พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม รวมทั้งปัญหาการผลิต การตลาดและจัดจำหน่าย

(36) ประกอบกิจการบริการจัดเก็บ รวบรวม จัดทำ จัดพิมพ์และเผยแพร่สถิติ ข้อมูล ในทางเกษตรกรรม อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม การเงิน การตลาด รวมทั้งวิเคราะห์และประเมินผลในการดำเนินธุรกิจ

(37) ประกอบกิจการโรงพยาบาลเอกชน สถานพยาบาล โพลีคลินิค คลินิค รับรักษาคนไข้และผู้ป่วยเจ็บ สถานรับเลี้ยงเด็กอ่อน สถานรับเลี้ยงดูและ/หรือฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุ รับทำการฝึกสอนและอบรมทางด้านวิชาการเกี่ยวกับการแพทย์ การอนามัย (เมื่อได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว)

ใช้สำหรับยื่นเอกสารประกอบต่อจัดทำขอเปิดบัญชีกลุ่มสมรรถภาพการประปาและบริการประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

สำเนาเอกสารที่แนบท้ายหนังสือรับรอง
นายทะเบียน

ที่ สจก. 000638 ออกให้ ณ วันที่ 1 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

วัตถุประสงค์ของบริษัทมีจำนวน 47 (ข้อ ดังต่อไปนี้)

(38) ประกอบธุรกิจบริการรับเป็นผู้จัดการและดูแลผลประโยชน์ เก็บผลประโยชน์ และจัดการทรัพย์สินให้บุคคลอื่น

(39) ประกอบกิจการประมูลเพื่อขายสินค้าและรับจ้างทำของ ตามวัตถุที่ประสงค์ทั้งหมด ให้แก่บุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล ส่วนราชการ และองค์การของรัฐ

(40) ให้บริการธุรกิจเกี่ยวกับการรับจ้างดำเนินงานให้กับบริษัทอื่นๆ รวมถึงการบริการงานด้านศูนย์ประสานงานบริการ (คอล เซ็นเตอร์) การเรียกเก็บและติดตามหนี้ การรับจ้างพิจารณาการปล่อยสินเชื่อ การรับจ้างทำเงินเดือน การรับจ้างบริการบันทึกข้อมูล

(41) บริษัท มีอำนาจออกหุ้นในราคาสูงกว่ามูลค่าหุ้นได้

(42) ออกหลักทรัพย์ทุกชนิด ทุกประเภท ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์.

(43) ประกอบการบริการรักษาความปลอดภัยให้กับบุคคล นิติบุคคล อาคารสถานที่ ทรัพย์สินทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชนทั่วไป

(44) ประกอบกิจการรักษาความสะอาดให้กับบุคคล นิติบุคคล อาคารสถานที่ ทรัพย์สินทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชนทั่วไป

(45) ประกอบกิจการ จำหน่ายชุดพนักงานให้กับบุคคล นิติบุคคล อาคารสถานที่ ของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนทั่วไป

(46) ประกอบกิจการจำหน่าย นำเข้าทำความสะอาด และอุปกรณ์ทำความสะอาดให้กับบุคคล นิติบุคคล อาคารสถานที่ ทรัพย์สิน ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนทั่วไป

(47) ประกอบกิจการให้บริการอบรมวิชาชีพรักษาความปลอดภัยให้แก่ บุคคล นิติบุคคล เอกชน ส่วนราชการ และองค์กรของรัฐ จัดตั้งสถานฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาความปลอดภัย (เมื่อได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว).

ใช้สำหรับต่อเอกสารประกอบเพื่อจัดทำเป็นเล่ม

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

0 - 1075 - 61000 - 13 - 7

ภ.พ.20

ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

กรมสรรพากร

ชื่อผู้ประกอบการ บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ชื่อสถานประกอบการ บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

เป็น [X] สำนักงานใหญ่ [ ] สาขาที่

ตั้งอยู่ อาคาร วิสทราน ห้องเลขที่ ชั้นที่

หมู่บ้าน - เลขที่ 2551/14-15

หมู่ที่ ตรอก/ซอย - ถนน ลาดพร้าว

ตำบล/แขวง คลองจั่น อำเภอ/เขต บางกะปิ

จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10240 โทรศัพท์

วันที่ให้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน 8 กรกฎาคม 2547

ออกให้เมื่อวันที่ 30 พ.ค. 2561

ผู้ออกทะเบียน

(นางสุมิตรา อนุศิษฏ์วิวัฒน์)

ตำแหน่ง สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๘

"กิจการรบบริหารจัดการระบบและบริการพัฒนาการใช้งานระบบ Customer Service" กับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ(องค์การมหาชน)

เพื่อสำหรับยื่นเอกสารประกอบเพื่อจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

คำเตือน

ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มนี้ใช้ได้เฉพาะผู้ประกอบการและเฉพาะสถานประกอบการตามที่ระบุไว้เท่านั้น และต้องแสดงไว้ ณ ที่เปิดเผยซึ่งเห็นได้ง่ายในสถานประกอบการ

เป็นรายการประกอบการ ถ้าสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดในสาระสำคัญ ต้องยื่นคำขอรับใบแทนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ทราบถึงการสูญหาย ถูกทำลายหรือชำรุด หากฝ่าฝืนอาจต้องรับผิดทั้งทางแพ่งและหรืออาญา

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

1262616

02018000-25610510-1-38-000009 ภพ09-02018000-02018060-1-38-25610510-0-0-0146-04 02018000

แคชเชียร์เช็ค A/C Payee Only
CASHIER'S CHEQUE

วันที่ DATE 0 5 0 4 2 5 6 4
D/D D/D M/M M/M Y/Y Y/Y Y/Y Y/Y

จ่ายตามคำสั่งของ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
PAY TO THE ORDER OF

บาท **เจ็ดหมื่นหกพันห้าร้อยบาทถ้วน**
BAHT

024 สาขาลาดพร้าว 124 ฿76,500.00*********
0000000085/2021

TMB ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
TMB BANK PUBLIC COMPANY LIMITED
สาขาลาดพร้าว 124
39/4 ถนนลาดพร้าว เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ

TBSP. บัตรอาทรเล็ก

เช็คเลขที่ CHEQUE NO. สาขาเลขที่ BRANCH NO.

ลายมือชื่อผู้ได้รับมอบอำนาจ AUTHORIZED SIGNATURE

ลายมือชื่อผู้ได้รับมอบอำนาจ AUTHORIZED SIGNATURE

⑆46 ⑈21299057⑈011⑈0024⑆ 0000000000⑈02

Legal

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

0 - 9 9 4 0 - 0 0 1 1 2 - 1 6 - 5

ภ.พ.20

ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

กรมสรรพากร

ชื่อผู้ประกอบการ สำนักงาน ส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ชื่อสถานประกอบการ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

เป็น ☒ สำนักงานใหญ่ ☐ สาขาที่

ตั้งอยู่ : อาคาร สยามพิวรรธน์ทาวเวอร์ ห้องเลขที่ ชั้นที่ 25,26

หมู่บ้าน เลขที่ 989

หมู่ที่ ตรอก/ซอย ถนน พระราม 1

ตำบล/แขวง ปทุมวัน อำเภอ/เขต ปทุมวัน

จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10330 โทรศัพท์

วันที่ให้เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน 21 กุมภาพันธ์ 2556

ออกให้เมื่อวันที่ ๑ ๖ มค. ๒๕๖๐

ผู้ออกทะเบียน

(นางสาวดวงทิพย์ ขันทรสัถดี)

ตำแหน่ง สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

คำเตือน

ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มนี้ใช้ได้เฉพาะผู้ประกอบการ และเฉพาะสถานประกอบการตามที่ระบุไว้เท่านั้น และต้องแสดงไว้ ณ ที่เปิดเผยซึ่งเห็นได้ง่ายในสถานประกอบการ

เป็นรายการประกอบการ ถ้าสูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดในสาระสำคัญ ต้องยื่นคำขอรับใบแทนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ทราบถึงการสูญหาย ถูกทำลายหรือชำรุด หากฝ่าฝืนอาจต้องรับผิดทั้งทางแพ่งและหรืออาญา

01003000-25590926-1-04-000008 ภพ09-01003000-01003071-1-04-25590926-0-0-0242-02 01003000

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

Legal