



เคียงคู่รัฐค่าประชาชน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES
2346 ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0 2558 6555 โทรสาร : 0 2558 6341
2346 Phaholyothin Rd., Senanikom, Chatuchak, Bangkok 10900 www.baac.or.th

ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

เรื่อง การสรรหาบุคคลภายนอกเพื่อปฏิบัติงาน ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)
ปีบัญชี 2563

ด้วยธนาคารจะดำเนินการสรรหาคัดเลือกบุคคลภายนอก ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) สังกัด ฝ่ายส่งเสริมการตลาด จำนวน 9 อัตรา เพื่อปฏิบัติงานประจำกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) จำนวน 5 อัตรา และปฏิบัติงานประจำกลุ่มงานรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (VOC) จำนวน 4 อัตรา มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารทางโทรศัพท์ การรับแจ้งอายัดบัตร ATM การรับเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยมีรายละเอียดการสอบคัดเลือก ดังนี้

1. ตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร

ผู้ช่วยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) จำนวน 9 อัตรา แบ่งเป็น

- 1.1 ปฏิบัติงานประจำกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) จำนวน 5 อัตรา
- 1.2 ปฏิบัติงานประจำกลุ่มงานรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (VOC) จำนวน 4 อัตรา

หากมีผู้ผ่านเกณฑ์มากกว่าอัตราที่ธนาคารกำหนด จะขึ้นเป็นบัญชีอัตราสำรอง

2. คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

- 2.1 สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าทุกสาขาวิชา จากสถาบันการศึกษาที่ ก.พ.รับรอง (สำเร็จการศึกษาภายในวันที่ 15 มิถุนายน 2563)
- 2.2 สามารถพิมพ์ดีดสัมผัสด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างน้อย 25 คำ/นาที
- 2.3 สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม MS-Word และ MS-Excel ได้ดี
- 2.4 ต้องปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครได้ และสามารถทำงานเป็นกะ ตามที่ธนาคารกำหนดได้ โดยไม่มีเงื่อนไข (ตามเอกสารแนบท้าย)
- 2.5 มีน้ำเสียงไพเราะ มีใจรักในงานให้บริการอย่างแท้จริง
- 2.6 มีความมั่นคงทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีในสถานการณ์ที่กดดัน เร่งรัด สามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีพอสมควร และสามารถปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันสูง
- 2.7 หากสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่น ๆ ได้ จะพิจารณาเป็นพิเศษ

3. คุณสมบัติทั่วไปของผู้สมัคร

- 3.1 สัญชาติไทย เพศ ชาย/หญิง
- 3.2 อายุตั้งแต่ 18 – 35 ปีบริบูรณ์ (นับถึงวันที่สิ้นสุดการรับสมัคร)

3.3 ไม่เป็นคนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ คนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ ทั้งไม่เป็นโรคเรื้อรัง วัณโรคระยะอันตราย ไม่เป็นผู้เสพยาเสพติดให้โทษทุกชนิด (ยกเว้นได้พ้นสภาพการเสพยาเสพติด โดยได้รับการรับรองจากแพทย์หรือได้ผ่านการบำบัดรักษาของราชการ หรือสถานบำบัดที่ได้รับรองจากทางราชการ) โรคพิษสุราเรื้อรัง โรคเลือดทุกชนิด โรคหัวใจซึ่งแพทย์วินิจฉัยแล้วว่าสามารถปฏิบัติงานได้ และโรคติดต่ออื่น ๆ ที่ร้ายแรงอันเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

3.4 ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี

3.5 ไม่เป็นผู้ที่มีหนี้สินล้นพ้นตัว

3.6 ไม่เป็นผู้เคยถูกลงโทษต้องออกจากงานของธนาคาร หรือออกร่างราชการ หรือออกจากองค์กรของรัฐบาล หรือสถาบันอื่น

3.7 ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ หรือพ้นโทษแล้วเกินห้าปี

3.8 ไม่เคยถูกไล่ออก หรือให้ออกจากงาน เพราะทุจริตต่อหน้าที่

3.9 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต

3.10 ไม่เคยทุจริตในการสอบเข้าเป็นผู้ช่วยพนักงาน หรือพนักงาน ธ.ก.ส.มาก่อน

4. อัตราเงินเดือน

ให้ได้รับเงินเดือนตามระเบียบที่ธนาคารกำหนด โดยให้รับเงินเดือนขั้นต้นของลูกจ้างกลุ่มงานปฏิบัติการเทียบเท่าระดับ 4 เดือนละ 15,000 บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

5. การรับสมัคร

5.1 ธนาคารจะพิจารณาข้อมูลผู้สมัครจากการฝากประวัติไว้กับธนาคารผ่านช่องทาง <http://www.irecruitbaac.com> ผู้ที่เคยฝากข้อมูลประวัติแล้วจะต้องเปลี่ยนแปลงหัวข้อ “สายงานที่สนใจ” เป็น “ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)” สำหรับผู้ที่ฝากประวัติใหม่ในหัวข้อ “สายงานที่สนใจ” ให้เลือก “ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)” เพียงตำแหน่งเดียวเท่านั้น ซึ่งธนาคารจะถือว่าเป็นความประสงค์ที่จะสอบคัดเลือกในตำแหน่งนั้น โดยเปิดรับสมัคร ตั้งแต่วันที่ 18 สิงหาคม - 14 กันยายน 2563

5.2 ธนาคารจะคัดเลือกจากผู้ที่แจ้งความประสงค์เลือกสมัครในตำแหน่งดังกล่าว (ตามข้อ 5.1) เพราะฉะนั้น ผู้ฝากประวัติจะต้องพิจารณาคุณสมบัติของตนเองว่าตรงตามที่ธนาคารกำหนดหรือไม่ ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแจ้งผลการพิจารณาคุณสมบัติ โดยผู้ฝากประวัติไม่สามารถเรียกร้องหรือโต้แย้งใด ๆ ได้ทั้งสิ้น

5.3 ให้ผู้ฝากประวัติตามข้อ 5.1 ส่งพิมพ์เอกสารแบบชำระค่าธรรมเนียมการสอบในกระดาษ A4 ที่เว็บไซต์ <http://www.ibaacapplicant61.com> หลังจากที่ได้เปลี่ยนแปลง “สายงานที่สนใจ” ในตำแหน่งตามข้อ 5.1 หรือผู้ที่สมัครใหม่ ไปแล้ว 1 วัน จึงนำเอกสารการชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าว ไปยื่นชำระเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้ทุกสาขาในวันถัดไป โดยสามารถยื่นชำระเงินได้ตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม - 17 กันยายน 2563 ในวัน และเวลาทำการของธนาคารเท่านั้น โดยมีรายละเอียดการชำระค่าสมัครดังนี้

- 1) ค่าธรรมเนียมการสอบ 280 บาท
- 2) ค่าธรรมเนียมธนาคาร และค่าบริการทางอินเทอร์เน็ต 20 บาท

5.4 ผู้ฝากประวัติที่ได้ชำระค่าธรรมเนียมการสอบภายในระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด ธนาคารถือว่าเป็นผู้สมัครเข้ารับการสรรหาบุคคลเป็นผู้ช่วยพนักงานตามตำแหน่งที่สมัคร และสามารถตรวจสอบผลการชำระเงินได้ทางเว็บไซต์ <http://www.ibaacapplicant61.com> ภายใน 2 วันทำการหลังจากชำระเงิน

ทั้งนี้ ผู้ฝากประวัติจะต้องอ่านประกาศการสรรหาและรับผิดชอบตรวจสอบตนเองว่าเป็นผู้มีคุณสมบัติตรงตามประกาศการสรรหาฉบับนี้ทุกประการ หากธนาคารตรวจพบว่าคุณสมบัติของผู้ฝากประวัติทำไม่ได้ไม่ตรงตามที่ธนาคารกำหนดไว้ ธนาคารจะตัดรายชื่อออกจากผู้สอบทุกขั้นตอน หรือในกรณีที่ดำเนินการจ้างแล้วธนาคารจะเลิกจ้างทันที โดยไม่มีข้อแม้ใด ๆ ทั้งสิ้น โดยผู้ฝากประวัติจะต้องตรวจสอบข้อมูลการสมัครให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนบันทึกการสมัคร หากมีการแก้ไขหรือลบข้อมูล ธนาคารจะถือว่าวันที่สมัครสุดท้ายเป็นสำคัญ การสมัครสอบจะมีผลสมบูรณ์เมื่อชำระค่าธรรมเนียมการสอบภายในระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดเท่านั้น โดยธนาคารจะไม่คืนเงินค่าสมัครไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

5.5 ธนาคารจะประกาศรายชื่อผู้สมัครที่ผ่านการคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้น และชำระค่าธรรมเนียมการสอบเพื่อเข้ารับการสอบข้อเขียน โดยจะแจ้งสถานที่สอบ และเลขประจำตัวสอบ ภายในเดือนกันยายน 2563 ทางเว็บไซต์ <http://www.baac.or.th/content-job.php> ทั้งนี้ หากผู้สมัครที่ชำระค่าธรรมเนียมการสอบแล้วไม่มีรายชื่อ โปรดติดต่อธนาคารที่เบอร์โทรศัพท์ 0-2558 - 6100 ต่อ 8334 - 6 ภายในเวลา 3 วันทำการ นับจากวันที่ธนาคารประกาศรายชื่อผู้สมัครที่มีสิทธิ์เข้ารับการสอบข้อเขียน โดยธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการจัดห้องสอบตามความเหมาะสม ผู้มีสิทธิ์เข้ารับการสอบข้อเขียนจะอ้างสิทธิ์ใด ๆ มิได้

6. การสอบคัดเลือก

ผู้สมัครที่ชำระค่าธรรมเนียมการสอบตามที่ธนาคารกำหนดแล้วเท่านั้น จึงจะเป็นผู้มีสิทธิ์สอบข้อเขียน โดยธนาคารจะแจ้งกำหนดการสอบข้อเขียนให้ทราบพร้อมกับประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบข้อเขียนภายในเดือนกันยายน 2563 โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.1 การสอบข้อเขียน (75 ข้อ 100 คะแนน) ใช้เวลา 1.30 ชั่วโมง

ผู้มีสิทธิ์สอบต้องเข้ารับการทดสอบข้อเขียนวิชาความรู้ความสามารถทั่วไป (ความสามารถเชิงคณิตศาสตร์ การคิดวิเคราะห์และเหตุผล ความสามารถทางด้านภาษาไทย ความสามารถทางมิติสัมพันธ์ และความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ) โดยผู้ผ่านเกณฑ์จะต้องได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 หากมีผู้ผ่านเกณฑ์จำนวนน้อย ไม่เพียงพอจำนวนที่ธนาคารต้องการ สามารถพิจารณาลดหย่อนคะแนนลงได้ โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์การวัดผลที่ธนาคารยอมรับได้

ทั้งนี้ ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะไม่เรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้ารับการสอบคัดเลือก โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผลให้ทราบ และผู้สมัครจะอ้างสิทธิ์ใด ๆ โต้แย้งมิได้

6.2 การทดสอบทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

6.2.1 ผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบข้อเขียนจะต้องเข้ารับการทดสอบพิมพ์ดีดสัมผัสด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และผู้ผ่านเกณฑ์จะต้องพิมพ์ดีดได้ไม่น้อยกว่า 25 คำ/นาที

6.2.2 ผู้ที่ผ่านเกณฑ์ในข้อ 6.2.1 จะต้องเข้ารับการทดสอบการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป MS-Word และ MS-Excel ตามแบบที่ธนาคารกำหนด และต้องผ่านเกณฑ์แต่ละโปรแกรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

6.3 การสอบสัมภาษณ์

6.3.1 ผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ จะต้องเข้ารับการสอบสัมภาษณ์ โดยคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ ซึ่งหลักเกณฑ์การพิจารณาผู้ผ่านการสอบสัมภาษณ์ของธนาคาร ต้องได้คะแนนสัมภาษณ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

6.3.2 ในวันสอบสัมภาษณ์ ผู้เข้าสัมภาษณ์จะต้องทำแบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และต้องมีผลการทดสอบอยู่ในเกณฑ์ปกติ

7. การประกาศผลการสอบคัดเลือก

7.1 การประกาศผลสอบข้อเขียนและการสอบทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ จะเรียงตามเลขประจำตัวสอบ

7.2 การประกาศผลสอบคัดเลือก จะเรียงลำดับคะแนนสัมภาษณ์ กรณีผู้ผ่านเกณฑ์มีคะแนนสัมภาษณ์เท่ากัน ธนาคารจะพิจารณาจัดลำดับ โดยใช้ปัจจัยในการเรียงลำดับที่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 คะแนนการสอบข้อเขียน โดยหากมีคะแนนรวมการสอบข้อเขียนเท่ากัน ธนาคารจะพิจารณาจากปัจจัยที่ 2 เป็นลำดับถัดไป

ปัจจัยที่ 2 คะแนนสอบพิมพ์ดีด โดยหากมีคะแนนการสอบพิมพ์ดีดเท่ากัน ธนาคารจะพิจารณาจากปัจจัยที่ 3 เป็นลำดับถัดไป

ปัจจัยที่ 3 คะแนนการใช้ MS-Word โดยหากมีคะแนนสอบการใช้ MS-Word เท่ากัน ธนาคารจะพิจารณาจากปัจจัยที่ 4 เป็นลำดับถัดไป

ปัจจัยที่ 4 คะแนนสอบการใช้ MS-Excel โดยหากมีคะแนนสอบการใช้ MS-Excel เท่ากัน ธนาคารจะพิจารณาจากปัจจัยที่ 5 เป็นลำดับถัดไป

ปัจจัยที่ 5 เลขประจำตัวสอบ

8. ระยะเวลาการจ้าง

สัญญาการจ้างรายปี มีระยะเวลาทดลองปฏิบัติงาน 3 เดือน หากไม่ผ่านการทดลองปฏิบัติงาน ธนาคารมีสิทธิ์เลิกจ้างได้

9. เงื่อนไขการเรียกตัวปฏิบัติงาน

9.1 ผู้ผ่านเกณฑ์การสอบคัดเลือกจะต้องมีคุณสมบัติถูกต้องทุกประการ หากปรากฏว่าคุณสมบัติของท่านใดไม่ตรงตามที่ธนาคารกำหนดไว้ ธนาคารจะตัดรายชื่อออกจากผู้สอบทุกชั้นตอน หรือในกรณีที่ดำเนินการจ้างแล้ว ธนาคารจะเลิกจ้างทันทีโดยไม่มีข้อแม้ใด ๆ ทั้งสิ้น

9.2 ผู้ผ่านเกณฑ์การสรรหาคัดเลือกต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพ การทำหนังสือค้ำประกัน สืบประวัติตามที่ธนาคารกำหนด แสดงเอกสารข้อมูลเครดิตบูโร เอกสารรายละเอียดเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา กยศ. กรอ. (ถ้ามี) พร้อมทั้งต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 9 แห่ง พ.ร.บ. คุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2518 หากไม่ผ่านตามเงื่อนไขดังกล่าว จะเลิกจ้างทันที โดยไม่มีข้อแม้ใด ๆ ทั้งสิ้น สำหรับผู้ที่ยังไม่ได้รับการเรียกตัว**ธนาคารจะขึ้นบัญชีสำรอง**
ถึงวันที่ 1 ตุลาคม 2565

9.3 หากผู้ผ่านเกณฑ์การสรรหาคัดเลือกไม่มารายงานตัวตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด จะถือว่าสละสิทธิ์ และจะตัดรายชื่อออกจากประกาศรายชื่อผู้ผ่านเกณฑ์การสรรหาคัดเลือก

9.4 กรณีส่วนงานอื่นภายในธนาคารมีความต้องการผู้ช่วยพนักงาน (ลูกจ้างประเภทที่ 1) ที่มีคุณสมบัติเฉพาะตามที่ต้องการ ธนาคารขอสงวนสิทธิ์เรียกตัวผู้ที่อยู่ในบัญชีสำรองที่เหลือเข้ารับการคัดเลือก เพิ่มเติมตามลำดับ

10. การทดลองปฏิบัติงาน

กำหนดให้มีการทดลองปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง และต้องมีผลการ ประเมินการทดลองปฏิบัติงานจากส่วนงานต้นสังกัดเมื่อปฏิบัติงานครบ 90 วัน โดยผู้ผ่านเกณฑ์การทดลอง ปฏิบัติงานต้องมีคะแนนการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ธนาคารจะพิจารณาบรรจุ แต่งตั้ง โดยมีผลตั้งแต่วันที่ให้ทดลองปฏิบัติงานเป็นต้นไป กรณีไม่ผ่านเกณฑ์ ธนาคารจะพิจารณาให้ทดลอง ปฏิบัติงานเพิ่มเติมอีก 90 วัน และจะประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานใหม่อีกครั้ง เมื่อผ่านเกณฑ์โดยมีผลการ ทดลองปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จะพิจารณาบรรจุแต่งตั้ง มีผลตั้งแต่วันที่ให้ทดลองปฏิบัติงานเป็นต้นไป หากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลทดลองปฏิบัติงานครั้งที่ 2 ธนาคารสามารถเลิกจ้างทันที โดยไม่มีข้อแม้ใด ๆ

อนึ่ง อย่าหลงเชื่อผู้ที่แอบอ้างและหรือกระทำการใด ๆ ว่าสามารถให้ความช่วยเหลือใน การเข้าทำงานกับ ธ.ก.ส. ได้ และอย่าใช้วิธีการใด ๆ ที่นอกเหนือจากการใช้ความรู้ความสามารถของ ตนเองในการสอบ เพราะ ธ.ก.ส. จะถือว่าผู้ยื่นทุจริตในการสอบ ซึ่งจะมีผลทำให้ถูกปรับตกในทุกขั้นตอน และจะถูกดำเนินคดีทั้งทางแพ่ง ทางอาญา กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการทุจริตทุกคน ผู้ทุจริตจะไม่มีสิทธิ์สมัคร สอบเข้าทำงานกับ ธ.ก.ส.อีก และหากตรวจพบหลังจากได้เข้าทำงานกับ ธ.ก.ส.แล้ว จะถือว่าเป็นผู้กระทำ ผิดวินัยอย่างร้ายแรง และธนาคารจะเลิกจ้างทันที

ประกาศ ณ วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2563

(ลงชื่อ) สันติ เจริญสุข

(นายสันติ เจริญสุข)

ผู้ช่วยผู้จัดการ ทำการแทน

ผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตารางปฏิบัติงาน Call Center

ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานแบบ (คาบเวลาเป็นกะ)	ปฏิบัติงานแบบ (เวลาปกติ)
เวลา 06.00 – 14.00 น.	เวลา 08.30 – 16.30 น.
เวลา 14.00 – 22.00 น.	
เวลา 22.00 – 06.00 น.	

ทั้งนี้ ธนาคารขอสงวนสิทธิ์การปรับเปลี่ยนเวลาโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผลให้ทราบล่วงหน้า