



ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
310 อาคาร SME Bank Tower ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ 10400 โทร.0-2265-3000 โทรสาร 0-2265-4000

Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand
310 SME Bank Tower, Phahonyothin Road, Samsen-Nai, Phayathai,
Bangkok 10400 www.smebank.co.th SWIFT : SMEBTHBK Call Center 1357

11 มกราคม 2564

สถาบันวิจัยและพัฒนา
เลขที่รับ..... 023
วันที่..... 3 ก.พ. 64
เวลา..... 16.18.

เรื่อง ขอเชิญนำเสนอราคากลาง เพื่อใช้ประกอบการจัดหาผู้ให้บริการ โครงการสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด ปี 2564

เรียน อธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
เลขรับที่..... 0320
วันที่..... 25 ม.ค. 2564
เวลา..... 16.60

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ร่างขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR) (เอกสารแนบ 1)

ด้วยธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) มีความประสงค์จัดหาผู้ให้บริการ โครงการสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด ปี 2564 เพื่อใช้ในกิจการของ ธพว. โดยการจัดเชิญชวนหน่วยงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และมีความน่าเชื่อถือ ในด้านนี้เข้าร่วมนำเสนอราคากลาง

ในการนี้ ธพว. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าหน่วยงานฯ ของท่าน เป็นผู้ให้บริการที่เหมาะสมและมีประสบการณ์ในการให้บริการโครงการสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด

จึงใคร่ขอเชิญหน่วยงานฯ ของท่านนำเสนอราคากลาง โดยมี งบประมาณโครงการทั้งสิ้น จำนวน 3,000,000.00 บาท (สามล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว เพื่อใช้ประกอบการจัดหาผู้ให้บริการ โครงการสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด ปี 2564 ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และร่วมนำเสนอราคากลางดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นายอุทัย ศุภโชคพานิชย์

ประธาน คณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ
โครงการสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด ประจำปี 2564

ผู้ประสานงาน นายไพบุณย์ สวธนไพบุณย์ โทรศัพท์ 02-265-4394 , 095-425-1614

e-mail : pailboon@smebank.co.th

ID Line : kddd36

เรียน อธิการบดี

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อมแห่งประเทศไทย ขอเชิญมหาวิทยาลัยนำเสนอ
ราคากลาง เพื่อใช้ประกอบการจัดหาผู้ให้บริการ
โครงการสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด ปี
2564

2. เห็นควรแจ้ง คณะ สถาบันวิจัยฯ
3. จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา - สั่งการ

กมล
26 ม.ค. 64

(นายบุญเกียรติ ชีระภากร)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง

วิภาดาภรณ์

วิภาดาภรณ์

วิภาดาภรณ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ราเชนทร์ เหมือนชอบ)

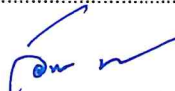
รักษาราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

1. เพื่อโปรดทราบ.....
.....
.....

2. เห็นควรมอบ/แจ้ง คุณอภิชาติ/
คุณอภิพรท ประจักษ์พันธ์
.....
.....



(นางอัจฉรา บางสุวรรณย์) 4 ก.พ. 2564

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ทราบ () มอบดำเนินการ

มอบดำเนินการตามเสนอ

()


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยะพร ทำจิ้น)
รองอธิการบดี รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

- 5 ก.พ. 2564

ร่างขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)

โครงการสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(ธพว.) ได้เข้าสู่ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 และ หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติการงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มใช้ในปี 2563 ธพว.ได้มีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์ ขอบเขตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการบริหารจัดการลูกค้า ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า และตลาด การจำแนกลูกค้า การรับฟังลูกค้า การพัฒนาและนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อนำความรู้และข้อมูลสารสนเทศที่ได้นำไปพัฒนาหรือนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาด ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพว. ช่วยให้ ธพว.สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามภารกิจและรองรับระบบการประเมินผลของรัฐวิสาหกิจที่ปรับปรุงใหม่ ได้แก่ หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติการงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจในปี 2564

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ส่งมอบและคู่ค้า/คู่ความร่วมมือ) คู่เทียบ คู่แข่ง ที่มีผลผลิตภัณฑ์และบริการที่คล้ายคลึงกัน

2.2 เพื่อสำรวจความคิดเห็น ความคาดหวัง ความต้องการ ความกังวล การตัดสินใจซื้อ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความภักดี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ส่งมอบและคู่ค้า/คู่ความร่วมมือ) คู่เทียบ คู่แข่ง ที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่คล้ายคลึงกัน

2.3 เพื่อนำข้อมูลความคิดเห็น การประเมินความคิดเห็น ความคาดหวัง ความต้องการ ความกังวล การตัดสินใจซื้อ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความภักดี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของลูกค้า เสียงของลูกค้าไปใช้เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กร หรือพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ การปฏิบัติงาน การบริการ การสนับสนุน การจัดการข้อร้องเรียน จัดทำข้อเสนอแนะกระบวนการจำแนกกลุ่มลูกค้าของ ธพว. และสร้างความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และภารกิจของ ธพว.อย่างแท้จริง

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพตามพัสดุที่จะจ้าง

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ามายื่นข้อเสนอให้แก่ ธพว. ณ วันประกาศเชิญชวนหรือ นำส่งหนังสือเชิญชวน หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามคณะกรรมการ ป.ป.ช.กำหนด

3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

3.13 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชี ธพว. เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่ คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

3.14 มีผลงานการจัดทำงานวิจัยด้านการตลาดเกี่ยวกับการประเมินผลความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าตามแนวทางของ SEPA ซึ่งรวมถึงหลักการ ของ Voice of Customer : VOC และ Customer Relationship Management : CRM ซึ่งเป็นผลงานไม่เกิน 5 ปี นับจากวันที่ยื่นเอกสาร

3.15 มีผลงานการจัดทำการทำวิจัย การสำรวจตลาด การจัดทำข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด การประเมินผลความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าตามแนวทางของ SEPA ให้กับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

3.16 ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และสามารถดำเนินการแล้วเสร็จทันกำหนดการ และไม่เป็นผู้ละทิ้งงานตามระเบียบของทางราชการ

3.17 เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ

3.18 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับ รายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2554 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554

ทั้งนี้ ผู้ประสงค์จะเสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือก และหากมีการทำสัญญาซึ่งมูลค่าตั้งแต่ 2,000,000.00 บาท (สองล้านบาทถ้วน) ขึ้นไปกับ ธพว. ให้รับจ่ายเงินผ่านบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน เว้นแต่การรับจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาท สามารถรับจ่ายเป็นเงินสดได้และให้จัดทำบัญชีแสดงรายรับรายจ่ายยื่นต่อกรมสรรพากร และปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2554 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554

4. รูปแบบรายการ คุณสมบัติ และเนื้องานที่ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการ

4.1 ออกแบบ และจัดทำแบบสอบถาม และสำรวจข้อมูลตามแนวทางหลักเกณฑ์การบริหารจัดการ และประเมินด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ลูกค้ำ โดยกำหนดให้มีระดับการวัดค่าคะแนนตามความเหมาะสม ภายใต้หัวข้อการสำรวจดังนี้

ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1.1 ออกแบบ จัดทำแบบสอบถามและสำรวจข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามการจำแนกกลุ่มของธนาคาร โดยให้ครอบคลุมหัวข้อการสำรวจ ดังนี้

1. การรับรู้ข่าวสาร โฆษณา ผลิตภัณฑ์ กิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร
2. ความคิดเห็น (ประเด็นบวก, ประเด็นลบ)
3. ความต้องการ
4. ความคาดหวัง
5. ความพึงพอใจ
6. ความไม่พึงพอใจ
7. ข้อกังวล
8. การมีส่วนร่วม

9. การดำเนินงานในอนาคตร่วมกับธนาคาร
และหัวข้ออื่นๆ ตามหลักวิชาการที่เหมาะสมตามบริบท หรือ หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการ
ปฏิบัติการงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563
ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านภาพลักษณ์องค์กร
2. ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อและอื่นๆ
3. ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก
4. ด้านการร่วมลงทุน
5. ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ
6. ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (การสนับสนุนการจัดการข้อร้องเรียน การรับฟังลูกค้า)
7. ด้านกระบวนการทำงานของธนาคาร
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
9. ด้านการให้บริการและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ธนาคาร
10. ด้านสภาพแวดล้อมสถานที่ในการให้บริการของธนาคาร
11. ด้านสภาพแวดล้อมในการแข่งขันของตลาดและผลิตภัณฑ์

และด้านอื่นๆ ตามหลักวิชาการที่เหมาะสมตามบริบท หรือ หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการ
ปฏิบัติการงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563

ทั้งนี้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ดังนี้

1. ผู้ส่งมอบ
2. คู่ค้า / คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร
3. หน่วยงานกำกับ/ดูแล
4. ผู้ถือหุ้น
5. ชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม

และกลุ่มที่ต้องสำรวจอื่นๆ ตามหลักวิชาการที่เหมาะสมตามบริบท หรือ หลักเกณฑ์การประเมิน
กระบวนการปฏิบัติการงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563

ด้านการบริหารจัดการลูกค้า

4.1.2 ออกแบบ จัดทำแบบสอบถาม และสำรวจด้านลูกค้า ตามการจำแนกกลุ่มของธนาคารโดยให้
ครอบคลุมหัวข้อการสำรวจ ดังนี้

1. การรับรู้ข่าวสาร โฆษณา ผลิตภัณฑ์ กิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร
2. ความต้องการ

3. ความคาดหวัง
4. ความพึงพอใจ
5. ความไม่พึงพอใจ
6. ความผูกพัน และความภักดีของลูกค้า

และหัวข้ออื่นๆ ตามหลักวิชาการที่เหมาะสมตามบริบท หรือ หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการ

ปฏิบัติการงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563

ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านภาพลักษณ์องค์กร
2. ด้านผลิตภัณฑ์สินค้าเชื่อและอื่นๆ
3. ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก
4. ด้านการร่วมลงทุน
5. ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ
6. ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (การสนับสนุน, การจัดการข้อร้องเรียน การรับฟังลูกค้า)
7. ด้านกระบวนการทำงานของธนาคาร(การขอสินเชื่อ/พิจารณา/อนุมัติสินเชื่อ)
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
9. ด้านการให้บริการและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ธนาคาร(การสอบถาม/ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ข้อมูล)
10. ด้านสภาพแวดล้อมสถานที่ในการให้บริการของธนาคาร
11. ด้านสภาพแวดล้อมในการแข่งขันของตลาดและผลิตภัณฑ์

และด้านอื่นๆ ตามหลักวิชาการที่เหมาะสมตามบริบท หรือ หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการ

ปฏิบัติการงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563

ทั้งนี้ด้านการบริหารจัดการลูกค้าครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการเงินฝาก (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
2. ผู้ร่วมลงทุน (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
3. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการ (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
4. ลูกค้าที่ใช้บริการของ ธพว.และได้รับอนุมัติสินเชื่อหรือวงเงินแล้ว (ลูกค้าปัจจุบัน) ตามการจำแนก

กลุ่มลูกค้าของธนาคาร

5. ลูกค้าที่ปิดวงเงินสินเชื่อกับ ธพว.แล้ว (ลูกค้าในอดีต) ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร
6. ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นลูกค้าของคู่แข่ง / คู่แข่งหรือลูกค้าองค์กรอื่นที่มีสินค้าและบริการคล้ายคลึงกัน (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
7. ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของ ธพว. (ลูกค้าในอนาคต) ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้า

ของธนาคาร

และกลุ่มที่ต้องสำรวจอื่นๆ ตามหลักวิชาการที่เหมาะสมตามบริบท หรือ หลักเกณฑ์การประเมิน กระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563

4.2 การดำเนินศึกษา สำรวจข้อมูลและสารสนเทศลูกค้าและการตลาดโดยวิธีการและหลักเกณฑ์การ ดำเนินการสำรวจตามหลักวิชาการที่เหมาะสมรวมถึงการสัมภาษณ์ ที่เพียงพอตามหลักการทางสถิติ ให้ ครอบคลุมกลุ่มที่สำรวจ ดังนี้

ลำดับ	กลุ่มสำรวจ
ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1	ผู้ส่งมอบ
2	คู่ค้า / คู่ความร่วมมือ/ พันธมิตร
3	หน่วยงานกำกับ/ดูแล
4	ผู้ถือหุ้น
5	ชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม
ด้านการบริหารจัดการลูกค้า	
1	ผู้ใช้บริการเงินฝาก (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
2	ผู้ร่วมลงทุน (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
3	ผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการ (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
4	ลูกค้าที่ใช้บริการของ ธพว.และได้รับอนุมัติสินเชื่อหรือวงเงินแล้ว (ลูกค้าปัจจุบัน) ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร
5	ลูกค้าที่ปิดวงเงินสินเชื่อกับ ธพว.แล้ว (ลูกค้าในอดีต) (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
6	ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นลูกค้าของคุณเทียบ / คู่แข่งหรือลูกค้าองค์กรอื่นที่มีสินค้าและบริการคล้ายคลึงกัน (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
7	ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของ ธพว. (ลูกค้าในอนาคต) ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร

4.3 วิเคราะห์ และประมวลผลสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด พร้อมเสนอผลการสำรวจ ต่อ ธพว.

4.4 การจัดทำรายงานผลสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาดนำเสนอ ธพว.ภายใต้หัวข้อการสำรวจ ได้แก่

4.4.1 ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจและข้อมูล สารสนเทศ พร้อมข้อเสนอแนะ / ปัญหาอุปสรรค ที่จำเป็น ที่ได้จากการสำรวจ

ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามการจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร แต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ส่งมอบ
2. คู่ค้า / คู่ความร่วมมือ / พันธมิตร
3. หน่วยงานกำกับ/ดูแล
4. ผู้ถือหุ้น

5. ชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม

โดยให้ครอบคลุมหัวข้อการสำรวจ ดังนี้

1. การรับรู้ข่าวสาร โฆษณา ผลิตภัณฑ์ กิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร
2. ความคิดเห็น (ประเด็นบวก, ประเด็นลบ)
3. ความต้องการ
4. ความคาดหวัง
5. ความพึงพอใจ
6. ความไม่พึงพอใจ
7. ข้อกังวล
8. การมีส่วนร่วม
9. การดำเนินงานในอนาคตร่วมกับธนาคาร

ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านภาพลักษณ์องค์กร
2. ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อและอื่นๆ
3. ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก
4. ด้านการร่วมลงทุน
5. ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ
6. ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (การสนับสนุน, การจัดการข้อร้องเรียน การรับฟังลูกค้า)
7. ด้านกระบวนการทำงานของธนาคาร
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
9. ด้านการให้บริการและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ธนาคาร
10. ด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ในการให้บริการของธนาคาร
11. ด้านสภาพแวดล้อมในการแข่งขันของตลาดและผลิตภัณฑ์

ทั้งนี้ หากมีการสำรวจเพิ่มเติมทั้งด้านอื่น ๆ และ/หรือหัวข้ออื่นๆ ตามหลักวิชาการที่เหมาะสมตามบริบท หรือ หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563 (ถ้ามี)

4.4.2 ด้านการบริหารจัดการลูกค้าจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจและข้อมูลสารสนเทศ พร้อมข้อเสนอแนะ /ปัญหาอุปสรรค ที่จำเป็น ที่ได้จากการสำรวจ

ด้านลูกค้า ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร แต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการเงินฝาก (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
2. ผู้ร่วมลงทุน (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)
3. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการ (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)

4. ลูกค้าที่ใช้บริการของ ธพว.และได้รับอนุมัติสินเชื่อหรือวงเงินแล้ว (ลูกค้าปัจจุบัน) ตามการ
จำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร

5. ลูกค้าที่ปิดวงเงินสินเชื่อกับ ธพว.แล้ว (ลูกค้าในอดีต) ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของ
ธนาคาร

6. ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นลูกค้าของคุณเทียบ / คู่แข่งหรือลูกค้าองค์กรอื่นที่มีสินค้าและ
บริการคล้ายคลึงกัน (ตามการจำแนกกลุ่มลูกค้าของธนาคาร)

7. ผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของ ธพว. (ลูกค้าในอนาคต) ตามการจำแนก
กลุ่มลูกค้าของธนาคาร

โดยให้ครอบคลุมหัวข้อการสำรวจ ดังนี้

1. การรับรู้ข่าวสาร โฆษณา ผลิตภัณฑ์ กิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร
2. ความต้องการ
3. ความคาดหวัง
4. ความพึงพอใจ
5. ความไม่พึงพอใจ
6. ความผูกพัน และความภักดีของลูกค้า

ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านภาพลักษณ์องค์กร
2. ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อและอื่นๆ
3. ด้านผลิตภัณฑ์เงินฝาก
4. ด้านการร่วมลงทุน
5. ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ
6. ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า (การสนับสนุน, การจัดการข้อร้องเรียน การรับฟังลูกค้า)
7. ด้านกระบวนการทำงานของธนาคาร
8. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
9. ด้านการให้บริการและการสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ธนาคาร
10. ด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ในการให้บริการของธนาคาร
11. ด้านสภาพแวดล้อมในการแข่งขันของตลาดและผลิตภัณฑ์

ทั้งนี้ หากมีการสำรวจเพิ่มเติมทั้งด้านอื่น ๆ และ/หรือหัวข้ออื่นๆ /หรือ กลุ่มอื่นๆ ตามหลัก
วิชาการที่เหมาะสมตามบริบท หรือ หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติการงานและการจัดการ
(Enablers) ของ รัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563 (ถ้ามี)

4.5 จัดทำแนวทางหรือจัดทำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการสำรวจ ให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการและประเมินด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ลูกค้า ดังนี้

หัวข้อ	ประเด็นย่อย
การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1. วัตถุประสงค์ ขอบเขตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)
2. กระบวนการของการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 การจัดทำแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
การบริหารจัดการลูกค้า	
1. การรับฟังลูกค้า	1.1 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี
2. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	2.1 การสนับสนุนลูกค้า
	2.2 การสร้างความผูกพันและความภักดี
	2.3 การจัดการข้อร้องเรียน

4.6 ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านการบริหารจัดการลูกค้า ในการจำแนกลูกค้าของธนาคาร รวมถึงแนวทางการจำแนกลูกค้าของธนาคารตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563

และกำหนดขอบเขต กรอบแนวทางดำเนินการสำรวจในปีต่อไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563

5. หลักเกณฑ์การพิจารณา/ขั้นตอนการตัดสิน

การพิจารณาผู้ชนะการเสนอราคา ใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยให้คะแนนตามตัวแปรหลัก และน้ำหนักที่กำหนด โดยจะพิจารณาผู้ยื่นซองรายที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขตามที่กำหนด และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่จะได้รับ ไม่ถือเกณฑ์ราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์รับราคา มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

รายการ	คะแนน
1. คุณสมบัติ	ร้อยละ 10
2. ข้อมูลทางเทคนิคตามแนวทางระบบการประเมินตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจที่เริ่มในปี 2563	ร้อยละ 60
3. แผนการดำเนินงาน	ร้อยละ 25
4. การเสนอราคา	ร้อยละ 5

คะแนนของผู้ผ่านเกณฑ์ คะแนนรวมทั้งหมดต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ถึงจะผ่านเกณฑ์ ในกรณีมีผู้ผ่านเกณฑ์เพียงรายเดียวให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการจัดจ้างฯ ที่จะพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์สูงสุด โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสนอราคาต่ำสุด

6. กำหนดระยะเวลาดำเนินงาน

ภายใน 30 ธันวาคม 2564

7. ค่าจ้างและกำหนดระยะเวลาการชำระเงิน

งวด	อัตราค่าจ้าง	รายละเอียดขั้นตอนงาน/ระยะเวลา
งวดที่ 1	ร้อยละ 10 ของค่าจ้าง	นำส่งแผนการสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาดและตัวอย่างแบบสำรวจข้อมูลฯ ที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญตามเนื้อหาในข้อ 4.1 ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามสัญญา
งวดที่ 2	ร้อยละ 30 ของค่าจ้าง	สำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด และนำส่งรายงานผลการสำรวจฯ เบื้องต้น ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2564
งวดที่ 3	ร้อยละ 60 ของค่าจ้าง	นำส่งรายงานผลสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาดฉบับสมบูรณ์ ภายในวันที่ 29 ตุลาคม 2564

8. วงเงินในการจัดหา

วงเงิน งบประมาณโครงการ 3,000,000.00 บาท (สามล้านบาทถ้วน)

9. ค่าปรับ

ในกรณีที่ผู้รับจ้างได้รับงานจากผู้สั่งจ้างภายในเงื่อนไข และกำหนดเวลาตามใบสั่งซื้อหรือใบสั่งจ้างแล้ว ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานให้กับผู้สั่งจ้างภายในระยะเวลาที่กำหนดเวลา และ เงื่อนไขขอบเขตการดำเนินงานและเงื่อนไขการจัดจ้าง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม ผู้รับจ้างตกลงยินยอมให้ผู้สั่งจ้างปรับเงินเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.1 ของค่าจ้างบริการตามสัญญาทั้งหมด ทั้งนี้จำนวนเงินค่าปรับต้องไม่น้อยกว่าวันละ 100.00 บาท (หนึ่งร้อยบาทถ้วน) นับถัดจากวันที่ครบกำหนดส่งมอบงานจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จหรือ จนกว่าจะบอกเลิกสัญญา แล้วแต่กรณี

10. ทรัพย์สินทางปัญญาของเจ้าของงาน

งานที่ดำเนินการทั้งหมดรวมทั้งสิ่งที่ส่งมอบแล้ว และยังไม่ส่งมอบ ต้องเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่ถูกต้องตามกฎหมาย ทั้งนี้ หากมีบุคคลหรือนิติบุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือสิทธิเรียกร้องใดๆ ว่ามีการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ของงานดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้าง หรือการเรียกร้องระงับโดยเร็ว และผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบผู้ชำระค่าเสียหาย รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

11. หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในกรณีที่ผู้รับจ้าง ได้รับงานจาก ธพว. ในขณะที่ทำสัญญาผู้รับจ้างต้องนำหลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้

1. เงินสด
2. แคนเชียร์เช็ค
3. หนังสือค้ำประกันของ ธพว.

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของค่าจ้างทั้งหมดของค่าบริการ มามอบแก่ ธพว. เพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาหลักประกันที่ผู้ได้รับงานบริการ นำมามอบไว้ ธพว. จะคืนโดยไม่มีดอกเบี้ย เมื่อผู้รับจ้างได้พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญา และในกรณีที่มีความเสียหายใดๆ เกิดขึ้นกับ ธพว. อันเกิดจากความผิดของผู้รับจ้างตามสัญญา นอกจากผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายให้กับ ธพว. รวมถึงต้องรับผิดชอบชำระค่าปรับ หรือค่าเสียหาย เนื่องจากการปฏิบัติผิดสัญญาไม่ว่ากรณีใดๆ ธพว. ยังสามารถเรียกร้อง หรือหักเพื่อชำระหนี้จากหลักประกันดังกล่าวได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบ และหากหลักประกันถูกหักลดน้อยถอยลง เพราะผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างตกลงจะนำมาเพิ่มเติมให้ครบจำนวน ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ

12. รายชื่อคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ

โครงการสำรวจข้อมูลและสารสนเทศทางการตลาด ประจำปี 2564

1. นายอุทัย ศุภโชคพาณิชย์	ผู้อำนวยการ ฝ่ายส่งเสริมการตลาด	ประธานกรรมการ
	ลูกค้าสัมพันธ์และกิจกรรมเพื่อสังคม	
2. นางลลนา ไชยณรงค์	ผู้อำนวยการ ฝ่ายส่งเสริมการตลาดและกิจกรรม	กรรมการ
	พัฒนาผู้ประกอบการ	
3. นายไพบูลย์ สวธน์ไพบูลย์	ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	กรรมการ
		และเลขานุการ

หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อ นายไพบูลย์ สวธน์ไพบูลย์ โทร 02 265 4394