



สัญญาจ้างที่ปรึกษาบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจและงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

สัญญาเลขที่ จ(ทป) ๓/๒๕๖๖

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ ๑๗๕ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ระหว่างการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดย นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ ตำแหน่ง ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ซึ่งต่อไปในสัญญานี้ เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง กับ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลาง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ ๑๙๑ อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ ชั้น ๑๘ ห้อง ๑ - ๔, ๔ เอ ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดย นางสาววรรณฤดี มั่นโยทัย ตำแหน่งผู้อำนวยการ สายงานที่ปรึกษา ๒ ซึ่งเป็นผู้รับมอบอำนาจช่วงจาก นายสมพร จิตเป็นธม ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการแทนผู้รับมอบอำนาจจาก นายกมล จันทิมา ตำแหน่งประธานกรรมการ และนายสมพร จิตเป็นธม ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรองของ สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทกลาง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ หนังสือรับรองเลขที่ E๑๐๐๙๑๒๐๐๒๐๙๔๔ ออกให้ ณ วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๖ หนังสือมอบอำนาจ เมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ และหนังสือมอบอำนาจช่วง ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๖ แนบท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้ เรียกว่า "ที่ปรึกษา" อีกฝ่ายหนึ่ง

ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงทำสัญญากันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อตกลงว่าจ้าง

๑.๑ ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างและที่ปรึกษาดำเนินงานจ้างปฏิบัติงานจ้างที่ปรึกษาบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจและงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขแห่งสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑ - ๖ ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพทางด้านการบริหารและการพัฒนาองค์กร และด้านการวิจัยและการประเมินผล และบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ที่ปรึกษาจะต้องเริ่มลงมือทำงาน และดำเนินการตามขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษาบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจและงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๒๗๐ (สองร้อยเจ็ดสิบ) วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

วิมลวรรณ ๕

TRIS
TRIS Corporation
Limited

/ข้อ ๒ เอกสาร...

๔.๒ ในกรณีที่ผลงานของที่ปรึกษากพร่องหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขตามสัญญา หรือมิได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพทางด้านการบริหารและการพัฒนาองค์กร และด้านการวิจัยและการประเมินผล และ/หรือบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่ปรึกษาต้องรับทำการแก้ไขให้เป็นที่ยอมรับ โดยไม่คิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ว่าจ้างอีก ถ้าที่ปรึกษาหลีกเลี่ยงหรือไม่รับจัดการแก้ไขให้เป็นที่ยอมรับในกำหนดเวลาที่ผู้ว่าจ้างแจ้งเป็นหนังสือ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างที่ปรึกษารายอื่นทำการแทน โดยที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบจ่ายเงินค่าจ้างในการนี้แทนผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิง

ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นจากงานตามสัญญาไม่ว่าจะเนื่องมาจากการที่ที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพทางด้านการบริหารและการพัฒนาองค์กร และด้านการวิจัยและการประเมินผล และ/หรือบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือเหตุใด ที่ปรึกษาจะต้องทำการแก้ไขความเสียหายดังกล่าว ภายในเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้ ถ้าที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขได้ ที่ปรึกษาจะต้องชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิง ซึ่งรวมทั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยตรง และโดยส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากงานตามสัญญานี้ด้วย

การที่ผู้ว่าจ้างได้ให้การรับรองหรือความเห็นชอบหรือความยินยอมใดๆ ในการปฏิบัติงานหรือผลงานของที่ปรึกษาหรือการชำระเงินค่าจ้างตามสัญญาแก่ที่ปรึกษา ไม่เป็นการปลดปล่อยพันธะและความรับผิดชอบใดๆ ของที่ปรึกษาตามสัญญานี้

๔.๓ บุคลากรหลักของที่ปรึกษา ต้องมีระยะเวลาปฏิบัติงานตามสัญญานี้ไม่ซ้อนทับงานในโครงการอื่นๆ ของที่ปรึกษาที่ดำเนินการในช่วงเวลาเดียวกัน หากผู้ว่าจ้างพบว่าบุคลากรหลักไม่ว่าคนหนึ่งคนใดหรือหลายคนปฏิบัติงานซ้อนทับงานในโครงการอื่นๆ ไม่ว่าจะพบในระหว่างปฏิบัติงานตามสัญญาหรือในภายหลัง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญา และ/หรือเรียกค่าเสียหายจากที่ปรึกษาหรือปรับลดค่าจ้างได้

ข้อ ๕ การระงับการทำงานชั่วคราวและการบอกเลิกสัญญา

๕.๑ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาในกรณีดังต่อไปนี้

(ก) หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าที่ปรึกษามีได้ปฏิบัติงานด้วยความขี้หน้อหรือด้วยความเอาใจใส่ในวิชาชีพของที่ปรึกษาเท่าที่พึงคาดหมายได้จากที่ปรึกษาในระดับเดียวกัน หรือมิได้ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง ในกรณีเช่นนี้ผู้ว่าจ้างจะบอกกล่าวให้ที่ปรึกษาทราบถึงเหตุผลที่จะบอกเลิกสัญญา ถ้าที่ปรึกษามีได้ดำเนินการแก้ไขให้ผู้ว่าจ้างพอใจภายในระยะเวลา ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับคำบอกกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาโดยการส่งคำบอกกล่าวแก่ที่ปรึกษา เมื่อที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้นแล้ว ที่ปรึกษาต้องหยุดปฏิบัติงานทันที และดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อลดค่าใช้จ่ายใดๆ ที่อาจมีในระหว่างการหยุดปฏิบัติงานนั้นให้น้อยที่สุด

(ข) หากที่ปรึกษามีได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้ผู้ว่าจ้างเชื่อได้ว่าที่ปรึกษาไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือล่วงเลยกำหนดเวลาแล้วเสร็จไปแล้ว หรือตกเป็นผู้ล้มละลาย ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที

การบอกเลิกสัญญาดำข้อ ๕.๑ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิรับหรือบังคับจากหลักประกันเงินค่าจ้างล่วงหน้า หลักประกันการปฏิบัติ ตามสัญญาและเงินประกันผลงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอื่น (ถ้ามี) จากที่ปรึกษาด้วย

ผู้ว่าจ้าง

TRIS
TRIS Corporation
Limited

/๕.๒ ผู้ว่าจ้าง...

๕.๒ ผู้ว่าจ้างอาจมีหนังสือบอกกล่าวให้ที่ปรึกษาทราบล่วงหน้าเมื่อใดก็ได้ว่าผู้ว่าจ้างมีเจตนาที่จะระงับการทำงานของที่ปรึกษาไว้ชั่วคราวไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน หรือจะบอกเลิกสัญญา ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างจะบอกเลิกสัญญา การบอกเลิกสัญญาดังกล่าวจะมีผลในเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้น หรืออาจเร็วกว่าหรือช้ากว่ากำหนดเวลานั้นก็ได้แล้วแต่คู่สัญญาจะทำความตกลงกัน เมื่อที่ปรึกษาได้รับหนังสือบอกกล่าวนั้นแล้ว ที่ปรึกษาต้องหยุดปฏิบัติงานทันที ทั้งนี้ ที่ปรึกษาไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในระหว่างระงับการทำงานไว้ชั่วคราว และที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อลดค่าใช้จ่ายใดๆ ที่อาจมีในระหว่างการหยุดปฏิบัติงานนั้นให้น้อยที่สุด

กรณีที่มีการระงับการทำงานชั่วคราวตามข้อ ๕.๒ ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินเป็นค่าใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นให้แก่ที่ปรึกษาตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร

กรณีที่มีการเลิกสัญญาตามข้อ ๕.๒ ผู้ว่าจ้างจะชำระค่าจ้างตามส่วนที่เป็นธรรมและเหมาะสมที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑ ให้แก่ที่ปรึกษา โดยคำนวณตั้งแต่วันที่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันที่บอกเลิกสัญญา นอกจากนี้ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาหรือเงินประกันผลงาน รวมทั้งเงินชดเชยค่าเดินทางและเงินค่าใช้จ่ายที่ได้ทรงจ่าย ไปตามสมควรและตามความเป็นจริง ซึ่งผู้ว่าจ้างยังมิได้ชำระให้แก่ที่ปรึกษาด้วย อย่างไรก็ตามเงินชดเชยและเงินที่ได้ชำระไปแล้วทั้งหมดจะต้องไม่เกินราคาค่าจ้างตามข้อ ๓

ข้อ ๖ สิทธิและหน้าที่ของที่ปรึกษา

๖.๑ ที่ปรึกษาจะต้องใช้ความชำนาญ ความระมัดระวัง และความขยันหมั่นเพียร ในการปฏิบัติงานตามสัญญาอย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพที่ยอมรับนับถือกันโดยทั่วไป

๖.๒ ค่าจ้างซึ่งผู้ว่าจ้างจะชำระแก่ที่ปรึกษาตามข้อ ๓ นั้น เป็นค่าตอบแทนเพียงอย่างเดียวเท่านั้นซึ่งที่ปรึกษาจะได้รับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ ที่ปรึกษาจะต้อง ไม่รับค่านายหน้าทางการค้า ส่วนลด เบี้ยเลี้ยง เงินช่วยเหลือหรือผลประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสัญญานี้ หรือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญานี้

๖.๓ ที่ปรึกษาจะต้องไม่มีผลประโยชน์ใดๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในเงินค่าสิทธิ เงินบำเหน็จหรือค่านายหน้าใดๆ ที่เกี่ยวกับการนำวัสดุสิ่งของหรือกรรมวิธีใดๆ ที่มีทะเบียนสิทธิบัตรหรือได้รับการคุ้มครองทางทรัพย์สินทางปัญญาหรือตามกฎหมายอื่นใดมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของสัญญานี้ เว้นแต่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจะได้ตกลงกันเป็นหนังสือว่าที่ปรึกษาอาจจะได้ผลประโยชน์หรือเงินเช่นว่านั้นได้

๖.๔ บรรดางานและเอกสารที่ที่ปรึกษาได้จัดทำขึ้นเกี่ยวกับสัญญานี้ให้ถือเป็นความลับและให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาจะต้องส่งมอบบรรดางานและเอกสารดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อสิ้นสุดสัญญานี้ ที่ปรึกษาอาจเก็บสำเนาเอกสารไว้กับตนได้แต่ต้องไม่นำข้อความในเอกสารนั้นไปใช้ในกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๖.๕ ผู้ว่าจ้างเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงสิทธิใดๆ ในผลงานที่ที่ปรึกษาได้ปฏิบัติงานตามสัญญานี้แต่เพียงฝ่ายเดียว และที่ปรึกษานำผลงาน และ/หรือรายละเอียดของงานตามสัญญานี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนไปใช้ หรือเผยแพร่ในกิจการอื่น นอกเหนือจากที่ได้รับระบุไว้ในสัญญานี้ไม่ได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๖.๖ บรรดาเครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ทั้งหลาย ซึ่งผู้ว่าจ้างได้จัดให้ที่ปรึกษาใช้ หรือซึ่งที่ปรึกษาซื้อมาด้วยทุนทรัพย์ของผู้ว่าจ้าง หรือซึ่งผู้ว่าจ้างเป็นผู้จ่ายค่าใช้จ่ายให้ ถือว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้างและต้องทำข้อความและเครื่องหมายที่แสดงว่าเป็นของผู้ว่าจ้างไว้ที่ทรัพย์สินดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ ที่ปรึกษาต้องใช้เครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสมตามระเบียบของผู้ว่าจ้างหรือของทางราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อกิจการที่เกี่ยวข้องกับการจ้างที่ปรึกษาเท่านั้น

เมื่อที่ปรึกษาทำงานเสร็จหรือมีการเลิกสัญญา ที่ปรึกษาจะต้องทำบัญชีแสดงรายการเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ทั้งหลายข้างต้นที่ยังคงเหลืออยู่ และจัดการโยกย้ายไปเก็บรักษาตามคำสั่งผู้ว่าจ้างโดยพลัน ที่ปรึกษาต้องดูแลเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสมตลอดเวลาที่ครอบครอง และต้องคืนเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวให้ครบถ้วนในสภาพดีตามความเหมาะสม แต่ไม่ต้องรับผิดชอบสำหรับความเสื่อมสภาพจากการใช้งานตามปกติ

๖.๗ ที่ปรึกษาจะจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญงานมาปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานตามสัญญานี้และให้สอดคล้องกับขอบเขตของงานของที่ปรึกษาตามที่ปรากฏในเอกสารแนบท้ายสัญญาผนวก ๑ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน

๖.๘ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นว่าการดำเนินงานของบุคลากรที่ที่ปรึกษาจัดหามาจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานตามสัญญานี้ ไม่ว่าในกรณีใดก็ตามผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะให้ที่ปรึกษาเปลี่ยนบุคลากรบางคนหรือทั้งหมดนั้นได้ และที่ปรึกษาต้องดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างโดยเร็ว

การเปลี่ยนบุคลากรตามความในวรรคก่อน ที่ปรึกษาจะต้องเสนอรายชื่อบุคลากรที่จะปฏิบัติงานแทนนั้น ต่อผู้ว่าจ้างเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

ข้อ ๗ ความรับผิดชอบของที่ปรึกษาต่อบุคคลภายนอก

๗.๑ ที่ปรึกษาจะต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง และป้องกันมิให้ผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบในบรรดาสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย ค่าใช้จ่าย หรือราคา รวมตลอดถึงการเรียกร้องโดยบุคคลภายนอก อันเกิดจากความผิดพลาดหรือการละเว้นไม่กระทำการของที่ปรึกษา หรือของลูกจ้างของที่ปรึกษา

๗.๒ ที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบต่อการละเมิดบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาอื่น รวมถึงสิทธิใดๆ ต่อบุคคลภายนอกเนื่องจากการปฏิบัติงานตามสัญญานี้โดยสิ้นเชิง

๗.๓ ที่ปรึกษาจะต้องจัดการประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ผู้ว่าจ้างเห็นชอบ เพื่อความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก และเพื่อความสูญหายหรือเสียหายในทรัพย์สินซึ่งผู้ว่าจ้างเป็นผู้จัดหาให้ หรือสั่งซื้อโดยทุนทรัพย์ของผู้ว่าจ้าง เพื่อให้ที่ปรึกษาไว้ใช้ในการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ โดยที่ปรึกษาเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการประกันภัยเอง ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีการตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่นในสัญญานี้

ข้อ ๘ พันธหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างจะมอบข้อมูลและสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ว่าจ้างมีอยู่ให้แก่ที่ปรึกษาโดยไม่คิดมูลค่าและภายในเวลาอันควร

ศิริกมล วัฒนวิเศษ

TRIS
TRIS Corporation
Limited

๐๗

ในกรณี...

ในกรณีที่ที่ปรึกษาร้องขอความช่วยเหลือ ผู้ว่าจ้างจะพิจารณาให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตามสมควร ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของที่ปรึกษาตามสัญญาบรรลุไปได้ด้วยดี

ข้อ ๙ ค่าปรับ

กรณีที่ที่ปรึกษาทำงานไม่แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดในข้อ ๑ ที่ปรึกษาจะต้องเสียค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของวงเงินค่าจ้างตามข้อ ๓ นับถัดจากวันครบกำหนดในข้อ ๑ จนถึงวันที่ที่ปรึกษาปฏิบัติตามสัญญาถูกต้องครบถ้วน และผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับงานแล้ว

ข้อ ๑๐ การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีที่ที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ว่าจ้าง ที่ปรึกษาต้องชดเชยค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หากที่ปรึกษาไม่ชดเชยให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างของที่ปรึกษาที่ต้องชำระ หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หรือเงินประกันผลงานได้ทันที

หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา และเงินประกันผลงานแล้วยังไม่เพียงพอที่ปรึกษายินยอมชำระส่วนที่เหลือที่ยังขาดอยู่จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ที่ปรึกษาทั้งหมด

ข้อ ๑๑ (ก) เงินประกันผลงาน

ในการจ่ายเงินให้แก่ที่ปรึกษาแต่ละงวด ผู้ว่าจ้างจะหักเงินจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ (สิบ) ของเงินที่ต้องจ่ายในงวดนั้นเพื่อเป็นประกันผลงาน หรือที่ปรึกษาอาจนำหนังสือค้ำประกันของธนาคารหรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศซึ่งมีอายุการค้ำประกันตลอดอายุสัญญามามอบให้ผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแทนก็ได้

ผู้ว่าจ้างจะคืนเงินประกันผลงาน และ/หรือหนังสือค้ำประกันของธนาคารดังกล่าว ตามวรรคหนึ่งโดยไม่มีดอกเบี้ยให้แก่ที่ปรึกษาพร้อมกับการจ่ายเงินค่าจ้างงวดสุดท้าย

ข้อ ๑๑ (ข) หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะที่ทำสัญญานี้ที่ปรึกษาได้นำหลักประกันเป็นแคชเชียร์เช็ค ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม (๐๑๐๑) เลขที่ ๐๑๒๓๕๖๑๐ ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๖ เป็นจำนวนเงิน ๔๗๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สี่แสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน) ซึ่งเท่ากับร้อยละ ๕ (ห้า) ของราคาค่าจ้างตามสัญญามามอบไว้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญานี้

ผู้ว่าจ้าง

TRIS
TRIS Corporation
Limited

TRIS

/กรณี...

กรณีที่ใช้หนังสือค้ำประกันมาเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา หนังสือค้ำประกันดังกล่าวจะต้องออกโดยธนาคารที่ประกอบกิจการในประเทศไทย หรือโดยบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนด หรืออาจเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดก็ได้ และจะต้องมีอายุการค้ำประกันตลอดไปจนกว่าที่ปรึกษาพ้นข้อผูกพันตามสัญญานี้

หลักประกันจะต้องมีอายุครอบคลุมความรับผิดชอบทั้งปวงของที่ปรึกษาตลอดอายุสัญญา ถ้าหลักประกันของที่ปรึกษานำมามอบให้ดังกล่าวลดลงหรือเสื่อมค่าลง หรือมีอายุไม่ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบของที่ปรึกษาตลอดอายุสัญญา ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม รวมถึงกรณีที่ปรึกษาส่งมอบงานล่าช้าเป็นเหตุให้ระยะเวลาแล้วเสร็จตามสัญญาเปลี่ยนแปลงไป ที่ปรึกษาต้องหาหลักประกันใหม่หรือหลักประกันเพิ่มเติมให้มีจำนวนครบถ้วนตามวรรคหนึ่งมามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๑๕ (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามข้อนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ที่ปรึกษา โดยไม่มีดอกเบี้ย เมื่อที่ปรึกษาพ้นจากข้อผูกพันและความรับผิดชอบทั้งปวงตามสัญญานี้แล้ว

ข้อ ๑๒ การจ้างช่วง

ที่ปรึกษาจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนี้ ไม่เป็นเหตุให้ที่ปรึกษาหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธะหน้าที่ตามสัญญานี้ และที่ปรึกษาจะยังคงต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับช่วงงาน หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับช่วงงานนั้นทุกประการ

กรณีที่ปรึกษาไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ที่ปรึกษาต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ข้อ ๑๓ การโอนสิทธิตามสัญญา

ที่ปรึกษาจะต้องไม่โอนสิทธิประโยชน์ใดๆ ตามสัญญานี้ให้แก่ผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน เว้นแต่การโอนสิทธิที่จะรับเงินค่าจ้างตามสัญญานี้

ข้อ ๑๔ การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้าง หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ที่ปรึกษาไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ที่ปรึกษาไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ที่ปรึกษาจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าวพร้อม

ผู้ให้หมาย ๑๐-๖๖

TRIS
TRIS Corporation
Limited

๐๗

/หลักฐาน...

หลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อขงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน ๑๕ (สิบห้า) วันนับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าที่ปรึกษาไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าที่ปรึกษาได้ละสิทธิเรียกร้อง ในการที่จะขงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจนหรือผู้ว่าจ้างทราบดี อยู่แล้วตั้งแต่ต้น

การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจ ของผู้ว่าจ้าง ที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

สัญญาชิ้นนี้เป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความ โดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และคู่สัญญาต่าง ยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ



ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษา

(นางสาววรรณฤดี มั่นโยทัย)

ผู้อำนวยการ สายงานที่ปรึกษา ๒

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ผู้รับมอบอำนาจช่วงตามกฎหมาย

(ลงชื่อ).....พยาน

(นายทวิช พึ่งตน)

ผู้อำนวยการฝ่ายจัดซื้อและบริการ

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ลงชื่อ.....พยาน

(นายจุฑาวิชญ์ มาลาหอม)

รองผู้อำนวยการ

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

เลขที่โครงการ ๖๕๑๒๗๕๔๖๕๘๙

เลขคู่สัญญา ๖๖๐๑๐๗๐๐๐๒๑๖

ผู้พิมพ์/ทราฟเฟอร์



อ.ส.5 ใบสัณห์สังตราสาร

เลขที่ 04245
วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2566

เลขประจำตัว 0105536041711

เลขที่สาขา

ชื่อผู้เสียภาษีอากร บริษัท หริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

จำกัด

ในฐานะ ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ที่อยู่ : เลขที่ 191 หมู่บ้าน

ห้องเลขที่ -

เลขที่ 191

ต.รอก/นอย -

ถนน สีลม

เขต/อำเภอ บางรัก

รหัสไปรษณีย์ 10500

ชื่ออาคาร สีลมคอมเพล็กซ์ ชั้น 18 ห้อง 1-4
ชั้นที่ -

หมู่ที่ -

แยก -

แขวง/ตำบล สีลม

จังหวัด กรุงเทพมหานคร

คู่สัญญา

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0994000165706

เลขที่สาขา

ชื่อ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ได้เสียอากรแสตมป์เป็นตัวเงินสำหรับตราสารตามบัญชีอัตราอากรแสตมป์ ข้อ 4
ลักษณะตราสาร สัญญาจ้าง ดังนี้ :

	บาท	สต.
มูลค่าตราสาร	8,785,046	73
ค่าอากรแสตมป์	8,786	00
เงินเพิ่ม	0	00
รวมเงิน	8,786	00

จำนวนเงินเป็นตัวอักษร (แปดพันเจ็ดร้อยแปดสิบล้านบาทถ้วน)

ตามใบเสร็จ เลขที่ 010029

ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2566

เลขระบุเอกสาร อ.ส.4 คือ 03022042-25660203-1-02-000011



ลงชื่อ

ตำแหน่ง (นางดาวรัตน์ โพธิ์ทอง)

เจ้าพนักงานสรรพากรชำนาญงาน

ใบสัณห์สังตราสารนี้จะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่อากรแสตมป์ของหน่วยเก็บภาษีอากร
ได้ลงชื่อและออกใบเสร็จรับเงินเรียบร้อยแล้ว

ผนวก ๑

ขอบเขตของงาน

งานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
(Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ
และงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2566

1. บทนำ

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2538 อนุมัติหลักเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (ระบบประเมินผลฯ) โดยเปลี่ยนแนวคิดในการกำกับรัฐวิสาหกิจจากการควบคุมขั้นตอนในการทำงานมาเป็นการควบคุมผลการดำเนินงานแทน และให้อำนาจแก่คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจในการบริหารจัดการภายในองค์กรได้เอง โดยให้นำนาระบบประเมินผลฯ มาใช้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจตั้งแต่ปีบัญชี 2539 และได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยคณะกรรมการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจ (คณะกรรมการประเมินผลฯ) ได้พิจารณาปรับปรุงระบบประเมินผลฯ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจเป็นระยะ

ในปี 2547 คณะกรรมการประเมินผลฯ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลในหัวข้อการบริหารจัดการองค์กร (ข้อ 3) ขึ้น เพื่อผลักดันให้รัฐวิสาหกิจพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่าง ๆ ให้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล โดยการคัดเลือกกระบวนการหลัก 6 ด้าน ซึ่งมีความสำคัญและเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการที่ดีมาเป็นหัวข้อการประเมินหลัก ได้แก่ บทบาทคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารจัดการสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรบุคคล

ในปี 2551 คณะกรรมการประเมินผลฯ ได้เห็นชอบให้นำนาระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ซึ่งประยุกต์แนวทางการประเมินคุณภาพองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) มาใช้ เพื่อย่อยทอดการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีการแบ่งกลุ่มรัฐวิสาหกิจตามความพร้อมด้านการบริหารจัดการองค์กรและการทยอยนำรัฐวิสาหกิจเข้าสู่ระบบตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดทำให้ระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และระบบบริหารจัดการองค์กร (ข้อ 3) โดยมีรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในระบบ SEPA และระบบบริหารจัดการองค์กร จำนวน 33 แห่ง และจำนวน 21 แห่ง ตามลำดับ

ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการพัฒนาการกำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ (พ.ร.บ. พัฒนารัฐวิสาหกิจฯ) เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2562 ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจไทย โดย พ.ร.บ. พัฒนารัฐวิสาหกิจฯ ดังกล่าวได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนาการกำกับดูแลและบริหาร

๗ ๖.

/รัฐวิสาหกิจ...

รัฐวิสาหกิจดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีการประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) มีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจและรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ เห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนาระบบประเมินผล เพื่อพัฒนาต่อยอดจากโครงการระบบประเมินผลเดิมที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม เป็นรูปธรรม และสามารถสะท้อนถึง ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างแท้จริง โดยได้พิจารณานำข้อดี/จุดแข็ง ของระบบปัจจุบันที่มีมาใช้ ปรับปรุงข้อด้อยของระบบปัจจุบัน รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มเติมประเด็นของการจัดการสมัยใหม่และ Update ให้เป็น ปัจจุบัน

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้มีการจัดทำแผนวิสาหกิจประจำปีงบประมาณ 2566 – 2570 และกำหนดวิสัยทัศน์ของการดำเนินงาน คือ “ร่วมยกระดับเมืองด้วยโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนและนวัตกรรม เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน” โดยมีการประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้าน 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM) ทั้งนี้ รฟม. ได้ดำเนินการศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาดและสร้างผลกระทบ ในเชิงบวก ลดผลกระทบทางลบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และนำมา จัดทำโครงการบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ และงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดวิธีการรูปแบบ ทริพยากร และความเสี่ยง ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหาร จัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนรวมทั้งรัฐวิสาหกิจ ในปีงบประมาณ 2566 นอกจากนี้ รฟม. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ รถไฟฟ้ามหานครผู้ให้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ของ รฟม. เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม.

ดังนั้น รฟม. จึงมีความประสงค์ที่จะวางจ้างที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อดำเนินงาน “โครงการบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ และงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2566” เพื่อใช้เป็นแผนการดำเนินงานให้ รฟม. สามารถบรรลุผลตามแผนวิสาหกิจฯ ดังกล่าวและส่งเสริมบรรยากาศการ ดำเนินงานวิจัยของ รฟม. โดยมีผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวังคือมีการจัดทำงานวิจัยโดยอาจร่วมกับสถาบันทางวิชาการของ

๓ ๖. /รัฐ/เอกชน...

รัฐ/เอกชน และมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันทางวิชาการของรัฐ/เอกชน รวมทั้งองค์กรด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานวิจัยสอดคล้องกับความต้องการนำไปใช้งานและเป็นประโยชน์สูงสุด

2. วัตถุประสงค์

รฟม. มีความประสงค์ที่จะว่าจ้างที่ปรึกษา (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “ที่ปรึกษา”) ให้ดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ภายใต้โครงการบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ และงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2566 (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “โครงการ”) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
2. เพื่อจัดทำคู่มือการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
3. เพื่อออกแบบกลไกการขับเคลื่อนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. การเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.
4. เพื่อทบทวน/จัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนรวมทั้งรัฐวิสาหกิจในปีงบประมาณ 2566
5. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. รวมถึงสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ ผู้เช่าสิ่งหาริมทรัพย์ ของ รฟม.
6. เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี และสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง และเพิ่มความภักดีให้กับลูกค้า และใช้พัฒนาและปรับปรุงการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ และกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

3. คุณสมบัติของที่ปรึกษา

- 3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

On 9. /3.4 ไม่เป็น...

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด ตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 เป็นที่ปรึกษาที่เป็นนิติบุคคลที่มีอาชีพให้บริการงานจ้างที่ปรึกษาซึ่งจดทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูล ที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง สาขาการบริหารและพัฒนาองค์กร สาขาการวิจัยและการประเมินผล

3.6 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.7 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.8 เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาดังกล่าว

3.9 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับที่ปรึกษารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ รพม. ณ วันเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาค้างนี้

3.10 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของที่ปรึกษาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

3.11 ไม่เป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด

3.12 ที่ปรึกษาที่ยื่นเสนอราคาในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(1) นิยามกิจการร่วมค้า

(1.1) กรณีงานซื้อหรืองานจ้างทุกวงเงิน หรืองานก่อสร้างที่มีวงเงินงบประมาณน้อยกว่า 1,000,000 บาท หมายความว่า “กิจการที่มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะดำเนินการร่วมกันเป็นทางการค้าหรือหากำไรระหว่างบริษัทกับบริษัท บริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือระหว่างบริษัทและ/หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคลอื่น หรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ โดยข้อตกลงนั้นอาจกำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้าหลักก็ได้”

(2) กิจการร่วมค้าที่มีสิทธิในการเข้ายื่นข้อเสนอ

(2.1) การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

๓ ๖. / (2.2) งานซื้อ...

(2.2) งานซื้อหรือจ้าง และงานก่อสร้าง

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมคำรายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมคำหลักกิจการร่วมค่านั้น ต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมคำหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมคำที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมคำรายใดเป็นผู้เข้าร่วมคำหลัก ผู้เข้าร่วมคำทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน หรือหนังสือเชิญชวน

(2.3) การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมคำ

(2.3.1) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมคำรายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมคำ การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมคำรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมคำทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมคำรายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมคำ

(2.3.2) การยื่นเสนอด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

ให้ผู้เข้าร่วมคำที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ 2.3.1 ดำเนินการซื้อและดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กรณีที่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้างหรือดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กรณีที่ไม่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้าง จึงจะมีสิทธิในการเข้ายื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมคำได้

(2.3.3) การยื่นข้อเสนอโดยวิธีคัดเลือกและวิธีเฉพาะเจาะจง

หากผู้เข้าร่วมคำรายใดได้รับหนังสือเชิญชวนจากหน่วยงานของรัฐแล้วให้ผู้เข้าร่วมคำที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ 2.3.1 สามารถดำเนินการยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมคำ

การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมคำตามข้อ 2.3 ข้างต้น ให้ใช้บังคับกับการยื่นข้อเสนอในงานซื้อ จ้าง เช่า งานจ้างที่ปรึกษา หรืองานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของที่ปรึกษา

4.1 ที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากขอบเขตงานดังกล่าวยังไม่ครบถ้วนที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ที่ปรึกษาต้องทำงานให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยค่าใช้จ่ายของที่ปรึกษาเอง

4.2 ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายไทยหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่รวมถึงแต่ไม่จำกัด เช่น พระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 (เช่น การจัดทำและปักป้ายประกาศ กำหนดพื้นที่สำรวจตามเส้นทางโครงการเพื่อใช้ในการวางแผน ศึกษาและออกแบบโครงการ เป็นต้น) พระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนและได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดหาอสังหาริมทรัพย์เพื่อกิจการขนส่งมวลชน พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร

๐๗ ๖. /พัสดุ...

พัสตุภาครัฐ พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวข้อง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 เป็นต้น

4.3 ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านบริหารจัดการลูกค้าและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวถึงไว้ทั้งหมด โดยการทำงานจะต้องประสานงานกับ รฟม. อย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ รฟม. จะเป็นผู้จัดหาข้อมูล และรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นเท่าที่ รฟม. จะมีอยู่ให้

4.4 ที่ปรึกษาต้องดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานใด ๆ จะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อโครงการ โดยต้องไม่ขัดต่อข้อกำหนดและขอบเขตของงาน และได้รับความเห็นชอบจาก รฟม. แล้วเท่านั้น อย่างไรก็ตามที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายและผลกระทบต่อนื่องใด ๆ ภายใต้กฎหมายไทย ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับกันในทางวิชาชีพ

4.5 ที่ปรึกษาจะต้องจัดให้มีบุคลากรหลักที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ มาปฏิบัติงานตามขอบเขตงานดังกล่าวอย่างเหมาะสมและเพียงพอ โดยให้เน้นบุคลากรหลักที่มีประสบการณ์และผลงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะดำเนินงานเป็นที่น่าเชื่อถือ (PREVIEW RECORD) และสามารถปฏิบัติงานเต็มตลอดระยะเวลาดำเนินการ ตลอดจนมีประสบการณ์และผลงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะดำเนินงานเป็นที่น่าเชื่อถือ (PREVIEW RECORD) ตำแหน่งบุคลากรหลักต่าง ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัด ดังนี้

- (1) ผู้จัดการโครงการ
- (2) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก
- (3) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์
- (4) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการตลาด
- (5) ผู้เชี่ยวชาญ ด้านระเบียบวิธีวิจัย

ที่ปรึกษาจะต้องกำหนดปริมาณงานและความรับผิดชอบของบุคลากรหลักแต่ละตำแหน่ง รวมไปถึงกลุ่มบุคลากรสนับสนุนอื่น ๆ ให้ชัดเจนในข้อเสนอทางด้านเทคนิคที่จะนำเสนอต่อ รฟม. ด้วย

4.6 ที่ปรึกษาจะต้องไม่มอบหมายงานหรือโอนงานให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการแทน ทั้งในงานบางส่วนหรืองานทั้งหมด ยกเว้นจะได้รับความเห็นชอบเป็นหนังสือจาก รฟม. อย่างไรก็ตามความรับผิดชอบของที่ปรึกษายังคงเป็นเช่นเดิมทุกประการ

4.7 ที่ปรึกษาต้องใช้ระบบหน่วยวัดที่เป็นสากล (International System of Units) ในการดำเนินงาน และการจัดทำรายงานและหนังสือโต้ตอบต่าง ๆ ต้องจัดทำเป็นภาษาไทย

4.8 ที่ปรึกษาต้องจัดเก็บเอกสาร (ทั้ง Hard Copy และ Soft Copy) รูปภาพ ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยเอกสารดังกล่าวจะต้องพร้อมให้ รฟม. สามารถตรวจสอบและใช้งานได้

๗ ๖. /ตลอดเวลา...

ตลอดเวลา ทั้งนี้เอกสาร Soft Copy ในรูปแบบ Electronic File ต้องมีคุณลักษณะที่เป็น Editable File และสามารถใช้งานได้จริง เช่น SPSS, Microsoft Word, Microsoft Excel เป็นต้น

4.9 การตรวจรับผลงานของ**ที่ปรึกษา** ไม่ได้หมายความว่า**ที่ปรึกษา**ได้หมดความรับผิดชอบแล้ว โดยหากมีข้อผิดพลาดที่ตรวจพบในภายหลัง **ที่ปรึกษา**จะต้องแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวด้วยค่าใช้จ่ายของ**ที่ปรึกษา**เอง

4.10 **ที่ปรึกษา**จะต้องไม่เปิดเผยสำเนาหรือต้นฉบับ (ทั้ง Hard Copy และ Soft Copy) ของงานทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือให้ชาวใด ๆ ต่อสาธารณชน หากไม่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากรพม. ก่อนในทุกกรณี และเมื่อเสร็จภารกิจตามหน้าที่ ข้อมูลและเอกสาร (ทั้ง Hard Copy และ Soft Copy) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของ รพม. แต่เพียงผู้เดียวโดยปราศจากข้อจำกัดหรือข้อผูกพันใด ๆ และจะต้องส่งมอบให้เป็นสมบัติของ รพม. ต่อไป หาก**ที่ปรึกษา**ประสงค์จะเก็บสำเนาผลงานเฉพาะเพื่อเป็นบันทึกการทำงานก็สามารถทำได้

4.11 **ที่ปรึกษา**ต้องมีสถานที่ทำการอยู่ในประเทศไทยตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน ทั้งนี้การกำหนดสถานที่ทำการจะต้องได้รับความเห็นชอบจากรพม.

4.12 เมื่อมีความจำเป็นเกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดสัญญาว่าจ้างแล้ว **ที่ปรึกษา**จะต้องพร้อมที่จะให้การสนับสนุนการให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในด้านเทคนิคและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลงานของ**ที่ปรึกษา**ตามสัญญาว่าจ้าง อย่างมีประสิทธิภาพและไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

4.13 **ที่ปรึกษา**จะต้องเป็นนิติบุคคลที่ต้องจดทะเบียนกับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา กระทรวงการคลัง สาขาการบริหารและพัฒนาองค์กร สาขาการวิจัยและการประเมินผล

4.14 **ที่ปรึกษา**ต้องจัดเตรียมข้อมูลเข้าสู่ระบบศูนย์ข้อมูลบุคลากรที่ปรึกษากลาง ของกระทรวงคมนาคม โดยดาวน์โหลดไฟล์ Excel Loader ที่ URL <http://consult.mot.go.th/PreProject/ExportExcelForm/...> และกรอกข้อมูลในไฟล์ Excel Loader ให้ถูกต้องและครบถ้วนบรรจุลงในแผ่นซีดีส่งมาพร้อมข้อเสนอในวันยื่นซอง

4.15 **ที่ปรึกษา**จะต้องดำเนินงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในรายการข้อกำหนดนี้ หาก รพม. เห็นว่าจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินโครงการมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่อาจจะเกิดขึ้น

4.16 **ที่ปรึกษา**จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 270 วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา

4.17 **ที่ปรึกษา**จะต้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงนโยบายฯ/แผนยุทธศาสตร์ฯ/แผนปฏิบัติการฯ หรืองานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามความคิดเห็นของคณะกรรมการ รพม. และนำเสนอจนผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการ รพม.

อย่างไรก็ตาม พันธะหน้าที่ประการอื่นของ**ที่ปรึกษา**จะยังคงมีอยู่ต่อไปจนกว่าจะดำเนินงานครบถ้วนสมบูรณ์ตามข้อกำหนดและขอบเขตงานนี้

๓ ๑. /5. ขอบเขตงาน...

5. ขอบเขตงาน

ขอบเขตของงานที่ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการมีดังนี้

ด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

1. ที่ปรึกษาจะต้องทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ รฟม. ประจำปี 2566 – 2570 และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 และทบทวนแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 รวมถึงแนวทางในการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ทั้งในระยะยาว (ประจำปี 2567-2570) และระยะสั้น (ประจำปี 2567) และแผนการบริหารความเสี่ยงด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ประจำปี 2567 (SM1.1, SM2.1-2.3, SM3.1, SM3.2) (ธ.ค. 2565 – ก.ย. 2566) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1.1 ถ่ายทอดองค์ความรู้การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าให้กับคณะทำงาน และสรุปผลการถ่ายทอดองค์ความรู้

1.2 จัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องกับด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย คู่มือการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่มือการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความผูกพันของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ รฟม. ประจำปี 2566 – 2570 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2566 ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 และจัดทำรายงานทบทวนข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ (อย่างน้อยตามเกณฑ์ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า) ตลอดจนปัญหา อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (SM2.1, SM2.2, SM2.3)

1.4 ศึกษาและออกแบบกลไกการขับเคลื่อนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. การเรียนรู้และปรับปรุงของกระบวนการ/แนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ รฟม. กระบวนการ/แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขต กระบวนการ/แนวทางการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการ/แนวทางการระบุประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร แนวทางการกำหนดระดับ (Levels) ที่คาดหวังและวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. กระบวนการ/แนวทางการจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี กระบวนการ/

๑. /แนวทาง...

แนวทางในการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรทั้งในระยะยาวและระยะสั้นกระบวนการ/แนวทางการระบุความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการ/แนวทางการติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการรวมถึงการรายงานผลต่อสาธารณชน (SM3.3.3)

1.5 จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ รฟม. ประจำปี 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2567) และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 รวมถึงแนวทางในการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ทั้งในระยะยาว (ประจำปี 2567 - 2570) และระยะสั้น (ประจำปี 2567) และแผนการบริหารความเสี่ยงด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ประจำปี 2567 (SM1.1, SM3.1, SM3.2)

1.6 ให้การสนับสนุน รฟม. ในการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ รฟม. ประจำปี 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2567) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2567) และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567

1.7 จัดประชุม/สัมมนาเพื่อสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ รฟม. ประจำปี 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2567) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2567) และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 อย่างน้อย 3 ชั่วโมง จำนวน 1 ครั้ง พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการประชุม/สัมมนารวมทั้งจัดทำแบบประเมินประสิทธิภาพของการรับรู้การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมสรุปผลการประชุม/สัมมนา (SM1.1, SM3.1)

1.8 จัดกิจกรรมที่น่าสนใจเพื่อสื่อสารการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้บุคลากรภายใน รฟม. มีส่วนร่วม อย่างน้อย 2 ครั้ง ตลอดระยะเวลาดำเนินการ พร้อมทั้งสรุปผลการจัดกิจกรรม

2. ที่ปรึกษาจะต้องออกแบบและจัดทำแบบสอบถามความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และวิเคราะห์/กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองระดับที่คาดหวัง ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทุกฝ่าย/สำนัก โดยให้เหมาะสมกับกรอบอัตรากำลังและขีดความสามารถของแต่ละทุกฝ่าย/สำนัก (SM3.1.2) และให้การสนับสนุนการสำรวจความต้องการ/

๐๓ ๖. /ความคาด...

ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มของทุกฝ่าย/สำนัก พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

3. ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการติดตามประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. อย่างเป็นระบบ (SM3.3) ดังนี้ (ม.ค. 2566 – มี.ค. 2566 (3 เดือน (รอบครึ่งปี)) และ ก.ค. 2566 – ก.ย. 2566 (3 เดือน (รอบประจำปี)))

3.1 ศึกษาและจัดทำรายงานข้อเสนอแนะในการกำหนดกลไกการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. อย่างเป็นระบบ

3.2 จัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. อย่างน้อยรอบครึ่งปี และรอบประจำปี 2566 (SM3.3.1)

3.3 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ประจำปี 2566 เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนผ่านรายงานประจำปีของ รฟม. และผ่านเว็บไซต์ของ รฟม. (SM3.3.2)

3.4 จัดทำแบบประเมินการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 และสรุปผลการประเมินฯ

3.5 ให้การสนับสนุน รฟม. ในการนำเสนอการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. โดยนำเสนอตามโครงสร้างผู้รับผิดชอบ บทบาท และหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.

3.6 ให้การสนับสนุน รฟม. โดยที่ปรึกษาจะต้องเข้ามาให้คำปรึกษากับ รฟม. ระหว่างการสัมภาษณ์กับผู้ประเมิน เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด Core Business Enablers

3.7 ที่ปรึกษาจะต้องจัดหาแท็บเล็ตพีซี รองรับระบบ ios จำนวน 9 เครื่องหรือชุด โดยมีความจุที่จัดเก็บข้อมูล 128 GB ขึ้นไป พร้อมอุปกรณ์เสริม (ปากกา Apple Pencil รุ่นที่ 2) เพื่อใช้ในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าให้กับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในโครงการบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ และงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2566 สำหรับใช้งานตลอดระยะเวลาการดำเนินงานตามสัญญาของโครงการดังกล่าว

4. ที่ปรึกษาจะต้องจัดสัมมนานอกสถานที่ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเกณฑ์ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)

๓ ๖. ในรูปแบบ...

ในรูปแบบที่ รพม. กำหนด อย่างน้อย 1 วัน ไม่ต่ำกว่า 6 ชั่วโมง โดยมีบุคลากรของ รพม. เข้าร่วมการสัมมนา อย่างน้อยครั้งละ 50 คน ซึ่งวิทยากรจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในหัวข้อที่จัดสัมมนา พร้อมจัดทำเอกสารประกอบการสัมมนาและรายงานสรุปผลการสัมมนา โดยที่ปรึกษาต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนา และจัดทำเอกสารที่ใช้ประกอบการสัมมนา พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการสัมมนา รวมทั้ง ประเมินประสิทธิผลของการสัมมนา

5. ที่ปรึกษาจะต้องประเมินคุณภาพ และ / หรือประสิทธิผลของกระบวนการ / ระบบกำกับดูแลการดำเนินงาน ที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ รพม. โดยจะต้องปรับปรุงกระบวนการ / ระบบกำกับดูแลการดำเนินงานที่ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ผลประเมินกระบวนการฯ ที่ผ่านมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพัฒนาได้อย่าง เป็นรูปธรรม (CG4.1)

6. ที่ปรึกษาจะต้องเป็นผู้นำเสนอ/สนับสนุน/จัดทำ PowerPoint Presentation และ/หรือ Infographic ในการนำเสนองานในที่ประชุมต่อผู้บริหาร รพม. คณะอนุกรรมการ รพม. และคณะกรรมการ รพม. หรือตามที่ รพม. เห็นชอบ

ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)

การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ของลูกค้า รพม. (CM3.2 รวมถึงให้ได้ผลการ ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนงานที่เกี่ยวข้อง (CM1.1, CM5.2)

7. ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และความต้องการของ ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ของ รพม. ทั้งนี้ ผลการ สำรวจเป็นลิขสิทธิ์ของ รพม. ที่ปรึกษาไม่มีสิทธินำไปเผยแพร่ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจาก รพม. เป็นลายลักษณ์อักษร โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

7.1 จัดทำแผนงานและวิธีการดำเนินงานตลอดโครงการ ซึ่งประกอบไปด้วย ที่มาและความสำคัญ วัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย วิธีการศึกษา แผนการดำเนินงานและระยะเวลาการดำเนินงานใน แต่ละกิจกรรม และผลที่คาดว่าจะได้รับ

7.2 ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการของ รพม. และการดำเนินงานของ รพม. เพื่อกำหนดแนวทางในการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่เป็นไปตามหลัก วิธีการทางสถิติที่เหมาะสม

7.3 ออกแบบและจัดทำแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังนี้

7.3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม

7.3.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ ได้แก่ BTS, SRT, ARL, รถตู้โดยสารสาธารณะและรถโดยสารสาธารณะอื่น ๆ

7.3.3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ (การแนะนำ การบอกต่อ การใช้บริการซ้ำ/ใช้เพิ่ม)

7.3.4 ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บัตรโดยสาร

7.3.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง

7.3.6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

7.3.7 ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมทางการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

7.3.8 ความพึงพอใจต่อระบบเชื่อมต่อ

7.3.9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอาคารและลานจอดรถ

7.3.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเช่าพื้นที่พัฒนาเชิงพาณิชย์

7.3.11 ความพึงพอใจต่อระบบการรับฟังความต้องการของลูกค้า

7.3.12 ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนลูกค้า

7.4 ออกแบบคำถามปลายเปิดตามข้อ 7.3 เพื่อรับทราบข้อมูลปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงคำถามเพื่อสะท้อนความภักดีของลูกค้าที่มีต่อ รฟม. (VOC)

7.5 กำหนดรูปแบบการสำรวจ โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Collection Data) ตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่มลูกค้า และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในลักษณะ 2 รูปแบบ ดังนี้

7.5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

7.5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสอบถามปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้ การสำรวจภาคสนาม (Field Survey) ให้ระบุวิธีการที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงวิธีควบคุมคุณภาพในแต่ละวิธีการ ดังนี้ 1. สัมภาษณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเข้าพบ (Personal Interview) จำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนตัวอย่างการสำรวจภาคสนามทั้งหมด ในแต่ละส่วนตลาดและกลุ่มลูกค้า 2. สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Survey) หรือผ่านระบบประชุมทางไกล (VDO Conference)

7.6 จัดทำขนาดตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

7.6.1 กลุ่มผู้โดยสารรถไฟฟ้า จำนวนหน่วยตัวอย่างไม่น้อยกว่า 1,000 ตัวอย่าง ในแต่ละรอบการสำรวจฯ โดยเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร

7.6.2 กลุ่มผู้โดยสารอาคารและลานจอดรถ, กลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ของ รฟม. โดยมีจำนวนหน่วยตัวอย่างตามความเหมาะสม และเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร

7.7 นำเสนอต่อ รฟม. เพื่อพิจารณาความเห็นชอบแบบสอบถามและวิธีการดำเนินงานสำรวจฯ

๗ ๖. /7.8 ดำเนิน...

7.8 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รฟม. จำนวน 2 ครั้ง โดยมีกลุ่มเป้าหมาย/ประชากรที่ศึกษา ดังนี้

7.8.1 การสำรวจครั้งที่ 1 (รอบครึ่งปี) : กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ส่งผลสำรวจฯ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 โดยประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ ประจำปีงบประมาณ 2566 เติบโตปริมาณในรูปแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยคำนวณทั้งแบบค่าเฉลี่ยและร้อยละ ในค่าแบบ Top 2 boxes และ Top 3 boxes พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวัง ความภักดีของลูกค้าจากข้อคำถามปลายเปิด และเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี

7.8.2 การสำรวจครั้งที่ 2 (รอบครึ่งปี) : กลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า, ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และกลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รฟม. ส่งผลสำรวจฯ ภายในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 โดยประเมินระดับความพึงพอใจและจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ ประจำปีงบประมาณ 2566 เติบโตปริมาณในรูปแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยคำนวณทั้งแบบค่าเฉลี่ย และร้อยละ ในค่าแบบ Top 2 boxes และ Top 3 boxes พร้อมทั้งสรุปประเด็นปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวัง ความภักดีของลูกค้าจากข้อคำถามปลายเปิด และเปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี

7.9 ประเมินประสิทธิผลของแนวทางการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน โดยพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ เช่น ความเหมาะสมของระเบียบวิธีวิจัย ความครอบคลุมของประเด็นในการสำรวจ ความเหมาะสมของการสุ่มตัวอย่าง ความเที่ยงตรง/น่าเชื่อถือของผลสำรวจ และร้อยละการตอบกลับของกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น

7.10 ให้คำปรึกษาแก่ รฟม. และเสนอแนะการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ตามแบบสอบถาม รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า

7.11 จัดทำสรุปผลการสำรวจในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic) อย่างน้อยจำนวน 2 ครั้ง

7.12 จัดให้มีการสัมมนาภายในองค์กรเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดผลการศึกษาประจำปีให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างน้อย 2 ครั้ง โดยใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง หลังจากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยที่ปรึกษาต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดสัมมนา และจัดทำเอกสารที่ใช้ประกอบการสัมมนา พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการสัมมนาเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดผลการศึกษาประจำปี รวมทั้งประเมินประสิทธิผลของการรับรู้การสื่อสารและถ่ายทอดผลการศึกษา

7.13 จัดหาบัตรโดยสารรถไฟฟ้า MRT PLUS มูลค่าการเดินทางใบละ 1,000 บาท (ไม่รวมค่าธรรมเนียมในการออกบัตร) จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ใบ เพื่อใช้เป็นรางวัลสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยที่ปรึกษาจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด

7.14 ส่งมอบเครื่องมือ/โปรแกรมสำหรับการทำสำรวจ/วิจัยความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน

8. ที่ปรึกษาจะต้องศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานที่ รฟม. ได้จัดเก็บและรวบรวมจากการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ/ความคาดหวังเชิงลึกของลูกค้า และให้คำปรึกษาแก่ รฟม. รวมทั้งเสนอแนะการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ตามแบบสอบถาม รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด จากการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังเชิงลึกของลูกค้าดังกล่าว โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ให้ รฟม. ทุก 90 วัน ตลอดสัญญาจ้าง

9. ที่ปรึกษาจะต้องพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรของ รฟม. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำสำรวจ และวิจัยความพึงพอใจ/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า หรือตามที่ รฟม. เห็นชอบ โดยจัดฝึกอบรมในรูปแบบที่ รฟม. กำหนด อย่างน้อย 2 ครั้ง ครั้งละไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง โดยมีบุคลากรของ รฟม. เข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อยครั้งละ 50 คน ซึ่งวิทยากรจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในหัวข้อที่จัดฝึกอบรม พร้อมจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมและรายงานสรุปผลการฝึกอบรม

10. ที่ปรึกษาจะต้องให้คำปรึกษาและเป็นผู้เขียนร่างรายงานผลการประเมินตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ และแสดงความเชื่อมโยง/บูรณาการให้สอดคล้องตามเกณฑ์ ตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน ในด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า รวมทั้งด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ อาทิ CG2.1 CG4.1 และ IM3.1

6. ข้อสงวนสิทธิ์

รฟม. สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเพิ่ม ลด ยกเลิก หรือเปลี่ยนแปลงขอบข่ายปริมาณหรือลักษณะของงาน โดยปรับค่าจ้างให้สอดคล้องกับงาน และที่ปรึกษาต้องถือปฏิบัติตามและต้องบริหารจัดการให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ทั้งนี้ ที่ปรึกษาจะไม่เรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้นจาก รฟม.

7. การบริหารโครงการ

รฟม. อาจแต่งตั้งผู้อำนวยการโครงการ โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานโครงการ ในฐานะผู้แทนจาก รฟม. และยังสามารถได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ของ รฟม. จำนวนหนึ่งในการให้คำปรึกษาและประสานงานกับองค์กรภาครัฐอื่น ๆ แก่ที่ปรึกษา นอกจากนี้ หาก รฟม. จะจัดส่งเจ้าหน้าที่ของ รฟม. เข้าร่วมปฏิบัติงานกับที่ปรึกษาในโครงการ เพื่อเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรมให้ รฟม. ที่ปรึกษาจะต้องให้ความร่วมมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้และนวัตกรรมดังกล่าวด้วย

8. ระยะเวลาการปฏิบัติงานและกำหนดการจัดส่งงาน

8.1 “วันเริ่มงาน” ของที่ปรึกษาจะเริ่มนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยมีระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 270 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ทั้งนี้ที่ปรึกษาต้องจัดทำและจัดส่งรายงานต่าง ๆ แก่ รฟม. ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

8.2 ที่ปรึกษาต้องจัดให้มีการประชุมการเริ่มงานโครงการ (Kick Off Project) เพื่อชี้แจงรายละเอียดแผนการดำเนินงานของโครงการ ในระดับเดือน โดยระบุกิจกรรม บุคลากรผู้รับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างงวดส่งมอบงาน พร้อมข้อเสนอแนะให้แก่ รฟม. ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา และต้องจัดส่งรายงานการประชุมการเริ่มงานโครงการ (Kick Off Project) ให้แก่ รฟม. พิจารณาและรับรองภายใน 10 วัน นับถัดจากวันที่ประชุมการเริ่มงานโครงการ (Kick Off Project)

8.3 ตารางการส่งมอบงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

งานงวดที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
งวดที่ 1	จัดส่งรายงานงวดที่ 1 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย - แผนการดำเนินงาน กรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงานและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานของแผนงานแต่ละขั้นตอนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน (Time Schedule) - แบบสอบถามการสำรวจความความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จัดหาแท็บเล็ตพีซี พร้อมอุปกรณ์เสริม จำนวน 9 เครื่องหรือชุดเพื่อใช้สำหรับการดำเนินงานตามสัญญาตลอดระยะเวลาของโครงการ (ตามขอบเขตงานข้อที่ 1, 2 และ 3.7)	ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ ลงนามในสัญญา
งวดที่ 2	จัดส่งรายงานงวดที่ 2 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย - คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (ตามขอบเขตงานข้อที่ 1.2)	ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ ลงนามในสัญญา
งวดที่ 3	จัดส่งรายงานงวดที่ 3 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย - แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ รฟม. ประจำปี 2566 – 2570 (ฉบับทบทวนปี 2567) - แผนปฏิบัติการประจำปี 2567 - จัดสัมมนานอกสถานที่สำหรับบุคลากรของ รฟม. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - รายงานสรุปผลการสัมมนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ภายใน 240 วัน นับถัดจากวันที่ ลงนามในสัญญา

	- รายงานผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม (ตามขอบเขตงานข้อที่ 1.5 และ 4)	
งวดที่ 4	จัดส่งรายงานงวดที่ 4 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย - แนวทางในการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรทั้งในระยะยาวและระยะสั้น - แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plans) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร - จัดประชุม/สัมมนาเพื่อสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ฯ แผนปฏิบัติการ และแผนสร้างความสัมพันธ์ - สรุปผลการประเมินการรับรู้การจัดประชุม/สัมมนาสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ฯ แผนปฏิบัติการ และแผนสร้างความสัมพันธ์ - สรุปผลการจัดกิจกรรมเพื่อสื่อสารการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - รายงานการประเมินคุณภาพ และ / หรือประสิทธิผลของกระบวนการ / ระบบกำกับดูแลการดำเนินงาน ที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามขอบเขตงานข้อที่ 1.4, 1.5, 1.7, 1.8, 3.4 และ 5)	ภายใน 270 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

8.4 ตารางการส่งมอบงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)

☐ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รฟม.

งานงวดที่	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
งวดที่ 1	จัดส่งรายงานงวดที่ 1 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย - แผนการดำเนินงาน กรอบแนวคิดวิธีการดำเนินงานกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานของแผนงานแต่ละขั้นตอนที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน (Time Schedule) - แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สำหรับการสำรวจครั้งที่ 1 (ตามขอบเขตงานข้อที่ 7.3)	ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

งวดที่ 2	จัดส่งรายงานงวดที่ 2 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย - รายงานฉบับสมบูรณ์ผลการสำรวจครั้งที่ 1 (Final Report) โดยรวมรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) เป็นภาษาไทย (สี) และข้อมูลการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ Flash Drive บรรจุเนื้อหา รายงานและข้อมูลดิบ จำนวน 3 ชุด - สรุปผลการสำรวจในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic) - แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เช่าพื้นที่ ของ รฟม. สำหรับการสำรวจครั้งที่ 2 (ตามขอบเขตงานข้อที่ 7.3, 7.8.1 และ 7.11)	ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ ลงนามในสัญญา
งวดที่ 3	จัดส่งรายงานงวดที่ 3 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย - รายงานฉบับสมบูรณ์ผลการสำรวจครั้งที่ 2 (Final Report) โดยรวมรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) เป็นภาษาไทย (สี) และข้อมูลการสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และ Flash Drive บรรจุเนื้อหา รายงานและข้อมูลดิบ จำนวน 3 ชุด - ผีกรอบมบุคลากรของ รฟม. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำสำรวจและวิจัยความพึงพอใจ/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า - รายงานสรุปผลการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำสำรวจและวิจัยความพึงพอใจ/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า - สรุปผลการสำรวจในรูปแบบการนำเสนอด้วยข้อมูลภาพ (Infographic) (ตามขอบเขตงานข้อที่ 7.8.2, 7.11 และ 9)	ภายใน 240 วัน นับถัดจากวันที่ ลงนามในสัญญา
งวดที่ 4	จัดส่งรายงานงวดที่ 4 จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย - จัดให้มีการสัมมนาภายในองค์กรเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดผลการศึกษาประจำปีให้ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ จำนวน 2 ครั้ง - รายงานสรุปผลการสัมมนาเพื่อสื่อสารและถ่ายทอดผลการศึกษาประจำปี จำนวน 2 ครั้ง - ส่งมอบเครื่องมือ/โปรแกรมสำหรับการทำสำรวจ/วิจัยความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน	ภายใน 270 วัน นับถัดจากวันที่ ลงนามในสัญญา

	- รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดจากการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังเชิงลึกของลูกค้า (ตามขอบเขตงานข้อที่ 7.10, 7.12, 7.14 และ 8)	
--	---	--

9. งบประมาณ

งบประมาณทั้งโครงการเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 10,000,000 บาท (สิบล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายอื่นที่ปวงด้วยแล้ว

10. การจ่ายเงินค่าจ้างที่ปรึกษา

รพม. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ที่ปรึกษา โดยแบ่งการชำระเงินออกเป็นงวด ๆ และจะหักเงินค่าจ้างที่ปรึกษาคิดเป็นร้อยละ 10 (สิบ) เพื่อเป็นการประกันผลงาน และ รพม. จะจ่ายคืนเงินประกันผลงานดังกล่าวให้แก่ที่ปรึกษา เมื่อที่ปรึกษาได้ทำงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์และเห็นชอบโดย รพม. โดยแบ่งการชำระเงินออกเป็น 4 งวด ดังนี้

- (1) รพม. จะชำระให้ร้อยละ 10 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาส่งมอบงานงวดที่ 1
- (2) รพม. จะชำระให้ร้อยละ 30 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาส่งมอบงานงวดที่ 2
- (3) รพม. จะชำระให้ร้อยละ 40 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาส่งมอบงานงวดที่ 3
- (4) รพม. จะชำระให้ร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาส่งมอบงานงวดที่ 4

11. ค่าปรับ

ในกรณีที่ที่ปรึกษาไม่สามารถส่งมอบงานตามรายงวดให้แก่ รพม. ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 8.3 ที่ปรึกษาจะต้องชำระค่าปรับให้ แก่ รพม. เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของเงินค่าจ้างตามรายงวดที่ได้ส่งมอบงานล่าช้าในงวดนั้น ๆ ยกเว้นกรณีที่งานแล้วเสร็จล่าช้าเกิดขึ้นเนื่องจาก รพม. หรือบุคคลที่ 3 หรือเหตุสุดวิสัย ซึ่งที่ปรึกษามีสิทธิ์ที่จะได้รับการขยายระยะเวลาของสัญญาออกไปเท่ากับเวลาที่เสียไปเนื่องจากเหตุดังกล่าวข้างต้น โดยไม่มีสิทธิ์เรียกร้องเงินค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมจาก รพม.

12. การประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ปรึกษา

รพม. จะประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ปรึกษา โดยให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 หมวด 7 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ และ/หรือตามหลักเกณฑ์ที่ รพม. จะได้กำหนด

13. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

สถานที่ติดต่อ : 175 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

หมายเลขโทรศัพท์ : 0-2716-4000 ต่อ 2328

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนองานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการงาน
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM)
ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ และงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2566

.....

หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนองานจ้างที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ และงานจ้างสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2566 พิจารณาจากเกณฑ์ด้านคุณภาพมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 โดย รพม. จะใช้เกณฑ์ในการพิจารณาตามที่กำหนดใน พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ประกอบกับระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มาตรา 76(1) ข้อ 126(1)

เกณฑ์ด้านคุณภาพ (1,000 คะแนน)

เกณฑ์ด้านคุณภาพแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อหลัก โดยมีคะแนนเต็มในการพิจารณาทั้งหมด 1,000 คะแนน ดังนี้

1. ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา	350	คะแนน
2. วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน	350	คะแนน
3. จำนวนบุคลากรที่ร่วมงาน	250	คะแนน
4. ข้อเสนออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ	50	คะแนน
รวม	1,000	คะแนน

หมายเหตุ - การคำนวณตัวเลขของการประเมินทุกหัวข้อกำหนดความละเอียดถึงทศนิยมจำนวนหนึ่งหลัก

โดยการพิจารณาเกณฑ์ด้านคุณภาพในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา (350 คะแนน)

รพม. จะพิจารณาผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษาจากงานที่ได้ดำเนินการตรวจรับและส่งมอบเรียบร้อยแล้ว ในช่วงเวลา 10 ปีที่ผ่านมา (ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2555 - 31 ธ.ค. 2564) โดยให้ความสำคัญแก่ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ได้มีการกำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ซึ่งจะพิจารณาจากจำนวนโครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดคะแนนและหลักเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา ดังนี้

๓ ๖.

/1. ผลงาน...

1. ผลงานและประสิทธิผล	คะแนน
1.1 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	150
ผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 เรื่องขึ้นไป	150
ผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 2 เรื่อง	100
ผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1 เรื่อง	50
ไม่มีผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนการจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0
1.2 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนการจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด	100
ผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนการจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จำนวน 5 เรื่องขึ้นไป	100
ผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนการจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จำนวน 4 เรื่อง	70
ผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนการจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จำนวน 3 เรื่อง	30
ผลงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท แผนการจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด จำนวนน้อยกว่า 3 เรื่อง	0
1.3 การสำรวจความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง (ต่อผลิตภัณฑ์และบริการ)	100
ผลงานในการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ จำนวน 10 เรื่องขึ้นไป	100
ผลงานในการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ จำนวน 8 - 9 เรื่อง	70
ผลงานในการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ จำนวน 5 - 7 เรื่อง	30
ผลงานในการสำรวจความพึงพอใจให้กับหน่วยงานของรัฐ จำนวนน้อยกว่า 5 เรื่อง	0

หมายเหตุ - จะพิจารณาให้คะแนนผลงานและประสิทธิผลเฉพาะโครงการที่มีการแนบเอกสารประกอบครบถ้วนซึ่งได้แก่ 1) หนังสือรับรองผลงาน หรือ 2) สำเนาสัญญา และ 3) ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน ทั้งนี้หากแนบเอกสารโครงการนั้น ๆ ไม่ครบถ้วน จะไม่นับคะแนนโครงการดังกล่าว

2. วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน (350 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาจากความเข้าใจของที่ปรึกษาในงานที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ความถูกต้องเหมาะสมของแผนการดำเนินงานในด้านระยะเวลาและความสอดคล้องของงาน การจัดวางกำลังคนตามช่วงเวลาของการดำเนินงาน ระบบ วิธีการจัดการ การบริหารการดำเนินงานและข้อมูลอื่น ๆ ดังนี้



Signature

ก. ๑.

/2.1 ความเข้าใจ...

- 2.1 ความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานที่ศึกษา
- 2.2 คุณภาพของข้อเสนอ/ความครอบคลุมที่กำหนดในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)
- 2.3 แผนการดำเนินงาน องค์ประกอบของบุคลากร และระยะเวลาการดำเนินงานของบุคลากรหลัก
- 2.4 ระเบียบวิธีวิจัย (กรอบการวิจัย เทคนิควิธีการสำรวจ และการสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม)
- โดยมีรายละเอียดคะแนนและหลักเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับวิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

2. วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงาน							คะแนน
2.1. แผนการดำเนินงาน องค์ประกอบของบุคลากร และระยะเวลาการดำเนินงานของบุคลากรหลัก							100
1) แผนการดำเนินงาน (Consultant Work Plan) รฟม. จะประเมินจากแผนการดำเนินงานบนพื้นฐานของความสอดคล้องกับ TOR โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้							50
ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน	
ร้อยละ	100	80	60	40	20	0	
คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้							
ดีมาก	มีข้อเสนอที่สูงกว่า "ดี" โดยมีการนำวิธีการที่ทันสมัยและ/หรือนวัตกรรมมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มีการนำเสนอวิธีการที่ทันสมัยและเป็นวิธีการในการปฏิบัติที่ส่งผลให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แผนงานที่เสนอสอดคล้องกับแนวทางและวิธีการปฏิบัติ						
ดี	แผนงานมีรายละเอียดสอดคล้องกับ TOR การดำเนินงานและระยะเวลาของกิจกรรมทั้งหมดเหมาะสมและสอดคล้องกับผลงาน มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมต่างๆ ที่สามารถดำเนินการได้จริง แผนงานที่เสนอสอดคล้องกับแนวทางและวิธีการปฏิบัติ						
ปานกลาง	แผนงานมีรายละเอียดสอดคล้องกับ TOR ระบุกิจกรรมสำคัญทั้งหมดไว้ในตารางกิจกรรม แต่ไม่ปรากฏรายละเอียด						
น้อย	กิจกรรมบางอย่างใน TOR ไม่ปรากฏในแผนการดำเนินงานหรือในช่วงเวลาที่กำหนด แสดงระยะเวลาการดำเนินงานไม่เหมาะสม การดำเนินงานบางส่วนไม่สอดคล้องกับระยะเวลา ผลงาน การนำเสนอแนวทางและวิธีการ						
น้อยมาก	มีความไม่เหมาะสมอย่างเห็นได้ชัดระหว่างกิจกรรมใน TOR กับแผนงานที่เสนอ						
ไม่มีคะแนน	ที่ปรึกษาไม่นำเสนอแผนการดำเนินงาน						

๓ ๑. /2) องค์ประกอบ...

2) องค์ประกอบของบุคลากรและระยะเวลาการดำเนินงานของบุคลากรหลัก (Organization and Staffing)	50																										
รฟม. จะประเมินองค์ประกอบของบุคลากรหลัก และระยะเวลาการดำเนินงานของบุคลากรหลัก โดยการพิจารณาขึ้นอยู่กับความสอดคล้องกับ TOR รวมไปถึงความเพียงพอของบุคลากรสนับสนุน โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้ <table><tr><td>ระดับ</td><td>ดีมาก</td><td>ดี</td><td>ปานกลาง</td><td>น้อย</td><td>น้อยมาก</td><td>ไม่มีคะแนน</td></tr><tr><td>ร้อยละ</td><td>100</td><td>80</td><td>60</td><td>40</td><td>20</td><td>0</td></tr></table> <u>คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</u> <table><tr><td>ดีมาก</td><td>มีข้อเสนอที่สูงกว่า “ดี” โดยมีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่น่าสนใจ มีโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน ที่สามารถดำเนินการแบบบูรณาการร่วมกันได้</td></tr><tr><td>ดี</td><td>มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากร มีรายละเอียดครบถ้วน ทั้งในระดับทางเทคนิคและองค์ประกอบของการจัดพนักงานมีความสมดุลเป็นอย่างดี มีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน</td></tr><tr><td>ปานกลาง</td><td>มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่มีความสมบูรณ์และมีรายละเอียดเพียงพอตามที่ระบุไว้ใน TOR</td></tr><tr><td>น้อย</td><td>มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน เช่น มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างการจัดสรรบุคลากรกับผลงานที่ต้องการ และไม่เหมาะสมกับวิธีการศึกษาที่นำเสนอ</td></tr><tr><td>น้อยมาก</td><td>มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่ไม่สอดคล้องกับ TOR ทั้งหมด ซึ่งทำให้สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด</td></tr><tr><td>ไม่มีคะแนน</td><td>ที่ปรึกษาไม่นำเสนอโครงสร้างบุคลากร</td></tr></table>	ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน	ร้อยละ	100	80	60	40	20	0	ดีมาก	มีข้อเสนอที่สูงกว่า “ดี” โดยมีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่น่าสนใจ มีโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน ที่สามารถดำเนินการแบบบูรณาการร่วมกันได้	ดี	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากร มีรายละเอียดครบถ้วน ทั้งในระดับทางเทคนิคและองค์ประกอบของการจัดพนักงานมีความสมดุลเป็นอย่างดี มีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน	ปานกลาง	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่มีความสมบูรณ์และมีรายละเอียดเพียงพอตามที่ระบุไว้ใน TOR	น้อย	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน เช่น มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างการจัดสรรบุคลากรกับผลงานที่ต้องการ และไม่เหมาะสมกับวิธีการศึกษาที่นำเสนอ	น้อยมาก	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่ไม่สอดคล้องกับ TOR ทั้งหมด ซึ่งทำให้สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด	ไม่มีคะแนน	ที่ปรึกษาไม่นำเสนอโครงสร้างบุคลากร	
ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน																					
ร้อยละ	100	80	60	40	20	0																					
ดีมาก	มีข้อเสนอที่สูงกว่า “ดี” โดยมีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่น่าสนใจ มีโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน ที่สามารถดำเนินการแบบบูรณาการร่วมกันได้																										
ดี	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากร มีรายละเอียดครบถ้วน ทั้งในระดับทางเทคนิคและองค์ประกอบของการจัดพนักงานมีความสมดุลเป็นอย่างดี มีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน																										
ปานกลาง	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่มีความสมบูรณ์และมีรายละเอียดเพียงพอตามที่ระบุไว้ใน TOR																										
น้อย	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน เช่น มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างการจัดสรรบุคลากรกับผลงานที่ต้องการ และไม่เหมาะสมกับวิธีการศึกษาที่นำเสนอ																										
น้อยมาก	มีการนำเสนอองค์ประกอบของบุคลากรที่ไม่สอดคล้องกับ TOR ทั้งหมด ซึ่งทำให้สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด																										
ไม่มีคะแนน	ที่ปรึกษาไม่นำเสนอโครงสร้างบุคลากร																										
2.1 การจัดทำแผนการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	100																										
2.1.1 <u>ความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานและคุณภาพของข้อเสนอ</u> รฟม. จะพิจารณาจากความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานที่ศึกษา คุณภาพของข้อเสนอ/ความครอบคลุมที่กำหนดในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) รวมถึงความครอบคลุมถึงสาระสำคัญในขอบเขตงานที่กำหนดไว้ใน (TOR) ด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 1-9 โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้ <table><tr><td>ระดับ</td><td>ดีมาก</td><td>ดี</td><td>ปานกลาง</td><td>น้อย</td><td>น้อยมาก</td><td>ไม่มีคะแนน</td></tr><tr><td>ร้อยละ</td><td>100</td><td>80</td><td>60</td><td>40</td><td>20</td><td>0</td></tr></table> <u>คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</u> <table><tr><td>ดีมาก</td><td>ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดี โดยมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่มีความน่าสนใจและมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์นอกเหนือที่กำหนดใน TOR พร้อมทั้งเสนอรายละเอียด แนวทางการดำเนินงานโดยใช้วิธีที่ทันสมัยและเป็นนวัตกรรมใหม่</td></tr></table>	ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน	ร้อยละ	100	80	60	40	20	0	ดีมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดี โดยมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่มีความน่าสนใจและมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์นอกเหนือที่กำหนดใน TOR พร้อมทั้งเสนอรายละเอียด แนวทางการดำเนินงานโดยใช้วิธีที่ทันสมัยและเป็นนวัตกรรมใหม่	100										
ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน																					
ร้อยละ	100	80	60	40	20	0																					
ดีมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดี โดยมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่มีความน่าสนใจและมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์นอกเหนือที่กำหนดใน TOR พร้อมทั้งเสนอรายละเอียด แนวทางการดำเนินงานโดยใช้วิธีที่ทันสมัยและเป็นนวัตกรรมใหม่																										

๐๓ ๖. /ดี...

ดี	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดีและมีการระบุรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้ในการดำเนินงาน					
ปานกลาง	ที่ปรึกษาเข้าใจการดำเนินงานตาม TOR มีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนงานตามที่ TOR กำหนด แต่ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจนในการดำเนินงาน					
น้อย	ที่ปรึกษาไม่มีความเข้าใจ TOR และขาดการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สำคัญ รวมทั้งมีวิธีการที่ไม่สอดคล้องกับงาน ไม่เหมาะสม มีวิธีการที่ล้าสมัย หรือที่ปรึกษาคัดลอก TOR โดยไม่มีการเพิ่มเติมรายละเอียดใด ๆ					
น้อยมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR ผิด นำเสนอขอบเขตงานที่สำคัญไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การนำเสนอเกี่ยวกับประเด็นสำคัญและวิธีการไม่เหมาะสม					
ไม่มีคะแนน	ที่ปรึกษาไม่นำเสนอหัวข้อตามที่ระบุไว้ใน TOR					
2.2 การจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาด		50				
2.2.1 ความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานและคุณภาพของข้อเสนอ		50				
รฟม. จะพิจารณาจากความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานที่ศึกษา คุณภาพของข้อเสนอ/ความครอบคลุมที่กำหนดในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) รวมถึงความครอบคลุมถึงสาระสำคัญในขอบเขตงานที่กำหนดไว้ใน (TOR) ด้านบริหารจัดการลูกค้า (Customer Management)						
ข้อ 1. การจัดทำคู่มือ/แนวทางด้านลูกค้า (ข้อย่อย 1.1-1.2) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้						
ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน
ร้อยละ	100	80	60	40	20	0
คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้						
ดีมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดี โดยมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่มีความน่าสนใจและมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์นอกเหนือที่กำหนดใน TOR พร้อมทั้งเสนอรายละเอียด แนวทางการดำเนินงานโดยใช้วิธีที่ทันสมัยและเป็นนวัตกรรมใหม่					
ดี	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดีและมีการระบุรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้ในการดำเนินงาน					
ปานกลาง	ที่ปรึกษาเข้าใจการดำเนินงานตาม TOR มีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนงานตามที่ TOR กำหนด แต่ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจนในการดำเนินงาน					
น้อย	ที่ปรึกษาไม่มีความเข้าใจ TOR และขาดการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สำคัญ รวมทั้งมีวิธีการที่ไม่สอดคล้องกับงาน ไม่เหมาะสม มีวิธีการที่ล้าสมัย หรือที่ปรึกษาคัดลอก TOR โดยไม่มีการเพิ่มเติมรายละเอียดใดๆ					
น้อยมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR ผิด นำเสนอขอบเขตงานที่สำคัญไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การนำเสนอเกี่ยวกับประเด็นสำคัญและวิธีการไม่เหมาะสม					
ไม่มีคะแนน	ที่ปรึกษาไม่นำเสนอหัวข้อตามที่ระบุไว้ใน TOR					

๓ ๑. /2.3 การสำรวจ...

2.3 การสำรวจความพึงพอใจ		100														
2.3.1 ความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานและคุณภาพของข้อเสนอ		50														
รฟม. จะพิจารณาจากความเข้าใจในจุดประสงค์ของงานที่ศึกษา คุณภาพของข้อเสนอ/ความครอบคลุมที่กำหนดในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) รวมถึงความครอบคลุมถึงสาระสำคัญในขอบเขตงานที่กำหนดไว้ใน (TOR) ด้านบริหารจัดการลูกค้า (Customer Management) ข้อ 2. การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ และผู้เข้าพื้นที่ ของ รฟม. โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้																
<table><tr><td>ระดับ</td><td>ดีมาก</td><td>ดี</td><td>ปานกลาง</td><td>น้อย</td><td>น้อยมาก</td><td>ไม่มีคะแนน</td></tr><tr><td>ร้อยละ</td><td>100</td><td>80</td><td>60</td><td>40</td><td>20</td><td>0</td></tr></table>			ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน	ร้อยละ	100	80	60	40	20	0
ระดับ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก	ไม่มีคะแนน										
ร้อยละ	100	80	60	40	20	0										
คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้																
ดีมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดี โดยมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่มีความน่าสนใจและมีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์นอกเหนือที่กำหนดใน TOR พร้อมทั้งเสนอรายละเอียด แนวทางการดำเนินงานโดยใช้วิธีที่ทันสมัยและเป็นนวัตกรรมใหม่															
ดี	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR เป็นอย่างดีและมีการระบุรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้ในการดำเนินงาน															
ปานกลาง	ที่ปรึกษาเข้าใจการดำเนินงานตาม TOR มีการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนงานตามที่ TOR กำหนด แต่ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจนในการดำเนินงาน															
น้อย	ที่ปรึกษาไม่มีความเข้าใจ TOR และขาดการนำเสนอวิธีการดำเนินงานที่สำคัญ รวมทั้งมีวิธีการที่ไม่สอดคล้องกับงาน ไม่เหมาะสม มีวิธีการที่ล้าสมัย หรือที่ปรึกษาคัดลอก TOR โดยไม่มีการเพิ่มเติมรายละเอียดใดๆ															
น้อยมาก	ที่ปรึกษาเข้าใจ TOR ผิด นำเสนอขอบเขตงานที่สำคัญไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การนำเสนอเกี่ยวกับประเด็นสำคัญและวิธีการไม่เหมาะสม															
ไม่มีคะแนน	ที่ปรึกษาไม่นำเสนอหัวข้อตามที่ระบุไว้ใน TOR															
2.3.2 กรอบการวิจัย เทคนิควิธีการสำรวจ และการสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม		50														
รฟม. จะพิจารณาจากระเบียบวิธีวิจัยที่ที่ปรึกษานำเสนอ โดยพิจารณาตั้งแต่การกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนสอดคล้องกับการวิจัย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอข้อมูลอย่างมีขั้นตอน โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้																
<table><tr><td>หัวข้อ</td><td>คะแนน</td></tr><tr><td>1) ระบุความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการวิจัย</td><td>10</td></tr><tr><td>2) ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง/วิธีการกำหนดขนาด และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง</td><td>10</td></tr><tr><td>3) ระบุขั้นตอน/วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล</td><td>15</td></tr><tr><td>4) ระบุสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกัน</td><td>15</td></tr></table>			หัวข้อ	คะแนน	1) ระบุความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการวิจัย	10	2) ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง/วิธีการกำหนดขนาด และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	10	3) ระบุขั้นตอน/วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	15	4) ระบุสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกัน	15				
หัวข้อ	คะแนน															
1) ระบุความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการวิจัย	10															
2) ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง/วิธีการกำหนดขนาด และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	10															
3) ระบุขั้นตอน/วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	15															
4) ระบุสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกัน	15															

๗ ๖. /คำอธิบาย...

คำอธิบายของการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้		
เกณฑ์	เกณฑ์การให้คะแนน	
1) ระบุความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการวิจัย	10	0
	มีการระบุความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการวิจัย	ไม่มีการระบุความเกี่ยวข้องระหว่างตัวแปรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการวิจัย
เกณฑ์	เกณฑ์การให้คะแนน	
2) ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง/วิธีการกำหนดขนาด และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	10	0
	มีการระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง/วิธีการกำหนดขนาด และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	ไม่มีการระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่าง/วิธีการกำหนดขนาด และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
เกณฑ์	เกณฑ์การให้คะแนน	
3) ระบุขั้นตอน/วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	15	0
	มีการระบุขั้นตอน/วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	ไม่มีการระบุขั้นตอน/วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
เกณฑ์	เกณฑ์การให้คะแนน	
4) ระบุสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ที่สอดคล้องกัน	15	0
	มีการระบุสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกัน	ไม่มีการระบุสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกัน

3. จำนวนบุคลากรที่ร่วมงาน (250 คะแนน)

รพม. จะพิจารณาจากความสอดคล้องของจำนวนบุคลากรหลักที่ที่ปรึกษาเสนอเทียบกับที่ รพม. ได้กำหนดไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) โดยพิจารณาจากรายละเอียด ดังนี้

3.1 อายุ (ไม่เกิน 70 ปี ณ วันยื่นข้อเสนอ) (ร้อยละ 10)

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

อายุ	น้อยกว่า 65	65-70	มากกว่า 70
ร้อยละ	100	60	0

หมายเหตุ : 1) การให้คะแนนตามอายุจะถูกนำไปใช้กับคะแนนรวมของแต่ละคน โดยอายุจะนับจนถึงวันยื่นข้อเสนอของที่ปรึกษา

2) การนับอายุให้นับปี พ.ศ. ณ วันยื่นข้อเสนอของที่ปรึกษาเป็นตัวยึด แล้วลบด้วยปี พ.ศ. เกิด

๓ ๖. /3.2 วุฒิการศึกษา...

3.2 วุฒิการศึกษา (ร้อยละ 20)

การให้คะแนนพิจารณาเฉพาะวุฒิการศึกษาระดับที่สูงที่สุดที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ร้อยละ	100	85	75	50
วุฒิการศึกษา	ปริญญาโท หรือสูงกว่า	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	วุฒิการศึกษา ที่ไม่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ : 1) ในกรณีที่ไม่มีสำเนาหนังสือรับรองหรือประกาศนียบัตรที่แสดงวุฒิการศึกษาจะได้รับการประเมินเท่ากับศูนย์สำหรับคะแนนวุฒิการศึกษา
2) กรณีที่มีการเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุลให้แนบสำเนาหนังสือรับรองมาด้วย ในกรณีที่ไม่มีสำเนาหนังสือรับรองจะได้รับการประเมินเท่ากับศูนย์สำหรับคะแนนวุฒิการศึกษา

3.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (ร้อยละ 20)

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ตำแหน่ง	ร้อยละ		
	100	75	50
ผู้จัดการโครงการ	$X \geq 15$ ปี	$15 \text{ ปี} > X \geq 10$ ปี	$X < 10$ ปี
ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ	$X \geq 10$ ปี	$10 \text{ ปี} > X \geq 5$ ปี	$X < 5$ ปี

หมายเหตุ : 1) X หมายถึง ประสบการณ์ในการทำงาน
2) ปีเริ่มต้นของประสบการณ์จะคิดจากปีแรกของการทำงานที่แจ้งไว้ของแต่ละบุคลากร (ไม่คิดจากปีที่จบการศึกษา ทั้งนี้ ให้เริ่มนับประสบการณ์การทำงานที่เสนอมาตั้งแต่อายุ 18 ปีเป็นต้นไป)
3) การนับประสบการณ์การทำงานจะไม่นับรวมช่วงเวลาที่พักผ่อน จะนับให้เพียงช่วงเวลาเดียวเท่านั้น
4) ในกรณีที่มีการระบุข้อมูลช่วงเวลาการทำงานเป็นช่วง “ปี” จะถูกนับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคมของปีเริ่มต้นจนถึงวันที่ 31 มกราคมของปีสุดท้าย

3.4 ประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องตามตำแหน่งที่เสนอ (ร้อยละ 50)

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ร้อยละ	100	75	50
ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง (เดือน)	$X \geq 12$ งาน - เดือน	$12 > X \geq 8$ งาน - เดือน	$X < 8$ งาน - เดือน

หมายเหตุ : 1) X หมายถึง ประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องตามตำแหน่งที่เสนอ
2) ระยะเวลาการทำงานต้องระบุเป็น “ปี” และ “เดือน” มิฉะนั้นจะไม่ได้การประเมินในงานนั้น ๆ
3) หากระบุช่วงเวลาปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน ให้นับเวลาปฏิบัติงานถึงวันที่ที่ปรึกษายื่นข้อเสนอ
4) จะทำการประเมินให้คะแนนสำหรับประสบการณ์การทำงานที่สอดคล้องหรือคล้ายคลึงกับตำแหน่งที่ระบุไว้ในข้อเสนอ ในกรณีที่มีการนำเสนอประสบการณ์ของตำแหน่งที่ไม่เหมือนดังปรากฏในข้อเสนอ ผู้ประเมินสามารถพิจารณาด้วยตนเองว่าจะให้คะแนนหรือไม่ ทั้งนี้ ถ้าผู้ประเมินไม่สามารถตัดสินใจได้ก็จะนำเข้าสู่คณะกรรมการดำเนินการจ้างเพื่อตัดสิน

การพิจารณาคะแนนของบุคลากรหลัก จะประเมินตามจำนวนและตำแหน่งบุคลากรหลักที่กำหนดไว้ใน TOR โดยมีหลักเกณฑ์เพิ่มเติม ดังนี้

- 1) กรณีที่เสนอจำนวนบุคลากรหลักในตำแหน่งที่กำหนดไว้มากกว่า 1 คน จะคิดคะแนนโดยเฉลี่ยตามสัดส่วนจำนวน man - month ที่เสนอแต่ละคน
- 2) กรณีที่เสนอบุคลากรหลักไม่ตรงตามตำแหน่งที่กำหนดไว้ จะพิจารณาจัดบุคลากรนั้น ๆ ลงในตำแหน่งที่มีสายงานใกล้เคียงกันมากที่สุด
- 3) กรณีที่เสนอจำนวนบุคลากรหลักไม่ครบตามตำแหน่งที่กำหนดไว้ จะไม่มีคะแนนในตำแหน่งที่ขาดไป
- 4) การคิดคะแนนให้บุคลากรแต่ละตำแหน่งจะกำหนดสัดส่วนเป็นร้อยละของ 250 คะแนน ดังนี้
 - ผู้จัดการโครงการ (1 ตำแหน่ง) ร้อยละ 40
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (1 ตำแหน่ง) ร้อยละ 15
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 ตำแหน่ง) ร้อยละ 15
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด (1 ตำแหน่ง) ร้อยละ 15
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย (1 ตำแหน่ง) ร้อยละ 15

4. ข้อเสนออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ (50 คะแนน)

รฟม. จะพิจารณาแนวทางการศึกษา/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นที่ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR)

เกณฑ์	เกณฑ์การให้คะแนน		
	25	5	0
4.1 แนวทางการศึกษา/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นที่ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์น้อยกว่าอันดับ 1 ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการนำเสนอแนวทางการศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓ ๑.

/4.2 แนวทาง...

เกณฑ์	เกณฑ์การให้คะแนน		
	15	5	0
4.2 แนวทางการศึกษา/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นที่ ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการจัดทำ กลยุทธ์ทางการตลาด	มีการนำเสนอแนวทาง การศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์มากที่สุด เป็นอันดับ 1 ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดและขอบเขต งาน (TOR) ในด้านการ จัดทำกลยุทธ์ทางการตลาด	มีการนำเสนอแนวทาง การศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์น้อยกว่า อันดับ 1 ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดและขอบเขต งาน (TOR) ในด้านการ จัดทำกลยุทธ์ทางการตลาด	ไม่มีการนำเสนอแนวทาง การศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์ต่อ การศึกษานอกจาก ที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและ ขอบเขตงาน (TOR) ใน ด้านการจัดทำกลยุทธ์ ทางการตลาด
4.3 แนวทางการศึกษา/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นที่ ที่ปรึกษาเสนอเพิ่มเติมที่ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ในด้านการสำรวจ ความพึงพอใจ	มีการนำเสนอแนวทาง การศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์มากที่สุด เป็นอันดับ 1 ต่อการศึกษา นอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน ข้อกำหนดและขอบเขต งาน (TOR) เช่น มีการ เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง, มีการเปรียบเทียบผล การศึกษาในปัจจุบันและ ผลการศึกษาย้อนหลัง มากกว่า 3 ปี, มีการจัด ประชุมชี้แจงผลการ สัมมนาเพิ่มเติมหลังจาก การจัดสัมมนาถ่ายทอด ผลการศึกษาแล้วเสร็จ เป็นต้น	มีการนำเสนอแนวทาง การศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็น ประโยชน์น้อยกว่าอันดับ 1 ต่อการศึกษา นอกเหนือ จากที่ระบุไว้ในข้อกำหนด และขอบเขตงาน (TOR) เช่น มีการเพิ่มจำนวน กลุ่มตัวอย่าง, มีการ เปรียบเทียบผลการศึกษา ในปัจจุบัน และ ผล การศึกษาย้อนหลัง มากกว่า 3 ปี, มีการจัด ประชุมชี้แจงผลการ สัมมนาเพิ่มเติมหลังจาก การจัดสัมมนาถ่ายทอด ผลการศึกษาแล้วเสร็จ เป็นต้น	ไม่มีการนำเสนอแนวทาง การศึกษา/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ที่เป็นประโยชน์ต่อ การศึกษา นอกเหนือจาก ที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและ ขอบเขตงาน (TOR) ใน ด้านการสำรวจความ พึงพอใจ

๐๓ ๖.

ส่วนที่ 1. ค่าใช้จ่ายบุคลากรหลัก

ลำดับที่	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา	การศึกษา (สาขา)	ประสบการณ์ อย่างน้อย (ปี)	จำนวน (คน)	อัตรา ค่าจ้าง ต่อเดือน	จำนวน คน-เดือน	รวมจำนวนเงิน (บาท)	ตัวคูณที่ใช้ คำนวณ อัตรา ค่าตอบแทน ภาคเอกชน (5)	อัตราค่าจ้าง ที่เสนอ และคูณตัว คูณแล้ว (6)	รวมจำนวนเงิน (บาท) (7) = (3)*(6)
					(1)	(2)	(3)	(4) = (2)*(3)			
1	ผู้จัดการโครงการ	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	15	1	57,000	9	513,000	2.64	150,480	1,354,320
2	ผู้เชี่ยวชาญ ด้าน การมุ่งเน้นลูกค้า และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายนอก	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	10	1	40,700	9	366,300	2.64	107,448	967,032
3	ผู้เชี่ยวชาญ ด้าน นโยบายและ ยุทธศาสตร์	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	10	1	40,700	9	366,300	2.64	107,448	967,032
4	ผู้เชี่ยวชาญ ด้าน การตลาดและ ระเบียบวิธีวิจัย	ปริญญาตรี	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	10	1	40,700	9	366,300	2.64	107,448	967,032
รวมค่าใช้จ่ายบุคลากรหลัก								1,611,900			4,255,416

ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง): 1. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2556 รับทราบหลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษาโดยให้ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ

2. หลักเกณฑ์ อัตราค่าใช้จ่าย และแนวทาง การพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี 2563 (อัตราค่าใช้จ่ายการจ้างที่ปรึกษาในการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี)

๐๓ ๖.

ส่วนที่ 2. ค่าใช้จ่ายบุคลากรสนับสนุน

ลำดับ ที่	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา	การศึกษา (สาขา)	ประสบการณ์ อย่างน้อย (ปี)	จำนวน (คน) (1)	อัตราค่าจ้าง ต่อเดือน (2)	จำนวน คน-เดือน (3)	รวมจำนวนเงิน (บาท) (4) = (2)*(3)
1	นักวิชาการผู้ช่วย ด้านการมุ่งเน้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	1	30,000	9	270,000
2	นักวิชาการผู้ช่วย ด้านนโยบาย และยุทธศาสตร์	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	1	30,000	9	270,000
3	นักวิชาการผู้ช่วย ด้านการตลาด และระเบียบวิธีวิจัย	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	1	30,000	9	270,000
4	นักวิชาการผู้ช่วย ด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล	ปริญญาโท	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	1	30,000	9	270,000
5	เลขานุการ	ปริญญาตรี	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	5	1	15,000	9	135,000
6	เจ้าหน้าที่ธุรการ	ปริญญาตรี	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	2	1	12,000	9	108,000
7	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	ปริญญาตรี	เทียบเคียง บริหารธุรกิจ	2	1	12,000	9	108,000
รวมค่าใช้จ่ายบุคลากรสนับสนุน								1,431,000

- ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง): 1. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2556 รับทราบหลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษาโดยให้ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ
2. หลักเกณฑ์ อัตราค่าใช้จ่าย และแนวทาง การพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี 2563 (อัตราค่าใช้จ่ายการจ้างที่ปรึกษาในการ
พิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี)

๓ ๑.

ส่วนที่ 3. ค่าใช้จ่ายตรง

รายการ	หน่วย	จำนวน (เดือน)	อัตราค่าจ้างต่อ เดือน/เครื่อง/ คน/ชุด (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)	หมายเหตุ
1. ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	เดือน	9	-	558,000.00	เหมาจ่าย
2. จัดอบรมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 1 วัน ไม่ต่ำกว่า 6 ชั่วโมง	ครั้ง	1	-	375,000.00	เหมาจ่าย
3. จัดอบรมด้านลูกค้า จำนวน 2 ครั้ง ครั้งละไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง	ครั้ง	2	-	375,000.00	เหมาจ่าย
4. ค่าใช้จ่ายในการให้การสนับสนุนการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความผูกพันผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	งาน	1	-	100,000.00	เหมาจ่าย
5. ค่าใช้จ่ายในการขับเคลื่อนกลไก ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	งาน	1	-	50,000.00	เหมาจ่าย
6. ค่าใช้จ่ายในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	งาน	1	-	2,100,000.00	เหมาจ่าย
7. ค่าใช้จ่ายในการจัดทำรายงานผลการประเมินตามเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า	งาน	1	-	50,000.00	เหมาจ่าย
รวมค่าใช้จ่ายตรง				3,608,000.00	

๓ ๑.

ส่วนที่ 4. สรุปค่าใช้จ่ายโครงการ

รายการ	รวมเป็นจำนวนเงิน (บาท)
1) ค่าที่ปรึกษา (ค่าตอบแทนบุคลากรหลัก)	4,255,416.00
2) ค่าที่ปรึกษา (ค่าตอบแทนบุคลากรสนับสนุน)	1,431,000.00
3) ค่าใช้จ่ายตรง	3,608,000.00
รวมค่าใช้จ่าย	9,294,416.00
ภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 7	650,609.12
รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น	9,945,025.12

On 2.